

## 7. 運転マナーの大切さ

マナーの悪い運転は業界のイメージダウンにつながる

- ①プロドライバーであるからこそ、他車の手本となるべき安全でマナーの良い運転を心がけなければならない。
- ②一般の乗用車からみれば、車体の大きいトラックは恐怖の対象で、「幅寄せ」や「あおり」などは絶対にしてはいけない行為である。

トラックは「走る広告塔」

- ①会社や荷主の名前、商品名などが書かれているトラックは「走る広告塔」である。
- ②多くの人々が目をとめているため、宣伝効果があると同時に、他車への気遣いや不安感を与えないという社会的義務と行動を常に求められている。
- ③プロドライバーはそれだけの誇りと運転マナーを実践することが必要である。

マナーの悪い運転は絶対にしない【苦情が寄せられている】

- ①全日本トラック協会のホームページにも、運転マナーの悪いトラックに対する一般市民からの苦情が多く寄せられている。



## 8. 運転マナーの基本 (その1)

### 思いやりと譲り合いの気持ち

- ① 交通ルールは、道路を安全かつ円滑に利用するための最小限のきまり。
- ② 道路を職場として使わせて頂くという感謝の気持ちと、常に「思いやり」と「相手に譲る」という姿勢でハンドルを握るのがプロドライバーである。

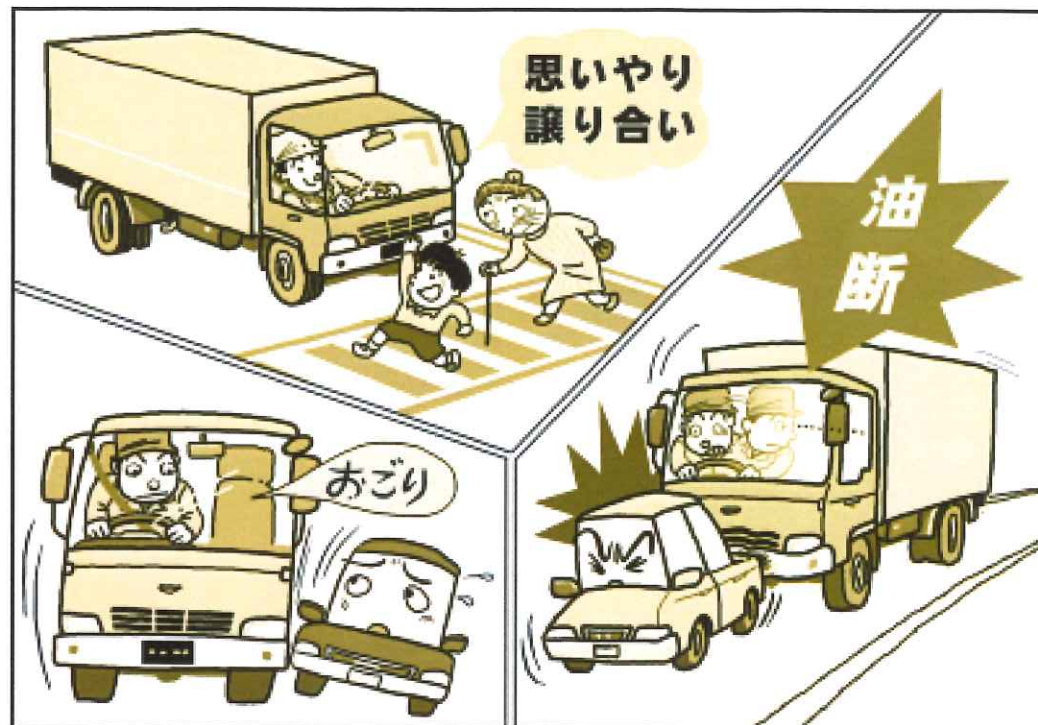
### おごりの意識を捨てる

- ① トラックは運転席が高く他車や歩行者を見下ろす形になるので、無意識のうちに「威圧運転」や「嫌がらせ運転」を行っていることがある。
- ② 社会正義の原則にのっとり「強者は弱者を助ける」立場にたつ運転こそ大切である。

### 油断をしない

- ① 毎日この道を走っているから」という油断は大敵である。
- ② 油断の典型的なケースが「わき見」である。わき見により、前車の停車に気づくのが遅れ追突したり、歩行者の発見が遅れはねてしまう事故が多くある。
- ③ わずかな緊張感の緩みが取り返しつかない事故を引き起す。

15



## 8. 運転マナーの基本 (その2)

### 過信しない

- ① 運転に自信を持つことは大切。しかし、「自分は運転がうまい」という過信は、安全運転の基本を失わせ、「無謀な行為」をさせる原因となる。

### 「急ぎ」や「あせり」をおさえる

- ① 「急ぎ」や「あせり」は、スピードの出し過ぎ、強引な追越しや車線変更、一時停止の無視などの危険な運転をしがちである。
- ② 「急ぎ」や「あせり」があると他車の動きが遅く思われ、全体の交通の流れに対する「配慮」がなくなる。
- ③ 急いだり、あせったりしたとしても、そんなに早く走れるわけでもない」と考え気持ちを落ち着かせるのがプロドライバーである。

### 「カッカ」したり「カリカリ」しない

- ① 「カッカ」や「カリカリ」は、的確な判断力を失うだけでなく、他車の運転行動が少しでも自分の気にさわると、仕返しをしようとする行動に出がちになる。
- ② 事故を起こしたら何にもならない」と考え冷静な運転を行うことが大切である。

17



## 9. 接遇マナーの大切さ

### 輸送の品質アップにつながる接遇マナー

- ①輸送の基本は、「安全・確実・迅速」に荷物を運ぶことであるが、最近は輸送の高品質化が一層求められている。
- ②相手先に好感を与え、信頼と安心を得るような「接遇マナー」を身につけ輸送の品質アップをはかることは、プロドライバーの大切な条件の一つである。

### ドライバーは会社の顔

- ①ドライバーは、直接荷主や配送先の人と個人としてだけでなく、自分の勤務する「〇〇運送」を代表する「顔」として接しているのである。

### ドライバーは荷主の代理人

- ①配送先に対するドライバーの対応や態度が悪いと、荷主の信用も失い、取引が中止になることさえある。
- ②ドライバーは荷主に代わって配送していることをしっかりと認識し、誠意をもって配送先と接し好印象を与えることが大切である。

19



## 10. 接遇マナーの基本

### 必ず「あいさつ」をする

- ①ドライバーと荷主や配送先の人との「かかわり」は、あいさつから始まる。
- ②あいさつは、良い人間関係を築く上での基本である。
- ③相手と接した時には、明るい声で必ずあいさつをするのを忘れないことである。

### 感じの良い話し方をする

- ①言葉を飾り立て敬語を多用することが、必ずしも好感をもたれるとは限らない。
- ②明るさを第一に心がけ、誠実で心の通った言い方であれば、相手の心を動かし、言葉や表現が足りなくても相手に理解され、物事はスムーズに進む。

### 清潔感のあるキチンとした服装をする

- ①服装はその人の人柄や仕事に対する気力、心構えを表すものである。
- ②だらしない服装は、「この人に荷物をまかせて大丈夫?・・・」と不安感を与え、ドライバーだけでなく輸送そのものにも大きなマイナスとなる。
- ③常に清潔感のあるキチンとした服装を心がけることが必要である。

21

