

荷主企業が望む グッドドライバーの 育成

運送事業者が安定経営を行い、さらに事業を拡大するためには「荷主企業から選ばれる」事業者になることが大切です。そのためには、「グッドドライバー」の育成は欠かせません。今月号では、その育成のポイントについて紹介します。

“当たり前”のこと、

荷主企業の一番の要望は、
“荷物を安全に運んでもらいたい”

荷主企業から選ばれるポイントは、要望を知り、それにマッチした対応を行うことです。運送事業者にもっとも望まれていることは、右の通り“荷物を安全に運んでもらいたい”ということです。では運送事業者は、どのように応えていけばよいのでしょうか？そのひとつが、グッドドライバーの育成になります。

荷主企業の要望（上位3位）

1位 積荷の保全

2位 適正な料金設定

3位 合理化によるコストダウン
ドライバーの質の向上

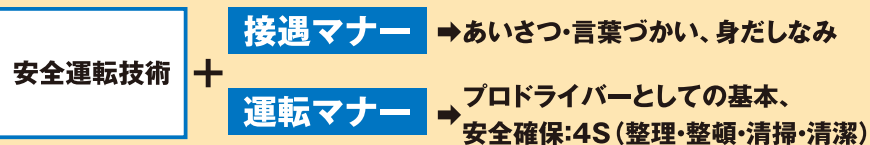
出典：一般社団法人 日本自動車工業界「2018年度 普通トラック市場動向調査」



できていますか？

荷主企業の要望に応えるグッドドライバーとは

荷主企業の要望に応えるグッドドライバーは、「安全運転技術」に加え、「接遇マナー」や「運転マナー」など“当たり前”のことがしっかりできるドライバーです。一見地味な取り組みかもしれませんが、これらを徹底していくことが荷主企業からの信頼獲得につながっていきます。



“当たり前のことを当たり前”実践できるドライバー

接客マナー

好感と信頼を
獲得

グッドドライバーとして大切な「接客マナー」。お客様から好感を持たれる「あいさつ」や「言葉づかい」、「身だしなみ」を身につけることは大切です。これらは言われるまでもなく当然のことと思われるかもしれませんが、「当たり前」の事を当たり前に行うことは、なかなか実践できないもの。ここで紹介するのは、すぐに実践できる「接客マナー」です。これらを積み重ねていくことが、グッドドライバーの第一歩です。

「あいさつ・言葉づかい」：好感を持たれる話し方を意識

好感を持たれる「あいさつ」

- ①「笑顔」で「明るく」、元気に
- ②相手の顔を見て話す
- ③ハッキリと話す

コミュニケーションの基本「言葉づかい」

- ①心を込めて、「誠実」に
- ②尊敬の念を持って話す
- ③尊敬語、謙譲語を適切に使い分ける

「身だしなみ」：会社の信頼感を損なわないように注意

常に清潔感のある服装で

だらしない身なりや服装では、お客様に悪いイメージを持たせ“このドライバーに荷物を任せて大丈夫だろうか”という不安感を与えかねません。常に清潔感のあるきちんとした服装を心がけることが大切です。



- 頭髪が長すぎたり汚れたりしていないか
- タオルを頭に巻いたり首にかけたりしていないか
- 襟や袖口は汚れていないか
- 服が汚れていたり着方が崩れていたりしていないか
- 靴のかかとを踏んでいないか
- 帽子をかぶっている時は、横向きや上向きになっていないか
- 無精ひげを生やしていないか
- 名札を正しく付けているか
- 上着のボタンが外れていないか
- 爪は伸びていないか
- 靴がひどく汚れていないか

グッドドライバーを育成し、選ばれる運送事業者へ

運転マナー

積荷の保身に
直結

トラックは企業のイメージを背負って走る「広告塔」であり、多くの人々に目にとめ、認知されます。それは同時に、「運転マナー」もしっかりと見られているということ。今の時代は、マナーが悪ければSNSに投稿され、企業のイメージが左右されてしまいます。プロドライバーとしての自覚をしっかりと持って、運転マナーの基本を徹底してください。また「安全確保」は積荷の保身に直結するので、車内の整理・整頓・清掃・清潔といった「4S」を実践しましょう。

「運転マナー」：思いやりと譲り合いの気持ちが基本

全日本トラック協会に寄せられたマナーに関する苦情メールと、運転マナーを紹介します。

あおり運転に対する苦情メール

初心者マークを付けた車の速度に合わせてゆっくり走っていたら、トラックにあおられました。車間を詰められて、すごく危ないと感じました。

運転マナーの心構え

「おごり」や「強者意識」を持たない

「ゴミのポイ捨て」に対する苦情メール

トラックの後ろを走っていたら、運転席から捨てられたゴミが飛んできて目の前に。一瞬視界が遮られヒヤリとしました。職業ドライバーとしての自覚を持ってもらいたい。

運転マナーの心構え

車外への「ポイ捨て」をしない

「安全確保」：車内の「4S」から始まります

整理

安全窓付近に物を置かない

助手席側のドアの安全窓付近に伝票や地図、ヘルメット、ダンボール箱などを置いていると、歩行者などを見落とす恐れがあり、極めて危険です。このようなことが起こらないように運転に不要な物は撤去しましょう。

整頓

整頓した物の置き場所に配慮する

整頓する時は、運転の邪魔にならない置き場所や置き方をよく考えましょう。書類などをダッシュボードに置くと、それがフロントガラスに反射して視界を悪化させます。また、書類に気をとられ、わき見運転になる恐れもありますから危険です。

清掃

運行後、車内清掃をする習慣をつける

車内が散らかり床に空き缶などが落ちていた場合、万一それがブレーキペダルに挟まってしまうと、ブレーキが踏めない恐れがあります。普段から車内の整理・整頓を心がけ、運行の終了時には車内を清掃する習慣をつけておきましょう。

清潔

整理・整頓・清掃を維持し清潔を心がける

整理・整頓・清掃がされていない車は、ドライバーの愛車精神も薄れて運転も乱暴になりがちです。一方、しっかり行われている場合は、プロドライバーとしての自覚も高まるため、マナーの良い安全な運転につながります。