



講師となり、研修が行われた。

田氏は、ドライバーの接客対応指導について、ロールプレイングを交えながら講義を行った。接客対応について、人の印象は顔や声などの第一印象で80-90%決まるとしては自動車が90-95%で最も大きいことを紹介しつつ、実際の運転にあたっては五感全転てを使うとともに安全

認定制度に向けツール作成へ

エコスタッフ・ジャパン

ドライバー研修が終了

廃棄物処理業界における安心安全の全国ネットワークづくりを進めるエコスタッフ・ジャパン(ESJ。東京

ト運輸の新人研修プログラムを学ぶことに続き、仕上げとして顧客満足度を上げる接客について学ぶ」との説明があった。

・中央、田部和生社長、つくり、トリアルを開始する(田部社長)

ヤマトグループのヤマト・スタッフ・サブライ(東京・港から、森田有信東京研修センター安全教育コンサルタントと太田匡子事業戦略室マネージャーが

926)は2月20日、東京都内で、ドライバー研修会を行った。ド

コンサルタントを務める増尾ワックスの黒崎由行社長からは「プロ意識をもつこと、ヤマト運輸の新人研修プログラムを学ぶことに続き、仕上げとして顧客満足度を上げる接客について学ぶ」との説明があった。

森田氏はドライバーの安全運転指導について、全員が取り組むホトムアップが重要と指摘。事故におけるヒューマンエラーの比率として、第一印象の比率としては自動車が90-95%で最も大きいことを紹介しつつ、実際の運転にあたっては五感全転てを使うとともに安全運転の意識をもつことが必要であり、エラーを防止するためには喚呼操作を行うこととした。添乗指導にあたっては、チェックシートを持った指導はもちろんのこと、ドライバー個人がどのような性格でどのようなことを起こしやすいかをつかんで指導することが必要と

田氏は、ドライバーの接客対応指導について、ロールプレイングを交えながら講義を行った。接客対応について、人の印象は顔や声などの第一印象で80-90%決まるとしては自動車が90-95%で最も大きいことを紹介しつつ、実際の運転にあたっては五感全転てを使うとともに安全運転の意識をもつことが必要であり、エラーを防止するためには喚呼操作を行うこととした。添乗指導にあたっては、チェックシートを持った指導はもちろんのこと、ドライバー個人がどのような性格でどのようなことを起こしやすいかをつかんで指導することが必要と

あることを紹介し、参加業者も実際にロールプレイングを行って接客対応を学んだ。