

次のページで「あいさつ」を解説!

私、今日から トラック ドライバーに なります!

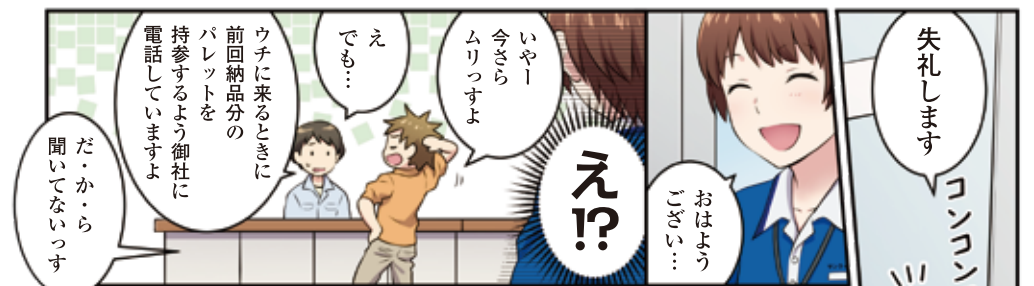


綾瀬小陽 (22)
ひとり立ちをして、少しずつ現場での経験を積む綾瀬。元気でハツツとした「あいさつ」は、行く先々のお客様から好評だ。



速水涼 (30)
綾瀬の先輩プロドライバーである速水。「あいさつは、すべての基本」をモットーに、社内や現場で後輩の指導に励む。

第5話 「あいさつ」もプロになろう



「あいさつ」とは周囲の人に対して、自分の意思を早く・わかりやすく発信することです。これは運転中の車線変更時に方向指示器で相手に意思を伝えることと同じなのです。接客マナーにたけている人は、運転マナーも良い傾向にあります。

また、出発前の点呼時にドライバーが発する「あいさつ」には、体調と感情の状態が凝縮されています。ドライバーが先に「あいさつ」をしたり「笑顔であいさつ」をしたりすればひとまず安心ですが、暗い顔で「元気のないあいさつ」であれば心身に異常があるのかもしれないかもしれません。自社での点呼時の「あいさつ」確認は、事故の未然防止のためにも重視すべきことなのです。

そして「あいさつ」改善は、お金をかけずにすぐできる取り組みです。「あいさつ」のルール決めや練習を実施する場合は、「言葉を省略せず歯切れよく発声する」「相手の目を見て、言葉を発してからお辞儀する」「ことから始める」と、誰にでも取り組みやすく、客観的な評価も容易になります。他にも「わかりました」「答える場面」「かしこまりました」と答えると文字数の違いはわずか二文字ですが接客のグレードは数段向上するのであります。

お金をかけずにすぐできる安全改善活動

「あいさつ」と「確認」の共通点



- ・やり方は無数にある
- ・法令で定められていない
- ・対象を見て実施する
- ・周囲に聞こえる声で、動作は大きく
- ・本来、動きを止めて行うべきもの

マンガ(9)〜10ページでは、第一印象の良い元気でハツツとしたあいさつが、新規業務の獲得につながりました。

さて接客時の「あいさつ」と「確認」の共通点は何かと思いますか？例えば、誰もが大切と思いつながり方も「やり方が無数にあること」また、法令の対象外であること、「対象になる相手・物を見て行うこと」声をしっかり出し、動作を大きく実施することなどが共通点として挙げられるでしょう。

皆さんは安全を「確認」する際、動きを止めて行いますよね。「あいさつ」も「確認」と同様、本来は動きを止めて行うべきものです。ながら「あいさつ」は横着な印象を与えてしまいます。第一印象は「一秒のあいさつ」で決まっています。

「あいさつ」と「確認」をする人の共通点とは

第一印象は「一秒のあいさつ」で決まる

笑顔で「あいさつ」をすることで、お客さまも笑顔に。それが次の仕事につながる。ドライバーの笑顔につながるように。

ドライバーの仕事は「人と会う仕事」

お客さまは、あなたの行動をあなたの想像以上にしています。

例えば...

- 言葉づかいは「運送会社の代表であり荷主企業の代理として」適切に
- あいさつは、相手の目を見て「笑顔」で「明るく」「元気に」
- 「あいさつの言葉を発して」からお辞儀
- 配送先での「担当(対応)者さま以上」の清潔感がある服装で



体調不良や感情が不安定なときは、「あいさつ」や「確認」が雑になつたり省かれたりする傾向があります。体調が悪く、感情が安定してないと、「周囲への気配り」ができなくなるのです。つまり「あいさつ」「確認」にも、周囲への気配りが必要であるため、体調と感情を整える「健康への取り組み」は不可欠といえます。

また、仕事や家庭でストレスがたまると、どうしても「あいさつ」が「あいさつ」で終わってしまう。しかし「感情」と「表情」や「行動」を切り離して、いつでも良いドライバーを演じるのもプロ。客先で「笑顔」になれることはプロの証なのです。

元気な「あいさつ」は健康管理から

運転者の運転適性に応じた安全運転

車内でも、運転中には周囲を走る車両の運転者との協調性が求められます。帰社後の点呼では、「今日の『安全』や『あいさつ』について、自分はどのように思われているか」を皆で話し合ったり、「明日は自分がどのように思われるべきか」を考えたりすることで、自制心と向上心を高めることも期待できます。

「あいさつ」は、
「言葉を省略せずに、歯切れよく」、
「相手よりも先」に!



- ×「おはよっス」
- ×「あぎーっス」
- ×「は〜い」
- ×「おつかれ〜」
- ×「ど〜も〜」



- 「おはようございます」
- 「ありがとうございます」
- 「はい!かしこまりました」
- 「おつかれさまです」
- 「また、よろしく願います」



マンガ制作: ad-manga.com