

# プロドライバーの基本 運転マナーを再確認!

春を迎え、フレッシュなドライバーがいよいよプロとして第一歩を踏み出します。新人の皆さんがまず意識しなければならないのが、「荷物を届けるために、“公道を借りて走っている”」ということです。そして、この意識向上のために必要なのが「運転・接客マナー」になります。

そこで今月号では、プロドライバーに求められる基本的な運転・接客マナーについて紹介します。



## 業界イメージを左右する運転マナー

物流の主役であるトラックのプロドライバーは、他車の手本となるべく“安全でマナーの良い運転”を心がけなくてはなりません。乗用車から見ると、車体の大きいトラックが近くを走っているだけで怖く感じるもの。「幅寄せ」や「あおり」などは絶対にしてはならない行為です。しかし残念ながら、公益社団法人全日本トラック協会に寄せられた苦情によると、「私の乗用車と併走していたトラックが急に走行車線に割り込んできたため、怖い思いをした」、「必要以上のパッシング、強引な割り込みをされた」、「夜間、交通量が減った道路をトラックが“信号無視”、“制限速度を超えて前方の車両をあおる”、“進路変更時に方向指示器の不使用”などがあった」、「10台以上のトラックが

アイドリングしたまま駐車していて、騒音、排気ガスがひどい」などがあり、一部のドライバーの行為が、業界のマイナスイメージにつながっています。

またトラックには、ポデーに会社名をはじめ荷主企業の名前、トレードマーク、商品名などが大きく描かれ、いわば「走る広告塔」の役割も担っています。ドライバーの運転マナーが悪ければ、自分の会社だけでなく、荷主企業や運ぶ商品までイメージダウンさせてしまいます。「交通事故を起こさない信念を持ち、交通ルールを順守する」、「環境に配慮した運転を心がける」、そして「運転マナーを身につけ、実践すること」が、プロドライバーとして重要な心構えとなります。

## つねに思いやりと譲り合いの気持ちで

トラックは、大勢の人が行き交う公共の道路を使って荷物を運びます。この場を安全かつ効率的に利用するために必要なのが、交通ルールの順守とともに「思いやり」と「譲り合い」の気持ちです。「道路を使わせて

もらっている」という気持ちで、「相手(車・歩行者)に譲る」という姿勢を大切にしましょう。以下に運転マナーの基本を紹介します。

### プロドライバーの運転マナー 5つの基本

#### ①おごり意識を捨てる

トラックを運転する際は、高い位置から他車や歩行者を見下ろすため、無意識のうちに「威圧運転」や「嫌がらせ運転」になっている恐れがあります。つねに相手の立場になってハンドルを握りましょう。

#### ②油断をしない

「毎日走っている道だから」、という油断は大敵。油断は注意力を低下させ、わき見運転につながってしまいます。わずかな緊張感の緩みが、事故を引き起こしてしまうことを意識しましょう。

#### ③過信をしない

「自分は運転が上手い」、という過信は安全運転の基本を失わせ、無謀な行為の原因に。運転に自信を持つことは大切ですが、過信は別です。ベテランドライバーになっても初心を忘れないようにしましょう。

#### ④「急ぎ」や「あせり」を抑える

「急ぎ」「あせり」の心理に支配されると、スピードの出し過ぎ、強引な追い越し、一時停止の無視など危険な運転をしがちです。「急いでもそんなに早く到着しない」と考え、気持ちを抑えましょう。

#### ⑤「イライラ・カッカ」しない

興奮した状態で運転すると、的確な判断力が失われ、他車に仕返しをしようとする行動に出がちです。「イライラ」して事故を起こしたら何にもならないと考え、つねに冷静な運転を心がけましょう。

## 輸送品質を高める接客マナー

輸送の基本は、「安全・確実」に荷物を届けることですが、それに加え近年は輸送品質も強く求められています。対応していくためにはハード面の強化のほか、お客様とじかに接するドライバーの「接客マナー」が重要です。

接客マナーの基本は、「必ず“あいさつ”をする」、「感じの良い話し方をする」ことです。あいさつは、人間関係を築く上での基本。相手と接した時は、明るい声であいさつし、心の通った話し方を意識しましょう。荷主企業に「この会社に任せても大丈夫」という安心感を持たせることも輸送品質のひとつです。

### 好感を持たれる「あいさつ」と「話し方」のポイント

- ①元気にあいさつ
- ②明るく話す
- ③相手の顔を見て話す
- ④ハッキリと話す

