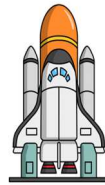


シャトル北大阪通信



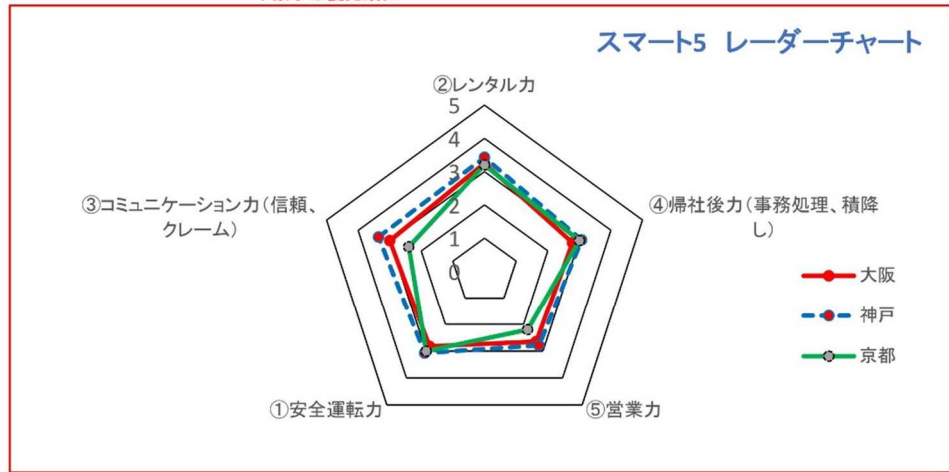
通算 111 号

2015 年 6 月 22 日発行
(株)ダスキンシャトル北大阪

スマートレンタルに必要な5つの力「スマート5」2015前期

	平均	大阪	神戸	京都	全体	2015年6月5日
②レンタル力	3.3	3.4	3.2	3.3	3.3	スタッフ名
④帰社後力(事務処理、積降し)	2.8	3.1	3.0	2.9	2.9	拠点/エリア
⑤営業力	2.6	2.8	2.2	2.6	2.6	採点名
①安全運転力	2.8	3.1	3.0	2.9	2.9	
③コミュニケーション力(信頼、クレーム)	3.0	3.4	2.4	3.0	3.0	

↑数字は優先順位



1日の仕事の流れ

仕事の量

②レンタル力

- 5 地図と納品説明で担当外ルートを回れる
- 4 高いレンタル売上のルートが回れる
- 3 平均的なレンタル売上のルートが回れる
- 2 未レンは残るが自分で処理してルート消化できる
- 1 未レン処理が自分ではできない

高い ← 低い
収益上がる、収入増える ← 下がる
※シャトル会社が継続するためのポイント

④帰社後力(事務処理、積降し)

- 5 他のスタッフを助ける余裕がある
- 4 正確で早い仕事ができる
- 3 たまにミスがあるが仕事が早い
- 2 たまにミスがあり仕事が遅い
- 1 ミスが早く仕事が遅い

⑤営業力

～将来的にシャトルの付加価値を高める力

- 5 増減プラスの営業ができる
- 4 キャンペーンで上位の成績が残せる
- 3 キャンペーンで目標達成できる
- 2 チラシ配布などはこなせる
- 1 営業が苦手である

加盟店さまがシャトルに望むこと
①委託客の100%レンタル
②預けた売上を減らさない守りの営業

①安全運転力

～車を使う仕事で最優先される力

- 5 ゴールド免許
- 4 無事故無違反
- 3 無事故
- 2 自損事故あり
- 1 加害事故(対人対物)あり

レンタル以前のプロドライバーとしての常識であり、低いと社会的信用、仕事を失う。

③コミュニケーション力(信頼、クレーム)

～お客さま、加盟店さま、社内で良好な信頼関係を築く力

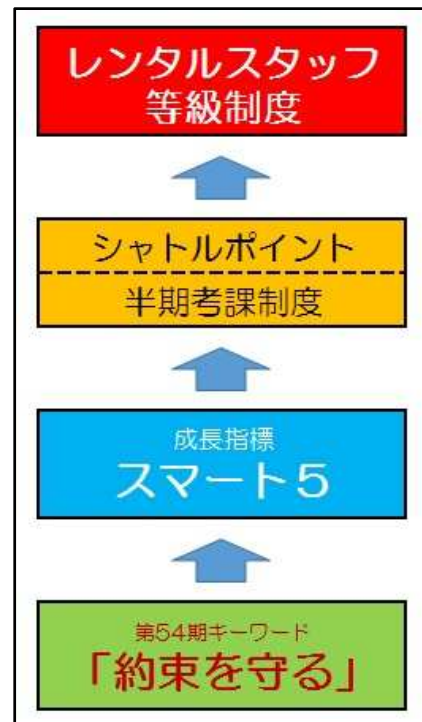
- 5 お客さま、加盟店さまから高い信頼を得る
- 4 お客さまから信頼を得る
- 3 お客さまから平均的な評価を得る
- 2 たまにクレームがある
- 1 対人関係が弱い

高い ← 低い
← 委託増える 直戻返却
※シャトルが必要かどうか判断されるポイント

前号で今期のシャトルキーワードが「約束を守る」であるとお伝えしましたが、今回ご紹介する「スマート5」はレンタルスタッフの成長指標を見える化したものになります。

新人スタッフが目指す方向、成長のステップ、その優先順位を解りやすく表しています。過去には中堅・ベテランスタッフがレンタルさえ残さず回ってこれば良しと、新たな成長を目指さずルーチン仕事を続けるケースも見受けられましたが、その防止の役目も果たします。

シャトルスタッフ成長指標 スマート5



見本の図は拠点の平均数値ですが、もちろんスタッフ毎のスマート5があり、半期前と比較しながら面談が行われます。

今号では詳細まで触れませんが残りの評価制度を簡単にご紹介すると、スタッフの売上やレンタル率など数字での評価が「シャトルポイント」で、併せて数字では評価できない・扱いにくい項目(例えば身だしなみ、クレーム、事故など)が「半期考課制度」として評価されます。これは文字通り半期毎の賞与の査定に使われます。

そして「レンタルスタッフ等級制度」にはシャトルが目指すところの理想のレンタルスタッフ像が細かく描かれています。いくつか抜粋するとこんな感じです。

- ① お客さまに好印象を与える
 - ・ 元気のよい挨拶
 - ・ 身だしなみ
 - ・ キビキビした動き
 - ③ レンタルを残さない
 - ・ お客さまとの約束を守る
 - ・ 定期レンタル(未レン状況)
 - ・ 勤怠状況(自己管理)
 - ⑤ クレーム防止(お客さま、加盟店、社内)
 - ・ 正確な情報伝達(情報カード、メンテナンス依頼書)
 - ・ 豊富な商品知識を持っているか
 - ⑩ 数字を意識して追求する
 - ・ レンタル率(100%以上)
 - ・ ケア紹介活動(月平均1件以上)
 - ・ お客さま、加盟店をファンにする
- (プラスα情報カード等)
- など44項目、A~Iの9段階で評価されており下がりにも影響します。シャトルでは具体的な目標と明確な評価がスタッフの成長には不可欠であると考えています。

2015年5月度	1日平均			訪問単価	レンタル率	7月1日(水) 大阪勉強会 7月13日(月) 神戸・京都勉強会 8月13日(木) ~8/15 お盆休み 8月26日(水) 大阪勉強会 9月7日(月) 神戸・京都勉強会
	売上	軒数	走行距離			
シャトル大阪中央	163,684円	54軒	73.6km	3,049円	100.0%	
シャトル神戸中央	125,118円	42軒	102.8km	3,002円	99.7%	
シャトル京都中央	106,365円	27軒	53.0km	3,906円	98.8%	

長良川温泉慰安旅行

今回は2台のバスで彦根城を道中見学してから長良川温泉へ入り、日没のタイミングがあるので旅館での宴会を早めに終えて鵜飼船に乗りました。目の前で見える鵜飼はとても幻想的で美しかったです。ちなみに長良川の鵜匠さんは宮内庁式部職って国家公務員だそうです。各々伊勢崎町界隈での二次会を楽しんで翌日は下の写真のリトルワールドでした。ここでもドイツビールが飲めてプツハア〜でした。

「慰安旅行」という言葉を聞かなくなり久しいですが、シャトルが未だに昭和の会社行事「慰安旅行」にこだわるのは訳があります。

ひとつはレンタルという仕事がひとり外回りしている時間が圧倒的に長いことです。早朝に出発し



暗くなつての帰社を続けていると会社勤めなのか一匹狼なのか錯覚をおこします。よつてあなたはこの会社の一員です。実感させる必要がある。(笑)



愛知県犬山市「リトルワールド」にて/2015.6.6-7

ふたつ目は拠点に分かれてお仕事しているのと同じグループであっても顔を知らなかったりして、数少ない一堂に会す場を作りたい。みつ目は昨今の人材を集めるのが難しい状況の中で、**他社と違う、他所はやってない**、そんな会社の特徴を持つ。とか言いながら温泉つかって宴会するのが好きな人が多いですけどね。

この写真はシャトル大阪中央店(川越野運送本社)の長い階段を登った先の入口にある「**広報ビジョン**」です。ここを右に行けばシャトル、左に行けば越野運送です。

これは32インチモニターを壁掛けして、USBメモリに写真を入れ、それをスライドショーしています。つまり大きなデジタルフォトフレームです。4月に設置して最初に「**KOSHINO ALLSTARS**」と題して、グループ各部署で働く人を全員スライドショーしました。数十枚の写真が延々と映し出されます。以前からパネル写真を飾ったりしていましたが、この方が簡単に加工して遠隔地の部署へメールで送ったりもできます。

シャトルにお立ち寄りの際はしばしご鑑賞くださいませ。



<http://ameblo.jp/shuttle-ko/>



ダスキンシャトル 北大阪のブログ

シャトルのタイムリーな情報をお届けします



是非アクセスしてください!