

徒歩部 season 2 第9回 明日へ！

徒歩数 **2,884,923** 歩

17人が参加して、21日1時間31分かけて、
2,019km歩き、沖縄から北海道まで日本
縦断して、とにかく歩いて
おにぎり688個分のカロリー消費



Walker's Photo



2024年6月の個人成績（敬称略）

352	杉田	吉則	214,104歩
424	田中	雄一	144,376歩
468	平井	克実	183,025歩
612	斎藤	弘信	105,567歩
641	山名	弘晃	206,802歩
671	白岩	啓徳	226,491歩
677	恩田	祥行	145,110歩
704	木下	貴嗣	103,171歩
729	廣田	章吾	130,227歩
741	曲尾	宏治	204,660歩
774	鈴木	芳明	351,274歩
789	渡邊	正人	205,687歩
801	白田	達司	172,096歩
822	魚谷	真弘	163,660歩
839	古城	寛	105,123歩
—	中尻	幸順	107,462歩
—	柳	昭子	116,088歩



現在有志で、ウォーキング現況を【LINE】でしております。もちろん費用は無料、時間拘束なし、ノルマ無し、
どなたでも参加できます！ウォーキングを楽しんでいる方、ちょっと やってみませんか？

安全衛生委員会：柳 ・ 山名まで、声かけてください！

なぜ日本交通に乗ってくるのか。

一流ブランドのイメージだから
他社より安全安心だから
他よりマシだから



タクシーに求められる品質の内容(上位5事項)

1. 配車／乗車時のオンデマンド性向上(アプリ配車などの拡充)
2. サービス品質の向上(丁寧な対応、運転など)
3. サービス領域の拡大(シッター機能や、高齢者の買い物・通院サポートなど)
4. 近距離でも利用しやすい運賃の実現(運賃区分の細分化)
5. 決済の簡素化、複数手段への対応(電子マネー、クレジットカードなど)

社訓にある「安全・遵法・品質・環境を極める」という言葉。
マニュアルを遵守して、接客や運転技術を磨くのが乗務員の責務である。

とても運転が上手い人でした。
でも、接客が無愛想でした。機械的でした。

となると、お客さんは、【この運転手は「乗せてやった」と
思ってる】【運転手が上から目線である】というイメージに
なる。



サービスとは、極論、お客さまを片想いの相手としてみることである。
嫌われたくない、好かれない。それが本質である。



運転はイマイチな人でした。
でも、接客が暖かく、朗らかで素敵でした。

となると、お客さんは、【運転はヘタだったけど、良い人
だったから許す】【運転手は明るい人だったなあ】というイ
メージになる。

話を聞く、そこから上手いく

大切な人や、仲良くなりたい人との関係を良くしたい場合は、「聞く力」が大切です。話をしっかりと聞いてもらえると、相手は「自分は受け入れられている」と感じ、聞いてくれる人に対して、好感を持つようになるからです。「相手を尊重しよう」というメンタルを持つことです。

貴方の話に興味がありますよというアピールをすることで、相手と良い関係を作ることができます。

1. オーバーリアクション

「僕ねえ、ガンって言われてさ」→ええ！？大丈夫ですか？！

2. オウム返し

「先週検査で言われたの」→先週ですかー。

3. 全肯定する共感

「結構辛いよねー」→お気持ちお察しします。さぞかし大変でしょう。

4. 褒める

おっしゃる通りです！

5. 質問する

あ、でも次病院に行くときは大丈夫なんですよ？

本質的には、【金】が一番偉い。【金を運ぶ・出す人】だから客を大事にするだけ。

クッション言葉

あとに続く言葉や主張の「聞こえ方」がマイルドになったり、**いきなり話しかける衝撃を和らげたりする効果があるフレーズ**のことです。**とくに「お願い」「お断り」の言葉は、いきなり言われると「命令」「拒否」のように聞こえてしまいがち**です。話のはじめにクッション言葉があることで、相手はじっくり話を聞く心の準備をすることができます。心の準備ができるというのは言われる相手だけでなく、言う自分にとっても同様ですね。

何か確認したいとき、指示を仰ぎたいとき

- ・「お客さま、失礼いたします。恐れ入りますが……」
- ・「お疲れのところ、恐れ入ります。……」
- ・「お話し中のところ、失礼いたします。……」
- ・「恐れ入ります。少し、ご相談なのですが、……」
- ・「お待たせしております、このあとですが…」

例

「お忙しいところ、恐れ入ります。この先の交差点ですが、左、右と、いかがいたしましょうか？」

お断りしたいとき、何かお願いしたいとき

- ・「たいへん恐縮なのですが、……」
- ・「たいへん申し訳ございませんが、……」
- ・「もしご都合がよろしければ、……」

↓アサーティヴ。事実と方法を簡潔に言う。

例

「お客様、恐れ入ります。大変申し訳ございませんが、**この道路はUターンができません。そのため、反対車線**でお停めして、信号を渡っていただくことはいかがでしょうか？」

まとめ

1. 最初の印象と最後の印象が評価の6割を占める。うち、第一印象は、視覚情報と聴覚情報が9割を占める。つまり、**初対面**でポジティブな表現でよい人間関係を築くために**できることをする**。

- ・ドアを開けて、きちんと客の方を向いて会釈をしながら挨拶をする。
- ・マスクをしていても笑顔を意識する。
- ・はきはきとした印象を与える。

2. **何回だって**「ありがとうございます」「かしこまりました」を言ってい。好かれるためにすることはコミュニケーション密度を上げること。密度を上げることはお客様と絡む回数を増やすこと。ただし**能力がない人間がやるとクレームの塊になる**。従って、まずは「ありがとうございます」と「かしこまりました」を増やす。

- ・乗車時「ありがとうございます、**こんにちわー！**」
- ・「おはようございます。本日はどちらまでお送りしましょうか？」
- ・乗車中にGoPayを設定した→「あっ！ありがとうございます！」
- ・交差点はいかがしましょうか？→左に曲がって→「かしこまりました。ありがとうございます」

3. 間違えたり焦ったりイライラしても独り言をつぶやかない。

- ・マインドフルネスを試す。へその下を意識して、鼻からゆっくり息を吸って、ゆっくり吐く。
- ・仕事が終わったら、一息つくご褒美をもらえることにする。

4. 焦ったり間違ったりしたら、素直に謝る。何回でも謝る。

- ・「到着遅れまして、大変申し訳ございませんでした」
- ・「お急ぎのところ、大変申し訳ございません。曲がる道を間違えてしまいました。
大変申し訳ございません」
- ・「恐れ入ります。今一度確認させてください。〇〇を右でよろしかったですね？」

一度謝るだけではなく、ご降車の際にも改めて

- 「途中、道を間違えてしまい、大変申し訳ございませんでした」
- 「本日、到着遅れた事、大変申し訳ございませんでした」

頭の中を整理する呼吸法

イライラを直したり、キレそうになる時にも使えます。

1

手をおへその下に
あてて意識する



2

鼻から
1, 2, 3と息を吸っ
て



3

5, 6, 7, 8で
鼻から息を吐く



運転技術

- ・車の隙間を縫うように車線変更をすること
- ・エンジンが唸るような加速発進、シートベルトが食い込むような急減速
- ・減速しないカーブ

は、**昭和のヘタなドライバーであり、愚かである。**

例えば六本木通り 溜池から高樹町までなら、最右車線一択。車の台数が多くても車線変更する意味は一切ない。すればするだけ時間がかかるし、客も不安になる。車線変更にかかる時間は10秒以上、また全体の車線速度は2秒遅れる。

よっぽど急いで！と急かされるような状況でなければ、極端に進行方向の車線によるスピードずれが無い限りは、車線キープで構わない。

また、燃費を夏場は9km/h、冬場は13km/hを最低目標に、アクセル調整してみる。今で10km切っているのであればアクセルふかしすぎ。エアコンかけっぱなしでも普通は切らない。

声に出して
言おう!!



すごい!
いいね
がんばったね!

ファイト!
幸せ!

ありがとう
おめでとう!
だいじょうぶ!
ごめんね
うれしい!!

おはよう
さようなら
楽しい!
最高!
ドンマイ
グッジョブ!
好き

むかつく
殺す
消えろ
めんどい
何やアんだよ
キモい
死ね
うざい
ふざけんな
チッ
クズ
バカ
テキ



言いたい
言いたい
言いたい
NG