

「育てる会社」は人も会社も成長する

—入社後のドライバー教育のポイント—

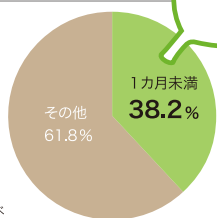
総務省が行っている「労働力調査」によると、日本の労働人口は20年ほど前から減少を続けているにもかかわらず、転職者は2010年から2018年にかけて46万人も増加しています。つまり、採用した人材が定着しにくい状況にあり、これまで以上に人材の育成・定着の重要性が増しているのです。

今回は入社後の早期離職を防ぐため、「育てる会社」をテーマにドライバーに対する添乗指導と添乗指導員育成のポイントを紹介します。

早期離脱を防ぐためには 適正な教育・育成がポイント

ある運送会社の過去10年間の全退職者のうち、7割近くの人が入社1年以内で退職していることがわかりました。さらに、その1年目を細かく見ると、1カ月未満で辞めている人が約4割となっています。つまり、教育研修期間中に離職する人が圧倒的に多いのです。これを防ぐためには、社員が早く会社になじめるように今の時代に合った教育と育成が重要です。

1年以内に退職した人の在籍期間内訳
(ある運送会社の場合)



4割近くが
1カ月未満で
退職

“職人氣質”の 教育スタイルからの脱却

運送業界では、教育カリキュラムや教え方を明確に定めていないために、添乗指導教育が、指導員の経験と勘任せになっているケースが多く見られます。そのため、人によって指導にばらつきがあり、新人ドライバーは“先輩の運転の仕方や配送方法を見て覚えるしかない”という状況に陥ってしまいます。それでは一人前になるまでに、長い期間を要してしまう原因となるのです。

働き方改革が叫ばれている昨今の状況からも、先輩ドライバーの指導において「見て覚える」「やり方を盗め」というような“職人氣質”の教育スタイルは時代に合いません。そのようなやり方から脱却して、勝手に“育つ”のではなく、意志を持って“育てる”ことが重要です。



やるべきことを再確認し、 ムダなく、もれなく

新人ドライバーへの指導において、短期間で成長を促すならば「育てる」ことを体系化することが効果的でしょう。例えば、座学研修の内容をまとめた自社オリジナルの教育テキストを作成している運送事業者もあります。しかしテキストを作成できるほど、時間的にも、担当できる人材的にも余裕がないことが考えられます。

そういった事情がある場合、まず指導にあたる方は業務や運行時に知っておくべきこと、やるべきことを改めて振り返ってみましょう(メモに書き出すこともおすすめ)。トラックの特性に合わせた運転方法や運行前点検、ドライバーとしてのマナー、乗務記録表の記入の仕方、さらに事故の際の対応など、多岐にわたると思われます。それらを再確認した上で新人ドライバーに伝えていきます。その際に指導者は、積極的にコミュニケーションをとって、質問しやすい雰囲気をつくりましょう。知っておくべきこと、やるべきことの“目的”を明確にした上で、ムダなく効率的に指導して育てることが重要なポイントです。

「育てる会社」は、新人が早く会社の戦力となり、一人前になることで成長する企業へ

新人ドライバーの目線に立った指導で、しっかり育成。

指導員が添乗指導中に怒鳴ったり感情的に言葉を発したりしても、できないことができるようになるわけではありません。できるようになるまで根気強くていねいに教えて育てることが大切です。

- 「お前」「新人」などではなく、名前を「さん」付けて呼ぶ
- 感情的にならず、ゆっくり落ち着いた口調で話す
- 親身になってアドバイスや指導をする
- 専門用語や業界用語を多用せずに、わかりやすい説明をする

添乗指導教育では「入社歴が長いから」、「運転技術が確かだから」という理由で、ベテランに指導員を任せることが一般的です。しかし、いずれの理由も、必ずしも指導力とは比例しません。それよりも、面倒見が良い人や会社に対して協力的な人に任せましょう。また、非喫煙者を指導する際はタバコを控えるなど、教わる側の目線に立って指導することも求められます。

事例 新人時代に戻った気持ちで指導

A運送会社では添乗指導の担当者として、未経験入社者の比較的年次の浅い人を選定しています。なぜなら、少し前まで新人という立場であったので相手の気持ちがよくわかり、ていねいに教えることができるからです。また、自らも未経験入社のため、つまずきやすいところを察知し、適切なフォローをすることもできます。さらに、教わる側にとっても未経験入社の人に教えてもらえるというのは、「自分でもできそう」といった将来のイメージが描きやすく、立ち立ちへの不安が和らぎます。



指導員の成長も人材育成には不可欠。

指導の目的を理解し、雰囲気づくりに注力

添乗指導の目的は、業務内容を覚えたり運転技術を向上させたりするためだけではありません。新人ドライバーに会社を好きになってもらい、長く働き続けてもらうためでもあります。さらに、会社の戦力となることで経営メリットももたらします。そうなるためには、納品先でお客様に紹介したり、社内で積極的にほかのドライバーとの交流を促したりして、指導員も共に成長していきましょう。

事例 新人をチームでサポート

B運送会社では入社後1年間、3名のスタッフでチームをつくり新人をサポート。運転以外の業務をできる限り協力して行ったり、一緒に昼食を食べたりするなど、積極的にコミュニケーションをとることで精神的な不安を減らしています。チームで話しやすい雰囲気づくりや、きめ細かいフォローを行うことで、長く動いてもらえる環境をつくっています。



事例 新人と指導員がお互いを評価

C運送会社では添乗指導後に、指導員と新人ドライバーの両方からレポートを提出してもらっています。これにより、指導員は自身の指導を客観的に振り返ることができ、その後の指導のレベルアップにつなげています。また、両者から指導後の感想を書いて提出してもらうことで、教え方に問題がないかも把握しています。レポートの提出が難しい場合は、ヒアリングを実施することで指導の振り返りを行います。



外部機関も活用して「育てる会社」

「運転者適性診断」

より効率的に人材を育てるならば、外部の教育機関の活用があげられます。新人教育においては、独立行政法人 自動車事故対策機構 (NASVA) が実施している適性診断を受診することで、専門のカウンセラーから安全運転に役立つ細かいアドバイスを受けられます。NASVAは各都道府県で皆さんをサポートしているので、詳細は最寄りの支所または本部へお問い合わせください。

運転者適性診断

助成制度も活用して「育てる会社」

「ドライバー等安全教育訓練促進助成制度」

全日本トラック協会および各都道府県トラック協会では、トラックドライバー、安全運転管理者などの安全教育訓練の受講に対して助成を行っています。対象研修日程や受講料、助成額などについては、全日本トラック協会のホームページでご確認ください。

安全教育訓練促進助成制度