シリーズ 優良事例紹介

交通事故防止!! わが社の取り組み

第2回 新潟陸運株式会社（新潟県新潟市）

「広報とらっく」では、トラック運送事業者の各企業での優良な交通事故防止対策の様子を紹介しています。今回は、実践的な実技研修会などを通じて全従業員のスキルアップに努めている、新潟県新潟市の新潟陸運株式会社の取り組みを紹介します。

顧客に満足される高い安全・品質を追求

社員の前向きな気持ちが顧客の感動を実現

ドライバーによる実演を他の社員たちが真剣な眼差しで見守る

「安全と品質」を基本理念に 満足される輸送サービスを提供

新潟陸運㈱（土岐賢夫代表取締役）は、新潟県新潟市に本社営業所を置くほか、県内に新潟・東港・長岡・上越の各営業所を構え、新潟県内をカバーしている。事業の中心は食品輸送。当地は米どころだけあって、もちや米菓を中心とした加工食品、また米の輸送を多く手がけている。長岡営業所には4温度帯（常温・低温・冷凍・チルド）に対応した冷温倉庫が完備されており、関東や関西などへの長距離輸送も多く行っている。

同社では、「安全と品質」を基本理念として事業を展開している。ハイレベルでの安全と品質を提供することで、顧客に感動を与えることができるという考えの下、土岐氏が社長に就任した16年前から様々な取り組みが進められている。

全ての社員が同じレベルで仕事を行える環境を整備し、社員一人ひとりが同じ心で感謝し、協力し、自信と責任をもって大切な荷物を運ぶことで、地域社会に貢献するとともに、働く社員にも幸せを感じてもらえるような仕組みづくりを行っている。

左から矢川安全対策管理室長、土岐代表取締役、中澤取締役

同社では、今年度の経営方針として「働きやすい職場」を掲げている。社員同士が協力し合い、運送業務に新たな付加価値を与えることで、顧客に信頼される「オンリーワン企業」としてのさらなる飛躍を目指している。

会議や委員会での議論を通じ スピーディーな業務改善を心がける

同社では次のような社訓を掲げている。

『一、前方よし　二、後方よし　三、左右よし　四、荷物よし　五、心よし』

このうち、四と五では、お客様の大切な荷物を運ぶ時には細心の注意を払い、「お客様の心」をも届ける気持ちを常にもち、礼節を忘れてはならないとして、荷物輸送や差別化を図り、お客様に自社を高く評価してもらうためには、安全への取り組みを強化し、交通事故をなくさなければならない」と考え、社内に安全対策管理室を設置して専門のスタッフを配置し、安全性向上を推し進めた。

安全対策管理室の主な取り組みは表1の通りである。特徴的なのは、定例会議を多く設けて、社員間での情報交換の機会を増やすとともに、さらなる安全性向上に向けて活発な議論を行うことで、安全への取り組みをブラッシュアップさせていることである。

安全と品質のさらなる改善に向けて活発な議論が行われる「グループ長会議」

社内には17のグループがあり、各グループが「グループ会議」（月1回）の場で議論する。グループを束ねるグループ長は、グループ会議で出された意見や提案などを「グループ長会議」（同、写真）で発表。グループ長会議には役職者や管理者なども出席し、課題などがあればスピーディーに解決させるための体制づくりがなされている。また、今年の2月には「事故防止委員会」「雇用促進委員会」「品質向上委員会」「広報委員会」の4委員会を新たに立ち上げ、それぞれの課題について活発な議論を行う。

一般的にこうした会議は、上の立場の人が話をするだけで、社員にとっては受け身的な形で終わってしまうことが多い。しかし、同社では出席者全てに発言させることで議論を活性化させ、効果的な業務改善に繋げている。

また、2回に分けて開催され、全社員が参加する「新年会研修」（別項参照）のほか、夏には管理者とグループ長が参加する「夏合宿」を実施。

表1　安全対策管理室の取り組み

定例会議	・グループ長会議（月1回）
	・各グループ会議（月1回）
	・夏合宿　管理者・グループ長会議合宿（年1回）
常時	・添乗指導（随時）
	・事故起因者指導会
	・事故防止指導会「加齢と事故について」（外部講師）
	・50歳以上運転者講習（外部講師）
	・荷主様　安全パトロール
	・フォークリフト指導講習（外部講師）
	・正しいバック指導講習会
新年会研修	・タイヤチェーン装着指導（過去10年）
	・実技研修会（今年よりバック方法について）
	・無事故表彰

・1月13日～15日
　1年の安全を祈願し鏡開き（お雑煮作り）

・7月下旬～8月下旬まで
　夏バテ防止　出発前の「力水」を実施し事故防止を図る

・12月17～19日
　繁忙期を無事故で乗り切るため、炊き出しを実施

・3月～12月
　毎週水曜日は「事故ゼロの日」と称し、荷物事故と交通事故の撲滅に向けて取り組む

安全確保のための「呼称運転」 定着により一層の交通事故減へ

現在同社で強力に推し進めているのが「呼称運転の励行」である。

同社では、3年前からバック時の事故が増加傾向にあったことから、バックする前に周囲の確認をしっかりと行い、事故を未然に防ぐ目的で、呼称運転の実施に取り組んでいる。

添乗指導でも「呼称運転」の徹底が教え込まれる

取り組み始めた当初は、「運転席には自分一人だけで誰かに見られているわけでもないのに、呼称確認するのは面倒だし、少し恥ずかしい」と感じたドライバーも少なくなかったという。しかし、ドライバーに模範的な実演を見せて、地道に何年も呼称運転実施へのアピールを続けることで、呼称運転を行うドライバーが増え、それとともに確認ミスによる事故は減った。「新年会研修」においても、呼称運転の重要性や実施におけるポイントを、実際に模範運転を見てもらうことで分かりやすく説明している。

併せて、随時行われる添乗指導の中でも、安全対策管理室のスタッフが呼称運転実施を指導している（写真）。

ところで、同社は「あいさつ」に対する顧客からの評価が高い。丁寧なあいさつを習慣化させることで、顧客に信頼され、高いサービス品質を作り上げてきた。初めはできなくても、一生懸命練習し、クセとして身に付けてしまえば無意識のうちにできるようになる。「みんながやっているから、自分もやる」という社内の雰囲気が、あいさつと同じように呼称運転をより一層浸透させ、呼称運転の実施が社員にとってあたり前になっていくことだろう。

ちなみに、同社では全車にドライブレコーダを搭載しているが、ドラレコのデータを抜き打ちで確認したところ、以前に比べて呼称運転を行っているドライバーが着実に増えてきていることが分かった。

今年の「新年会研修」では、呼称運転を行っているドライバーへの表彰を実施。呼称運転実施の流れを一層加速化させていくとしている。

「ESなくしてCSなし」 社員の主体的な取り組みが顧客満足度を向上

習慣化という部分では、同社では業務日報や報告書など書類作成が他社に比べて多いということも挙げられる。運転中のヒヤリハット体験や業務の改善点、安全性向上への提案など、常に日々の業務の中で思ったことや感じたことを書面化する。習慣的に文字として残すことで、考えていることがドライバーの中で定着するとともに、それを会議などで発表することで知識や経験の共有化にも繋がるのだ。

社内に設けられた提案箱には、社員から多くの提案が寄せられている。提案内容を会議や委員会で精査し、いいものは実行に移し、できないものはその理由を社員にしっかりフィードバックする。

「自分が提案したことが実現すると、社員の士気も高まります。ドライバーが抱えている悩みや問題を解決していくことが、経営陣に課せられた責務なのです」と土岐社長は語る。社員一人ひとりの力は決して大きくはないかもしれない。しかし、会社に貢献できているという気持ちが生まれると仕事へのモチベーションは高まり、より会社に貢献したいという気持ちが生まれる。それが、会社にとっては非常に大きな武器となる。

同社における近年の事故発生状況については、大きな事故は目に見えて減少しているという。自動車保険の割引率も最高割引になっており、経営面でもいい影響を与えているそうだ。

「安全への取り組みは決して終わりがありません。社員の心がしっかりしていなければ、高いレベルで安全対策を継続させていくことは不可能です。日々安全運行に努めることで、お客様に満足していただき、お客様から信頼していただける運送会社になることができます。また、ドライバーにとっては雇用の継続にも繋がり、社員本人だけでなく家族の幸せにも繋がります。逆に言えば、従業員満足（ES）がなければお客様満足（CS）を生み出すことはできないのです。今後もドライバーの質を上げていくことはもちろんですが、それだけではなく、真面目に業務に取り組む社員の気持ちに応えるような体制づくりを推進していきます」と語る土岐社長。

その想いに応えるように、主体性をもって日々業務に取り組む社員たちが、顧客に満足してもらえるような同社の安全性向上への取り組みに一層磨きをかけている。

（取材協力）新潟陸運㈱代表取締役土岐賢夫氏、取締役統括部長中澤重和氏、安全対策管理室長矢川衆二氏

企業プロフィール

社名	新潟陸運㈱
本社所在地	新潟県新潟市東区紫竹卸新町1942番地3
代表者	土岐 賢夫
創業	昭和27年8月1日
設立	昭和57年7月1日
資本金	2,200万円
社員数	165人（うちドライバー135人）
車両数	142台

「新年会研修」実技研修会密着レポート

模範運転を通じ指差呼称の重要性を再認識

安全運転を心に誓う参加者たち

新潟陸運では2月21日・28日に、新潟県新発田市にある月岡温泉「白玉の湯　華鳳」にて新年会研修を開催した。

新年会研修は社員全員参加（21日＝77人、28日＝68人参加）で実施されるもので、中でもホテルの駐車場を利用しての実技研修が大きな特徴になっている。昨年までの10年間は、当地は降雪が多いことから、タイヤチェーンを素早く、しかも正確に装着するためのコンテストが行われていたが、今年はバック事故防止を主眼に置いた実技研修が行われた。

実技研修では、駐車場内にトラック4台をコの字型に配置してトラックヤードのプラットホームに見立て、ホームにバックで接車させる。入社10年以上のベテランドライバーから入社1年目の新人ドライバーまでが会場に揃う中、3人が抜き打ちで指名され、1人ずつバックでのホーム接車を実演（写真）。3人の運転終了後、その様子を見ていたドライバーに対して「今の運転で良かった点」や「こうしたらいいのではないかと思う点」について発言が求められ、「走行する前にトラックの下周りの確認が必要ではないか」「トラックを入れるホームの周辺の確認が足りないのではないか」「自分なら、ある程度の距離までバックしてから一度車を降りて、ホームまでどのくらい距離が残っているか目視で確かめる」など様々な意見が出された。

その後、安全対策管理室による模範運転が行われた。トラックの下周りの点検を行い指差呼称1をしてから、運転者はまず接車位置が目視できる場所で一旦車を停止させ、ガラス窓を開けて接車位置の安全を確認して指差呼称2（ポイント①）、再び前方に進み、停止したら後方と左右を再確認し、クラクションを鳴らして周囲に注意を促す（前方に余裕がある時は、バック時に接触することがないよう、自分の車両と隣の車両を平行にしておく）。乗車する時と同じ体勢で下車し3（ポイント②）、フロントタイヤから車体後部までの長さを歩数で測定した後、周りの様子を確認しながら観音扉を開放4、再度接車場所に障害物などがないか、その都度指差呼称を行い、確実に安全確認を実施する5（ポイント③）。接車時に後部が停車する位置から、先ほど測定した車体の長さの分だけ進み、目印として車止めを置く6。目印の位置まで車をバックさせれば、後部をホームに接触させてしまうことも、停車位置がホームから離れすぎることもない。運転席に乗り込んで7、クラクションを鳴らして3秒後に後退を開始。バックカメラと目視で安全を確認しながらトラックを後退させ、適切な場所で停車8。停止位置では乗車する時の体勢で下車した。

参加者は皆、真剣な眼差しで模範運転を見守っていた。

模範運転での運転をもとに、安全対策管理室のスタッフが3つのポイントを説明した。

〈バック運転のポイント〉
①接車位置を確認し指差呼称することで、運転席から見えづらい後方の安全確保を確実に行う
②降車時に外に向かって飛び降りるような姿勢では怪我のもとになるので、外側を背にして慎重に下車する
③バックする前に後部の確認を行う。上下、左右の安全を指差呼称する

「百聞は一見にしかず」ということわざがあるように、人から何回も話を聞くより、実際に模範運転を見たほうが、ドライバーにとっては具体的にどうすればいいのかが分かりやすい。多くのドライバーたちが、自分のこれまでの運転操作を顧みるとともに、安全運転の遂行を強く心に誓っただろう。

〈バック事故防止〉
模範運転ダイジェスト

1

2

3

4

5

6

7

8