

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⑪

ロジコンシェル社長 近藤 正幸

参加②日頃は関わりの無い他のドライバーの積み込み補助③社長または所長、管理職と共にドライバーの送

ても、会社案内や自社の営業資料について、時間を取つて熟読する機会は無い場合も多いと思いますが、会社案内や自社の営業資料を改めて熟読する」として、会社がどのようなことをしているのか、また、どのようなことを発信し、お客様に営業しているのか——を知る良い機会になります。

このほか、それらが、どのようにどのような形で用意されているのか、データで保存されているものはあるのか、誰が管理しているのか——などを改めて確認する良い機会にもなります。同時に、そのものを見直すためのアイデアが出てくる

他 の ド ニ

アンケート 社会
フイバーを
る場合、その段取りに参加
集荷の荷物があるケース
では、自ら集荷してきた荷
物の発送がどのように行われ
れているのか、その準備や
段取りはどのように行われ
ているのか——について、
路線便や共同配達便のドライ
バーとコミュニケーション
ンを図れる良い機会でもあ
ります。

内で共有を見る

になることが多々あり、
らの行動が変わるきっかけ
にもなることでしょう。

13. 研修アンケート記
研修受講後のアンケー
トは、率直に感じたことを
修項目ごとに簡単に記入
ききるもののが効果的です。
に、記入された内容につ
ては社内で共有し、社内
誰もが見られる状態にし
おくことで、研修の受講
以外にも良い影響を与す
いくことになります。特

この本日のまとめの感想や意見や相談する内容については、直属の上司以外の方へ話をする良い機会になります。直属の上司以外の方へ意見や相談すること抵抗がある方も多いかも知れませんが、日頃は聞かずい良い意見が眠っていますとも多々あります。コミュニケーション不足による職を事前に防ぐことにならがっていきますので、ひ試してみてください。全ての項目が全ての事業者に当てはまるわけはありませんが、一日二つ、できることから順組んでみてはいかがでしょうか。

り出し④ドライバー出発後の清掃⑤事務職朝礼への参加⑥電話応対の実践——までの内容を午前中に終わるよう設定し、昼食後に午後からの研修に入つていきます。以下、午後からの内容を紹介します。



とも考えられます。

⑨ 営業先リストの確認
と営業用持参資料の確認

配達や集荷の途中では、
日頃ゆっくり時間を取りな
いために、営業したくても
できないといった事情もあ

違った形で「対応」する」とで、顧客対応力向上につながるよう実施すると良いでしょう。この際、できればスーツを着用して、お客さまを訪問できるよう準備してください。お客さまの反応や対応も、いつもとは違った形になることでしょう。ぜひ、既存のドライバーにも、このような体験をさせてみてください。

他のドライバーが担当しているコースの荷物はどうなものがあるのか、たたかれて積まれて、どのように理解しているのか——など理解深める良い機会になりす。このほか、帰社後の人についても、効率的に動いている人とそうでない人の違いも分かります。頃、時間をかけて他のドライバーの行動を見ることできない方にとつては、のドライバーの行動も参

同じ業務を行っている同僚の意見に素直に耳を傾ける人も多いことでしょう。

14. 本日のまとめ、報告・連絡・相談

最後に一日の研修を通して、報告・連絡・相談すべきことがないか、また、当時の研修以外でも、意見や相談したいことがないか――など、いつもとは違った環境で話を聞くことで、日常は聞けない話を聞くことができるかも知れません。