目指せ！かっこいいドライバー

――コンシェルジュドライバーへの道②

ロジコンシェル社長 近藤 正幸

社内ルールを徹底 相手の感じ方が全て

あいさつ編Ⅰ

今回は、あいさつについてお伝えしていきます。運送業界では、ドライバー職の魅力向上・イメージ向上について、以前にも増して業界全体として様々な意見、動きが出ております。現在、ドライバーのイメージは、どのようなものでしょうか。

一般の方にとっては、宅配会社や引越会社のドライバーの方が、身近なところで抱くイメージでしょう。感じのいいドライバーもいれば、時には不愉快に感じるドライバーもいる――というのが正直なところではないでしょうか。

これは運送業界に限らず、他の業界においても同様であり、例えば飲食店でも、感じのいい店員さんがいる店もあれば、不快感を覚える店員さんがいる店に遭遇した経験もあるのではないでしょうか。

◎◎◎

それでは、最初に感じるこの印象の違いは、どのようなものでしょうか。研修やセミナーでは、見た目が9割、○秒で決まる……といった様々なお話もあると思いますが、ここでは運送業界の現状に特化してお伝えしたいと思います。

相手が法人か個人かによって様々な違いはありますが、この相手の印象という点では「相手が感じるものが全て」ということは共通しています。つまり、いかに自らが感じのいい対応だと思っていることでも、相手によっては不快に感じることもあるということです。

同じ集荷先、同じ配達先においても、担当者によって感じる印象や受け取り方も異なります。同じ担当者であっても、日によって、また極端な例を言えば、時間帯によって感じ方が違うということもあり得るのです。声が大きくても小さくても、相手が気持ちのいいあいさつ、対応と感じることが何よりも大切ではないでしょうか。

◎◎◎

ここまでは、印象とは「相手が感じることが全て」という話をしてきましたが、それでは日頃から、どのようなことを心掛けておけばいいのでしょうか。まず、第一ステップは、あいさつについて社内で決めた一定のルールを徹底して守るということです。

「徹底して守る」ということが重要です。この一定ルールを徹底することができなければ、当然、新入社員もできるようになりません。この一定のルールが基礎になりますので、継続して徹底していくことが重要です。制服のある企業では、まずは制服を着た瞬間に、その会社の役者になったつもりで、その基礎、役柄を楽しんで演じて欲しいものです。

制服の無い企業でも、名札や帽子など、何かを身に着けた瞬間にスイッチが入るような環境にすることで、徐々に習慣がついていくことと思います。お金を掛けずに、気持ち次第ですぐに取り組める課題です。

このような小さなことの積み重ねが、ドライバーのイメージ、会社のイメージ、業界のイメージの向上につながっていくものと思います。

次回は、あいさつの基礎から応用編について、また、習得できた際のお客さまや取引先からの評価や印象の変化、楽しさやうれしさ、感動について、お伝えしていきます。

のルールが社風であり、その会社の印象になりますので、とても重要になります。新入社員であれば、入社時の研修や独り立ちするまでに覚えていくことができますが、既存のドライバーには、なかなか浸透させることが難しいかも知れません。特に、社会に出て何年も経過している方に、今更あいさつを教えることは難しいことかも知れません。

しかしながら、新入社員を教える立場の先輩がこの