

・・・今日も快晴!・・・
トラックドライバー
日誌

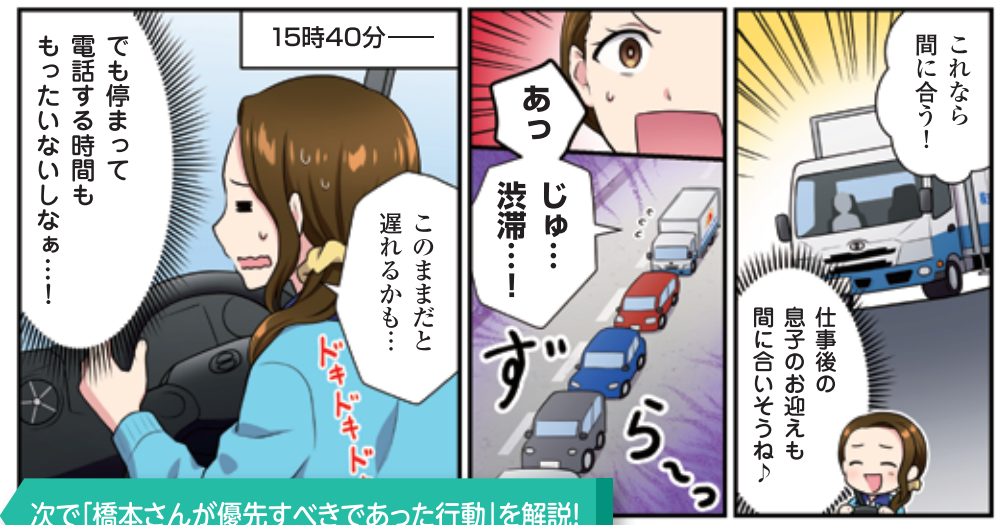
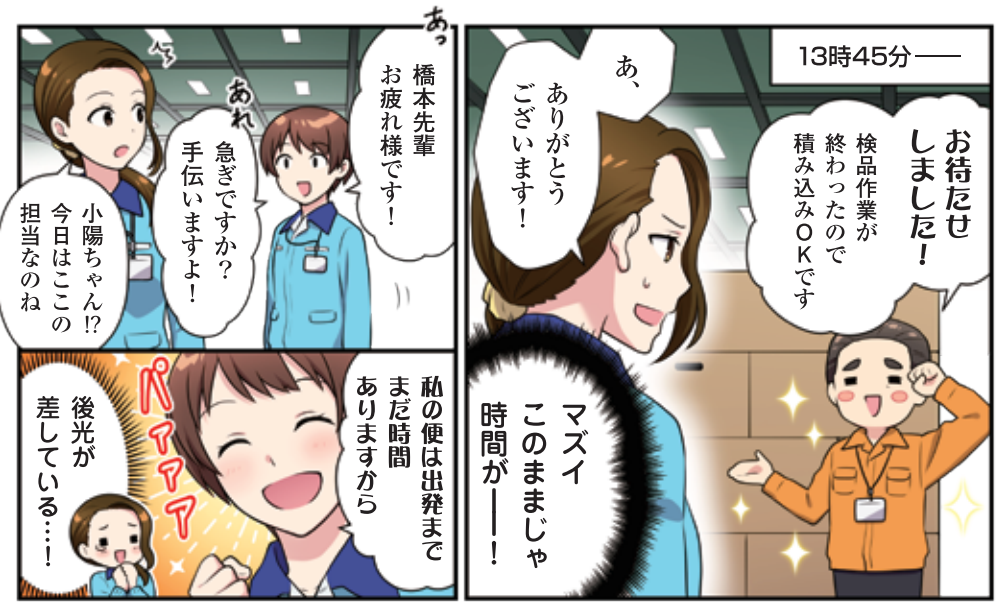
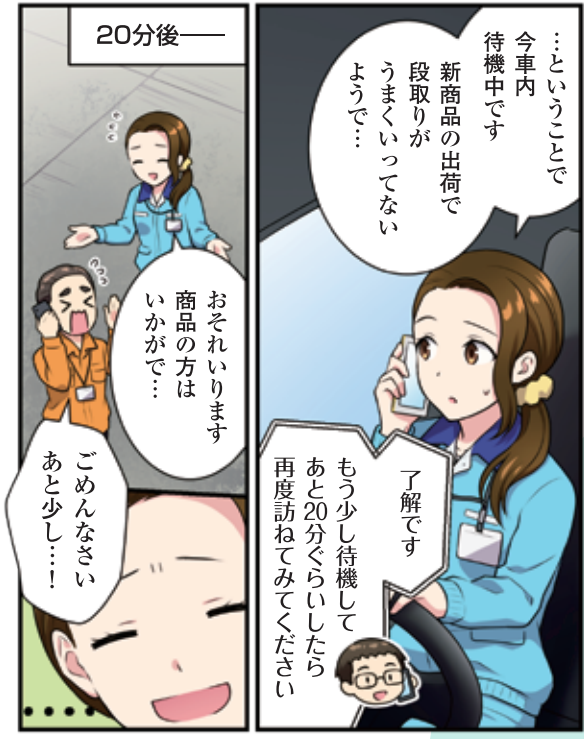
「安全・安心」に欠かせない取り組みを、サンライズ運送に勤めるスタッフたちそれぞれのエピソードを通じて紹介。今回は、「報告」の大切さについてです。

第2話
輸送のプロは
報告もプロ

元気産業様の商品を
 16時までに
 満腹フーズ様に
 お届けですね!



橋本 はずみ (31)
 姉御肌の女性ドライバー。テキパキとした働きぶりで、お客さまからの信頼も厚い。現在、地場配送を中心に活躍中。保育園に通うヤンチャな息子のお迎えもあることから、仕事と家庭を両立できる今の働き方に満足している。



次で「橋本さんが優先すべきであった行動」を解説!

質の高い報告とは

「お客さまが安心し、
時間ロスを最小限にする」報告

→ 次の仕事の依頼獲得へ

「中間報告」ができる。それが「報告のプロ」

お客さまから「どうなっていますか?」と催促や確認が入る前に、報告を。

荷主企業さまの都合により出発遅延した場合、
当事者である荷主企業さまは荷物の到着を心配しています。
ドライバーは心配されている荷主企業さまのために、
納品完了報告の前に「中間報告」を入れましょう。



マンガ制作: ad-manga.com

プロの仕事とは、出荷された商品を出荷された状態で、指定された日時に指定された方法で納品することが基本です。言いまわすまでもなく、お客さまから受注した仕事は、会社の都合や独断により運送の仕様や納期を変えることはできません。なぜならば、「お預かりした商品をお客さまの代理として配送先さまへお届けしている」からです。なので、少しでも指定外の状況になりそうであれば、その時点で「報告の義務が発生」するべきです。

また報告をする「間」に合わせることも仕方がない「どうしよう悪い意味での開き直り」や「安心感」が生じ、運転中の事故につながる「焦りの心理」を抑制できる傾向にあります。さらに報告することによって、「お客さまの目的地へ」到着するまで、他の仕事に手を回れず待ち続ける「という無駄な時間も少なくなります。そうすることで、到着遅延によるお客さまの不満も大幅に軽減されていきます。

遅れた時間は
アクセルでは取り戻せない

少しの遅延予想時にも
「アクセルで遅れは取り戻せない」と考え、
「かもしれない報告」を!

道路渋滞等で「遅れるかもしれない」と思った時点で、
安全な場所から「報告する勇気」を持とう!



報告事故もゼロにする

「大幅な遅延確定」だけでなく
「小幅な遅延予想」でも報告を抜かりなく

運行管理者もドライバーに「こまめな報告」を

運送会社からお客さまへの報告ミスは、信用にも影響します。報告ミスは100%人的ミスであるがゆえ発生を減らしていくことができます。また、管理者からドライバーへの交通状況や配車の連絡ミスは、大幅な到着遅延やドライバーに焦りの心理を誘発させます。ドライバーに確実な運行や作業を求めると同様、管理者はこまめに報告や連絡を確実にいきましょう。安全確認と同様に、報告の量も「少しでも多い」が良いものです。加えて、「早く・正しく」報告することで品質を高めます。お客さまからの信用・信頼を高めるための行動は、「こまめな報告以外」にはないのです。

「報告のプロ」になって
報告事故ゼロに

お客さまの代理で商品をお届けする運送会社には、事故や遅延などの異常時だけでなく、平常時にも常に報告の品質が問われていると考えましょう。仕事とは依頼や指示をいただいた人への「報告」をもって完了します。報告と同時に「感謝の気持ち」を伝えることで、よりよい関係性が築け、次の依頼につながります。

また、ドライバーの皆さんが行っている社内向けの報告は、「社外」向け報告の練習機会にもなります。一方で報告を受ける社員(運行管理者)にとっては、ドライバーが報告しやすい雰囲気をつくる練習機会になります。社内向けの報告は、全社員が「報告のプロ」になるための「一石」の取り組みなのです。

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。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・分かりやすい」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。