

# 大内経営労務事務所 経営と労務管理の最新レポート

〒102-0072

東京都千代田区飯田橋1-10-1六川ビル4階

TEL03-3264-6881 FAX03-3264-6882

発行日:2012年8月9日

## タクシー運転手がサービス接遇検定受験

先日多摩地区にあるタクシー会社を訪問する機会がありました。

23区内でタクシーに乗りとき、あまりタクシー会社を選ぶということは無いと思います。たまたま、通りがかった車や駅で乗ったタクシーがどこだったかというものでしょう。

たまたま、乗ったタクシーの運転手さんが感じのいいヒトだった、感じの悪いヒトだったと思うくらいでしょう。会社というよりヒトに負うところが大きいと思いがちです。

これが多摩地区の場合、企業や地域住民の指名が4割ほど占めるそうです。そのため、リピーターが多くなり会社の評判が重要になります。

会社の評判とは、配車係りの応対、運転手さんの態度に負うところが多いでしょう。

配車係りのヒトは社内にいるため、言葉遣い等をいつで

も見る事が出来ます。もし問題があれば改善しやすいと思います。

それに比べて運転手さんは、会社が管理することは出来ません。それでも直接お客さまと接する大事なポジションです。

このタクシー会社で、十数年前から従業員教育を徹底して行っているそうです。乗車時の挨拶、降車時のドア開けなど感じの良い応対を実践していきます。もちろん禁煙であり服装のチェックも厳しいそうです。覆面モニターを使って、サービスのチェックを行っているそうです。

いくら教育しても、全員がそれを守るわけではありません。守らない従業員にはしつこく教育します、それでも変わらないようなら辞めてもらいます。

この会社では、運転手さんに、「サービス接遇検定」の取得を義務づけています。代表者の方は、1級を取得してい

るそうです。

タクシーの運転手さんに限らず、自分の仕事はサービス業である、という認識に乏しいヒトがいます。我々のような仕事もやはりサービス業であるため、この検定に興味を持ちました。

教育訓練を行うのは仕事を通じたOJTが中心になります。しかし、それだけでは十分ではありませんので、資格試験に挑戦するというプログラムは有効だと思います。

試験があれば一生懸命勉強するものです。試験日が決まっているからそれに向けて勉強するわけです。

一通り勉強を終えたら、いつでも受験出来る、となればダラダラ先延ばしになってしまいます。期限があるからこそ勉強にも身が入るものです。

その意味でも、資格取得、検定受験という目標を持つことはいいと思いました。