

経営者の理念を共有し、実現するための指導、教育、ともに学ぶマニュアル

日本一のドライバーになるための 7つの法則

1. ドライバーはお客様に選ばれる努力をしよう
2. ドライバーは「第一印象」を良くしよう
3. ドライバーは運転のプロではなくサービス業のプロを目指そう
4. ドライバーは交通弱者の足になろう
5. ドライバーは悪天候の日こそサービスを充実させよう
6. ドライバーは敬語を自由自在に使いこなそう
7. ドライバーはどんなお客様に対しても最高級のおもてなしをしよう

株式会社キャブステーション

タクシー乗務員としての心得

タクシーは、鉄道やバスのような大量輸送機関にはない、機動力を活かしたドア・ツー・ドア型の便利できめ細かな輸送サービスを24時間提供する公共交通機関としてたいへん重要な役割を果たし、また、人の生命の安全をも請け負う責任の重い仕事です。この重要な任務を果たすのがタクシー乗務員の使命なのです。

タクシー業務とは

乗務員 4つの責任	安全運転をするという	運転責任
	所定労働時間内で効率よく営業収入をあげる	営業責任
	お客様に快適に乗っていただく	接客サービス責任
	料金を回収する	集金責任



お客様なしでは成り立たない仕事なのです

だからこそ、常に乗る人の立場に立って営業しなければなりません

例えば、どんなに車がピカピカに磨かれて、雰囲気が素晴らしくても、乗務員の接客サービスが感じ悪いものであったら、すべてが台無しになってしまいます。

質の良いサービスをお客様に提供することで会社に対する好感度アップ
またこのタクシーに乗りたい！とお客様に思っていただくことが自分自身の収入アップにつながることを認識しましょう

お客様に選ばれるタクシーを目指さなければなりません！

あなただったら、日常どんな接客サービスに好感がもてますか？

- ホテルのフロント（言葉づかいや丁寧な対応・きちんとした身なり）
- レストランのウエイター・ウエイトレス（親切的接客態度）
- ファストフード店の店員（はきはきとした言葉使い・笑顔での対応）
- 宅急便を配達する方（元気な挨拶）、などなど

身近にお客様が喜ぶようなサービスを提供している人はたくさんいます。質の良いサービスを見習い、習得する努力をしましょう。

接客サービスに対するお客様ニーズは年々高まっています。それは、より快適で心地よい、感じの良いサービスに対する期待なのです。

接客にあたり

身だしなみはサービスの原点

人は服装や身だしなみ等でその人の人柄を判断し、それらは会社の品格までも表わすものです。服装や身だしなみは正しく整え、一見して不潔、だらしのない服装の人はお客様に不快感や嫌悪感を与えてしまいます。タクシーのような接客サービスにとって第一印象は重要なものなのです。

出庫前

さあ、サービスのプロフェッショナルに変身

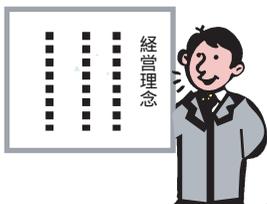
全身が写る鏡を用意しておき、身だしなみ、笑顔のチェック

(家族、恋人が見ても自分の姿は健康で魅力的かどうか)



経営者の理念を必ず大声で読む

(声が出れば元気になるし自信も生まれる)



接客用語の唱和

いらっしゃいませ。
ありがとうございました。
かしこまりました。
申し訳ございません。
恐れ入ります。
少々お待ちくださいませ。
お待たせ致しました。

これよりプライベートからパブリックな立場に移ったことを自覚する



清潔な身なりと笑顔で、お客様の求めるサービスを素早く、礼儀正しく、正確に実行することです

禁止事項

長髪、短髪、パンチパーマ

長いもみあげ

汚れた袖と襟

白っぽい靴、運動靴
サンダル(指の見える靴)

サングラス
(薄い色付き眼鏡も一切含む)

車内での喫煙、ガム

ひげ

伸びた爪

白い靴下

白い靴下はカジュアルなので、制服(スーツ等)などには適しません。



要注意事項

毎日チェックを欠かさずに！

身だしなみ

上衣 汚れていないか
ヨレヨレになっていないか
ズボン プレスがきいているか
靴 磨いてあるか
口臭は気にならないか
ヘアスタイルはきちんとしているか
首筋は汚れていないか
フケが肩に落ちていないか
ひげはきちんと剃ってあるか
鼻毛、耳毛がのぞいていないか



勤務中

半身がまえになっていないか
バックミラーでジロジロ見てはいないか
仲間同志のたむろしていないか
停車中の腕組みしていないか
頭を掻いたり髪を触ったりしていないか
ため息をついたり舌打ちしたりしていないか
私物を車内に置いたりしていないか
(飲みかけの缶コーヒーなども含む)

法則 3

運転マナーについて

タクシー乗務員は、運転のプロではなく、安全、快適、迅速に目的地までお供のできるサービス業のプロであることを忘れないように心がけ、常に安全な運転をし、お客様に信頼感を持っていただきることが大切です。

運転マナーを守りましょう

急発進、急停車は
プロとしては最低

原則として追い越し
禁止、勝手に急がない

車間距離は交通
安全のお守り

アクセルを小刻みに踏まない、車酔いを招く

肩肘をつかない

片手運転はしない

むやみにクラクションを鳴らさない

職場チェック

車内は職場、職場はいつも清潔かつ美しく

ボディ

ワックスをかけ、泥、ほこりなどまめにとる

窓ガラス

ほこり、油、を常に拭き取り、美しく

トランク

いつ空けてもよいよう整理整頓



車内

メーターまわりに溜まるほこりに注意
私物を置かない
ドアポケットの紙屑、綿埃は要注意

マット

汚れたらすぐ清掃

灰皿

こまめに捨て、かつ拭く

法則 4

交通弱者のために

交通弱者（子供、高齢者、移動制約者）の方は健常な人たちよりもタクシーの必要度が高いのです。したがって、乗務員はいつでも交通弱者の足となる気持ちを持っていなければなりません。



子供



車椅子の方・高齢者



目の不自由な方

割引運賃の適用を念頭におく

降車後目的地まで付き添う

駅では改札まで案内する、場合によってはホームまで

保護者に引き渡すまで付き添う

ドアが不用意に開かないように、ロックする

必ずドアサービスをする、とにかく車から降りて介助できる仕事を探す

車椅子の取扱いは自らすすんで行く

特に夜道は意識してライトアップなど心がける

走行中に通過ポイント、道路事情をお知らせする

釣り銭は種別を数えながらお渡りする

盲導犬も同乗させる

付き添いする場合はゆっくり歩調をあわせる

法則 5

雨の日など悪天候の日

雨が降ったり、悪天候の時は、乗務員のサービスが最も評価される日、頑張り甲斐のある日、感謝される日であることを忘れないようにしましょう。

傘を用意し、可能な限りお客様が濡れないよう補助する



タオルを用意してゲストがシートを濡らしても降車後すぐに拭く



マットの泥汚れも気をつけてこまめに落とす



 東京のグリーンさんのように傘の貸与という素晴らしいサービスもある

法則 6

言葉使い（敬語）について

言葉は、その人柄を示すものです。出来る限り丁寧に、気持ちよい言葉で話すことを心がけましょう。また、常識ある言葉づかいで、明るくハキハキと話す事が大事です。決まりきった言葉に、ちょっと気の利いた言葉を添えられる様になれると好感度アップ間違いありません。

敬語の種類と場面

知ってる？

尊敬語

相手の動作、相手に関係する物事に対して直接敬意の気持ちを表す

場面

直接、お客様や上司に話しかける時
お客様や上司の事を話題にする時

謙譲語

自分の動作、自分に関係する物事を低くいい、間接的に敬意の気持ちを表す

場面

自分の事をお客様に伝える時
自分の事を上司に伝える時
社内の事の事をお客様に伝える時

丁寧語

自分、相手に関係なく物事を丁寧にいい、相手に敬意の気持ちを表す

場面

お客様や上司に直接話しかける時
目下、同僚でも語尾を丁寧に言う時

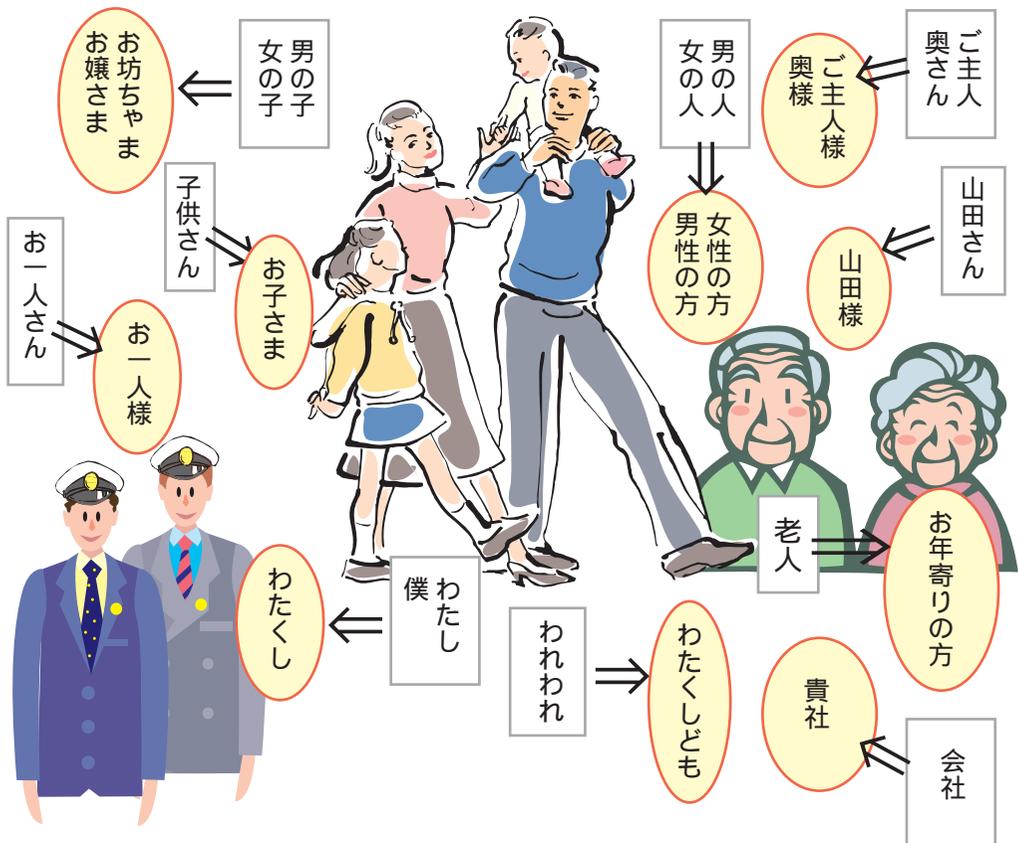
言葉の使い方

繰り返し敬語を話す練習をしよう

	尊敬語	謙譲語
見る	ごらんになる	拝見する
する	なさる	いたす
言う	おっしゃる	申す
聞く	お聞きになる	承る
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	まいる
来る	おいでになる	まいる

具体的な言葉使い

(○ 良い例 □ 悪い例)

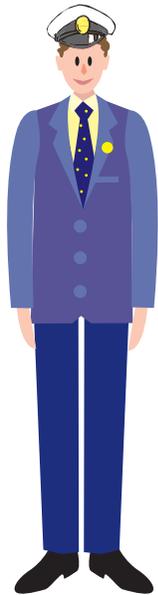


お客様を社内ではゲスト（賓客）と呼ぼう。なぜならゲストとは最高級のもてなしをしなければならないお客様（賓客）だからです。

1. お客様ご乗車の際

ファーストクラスのサービスを目指すならドアサービスを実施
一流ブランドの店でもレストランでも最上級のおもてなしには必ずドアサービスがある

一度エムケイさんの車に乗車し、ゲストの立場で良い気持を体験しよう



お迎いの最初の一言は
「いらっしゃいませ」

これまでバスも鉄道もWELCOMEの言葉が不用であった。たぶん許認可事業にて競争原理が働かず、どこかにお役所に似た気分があったからかもしれません。しかし「いらっしゃいませ」は朝、昼、晚いつでも使える便利な表現です。

いらっしゃいませの後

「いらっしゃいませ」の後は社名を名乗るのもよい。なぜならゲスト（お客様）は社名も確認せずに利用する場合も多いからです。



いらっしゃいませ、
タクシーの と申します。
安全運転でまいりますので
宜しく願い致します。

いらっしゃいませ、
タクシーをご利用いただき
ありがとうございます。

「いろいろ創意工夫してみても
いかがでしょう。」

2. 行先の確認



「どちらまででしょうか」

お客様：「oooまでお願いします」

この後、必ず

「ありがとうございます。で
ございますね。かしこまりました。」

と言って復唱する。

3. 次に利用する道の確認



「お客様 通りを通過してで
よろしいでしょうか」

お客様：「まかせます」

「かしこまりました」この時わかりました
とかハイでは駄目。この「かしこまりました」
を習慣づける。

お客様をできるだけ多く使
うこと。この言葉は聞けば
聞くほど耳障りが良い。

4. 走行中は状況をお知らせする

「道が悪く少々揺れ
ますのでお気をつけ
ください」

「もしお急ぎでしたら遠
回りになりますが を
通る方が早く到着いたし
ます」



「通勤時間にて大変混み合っており
ます。 まではまだ30分程かか
るとおもいます」

「こちらは一方通行
ですので向こうの道
を通ります」

*ゲストのなかには特に遠回りされた経験のある方、そう思い込んでいる方
も結構多いので疑惑を招かないように配慮すること

5. ゲストとの会話



ゲストとの会話は聞き役にまわること。

自分の意見、趣味、嗜好は聞かれないかぎり、できるだけは話さない。相づちは魔法のことばです。後ろ向きでも、首を動かし相づちをうつこと。ゲストは良い気持ちで話してくれます。

6. 車内でのタブー会話

不特定多数のお客様と接遇するタクシー乗務員は、会話の内容に十分注意して対話を心掛けてください。



政治 個人名
戦争
同業
宗教
病気
悪口 噂
お金

7. 目的地付近では



目的地が近くなったら行き過ぎないように

「どちらにお止めすれば
よろしいでしょうか」
と確認する

8. ゲストの降車の際



「お疲れさまでした」
メーターを指差し、
「 円でございます」

料金を受け取る際はゲストの方を向き
ながらいただく。

「 円お預かり致します。 円の
お返しです。お確かめください」
「ただ今ドアを開けます」

「ありがとうございました。
お忘れ物はございま
せんか。この次も タ
クシーをよろしく願い
致します」

* 電話仕事の多い地域はドライバーに名刺を持たせ、「次回はどうか私をご指名ください」とセールスさせる。そして指名の嬉しさを味わう。
* 佐川急便のセールスドライバーを学ぶこと

9. ホテル、旅館などで予約客をお迎えの場合

ベルボーイ、フロントに「毎度ありがとうございます。
タクシーでございます。 様をお迎えに
参りました」と挨拶をする。

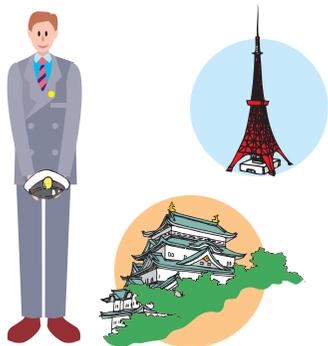
車の外で脱帽のうえ直立にて待つ必ずドアサ
ービス。

雨の日は傘を用意し差掛け、ゲストの頭上に手をか
ざし注意を促す。また閉めた時、あるいはゲストが触
れたとき衣服が濡れないよう、ドアを拭いておくこと。



10 . 観光案内の場合

観光タクシーとしての第一歩は、乗務員自身が日頃から名所、旧跡、通りの名称等に興味を持ち勉強することです。同時に観光の話ばかりでは飽きられますので雑談はについても研究しておく必要があります。しかしゲストとの会話は余り難しく考えずに誠意を持って接客に勤めることが大切です。



* 観光の場合は習うより慣れるでは通用しない。ゲストは数年に一度、または二度と訪れる機会もないかもしれない。したがって中途半端な知識、経験では取り返しのつかないクレームとなる。まず勉強終了済みの簡単なコースから始めること。

お迎え時

指定の場所にてステッカー持参のうえ帽子を脱いで待つ。
お疲れ様です、ようこそいらっしゃいました。(労をねぎらう)

お客様乗車時

ありがとうございます。本日は タクシーの がお供させていただきます。よろしくお願ひいたします。

(自己紹介の後、必ずコースや昼食場所時間・立ち寄り地・終了予定の打ち合わせをお客様とすること)

荷物をお持ちする。

事前にどこからのお客様か調べ、その土地について充分研究しておき、雑談のなかに入れること。

最終到着地

座席やトランク内に預かった手荷物(おみやげ)等が忘れてないかを確認する。

最後に一言「私もお客様からいろいろ勉強させていただきました。心より感謝申し上げます。」と謝意を伝え、可能な限りプラットホームやターミナルまでお荷物を持ちお見送りをする。