

年末に向けて、日交ランクAA維持しましようよ

まずは、扇橋スタンダードマニュアルを完全に実行しましょう！

ロボットのように言うだけで、満点が取れる よくできたマニュアルです。

今回は、**それができていて**、たまに失敗しちゃってどうしよう！っていう人向けのモニタリング必勝法(表)です。(裏)は公式LINEチャットで希望者にします。

1. モニタリング項目をはじめにすると、チップがもらえる。

山名弘晃は大体3,000円から5,000円くらい、毎月コンスタントにいただいてます。結構大きいですよね。

2. モニタリング項目をはじめにすると、クレームを回避できる。

一生懸命、お客様のことを考えて接客してるんだなと思わせるのがマニュアルです。そのため、**真面目系バカを演じれば、人は優しくなります。**

多少道を間違えたとしても、うっかりミスなら、好感度がアップしてますから**許してくれます。**

文責：扇橋交通労働組合 山名弘晃

面倒くさいんで、今回デザインレイアウトとか無し。

2022/08号

扇橋スタンダード

ご乗車ありがとうございます。日本交通 ○○でございます。

どちらまでお送りいたしますか？ はい、▲▲ですね、かしこまりました。

ご指定のコースはございますか？ はい、◇◇ですね、かしこまりました。

安全運転でまいりますが、念のためシートベルトのご協力をお願いいたします。

ただいま、外気導入中です。社内温度はいかがでしょうか？

ありがとうございます。料金は○○です。
○○円頂戴します。○○円お返しします。

スマートホンなどお忘れ物はございませんか？

ありがとうございました。また日本交通をご利用ください。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 1

ドアを開け、お客様が乗って来た。
「ご乗車ありがとうございます」

言えなかった！

最悪です。「ありがとうございます」の癖をつけましょう。

モニタリングでOKな例：

1. ご乗車ありがとうございます、おはようございます！
2. ありがとうございます、こんにちはー！
3. お待たせしました、ご乗車ありがとうございます！こんばんは！

ドアを開けてお客様を迎える段階で、「ありがとうございます」は必須です。それ以外はアレンジ案件です。

だるいドライバーにありがちな「はいー」とか「どーぞー」とか無言とかは却下。コンビニ店員の方がマシな挨拶していますわ。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 2

『日本交通 ○○でございます』

言えなかった！

あとあと、コース設定の後で言っても構いません！

モニタリングでOKな例：

1. 申し遅れました、日本交通 ○○です。
2. ご挨拶が遅れました、日本交通 ○○です。
3. 最後になりましたが、本日は日本交通 ○○が担当いたしました。

目的地に到着するまでに、発言すればOKです。お客様同士の会話が途切れた時、中途半端に言えなかった時間が経った時でも大丈夫。信号に引っかかったときなどで対応しましょう。3は苦肉の策です。目的地到着の300m手前程度で、「まもなく到着いたします。最後になりましたが…」などで回避することが可能です。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 3

乗務員『どちらまでお送りいたしますか？』 客『○○駅まで』
『○○駅ですね、かしこまりました』

言えなかった！

アウトです。最悪です。「かしこまりました」って言うだけ！
かしこまりました以外は、自己満足、言うだけ無駄です。

モニタリングでOKな例：

1. かしこまりました。(場所の複唱無しはOK)
2. かしこまりました、○○駅ですね。
3. ○○駅、かしこまりました。

絶対に、かしこまりましたを言いましょう。承知しました、了解しました、了承しました、分かりました等の別の言葉は却下です。**1営業中に少なくとも1回以上の「かしこまりました」を言う必要があります。**

どんなイデオロギーがあろうと、おのれの信念があろうと、日本交通は『かしこまりました』がデファクトスタンダードです。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 4

乗務員『ご指定のコースはござりますか？』

言えなかった！

アウトです。コース提示・確認はクレーム除けです。

一本道でコースも何もない場合、

まっすぐなら「では、まっすぐ進む感じでいかがでしょうか？」でOK。

モニタリングOKな例：

1. それではまっすぐ行く感じで、いかがでしょうか？
2. では、突き当たりを左に進んでいきますね。

絶対に、聞くか、提案しましょう。

例えば中央通り、銀座1から銀座三越であっても、「それでは、このまま まっすぐ進んでいきますね！お付けする場所は中央通り沿いの正面でよろしいですか？」等と、必ずお訊ねください。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 5

乗務員『外気導入中です。社内温度はいかがでしょうか？』

言えなかった！

今期シーズンはOK。来期シーズンはレギュレーション変更有。未来に備えて、言えるようにしましょう。

モニタリングでOKな例：

1. もし、暑い寒いなどありましたら、お申し付けくださいませ。
2. また、寒かったり暑かったりしましたら、適宜お申し付けくださいませ。

レギュレーションは、「社内温度の気遣い」

化学的にや、外気だろうと内気だろうと関係ないレベルですわ。それよりも、今は補助項目扱いですが、どう考えても今後標準項目になると踏んでいますので、今から言えるように癖をつけるのがいいと思います。言うと、結構な確率でお客様からありがとうって言ってくれるでしょう？そういうところで、良い運転手さんという印象付けでチップです！

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 6

お客様『運転手さん、暑いから冷房強めてください』
乗務員『かしこまりました』

言えなかった！

ちょい微妙だけどアウトです。とにかく、バカの一つ覚えのように「かしこまりました」は連発してください。それで点数が付きます。

レギュレーションは、「1営業中に1度以上のかしこまりました」

行き先・コース確認でも「かしこまりました」は使用していますが、念には念を入れて、ばかすか使った方がいいと思います。無駄に言葉を変えようとか思うと、言えなくなる可能性もありますし。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 7

『安全運転でまいりますが、シートベルトのご協力をお願いいたします』

言えなかった！

少々走った後に言っても構いません。出発後、信号待ちになったときなどで挽回できます。感覚的に信号2つ止まるまではOKっぽいです。

モニタリングOKな例：

1. 恐れ入りますが、シートベルトのご確認をお願いいたします。
2. シートベルトのご着用をお願いします。

レギュレーションは、「シートベルトの声かけ」

今、結構な確率でシートベルトを自発的にしてくださるお客様が増えていると思います。そこで見分けがつくとは言え、ぜひとも定番化して、万が一の事故に備えてください。**声かけ無しで事故は「みんな嫌いなシートカバー取り付けになるんだよ！」少なくとも俺はカバーかけるの嫌だ。ぜってえ嫌だ。だからずっと2年以上も反対してたんだ！**

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 8

『スマートホンなど、お忘れ物はございませんか？』

言えなかった！

いまさらっすか？言わないと自分が面倒ですよ？
あと、お釣りは右手！右手でお渡ししましょう！

モニタリングOKな例：

1. 携帯電話など、お忘れ物にご注意ください
2. 傘、充電器に接続されてる機械のお忘れ物はございませんか？

態度ポイントを稼ぐためにも、きちんと後ろを振り返りお客様と対峙しましょう。

言っただけでは、アウトになります。忘れ物の声かけして、見える範囲で結構なので、後ろをきちんと振り返りましょう。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

モニタリング 初心者～中級者向け 必勝法

Lesson 9

『ありがとうございました。また日本交通をご利用ください』

言えなかった！

アウトです。とにかく、日本交通という名前を入れてください。また、別に最後の最後に言う必要もありません。

レギュレーションは、「降車時の日本交通PR」

モニタリングの場合、ほとんどが乗務員のロールプレイを確認するために、ゆっくり待ちます。とはいっても、常日頃からしていないとできないもので、降車時のあいさつが忘れ物など含めてせわしいの確かです。

例えば、到着300m前で、「まもなく到着いたします。最後になりましたが日本交通をご利用いただきましてありがとうございました。またのご利用をお待ちしております。」という変化球もOKです。

すべて、山名弘晃の実体験とレギュレーションに基づいた解説ですが、自己責任な。

マニュアル アップデート情報

last update:2022/7/12 version 0.63

扇橋交通乗務員マニュアル

The screenshot shows a vertical navigation menu on the left with the following items:

- メーター関連 (Meter-related) - Subtitle: メーター関連
- 事故・違反事案 (Accident / Violation Cases) - Subtitle: 事故・違反
- 各種情報 (Various Information) - Subtitle: 各種情報
- スマートホン配車 ドライバーズ (Smartphone Dispatch Driver) - Subtitle: GO・スマ配無線関連
- お役立ち地図 α 版 (Useful Maps Alpha Edition) - Subtitle: 乗禁ほか情報地図

こんななんやってるの、ガチ他ないから。
なので、他の会社には内緒で。

last update:2022/7/12 version 0.63

スマ配・ドライバーズなど無線説明

The screenshot shows a vertical navigation menu on the left with the following items:

- スマ配 基本操作 (Smart Driver Basic Operations) - Subtitle: スマ配操作説明
- スマ配 Q&A (Smart Driver Q&A) - Subtitle: Q & A
- 仮・PDF ドライバーズ 取扱説明書 (Temporary / PDF Driver Manual) - Subtitle: ドライバーズ

ドライバーズ説明書 仮

取り急ぎの説明書です。すべてPDFです。現時点での資料が3月末のものため、現在と画面構成が違う場合があります。*乗務員によるキャンセルは、必ず事前に会社へ連絡してください

The screenshot shows a list of topics on the right side of the interface:

- 開局と閉局・メニュー画面説明
- 迎車から現地到着まで
- 乗客と連絡を取る方法
- ナビゲーション操作方法
- 配車キャンセルの方法
- メニュー設定画面説明
- エラーメッセージ一覧
- 事前確定運賃での進行について

メニューに戻る

powered by 扇橋交通株式会社 / 扇橋交通労働組合

- ★メーター関連は、旧版ですが方法は同じです。
- ★乗禁エリア解説・喫煙場所・苦情地区・乗場などのグーグルマイマップを追加しました。誰でも編集できますんでPCある人は適当に追加修正してください。
- ★ドライバーズの説明書を仮アップしました。微細不具合はご容赦ください。なお、データは3月末日のものを使用しています。