

# JD共済

No.64

発行日 2019年12月9日

〒939-8072 富山県富山市堀川町278  
ジェイ・ディ共済協同組合

TEL.076-421-2221 (大代表)  
FAX.076-425-9561  
URL <https://jd-kyosai.com>  
E-mail [info@jd-kyosai.com](mailto:info@jd-kyosai.com)

## 事業成長も、無事故継続も、まずは従業員教育から

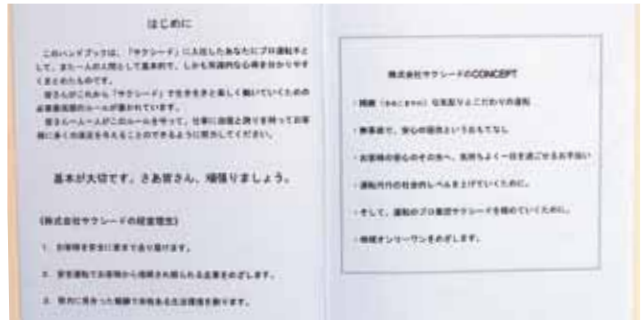
長期デフレによって落ち込んだ個人消費はなかなか回復せず、また、運転代行業界においては全国各地で適正料金設定の問題が起こっているという厳しい状況下にあっても、安定した業績を維持し、無事故を継続されている組合員様は数多くいらっしゃいます。そして、そのような組合員様から話を伺うと、共通しているのは、「従業員を大切な財産だと考え、全員がレベルアップしていく教育を継続して実践されている」ということです。

例えば、静岡県の株式会社サクシード様では、従業員の皆さんが生き生きと楽しく働けるように、「ハウスルール」と題した小冊子にまとめて、従事者の皆さんに配付されています。

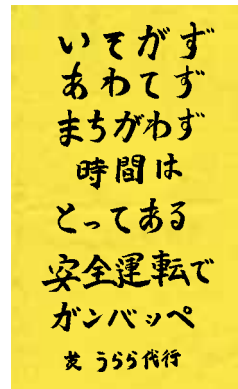
このハウスルールには、経営理念（自社の存在意義）やコンセプト（自社が目指している方向）、さらには、接客の心得、身だしなみ、礼儀・挨拶、言葉遣い、絶対にしてはいけないこと、そして電話の応対に関する項目について記載されており、その内容を従業員全員が徹底して実践されています。長年にわたって、多くのお客様からの信頼を得て、リピーターや紹介客をどんどん増やされるために、地道な努力を継続されているということが、この小冊子を通してよくわかりました。

また、茨城県のうらら代行様は、「ここ最近、うちでは無事故が続いていますが、安全運転に対する従業員の意識を高めるために、教育の一環として、手作りのメッセージを随伴車のダッシュボードに置いたりしています。ちょっとしたことですが、やるとやらないでは大違いですよ」と、現物のメッセージを送っていただきました。

運転代行業界においても、今後ますます二極化が進み、「顧客から選ばれる事業者」と「そうではない事業者」に分かれていくと思われれます。選ばれる事業者になるために、皆様もさまざまな取り組みを実践していらっしゃると思いますが、今回の情報も大いに参考になると思います。



▲サクシード様が活用されている「ハウスルール」の小冊子の一部



▲うらら代行様の手作りのメッセージ

### ⚠️ 最近、一般の方々から本組合事務局へ、次のような苦情が入ってきています！

- 信号待ちで止まった車の助手席の人が、タバコの吸い殻を路上に捨てて走っていった。[JD共済ステッカー]を貼っていたので、おたくの社員だと思って、調べて連絡した。何であんなことをやるんだ！非常識もはなはだしい！
- JDというステッカーを貼った代行の車がすごいスピードを出して走っていた。めちゃくちゃ危険を感じて、怖かった。あんなスピードで事故を起こしたら大変なことになるぞ！どんな教育してるんだ！

運転代行業を営んでおられる皆様は、利用者の方々を安全・安心に目的地までお届けすることはもちろんのこと、「利用者以外的一般の方々からもしっかりと見られていることを意識して運転する」ことが必要です。

ごく一部の組合員のマナーの悪い言動や危険な運転によって、運転代行業全体のイメージが低下し、利用者が減少してしまうことは許し難いことです。「運転代行業は、飲酒運転根絶という重要な使命を担う交通サービス業である」ということを再認識し、基本的な教育をしっかりと行っていただきたいと思えます。

街中を、自社の看板を背負って随伴車を走らせるということは、「プラスの宣伝」にもなる反面、マナーの悪いことや危険行為などを行うと、SNSで拡散され、取り返しのつかないことになることをお忘れなく！

※運転代行新聞(事故防止編vol.3)でも、一般の方々からの苦情を掲載していますので、あわせてご覧ください。