

運 転 代 行 業

従事者用 マニュアル



《事業者・安全運転管理者の大切な仕事》

事故防止のために運転者のプロ意識を喚起しましょう。

従事者の体調管理（睡眠不足・過労・発熱等）をしましょう。

入・出庫時の事故防止、随伴車両担当者の顧客車誘導を義務付けましょう。

安全運転意識（車間距離・一時停止・制限速度遵守）をしっかりと持たせましょう。

マニュアルの内容



- その1 服装・身だしなみ
- その2 随伴車の始業点検
- その3 いよいよ業務開始
- その4 飲食店に着いたら
- その5 お客様の乗車時
- その6 業務の真価が問われるとき
 - ☆客車運転者の心得
 - ☆随伴車運転者の心得
- その7 最後まで気を抜かずに
- その8 もし、事故が発生したら
- その9 その他のトラブルが発生したら
- 結び 運転代行はサービス業

運転代行業 従事者用マニュアル

運転代行業務の従事者、つまり運転者であるあなたにとって、運転代行の業務上基本的なこと、大切なことを記載したマニュアルです。

ベテランの方も、このマニュアルをひと通りお読みいただくようお勧めします。

毎日、基本的なことを繰り返すことで、それが習慣となって身に付きます。

このマニュアルからできるだけ多くの基本を取り入れていただき、お客様からよりいっそう信頼される運転者になっていただきたいと、願っています。

客車運転者

2種免許運転者はプロドライバー!! その意識を忘れてはなりません。

高度な運転技術を身に付けたお抱え運転者より、更に高度な安全意識を!

随伴車運転者

随伴車運転者は、客車運転者の重要なサポーター意識が必要です。

客車事故を起こさせない、損傷させない! 少しの気配りで事故防止が可能です。

その1 服装・身だしなみ

- まず、服装を整えることから始めましょう。
業務に取り組む心構えが服装にも表れます。
- ユニフォームがある場合は、確実に着用しましょう。
ワイシャツ・ネクタイ・革靴は基本です。
- ポロシャツ・Tシャツ・短パン・サンダルは、お客様に不快感を与えます。
不潔な頭髪や無精ヒゲなどにも、心配りが必要です。
- 待機中も、お客様は見ています。
シートを倒し、ダッシュボードへ足を上げたり、窓の外へ出すのはお客様の、大きな拒否反応を招きます。
特に女性に与える嫌悪感は大きいのです。
- お客様は、あなたを通して会社を想像するものです。
(運転者は会社の顔なのデス)



その2 随伴車の始業点検

- 出庫準備を完全にしましょう。
- 車内はいつもきれいに清掃をしましょう。
 - ライト周り (ウィンカー・ヘッドライト・ストップランプ・バックランプ etc)
整備不良にならないように。
表示灯 (あんどん) の点灯確認も忘れずに！
 - エンジンオイル・冷却水・ファンベルトの張り・ブレーキオイル残量
作中にエンジン不調になってはいけません！
 - 冬場の寒冷地では フロントガラスの凍結を完全に取り除きましょう。
視界不良で、人身事故・物損事故を起こさないために！

その3 いよいよ業務開始

さて、出発です。

- 客車運転者・随伴車運転者が共に協力して安全走行を心掛けましょう。
交差点通過時は助手席から左右を確認し、「左オーライ」と声を掛けましょう。
運転者は「ハイ」と返事をしてお互いの信頼関係で安全走行・・・です。
- 特に、見通しの悪い交差点では、無灯火の自転車・歩行者に要注意！
雪道・凍結・冠水など道路状況が悪いときは、細心の注意で運転を！



その4 飲食店に着いたら

お店に到着しました。

- ドアを開けて、お店の人から「イラツシャイマセ」と言われる前に、「お待たせしました。□□代行です。○○様をお迎えに伺いました」とハッキリと伝えましょう。
- 客車の駐車場と、お帰り先をしっかりと確認します。
お店の前まで車を廻すか、駐車場でお待ちするかの確認も大切です。
- 客車の損傷の有無をお客様と一緒に確認します。
- 車検切れになっていないか検査標章を確認します。
- 出庫時、コインパーキング等は要注意です。
客車は直進状態で駐車しているとは限りません。
ハンドルを切ったままの場合もあります。思い込みで発進すると
タイヤ・ホイールに損傷を与えることがあります。
ロック板の開放を必ず確認します。シャコタン車要注意 !!
駐車場出入り口の傾斜・段差も要注意、エア口を損傷することがあります。
- 随伴車運転者は、車に乗ったままではいけません。必ず降車して誘導を
しましょう。小さな事故を防ぐアナタの役割です。

その5 お客様の乗車時

お客様が乗車されます。

- まず、「お疲れ様でした。ご利用ありがとうございます。」と、お声掛け！
- お客様乗車時に随伴車運転者は客車のドアの開閉（ドアサービス）をしましょう。
その際、お帰り先を再確認するのも重要な役割です。
お客様が複数人の場合は、運行経路も確認しましょう。
丁寧な態度と、言葉使いを忘れてはいけません。

その6 業務の真価が問われるとき

さて出発です。

- 客車運転者・随伴車運転者もシートベルトの着用を忘れずに！
- お客様がシートベルトを着用しているかどうか必ず確認しましょう。

客車運転者の心得

- 「運転を担当いたします、△△と申します。安全運転でまいりますので
よろしく願いいたします。」と、自己紹介と挨拶を忘れずに！
名前を覚えてもらうことで、常連さんになっていただきましょう。
- 随伴車の出発可能合図を確認してから発進しましょう。
お客様との会話に夢中になり、前方がおろそかになってはいけません。
会話は常に丁寧な言葉遣いで！ 友達ではありません。
- 随伴車の存在を忘れずに「細心の注意」で安全運転をしましょう。
バックミラーで常に随伴車の確認をする習慣を！



- 交差点での信号変わり目の急ブレーキ、急加速・・・厳禁
前方信号が青でも、必ず歩行者信号の点滅を確認しよう。
歩行者用信号が赤になると、間もなく前方信号は黄色になります。
黄色信号は止まれ！ですヨ。 無理な通過をせずに停車！
- それでも、通過してしまったら・・・
随伴車の行動をバックミラーで確認すること。
随伴車がパッシングライトを点灯し（必ず後方確認）
停車した場合は、お客様にお断わりしたうえで停車して待つこと。
パッシングライトの有効利用を事前に打合せておきましょう。
- 目的地を通過しそうになった・通過してしまった・・・！
ハザードランプを点灯し、安全な場所にゆっくり停車すること。

随伴車運転者の心得

- 客車が発進しやすいように、先に進行方向の確保をして合図を送ります。
- 交差点で客車が黄色信号で通過してしまっても、無理に進入せず、
パッシングで合図を送り必ず停車しましょう。（信号厳守）
- 客車の動向には細心の注意をはらいながら、車両追突しない・割込みされない、車間距離を保ち走行します。
- 目的地や曲がり角を通過しそうになった客車が、急停車しても追突しない
車間距離を確保しておきましょう。
客車への追突は、最も恥ずかしい事故です！
- 車線変更の合図が出たら先に車線を変更確保し、客車が安全に車線変更できるようにします。

客車への追突事故・・・あってはならない事故です。

その7 最後まで気を抜かずに

目的地到着・・車庫入れをします。

○客車運転者は、あせらずに随伴車運転者が誘導に来るのを待ちましょう。

○随伴車運転者は、駐車場所を速やかに確保し、客車の車庫入れ誘導に協力します。

お客様に一声、「入庫後、精算させていただきます。少々お待ちください」
車庫・駐車場の入出庫時の事故防止のために、二人の息のあった連携
プレイで確実に入庫しましょう。

○料金精算をして、完了!! ご苦労様でした。

運行記録に記入し終わったら、次の依頼先・指定の待機場所へ向かいます。

その8 もし、事故が発生したら

○まず、お客様に丁重にお詫びをしましょう。

○警察へ事故届をします。（事故証明が必要です。）

○事故日・時間・事故場所（住所）の把握も必要です。

○会社へ事故状況を詳しく報告して指示を受けます。

○お客様の住所・電話番号・入庫予定修理工場・車両ナンバー・車名等を
可能な限り確認しましょう。

○後日のトラブル防止のため、お客様と共に損傷箇所の確認をします。
携帯のカメラで写真を撮るのも効果的なトラブル防止になります。
できれば、料金は頂かない方がお客様の感情を和らげます。

○客車と他車との衝突の場合は、他車の車両番号と運転者を確認し、
その場で過失割合等への言及は慎みましょう。

その9 その他のトラブルが発生したら

すぐに、会社と連絡をとります。自分の判断で勝手な約束は厳禁です。
正確な報告をしましょう。あいまいな報告はお客様に不信感をあたえます。
会社の指示を確実にお客様に伝え、又は直接お客様と話をしてもらいます。
それで、お客様は結構落ち着くものです。
逃げてはいけません。口論もいけません。
誠意をもって対応し、会社の指示に従います。

結 び 運転代行はサービス業

お客様には、最大のサービスを心掛けましょう。

- お客様にホンの少しの恐怖感を与えるのも、プロとして恥ずべきことです。
スピード違反など論外です。
ブレーキタイミングが遅い・停車時に車間をつめ過ぎる（自分では感じない）
お客様は、思わず足を突っ張っていますよ。
- 雨の日は、車内に傘を準備することは絶対に必要です。
自分は濡れても、お客様に傘を差し出しましょう。
お客様が気持ち良く帰宅できるよう、最後まで気配りをします。

次の代行業務へ

限られた時間で効率よく代行業務をこなせるか、はやる気持ちは分かりますが
改めて気持ちを引き締め、次の仕事に向かいましょう！

随伴車の無謀運転は、衆目の批判の的になっています。

アンドンやボディ表示は思った以上に、人に見られているものです。

安全運転が安全産業の社会的信頼を築いていくのです。

あなたの運転がその基本となるように、乗務毎に安全運転を心掛けましょう。

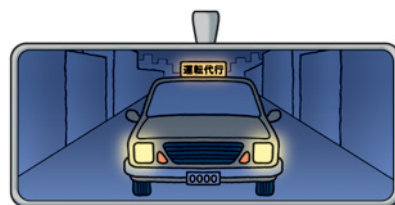
安全なペア走行のために

客車運転者と随伴車運転者の関係業務、その要点

運転代行を引受ける運転者は、顧客の生命と財産を預かる運転のプロ、ペア走行のプロであるべきです。客車運転者と随伴車運転者による代行業務の遂行に欠かせない関係業務の要点をみんなで再確認しましょう。

1 業務前

- ①客車の外観、損傷の有無を調べる。
- ②車庫から出るときは、随伴車運転者が誘導する。
- ③代行ルート（順路）を客車運転者と随伴車運転者の相方で確認する。顧客が複数の場合は特に注意が必要。
- ④客車の車検満了年月を確認する。



随伴車をいつも視野に

2 業務中

- ⑤客車運転者は、後続の随伴車をいつも視野に入れて動きを注視する。
- ⑥客車運転者は、交差点の信号の変わり目を判断して決してムリをしない。右折、左折を早めに確認して随伴車へ伝達する。
- ⑦双方の運転者は、早めの合図。必要に応じて、パッシングライトやハザードランプの合図で伝達し合う。発進、停止の合図は2人で事前に打ち合わせておく。
- ⑧車間距離を十分に確保するためにスピードを適切にコントロールする。急加速、急ブレーキは厳禁。
- ⑨目的地に到着後の車庫入れは、随伴車運転者が車から降りて客車を誘導する。

3 業務後

- ⑩次の仕事が待っている、時間が足りない、などから速度を出し過ぎる傾向があり、非常に危険。2人で注意し合って次の仕事に向かう。

安全スローガンポスター



運転代行業務の安全確保のために