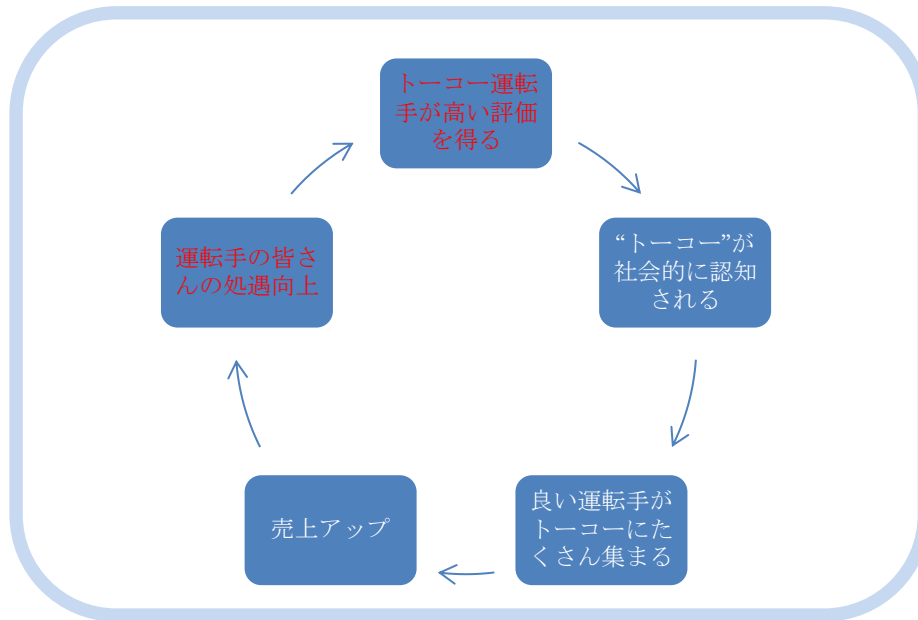


研修資料 4

トーコーに必要な“マナー・サービス”

1. マナー向上の目的

みんながハッピーとなる**好循環**をつくる。



◇ トーコーが目指す役員運転手像

『仕事に対して真剣でルールを守る。そして、常に向上心を持ち、柔軟な思考ができる人。』
つまり、以下の3つのスキルを高いレベルで実践できる人です。

- (1) 高い運転技術に基づいた快適な**運転**
- (2) **地理**の豊富な知識に裏付けされた的確な運行計画と臨機応変な経路選択
- (3) **感動を与える(接客)サービス**

	それ以下	並みの運転手	トーコーの現在の標準	目指すレベル
(1) 高い運転技術に基づいた快適な運転	・スタート・停止・カーブでGを意識しない適当な運転。 ・周りの状況把握まで至らず、自分の運転で精一杯。自損含めた事故を度々起こす。	・お客様が、スタート・停止・カーブでを感じないよう意識して運転。 ・周りの状況把握に努めるが、つい「だろう」運転がでて、事故を起こすことがある。	・お客様が、スタート・停止・カーブでほとんどGを感じない運転。 ・周りの状況を把握し、「だろう」を排し、「かもしれない」運転に徹し、事故を起こさない。	・お客様が、スタート・停止・カーブでも全くGを感じない運転。 ・周りの状況を常に把握し、急な割込等想定外の危険を回避し、事故を起こさない。もらわない。
(2) 地理の豊富な知識に裏付けされた的確な運行計画と臨機応変な経路選択	・事前調べがおざなりで、道に迷う、渋滞にはまる。	・事前に経路を調べ、その通りに目的地に時間前に着ける。	・事前に経路・渋滞情報を調べ、途中の状況で迂回するルート等を駆使して目的地に時間ほぼぴったり到着できる。	・事前情報を念入りに調べ、想定外のトラブルに臨機応変に対応し、目的地に時間ほぼぴったり到着できる。
(3) 感動を与えるサービス(接客)	・依頼されたことのいくつかをやる。	・依頼されたこと(だけ)はやる。	・依頼されたことの主旨を理解し、言外のことを含めてやる。	・お客様の期待をはるかに超えるレベルでやる。

研修資料 4

2.最近のお客様からの声

(1) お客様要請による帰任

・昨年度の全体研修ではご説明した『お客様要請による帰任』は、残念ながらその後も発生。帰任要請に至る原因について、以下の点に留意をお願いします。

- ✓ ひとつだけの理由で帰任要請に至ることは少ない。通常は、いくつかの理由が積み重なり、我慢していたお客様の不満・不信が限界点を超えると、帰任要請に至る。
- ✓ 帰任要請の対象となった車輛管理者は、お客様の不満に気づいていないケースが多い。気づかないから、お客様の不満がどんどん蓄積する。
- ✓ ご乗車されているお客様が我慢をされ、総務担当者・秘書様等になかなか不満を伝えないケースが多い。日頃トーコー担当部長が総務担当者・秘書様を通し様子を聞いた際は「問題ない」と回答を得ていたが、我慢の限界を超えてはじめて、ご乗車方のご不満が発覚、既に手遅れの状態。
- ✓ 但し、周囲とあつれが大きい場合(ドライバー同士や社員との不仲等)は、他に問題がなくても、その理由単独での帰任となる例が多い。

(2) 帰任に至った具体例

<事例 1> 『迎えの時間がぎりぎりとなり、早く出て来られたお客様をお待たせした。』

- ホテルに宿泊しているお客様をお迎え予定。
- はじめて行くホテルであるが、いつも通る道沿い、かつ、グーグルマップで確認。カーナビを設定して安心していった。
- 当該ホテルは前後両側が道に面しており、ホテルと併設するオフィスの車寄せがホテルの車寄せと反対側にあり。ナビがオフィスの車寄せを案内していることにドライバーは気づかず。
- 間違いに気づくも、ホテル車寄せは道をぐるっと回らねば行けない位置にあり、予定時間ぎりぎりに到着。しかし、お客様が予定の5分以上前に車寄せに来られていたこともあり「遅い」とお叱りを受けた。元々出発予定前より早く出てこられる性格のお客様であった。
- 担当部長より、秘書様にご報告、お詫びを実施。しかし本社でお迎えした秘書様には役員ご本人から何も話がなかった。
- 改めて、秘書様よりトーコーからお詫びのあったことを伝えていただいたところ、これまで秘書様に何も不満を言わ

研修資料 4

れていなかったお客様が、度々ご不満に感じられていたことを、はじめてお話になられた。

- お客様曰く「度々遅れたり、はじめての場所で迷ったりしていた。以前のドライバーはそのようなことはなかった。」
- ⇒ お客様担当部署で検討の結果、時間や目的地調査が甘いとドライバー交代要請に至った。

<事例 2> 『お客様へお気持ちを汲み取れず、お客様に「気を使わせていた」』

- ご乗車の役員様と総務部長様が打合せしていたところ「朝迎いの車内が寒い。コロナ対策でドライバーが換気するのはわかるが…。」
- 役員様曰く、「ドライバーは以前より、気難しく、何か言うと、機嫌を損ねるので、これまでも気になることは言いわないでいた。」とドライバーの交代の指示あり。
- 総務部長様より、車内温度の件は、すぐに改善するようトーコーに依頼する旨進言するも、「自分が我慢するから、言わなくていいので、早く交代を進めてほしい。」

⇒ 先方より、至急交代を進めるよう連絡あり。担当部長より「エアコンの外部導入すれで換気効果は十分なのでドライバーに窓開けを控えるよう注意する」と申し出るも、社長の意向とのことで本人には伝えることなく、交代。

<事例 3> 『休日にお客様の車輦を無断使用。』

- 車輦持ち帰りにて送迎実施先。休日に車輦清掃用具を購入するため、お客様車輦を使用。お客様、トーコー担当部長いずれにも許可を得ておらず。
- ドライバーの日報に記入された走行距離がおかしいため、お客様がドライブレコーダーを確認。休日に走行距離が進んでいたため、不審に思い画像を確認。無断使用の様子が写り、しかも、助手席に同乗者がいた。
- ドライバーの説明は、「自家用車輦はタワー駐車場に駐車、取り出しに時間がかかる。お客様車輦は自宅隣に平置き駐車場に駐車しており、すぐに使用可。仕事上の買い物であるからと問題ない」と気軽に使用したとの由。

研修資料 4

⇒お客様はドライバーへの信頼に基づき、大切な車輛の持ち帰りを許しており、その信頼を大きく裏切る行為と、即帰任。その後トーコーの懲戒処分を受け、当該ドライバーは退職。

また。お客様の車輛を無断使用は、刑法上の「業務上横領罪」となり、懲役 10 年以下の重い刑罰を受ける可能性あり。ガソリン代だけの問題ではない。

(3) その他要請・苦情例

帰任に直結はしないものの、お客様からは以下のような要請・苦情あり。

- ✓ 臭いに関するもの …車輛管理者の体臭・煙草臭・口臭、車内の異臭がする。車内の異臭を消すために設置した芳香剤の臭いがきつい。
- ✓ 安全運転に関するもの…車間距離が短く怖い、あおり運転と勘違いされそう。
横断歩道で歩行者わたっているのに無理に進む。
「こちらが優先道路」であると、相手が来そうなところで強引に進む。
乗っていて怖いし、トラブルにならないか心配。譲る姿勢を持ってほしい。
- ✓ 健康面に関するもの …(年齢のため、体調が悪そうで)疲れているように見え、心配。
- ✓ その他 …お客様のご自宅お迎えの際、近隣住民より駐車について苦情あり。その際「誰の迎えか?」と聞かれ、思わずお客様の名前を言ってしまった。

3.車輛管理者の皆様に心得ていただきたいこと

- ・お客様はこちらの想像以上に『車輛管理者に気をつかわれる』存在です。
- ・お客様褒め言葉は『全体の半分』だけ信じ、より『期待されていること』が何かないか、との気持ちで接することが必要です。

【お客様と接する際に心得ていただきたいこと】

- ✓ お客様のちょっとした言葉を軽く考えない。(お客様がヒントを与えてくれる)。
自分の大丈夫なレベルとおお客様の許容できるレベルには差がある(自分の都合よく考えてはいけない)。
- ✓ お客様の言葉そのものとは正反対の本心である場合が多々あり。褒めているが、実はこうして欲しということ言割れているのではとの気持ちを持つ。
- ✓ ご乗車いただいている方だけでなく、周りの方の話にしっかり耳を傾ける。(お乗せし

研修資料 4

ている方の意向が、伝言されているとかかもしれないとの気持ちを持つ。)

- ✓ ちょっとしたミスでも、秘書・総務、及び本社担当部長に報告する。(大事に至らないようサポートをしてくれる味方。)
- ✓ 疑いを招くようなことはしない。そして、お客様が不安・心配と感じていそうなことには早く対応する(担当部長に相談。部長はどう対応すべきか一緒に考えます。)

以上