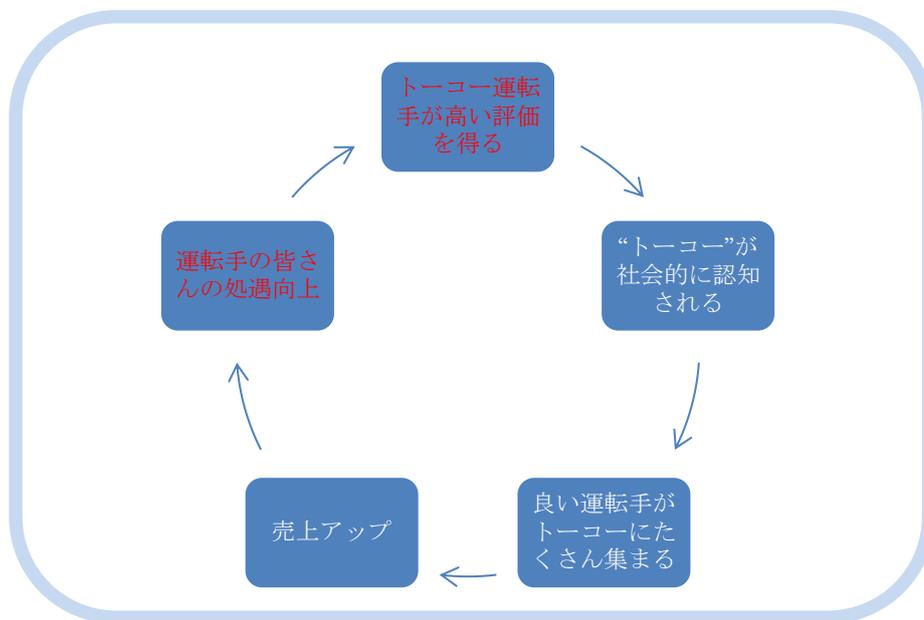


研修資料 3

トーカーに必要な“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。



◇トーカ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	トーカーの現在の標準	目指すレベル
(1) 高い運転技術に基づいた快適な運転	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が、スタート・停止・カーブ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、ついつい「だろう」運転がでて、事故を起こすことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。もたわらない。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・事前調べがおざなりで、道に迷う、渋滞にはまる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に経路を調べ、その通りに目的地に時間前に着ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼されたことのいくつかをやる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼されたこと(だけ)はやる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の期待をはるかに超えるレベルでやる。

2. 最近のお客様からの苦情・ご指摘

(1) お客様からの苦情

① 臭いに関するもの

臭いに関する苦情は、年々増加。「スメルハラスメント※」や「香害※」と呼ばれる問題に。

※「スメルハラスメント」とは

臭いにより周囲の人に不快な思いをさせる嫌がらせのこと。主にメンタル面で影響。

※「香害」とは

「香水、合成洗剤、柔軟剤、入浴剤、防虫剤、化粧品・芳香剤などに含まれる合成香料が原因で頭痛やアレルギーなどの症状が誘発される現象を指し、化学物質過敏症を起こす問題」のこと。香害においては、不快感だけではなく、咳・喘息や頭痛、吐き気といった身体症状に表れることもある。

当社に関わるものは、嫌がらせを意図しているようなことはない。しかし、本人が気づかないうちに、周囲が不快に感じていることから「スメルハラスメント」「香害」に類似した問題である。

【具体的な苦情例】

- ・「車内の芳香剤の香が強く、気分が悪くなる」

芳香剤を多数置くことで、自らの煙草臭を消そうとして香の強い芳香剤を2個設置。しかし、狭い車内に芳香剤の強い香が充満、かつ煙草臭と交じり合うことで更に不快な臭いをお客様が感じる。

- ・「体臭がする」

体臭については、本人は気づかない場合が多い。汗をかきやすい人は、こまめに汗を拭きとるようにしないと、雑菌が繁殖(特に夏)して体臭の原因となりやすい。また、煙草を吸う人は、汗に煙草臭が混じることがある。

「香水を使って体臭を消す」ことはできない。香水には脱臭機能はなく、香水と体臭が混ざりあった結果、より不快な臭いとなった。

- ・「口臭がきつい」

口臭は、ニンニクなど臭いのきつい食事、内臓の異常、虫歯・歯槽膿漏などが原因となって発生。歯磨きやガムをかむことで一時的に改善するこ

研修資料 3

とはあっても、臭いの原因を絶たないと改善しない。

→本社に口臭チェッカーがあるので、気になる方はご利用を相談ください。

② 清掃・整理整頓

車の清掃が不十分との基本的なことに対する苦情が増加。お客様が目が行くポイントをくまなく清掃して、気分良く乗車いただく。

【具体的な指摘】

[清掃が不十分と指摘を受けた箇所]

- ・ホイール、シート、窓ガラス、ナビ画面、ドアノブ付近、ドアポケット・コンソール BOX 内部、

[整理整頓が不十分と指摘を受けた箇所]

- ・助手席・運転手コンソール BOX の上に書類や領収書、小銭などが散乱。
- ・トランク内の整頓が悪い。
- ・車両内のゴミ箱が、ごみでいっぱい。
- ・車庫の周りに、清掃道具等が沢山あり、整頓ができていない。

③ 運行事前準備

運行の事前準備が不十分であるとのこと指摘。突発事項はまだしも、時間があるにもかかわらず事前準備ができてないのはプロとして失格。

また、急な運行が入った場合は、その時にできるベストな運行を行う姿勢を。

【具体的な指摘】

- ・数日前に住所を伝えてあるにもかかわらず、運行の際、目的地につけず、お客様が付近を探索した。
- ・大通りの反対側や複数の入口の遠いところで降車させてしまう。
- ・事故情報や首都高入口閉鎖情報を事前の調べておらず、予定時間を超過してしまった。
- ・急な運行が入って依頼された際、後ろ向きの発言をした、依頼を断った。

④ 連絡不芳

- ・スマホを車内に置いて車外での清掃作業に集中。お客様からの受電に気づかず、何度も連絡がはいっていた。
- ・スマホのマナーモードを解除し忘れ待機。お客様からの受電に気づかず、お客様はタクシーで帰宅。

研修資料 3

(2) お客様要請による帰任

- ・昨年度、一昨年度の全体研修でお話した『お客様要請による帰任』は、残念ながらその後も発生。

役員運転者は、「運転のプロ」に加えて「接客のプロ」であることから、マナー・サービスのレベルアップを常に意識。

3 まとめ

- ・マナー・サービスは、いかにお客様の気持ちを汲みとれるか。「お客様がどうしたら喜ぶか」を常に意識する。
- ・臭いは目に見えないため、自分では気づきにくいので特に注意が必要。
- ・清掃はまじめに・徹底的に取り組む。
- ・待機時間を有効に活用。体調管理のため、待機時間の休息も重要な仕事。しかし、清掃や目的地の事前準備も重要。清掃や事前準備にも十分な時間を割く。
- ・運行中は、常に連絡が入るとの意識をもつ。

以上（2022年2月）