

私、今日からトラックドライバーになります！



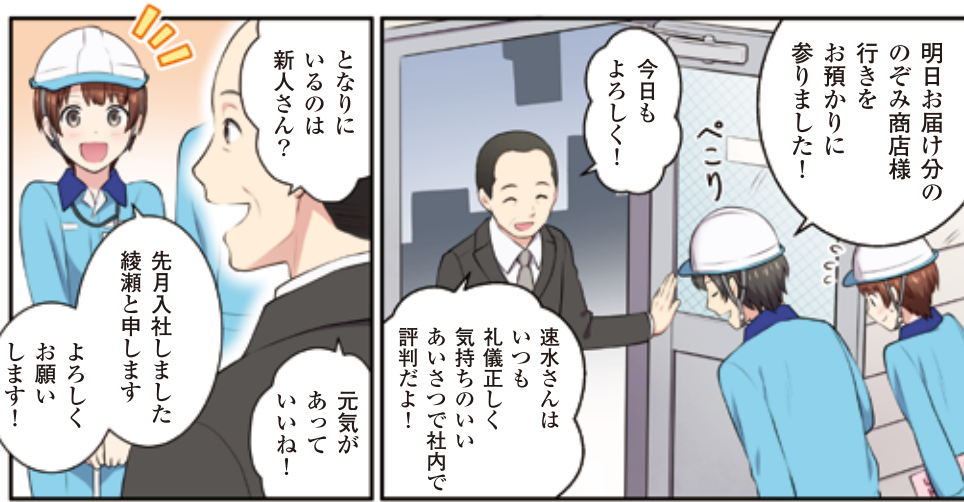
綾瀬小陽 (22)
研修を通じ、少しずつトラックドライバーの基本を覚えている綾瀬。運行管理者の山岡や先輩の速水からの指導を受けながら、覚えることは、まだまだいっぱい。



速水涼 (30)
綾瀬の先輩ドライバーである速水は、会社ではクールな存在。お客さまからはとても評判が良く信頼されている。



山岡大輔 (40)
運行管理者としてドライバーに日々気を配る山岡。お客さまから選ばれる会社になるために、物流の品質にこだわり、指導時にもその大切さを伝えている。



次のページで物流の品質を解説！



車輪止めの装着を義務づけている荷主企業の構内では、ドライバーが車輪止めを装着していることは「当然の光景」であり、未装着な状態は荷主企業から悪い評価を受けてしまいます。

一方で、「荷主企業からの指示（＝契約）」がない構外のコンテナでの休憩時やサービスマリアでの仮眠時でも、自社独自の社内ルールとして車輪止めを装着しましょう。他社のドライバーが車輪止めを装着していない場面だからこそ、その習慣がいつか自社ならではの付加価値につながります。

『作業の質』である「到着遅延がない・交通事故がない・商品破損がない」ことは運送会社にとって受注の条件です。それに加えて、あいさつや身だしなみなど法律にも契約にも決められていない項目に自主的に取り組み、「人の品」を高めていくことを目指しましょう。

このようにドライバーの「品質」が高まれば、同時に会社の「品質」向上にもつながります。そうならば、お客さまとの運賃交渉力が高まり、さらには働き方改革の実現に必要な原資を確保できるのです。付加価値につながる行動を全ドライバーが実践することで、荷主企業から「やすい・はやい」以外の理由で、選ばれるようになると考えます。

「品質」を届ける。
それが付加価値を高める！

「働き方改革」への対応

2020年4月から労働時間上限規制が始まり、残業時間削減が求められます（ドライバーは2024年4月から）。物流を止めないためにも、人材を増やし勤務シフトの見直しが必要ですが、お客様と運賃交渉を行い原資の確保も欠かせません。その際に会社の「品質」が高ければお客さまから選ばれる要因となり、働き方改革の実現につながります。



「あいさつ・身だしなみ・車輪止め」を
忘れない
良いドライバーに
なろう！

事故さえ
しなければ
良いという
気持ちは
捨てましょう！

ドライバーの
品質向上で
会社の品質UP！

中身が
だから！

お皿の品質
アップ中！

マンガ制作: ad-manga.com

高柳 勝二 (たかやなぎ かつじ)
株式会社プロデューブ代表取締役。1990年、運送会社にドライバーとして入社し、管理職を経て18年間勤務。2008年に株式会社プロデューブ設立。交通事故防止による利益確保と、輸送品質の向上による単価の向上で得た原資によって、働き方改革を実現するまでを事業領域として現場を親身にサポートしている。中小運送会社からの依頼が多い。『提案型』研修は、受講されたドライバーや管理者からの「おもしろい・眠くならない・わかりやすい」との評判が口コミで広がり、各都道府県のトラック協会や協同組合等の研修会でも講演多数。2016年度より国土交通省「自動車運送事業に係る交通事故対策検討会」委員。

「品質」を高めることで、お客さまから選ばれるドライバー・事業者へ
言われたから「やる」のではなく、
言われる前に「やる」！

『人の品』は加点評価、
『作業の質』はできてあたりまえ。

皆さまの会社でも物流の品質向上に取り組みたいと思います。しかしドライバーに「品質とは？」とたずねると、答えはさまざまであることが多いのではないのでしょうか。曖昧なイメージのまま自分なりに取り組んでいるように思われます。

そこで「物流の品質とは『人の品』と『作業の質』」であると定義の上で指導してみませんか。ドライバーの理解が一気に深まり行動に移りやすくなると思います。

まず「人の品」とは、「あいさつ・身だしなみ・車輪止め」に代表される「社内ルール」による行動の習慣です。荷主企業からの要請や指摘により改善したものではなく、運送会社が独自に取り組み社内ルールであり、同時に荷主企業からの加点評価の対象です。

一方「作業の質」とは、「到着遅延がない・交通事故がない・商品破損がない」など安全の項目を含むことから、仕事を発注する際に結ばれる「契約」です。契約は荷主企業と運送会社とが結ぶ約束事であり、「できてあたりまえの項目」。できなければ「契約違反」になり減点評価の対象となります。



「人の品」と「作業の質」で物流の「品質」と言えるのです！



<p>トラックを 運転する心構え</p>	<p>お客さまから100点の評価を目指して(人の「品」)。 事故ゼロの結果を目指して(作業の「質」)。 「ありがとう」と言われる仕事を、「あたりまえ」に提供し“物流の品質”を高めていきましょう。</p>
--------------------------	---

国土交通省「貨物自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針-トラックを運転する場合の心構え-」より