

徒步部 season 2 第9回 明日へ！

徒步数 **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 | 覚 | 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】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、ちよいと 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(丁寧な応対、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、お客様は、【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、お客様を片想いの相手としてみることである。
嫌われたくない、好かれたい。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、お客様は、【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、そこから上手くいく

大切な人や、仲良くなりたい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ね？

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「**お願ひ**」「**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

- ・「お客様、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、何かお願ひしたいとき

- ・「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」を言っていい。**

好かれるためには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、**こんにちはー！**」
- ・「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。

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。



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。

