

協進レター71号

平成23年11月25日

すでにご承知の通り、去る11月20日、社員の横須賀利博さんが予てより闘病中だった癌で、57年の人生を閉じました。謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

11月15日は私の父、先代社長の命日であったので、墓参りを済ませてから、ご本人と会い、今後のことについてお話をさせていただいたところでした。その夜、息子さんから連絡があり、様態が急変したので緊急入院したとの事。それからわずか5日目のことでした。

彼と直接話した中に、同僚の皆さんにぜひ伝えて欲しいとおっしゃっていたことがあります。「**健康で働けることが一番だよ！自分の人生いつ終わるか、自分で決められない運命がある。その日まで健康で働けることが一番だよ！**」と、みなさんにお礼と感謝と共に伝えてほしいと頼まれていました。

年末年始に向かって寒さが増していきます。健康に留意しながら、自分と自分の家族のため、お客様・ご利用者様のため、地域社会への貢献のために元気に働きましょう。

さて、一年を通して一番繁忙な時節を迎えようとしています。この繁忙期をみんなが協力しながら、より良い実りをあげて、新しい年を迎えたいものです。

まず健康の維持増進には、各自充分留意して下さい。一人が休めば、一台が止まります。その営業回数分を誰かがカバーします。オペレーターは、お客様に謝りながらお時間をいただかなければなりません。待ちきれないお客様は、機会喪失となって他

に流れていきます。だからです。

飲食の機会が増える時期でもあります。それが原因で体調に異変が生じないように注意して下さい。寒くなり空気が乾燥してくると、風やインフルエンザが流行ったりもします。「**うがいと手洗いの励行に勝る予防は無い**」と、言われています。うがいと手洗いをし過ぎたということはありません。徹底的に励行しましょう。

寒いと動くのが億劫になります。運動不足の解消にも、努めて下さい。

会社の信条の冒頭に、「**協進交通は創業以来、無線によるお客様からの指名を重視しています。……………**」

と、あります。一時的に乗りこみのお客様が増える日、時間帯がありますが、やはり無線配車依頼には、可能な限りお応えしていきます。繁忙が予想される日や時間帯における、振替出勤・休日出勤・早出・残業を積極的に、協力をお願いします。消極的でもオペレーターさんからの要請や、管理職の指示には気持ちよく協力して下さい。**配車・指示の先には、お客様が待っていること**はみんな承知しているはずですが。

例えば、明日シフト上稼働不足が懸念される日に、担当管理職から休日出勤や振替出勤の声をかけさせていただきます。**自らの収入増と、お客様の要望に応えられることを、喜んで引き受けて下さい。**

昼勤務の**終業時刻間際のガス充填回送は、余程でない限り止めて下さい。**早い時間帯の手持ち時間の中で、済ませておいて下さい。その上で旺盛な需要に応えるべく、配車を受けていただきます。結果として残業になることがあります。オペレーターや管理職が必要としているということは、「**お客様が必要としている**」と理解し、協力よろしく申し上げます。

夜勤務の早い出庫時刻の人は、担当管理職から「ありがとうございます。もう、帰庫して下さい。お疲れ様。」と、送信されるまで残業をお願いします。特に金曜日・土曜日・祝前日・御用納めの日等の深夜早朝は、残業ありきでお願いします。

夜勤務の遅い出庫時刻の人は、担当管理職の求めに応じて、必要とされる日の早出を快く引き受けて下さい。夕刻の交替時間帯に稼働不足が予想されるからです。

信条の第6条に「**私達は、チームワークを大切にします。**」と謳っています。

それぞれ立場が違う職責で、理解と協調を前面に、協力して我が社の地域社会に対する使命を果たしていきましょう。それは、めぐりめぐって私達の実りとなって帰ってきます。

誰かが体調悪くて休んだら誰かが埋める。休んだ方には、申し訳なさ感謝の気持ちで、別の日に変わってあげる。

お電話下さるお客様が待っていて下さるなら、その指名にはみんなで協力して何とか応える。そんな空気を、一人ひとりが醸し出す社員、みんなが集まったら素敵じゃありませんか。より多くの実りをあげられること、間違いありません。

事故・トラブルは、事前に予防措置を忘れずに。交通量が多くなります。利用して下さるお客様も増えます。普段ご利用でないお客様もいらっしゃいます。お酒を召した方への対応も増えます。**安心挨拶と行動指針、「〇〇かもしれない」、「いつもニコリお先にどうぞ」、多段階加速や多段階減速、自己中心的にならずに相手を思う。相手の短所を指摘して責めるのではなく、長所を見て認める。お客様が何を望んでおられるのかを察する**等の実践で、ほとんどのことは予防できると信じます。忙しいことを理

由に何かを忘れ、どれかを怠ると、事故やトラブルを招きこんでしまう原因を創り出してしまいます。

忘れ物・落とし物が増える時期でもありません。忘れ物・落とし物をさせない**サービス精神を、行動で表現**して下さい。リップサービスだけでは、充分ではありません。

道路交通法が自転車に対して厳しくなります。自転車が車道を走らなければいけなくなりますから、私達の営業エリアにおいては、自転車に対する注意が今まで以上に必要になります。法を守らない自転車にイライラするより、「**法を守らないのが自転車だ**」と、いうぐらいの気持ちで、注意を払いながらやり過ごした方が得策です。

12月10日から12月31日まで、千葉県及び千葉県公安委員会が主体で、冬の交通安全運動が行われます。同時に、国土交通省及びタクシー協会が主体となって12月10日から翌年1月10日までの1ヶ月間は、年末年始安全輸送総点検運動が実施されます。**安全を確保するための全ての心得、行動**をしっかりとお願いします。併せて、お客様の快適性の確保、**お客様が降車後にまた利用したくなるような、余韻を与える**ことに最大限努力して下さい。よろしくお願います。

ただ、お客様が多い。忙しい。營收がいつもよりは良いで終わらせずに、せっかく多くのお客様と接することができるこの機会に、**私達のファン客を1件でも2件でも増やすよう試みる**ことが大事です。たまたまのご縁とめぐり合わせで、お会いできたお客様に感謝し、これからも末長くご利用いただけるような、一言・一手間をお願いします。

最後まで読んでいただきましてありがとうございます。