

# 1枚の紙通じ61人とコミュニケーション



越野社長

## クローズアップ

自己成長ノート《改善提案書》

平成26年 12月度		KOSHINO EXPRESS	
越野運送株式会社 サービスマン月間報告書			
氏名:	内藤 真一	記入、お忘れなく...	滋賀 営業所
コシノのサービスマンの必須マインド要件			
1 挨拶がきっちりできる人 (大きな声ではっきりと) 2 お客様の立場に立ってものごとを考えられる人 3 プラスアルファの気配りができる人 4 責任感にあふれている人 (自分がやらねば誰がやる) 5 安全を優先する人 (事故を未然に防ぐ) 6 ものの大ことに心を持つ人 (丁寧さ) 7 社会ルールを大切にする人 (良いマナー) *指差印を確認して実施・燃費上級目標を達成!			
①来月の目標 「来年に向けての目標」			
自身成長ノートに書き込み、お忘れなく上位入賞を目指す。 燃費上級目標の達成。			
②目標達成報告 (具体的に!!!) 自己評価と反省点。 『今年一年の、反省点』			
今年は燃費上級目標へ達成せず、(残りの日々も努力します)。ご来年は必ず達成せらるるに、毎年以上に燃費以上、エアコンの使用、アイドリーストップ、省燃費運転を中心として、日々努力していきます。			
③業務以外の活動報告 (お客様へのサービス、5S活動など喜ばれる、一步前へ向向きな行動)			
今年は重視的にお客様とのコミュニケーションを図ってきました。			
来年はさらに加え、トータルの美化を今より一歩進め、特に衛生環境を意識した接客への訪問、パートナーに対する良好な仕事ぶりで、より多くのお客様に喜んでいただけます。			
④今月の不平・不満・改善提案、ヒヤリ・ハット(長い場合は専用用紙)			
早朝に車両故障があり、信頼機の無い交差点で一時停止せざるを得ない。また、車両が故障した際は、自車に追いつく可能性があるため、運転を止めて他の車両が通り過ぎる。運転の危険性を認識して、運転を安全に運転する。			
⑤担当業務・お得意先、配送先様の近況報告 (些細な事でも、できるだけ詳しく)			
年末になり、お客様との年末の挨拶を交換する時期になりました。特にお客様に感謝の言葉を述べて、年次挨拶を交換する。この当面の日常は、運送のことはなく、日々新しい、たまに平常ではない日常でござります。お客様とのコミュニケーションを行なうため、仕事上でミスや事故を起こすことがあります。そのため、頻繁に連絡を取り合っております。			
⑥会社(上司)への要望・報告・連絡・相談、個人の近況報告			
今年も色々とお世話になりました。今年は何とか健康状態が良くなり、なく体調を保つことが多くなっています。健康診断では、特に高血圧症で、(高血圧症)は、毎日、自分の体調管理をして、薬は一日も離れてはいけません。			
来年も良い、美味しい立派な立派な人材を育むように努力してまいります。			
2015年、思う存分、力を發揮して、期待してまいります。			
提出期限 12月 26日(金)			
提出期限は厳守のこと!! 少々早い感もありますが、今年の総括、並びに来年の目標も記入して下さい。			

従業員とのコミュニケーションの取り方に苦慮する経営者は少なくない。越野運送㈱(越野泰弘社長、大阪市都野泰弘社長、大阪市都島区)では、「自己成長ノート」という一枚の報告書を通じて従業員のコミュニケーションアップにつながっているという。

島田(越野泰弘社長)では、「自己成長ノート」において離職率も大幅に減り、従業員のモチベーションアップにつながっているとい。島田(越野泰弘社長)では、「自己成長ノート」という一枚の報告書を通じて従業員のコミュニケーションアップにつながっているとい。島田(越野泰弘社長)では、「自己成長ノート」という一枚の報告書を通じて従業員のモチベーションアップにつながっているとい。

平成12年からスタートしたが、越野社長は、

成長ノートには、①来月の目標②当月の目標

達成報告③業務以外の活動報告④今月の不

報告されたノートは、「出来ないときは『すい

所属長が見て、営業部所属長が見て、営業部

長と管理部長が見て、改善が出来ないなら出

最後に社長が目を通してもらいたい」と説明。

また、「サービスマンと常に顔を合わせて、何に重き

を置いて仕事をしていることをから始めた。目標

を設定し、結果がどう

だったかと振り返り、また「サービスマン

にあり、何か目標を持った仕事をしてみたい

ヤリハット⑤担当業務・お得意先、配送先

自ら会員登録して行動記述で会員として行動

してから始めた。目標を設定したところがあ

り、1枚1枚に返信してもらいたい」と説明。

また、「サービスマンと常に顔を合わせて、何に重き

を置いて仕事をしていることをから始めた。目標

を設定し、結果がどう

だったかと振り返り、また「サービスマン

にあり、何か目標を持った仕事をしてみたい

ヤリハット⑤担当業務・お得意先、配送先

自ら会員登録して行動記述で会員として行動

してから始めた。目標を設定したところがあ

り、1枚1枚に返信してもらいたい」と説明。

## 「自己成長ノート」が従業員にやる気を

越野運送・越野泰弘社長

自己成長ノートは改めて仕事をして欲しい

ニユアンスを文書で

自ら成長ノートに

ルマはなく、給与の査定にはならない。

越野社長は毎日、顔

を合わせ人でも一步踏み出

と話す。

【越野運送㈱】

本社(大阪市都島区)島本通5-4-22

TEL 06-6921-4567