

フ・ン
ッパ
タ
ス
コ
エ

ドライバ―認定研修に着手

今秋には検定体制構築

独自のマニュアル作成

ンで研修可能な形式になっ
て
いる。

事例も豊富で、例えばある会員企業ではクレームがあった場合、これを「チャンスロール」として顧客から改善点を教えてもらう機会とみなして丁寧に対応するなどのケースが盛り込まれている。

バーカードなどをもとにESSJ事務局が書類審査を行った上で、検定を実施する。今年9月頃をめどに、第三者委員会・検定体制を構築した後、テスト検定に入る予定としている。

マニュアルには優良ドライバ―研修プログラムとして、「廃棄物とプロドライバ―」「廃

棄物処理法」「交通安全と配車効率」「顧客満足とサービス」「ロールプ

レイング」などが盛り込まれている。プロとしての最低限の意識か

ら始まり、廃棄物処理法と顧客対応、交通安全

全対策の徹底、顧客満足

の向上とクレーム対応などを質疑応答メイ

廃棄物処理・リサイクルで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)。本社・東京、田部和生社長、☎03・5201・3926)では、同社に参画している会員企業が、廃棄物収集運搬での優良ドライバ―検定を行うためのトレーニングに着手した。

これまで各社の担当者(トレーナー)は研修を進めてきたが、その内容を詳細なトレーニングマニュアルとしてまとめた。マニュアル

を通じて会員各社で収集運搬に携わる従業員に対してトレーニングを進め、その後、各社が送付してきたドライ