

ドライバー教育の前に
経営者としての責務

(株)キャブステーション

ドライバー教育の前に 経営者としての責務

社員が満足いく収入を得、家族から尊敬され、
そして誇りと喜びを感じながら就労できるようにするためには

「お客様の喜びを自分の喜びとを感じる」

経営の仕組みを作らなければならない。



これが経営者の仕事です

まず経営者は経営理念を確立しなければならない。

日々の仕事は誰のため、何のためか明確にしなければ

社員は糸の切れたタコ同然となる。

そして仕事自体が目的となるよう、決して生活の糧を得る
手段に過ぎないと言われぬよう、経営者の強いメッセージと自らが
率先垂範する姿勢こそが教育の大前提である。

したがってこの前提がなければ貴重な時間と費用をいたずらに
どぶに捨てるだけですからやらない方がましとなる。



会社としての仕事

1 安易に習うより慣れろの即金主義は捨てる

安易に習うより慣れろの即金主義は捨てて、教育に時間と情熱を注ぐ。そして教育は継続が必要なので年間プログラムを組み、それを繰り返すことにより会社への帰属意識を育てること。特に教育の際に必要なのは異業種など異質の事例を多く用いる。あるいは体験させる。残念ながら同業では現状では目標レベルが低く刺激にはならない。

例えば

一流ホテル
ファストフード店・ファミリーレストラン
(マクドナルド・デニーズ等)
セールスドライバー (佐川急便・クロネコ等)

異業種を参考に

2 オリジナルの顧客開拓に努力せよ！これからは、顧客の少ない会社にはドライバーは就職しない

流しオンリーの場合は一見の客 (中でも酔客・マナーの悪い客・横柄な客等) に一生懸命サービスをすること自体が時にはバカ馬鹿しくなることもある。従って会社は会社として絶えずオリジナルの顧客の開拓努力をすること。特にドライバーが緊張感をもつような顧客 (有名企業、有名人、VIP, 観光客など) はドライバーに自信を与えることに繋がる。

VIP等の接遇は一流ホテルで研修すること

3 営業成績の重視

安全運転、永年勤続ばかりでなく営業面を重視し、指名の回数にてインセンティブ、表彰制度など設け、社内での目標人物、スタードライバー (人格、仕事上での創意工夫、収入) を誕生させること。

4 営収アップのノウハウ集を作成せよ！

必ず売上を上げるための教科書、ノウハウ集を作成する。その内容はいつ、どこで、どのように勤務すれば営収が上がるか、その具体例を示すこと。そしてこれを実践しているかどうかを日常的に管理すること。そして絶えず成功体験者より、情報収集し、門外不出の、価値ある貴重な会社の資産として完成させること。



採用面接

慢性的な人手不足に妥協することなく、労務倒産の影に怯えることなく、あくまで厳しいルール、原則にのっとりて会社の理念を共有してくれる同質の人材を採用すること。

「厳しくすれば誰も来ないと思ったら反対に良い人は誰も残らない、すなわち悪貨は良貨を駆逐する原則どおりとなる」

チェックポイント

周囲の人との協調性はあるか

積極性はあるか

働く動機が健全で確固としているか

(『でもしかドライバー』は採用しないこと)

手順

- ・ リラックスさせる
- ・ 親しみやすい話題から
- ・ 質問事項を用意
- ・ 聞き役に回る
- ・ メモをとる



一般的質問事項

会社の理念を話し、意見を求める

仕事に対する意識、目標など

得意なこと、趣味

以前の仕事と成果

仕事上これまで一番嬉しかったこと、楽しかったこと

前職の退職理由

なぜこの会社で働きたいか

時間の約束に対する感性

家族の協力

面接側のルール

面接は必ず責任者が行う



複数が望ましい



女性ドライバーの時は先輩女性ドライバーの同席が望ましい



起立してお迎える



応募者はお客様としてみる



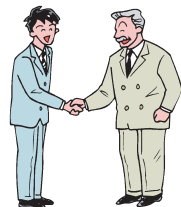
敬語を使い、決して慣れなれしくしない



応募者はすべて受け付ける



最後に必ず見送りし、応募へのお礼をいう



欲しい人材には握手することもお勧め

必ず筆記試験を用意する

一般常識（中学生程度で良い）の、30分くらいで回答できる量
（採用された際の達成感、満足度により選ばれたことに対し会社への感謝の気持も湧き、プライドと帰属意識に繋がる）

* 書店にて高校入試問題を購入し、抜粋すればよい