

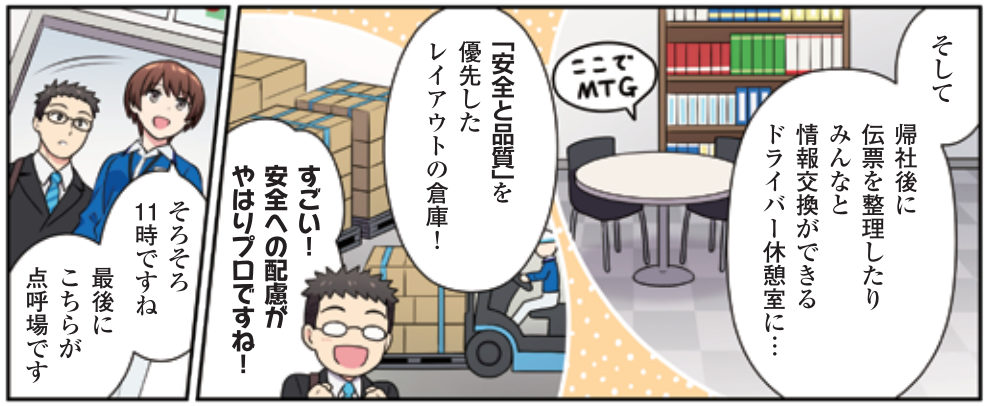
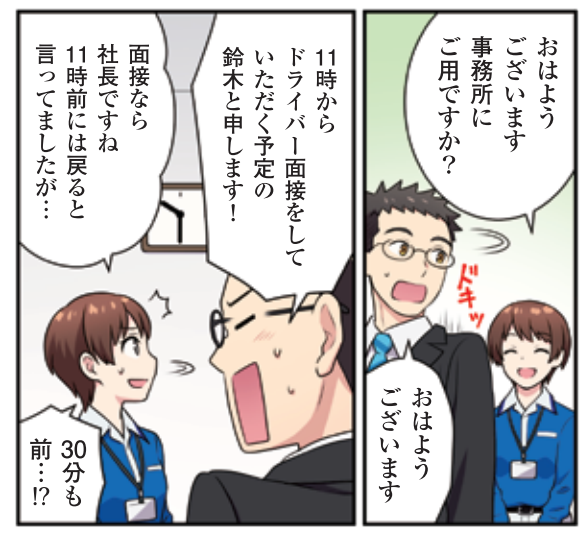
…今日も快晴!… トラックドライバー 日誌

「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。

第6話 おもてなしと 整理整頓で 第一印象がアップ



鈴木 隼人 (30)
サンライズ運送への入社を希望するトラックドライバー経験者の鈴木さん。会社の近所に住んでいて、面接前に下見をすませている用意周到派。妻のゴーストも出て面接に臨む。



次で「来訪者を迎える際のポイント」を解説!

おもてなしと整理整頓で第一印象がアップ

整理整頓ができる人は、「仕事のだんどり」が良い人

整理整頓をしてすぐに使える(使いやすい)状態であれば、ミスとロスとストレスは減ります。整理整頓は「仕事のだんどり」なのです。



ゴミゼロ職場は事故ゼロ職場

落ちていたゴミに気づいてすぐに捨てられる人は、危険に気づいて安全な行動ができる人であり、きれいな社内は求職者にも好印象を与えます。

マンガ制作: ad-manga.com

ホームページや会社案内以上の印象を目指そう

来訪者の多くは会社のホームページや会社案内のパンフレットを見ており、その内容以下の印象になると不信感につながります。常に見られていることを前提とした行動を実践しましょう。



職場は「ショールーム」
整理整頓を忘れずに!



トラックは「走る広告塔」
運転マナーを見られています!



働く人は「モデル」
魅せる接客マナーを提供!

第一印象が求職者の入社意欲を左右する

好印象を生む「ひと手間かけたおもてなし」を実践しよう!

最初に会った人の印象がそのまま「会社の印象」に

求職者の多くは、ホームページで事前に皆さんの会社の情報を確認してから来社しています。そして、社内の雰囲気や面接担当者の対応を自身の目で見て確かめてから、入社を決める人もいます。ホームページ掲載の写真と比べ、構内が雑然としていたり、車両が汚かったり、社員が不愛想に働いていると、その時点で不信感を抱かれます。来訪者にとって会社の敷地に入ればすぐに事務所ではなく、まず目に入るのは、駐車場や倉庫。さらに、「会社の印象づくり」において、最初に会った人の印象もとても大切です。

最初に会った人が好印象ならば、「この会社で働きたい」という動機に大きくつながります。私の体験ですが、フォークリフト運転者が構内で来訪者を見かけて、すぐに降車し、ヘルメットのひざしに手を添えて笑顔で「いらっしゃいませ」とあいさつをする姿を見ました。また、運転室内で伝票をまとめていたドライバーが来訪者を見つけて、わざわざ運転席から降りてあいさつをする場面に遭遇したときは、とても良い印象を持ちました。

これらは極端な好事例かもしれませんが、しかし、他社がやっていないとすれば余計に価値がある「お金をかけず」に、「ひと手間かけたおもてなし」になります。ドライバーの皆さんは常にトラックに乗っているわけではありません。会社にいるときに来訪者に会うこともあるでしょう。例えば、来訪者へのあいさつを、午前10時半までは「おはようございます」「それを過ぎれば」「いらっしゃいませ」で済ませておくこと、スムーズな対応ができることを願っています。

管理者が率先して整理整頓の見本になる

ではどうやって、印象を高める取り組みを社内浸透させていけばよいのでしょうか。まずは、構内を美化する「掃除の時間」に加えて、別に「整理整頓の時間」を整えて使います。「@」を設定することがお勧めです。管理者が率先して、机の上の整理整頓や、履物や書類などを「揃える」ことから始めましょう。そして、徐々に対象者や整理整頓の範囲を広げていくと、来訪者への印象アップにつながることはもちろん、働く人の「仕事に対する考え方や目的」の意識まで高めることが期待できます。

つまり管理者による「整理整頓が行き届いた社内環境づくり」は、ドライバーによる「安全運行につながる車内環境づくり」に通じます。整理整頓のために周囲を見る習慣が身につけば、車内で運転席まわりを見る習慣につながるということです。同様に、構内に落ちていたゴミに気づいて捨てる「ゴミゼロの職場」への取り組みも、危険に気づいて安全な行動をとる「事故ゼロの職場」に通じます。

こうして構内がきれいに「整理整頓」されていることに加え、先ほど述べた「ひと手間かけたおもてなし」は、お客さまの「立ち寄りやすい」「そして、これからも仕事を依頼したい!」「という信頼を高めまます。もちろん、求職者に「ここへ働きたい!」と思わせるような「働き手」を確保する上で欠かせない取り組みにもつながります。

高柳 勝二 (たかやなぎ かつし)
株式会社 プロデュース代表取締役。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 プロデュース設立。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。