

● 安全・安心・快適ガイド ●

マナー一点検編





まず、皆様にお伝えしたいこと。 お客様の安心のために、私たちに何ができるか？

運転代行という仕事は、簡単ではありません。はじめて乗る車にお客様を乗せ、知らない場所を走り、きちんとご自宅までお送りする。お客様の多くは酔っておられるので、その対応も困難です。

ですが、飲酒運転をはじめ、悲惨な交通事故を防止するという点からも、重要な役割を持つ仕事でもあります。だからこそ、代行運転中の事故は、絶対に起こさないという心構えが大切です。

どうか、飲酒運転による大きな悲劇を少しでも減らすための仕事に従事しているという自覚をお持ちください。

お客様にとって「頼んで良かった!」と思っていただけるようなドライバーになっていただければ幸いです。

01 服装編.....	26	09 シート調整編.....	42
02 身だしなみ編.....	28	10 行き先確認編.....	44
03 待機中編.....	30	11 言葉づかい編.....	46
04 あいさつ編.....	32	12 随伴車確認編.....	48
05 お店に到着編.....	34	13 車庫入れ編.....	50
06 お店での対応編.....	36	14 代行終了時編.....	52
07 駐車場編.....	38	15 事故対策編.....	54
08 外でお迎え編.....	40		

01

A、B どっち？

「服装編」

A

- よれよれのTシャツ。
- ジーンズをはいている。
- サンドルをはいている。
- ポケットに手を入れたまま。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 清潔なワイシャツ。
- ネクタイを締めている。
- ジャケットを着用。
- 白手袋をはめている。
- スラックスをはいている。
- 革靴をはいている。



お客様の声

私なら

B を 選びます!



プロなら
服装にも気をつかって
欲しいなあ。



制服がない場合は、
ワイシャツにネクタイが
基本だよ



派手な色やカタチの服装、
ジーンズやサンダルは
やめよう



ポケットに手を
入れたままの接客は
よくないね



素手でハンドルを
触られるのを嫌う
お客様もいるよ。
白いドライバー手袋を
付けよう



● 覚えておきたいキーワード ●

服装は、接客マナーの第一歩。

02 A、B どっち?
「身だしなみ編」

A

- ヒゲを生やしている。
- ボサボサの頭。
- 手袋をせず、爪も伸びている。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- きちんとヒゲを剃っている。
- 頭髪を整えている。



お客様の声

私なら
Bを
選びます!

やっぱり
清潔感のある
人の方がいいなあ。



ヘアスタイルは、
なんと言っても**清潔感**が
一番だよ



ガムをかみながらの
接客はやめようよ



ヒゲは悪印象を
与えるよ。
きちんと剃りましょ



服に染み付いた
タバコの**ニオイ**にも
気をつけたいなあ



● 覚えておきたいキーワード ●

あなたの顔は、会社の顔。

03

A、B どっち?

「待機中編」

A

- 背筋を伸ばして座っている。
- 仕事を意識した真面目な表情。
- お客様が来られるか常に注意を払う。



B

- シートを倒している。
- くわえタバコ。
- ケータイをいじっている。
- 居眠りしている。
- ダッシュボードに足を上げている。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

お客様の声

私なら

A を
選びます!



ダッシュボードに
足上げなんて、
なんか怖いわねえ。

どこでお客様が
見ているかわからないからね。
いつでもお客様に接しているような
気持ちで待機しよう!



待っているだけだからと、
タバコを吸ったり
スマホ(メール)をするのは
やめた方がいいね。

ダッシュボードへの足上げは、
嫌悪感や恐怖心を与えるよ。
絶対ダメ!!



● 覚えておきたいキーワード ●

待っているときも、仕事です。

04 A、B どっち? 「あいさつ編」

A



- あいさつの声が小さい。
- 言葉遣いがなれなれしい。
- 話すときに無表情なまま。

お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B



- はきはきした口調で言う。
- しっかりとお客様を見て話す。
- 笑顔で対応する。

お客様の声

私なら

Bを
選びます!

きちんと
あいさつできない人は、
運転も心配だなあ。



なやなやしい
話し方は、
お客様を不愉快にさせます

自然な敬語を使うことで、
お客様に安心とリラックスを
感じていただくのが大切。
難しいけどがんばろう。

● 覚えておきたいキーワード ●

あいさつは、信頼につながっている。

05 A、B どっち? 「お店に到着編」

A

- 自分の所属と名前をきちんと名乗る。
- お客様の名前をはっきりと言う。
- お客様の状況をお聞きする。



「お待たせしました。
○○代行の○○です。
△△様をお迎えにまいりました。
時間がかかるようでしたらう、
外でお待ちしております」

お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- きちんと名前を名乗らない。
- お客様の状況を見ない。
- 言葉遣いがなれなれしい。



「運転代行者です。
お客様は「○○」」

お客様の声

私なら

A を
選びます!

お店のスタッフにも
きちんとした人なら
安心できるなあ。



毎日行く店だからといって、
なれなれしいのはダメ!
きちんとマナーは守ろう

店内が騒がしいこともよくあるね。
しっかりと声を出すことが大切だよ

店の人から
「いらっしゃいませ」と言われる前に
あいさつをしたいね

● 覚えておきたいキーワード ●

お店にも「いい代行だな」とおもわれよう。

06 A、B どっち? 「お店での対応編」

A

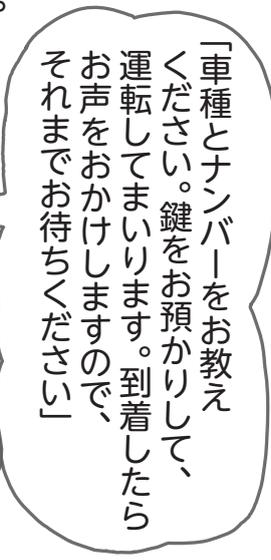
- ルールを守っていない。
- 言葉遣いがぞんざい。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 運転代行のルールを知っている。
- きちんとした説明ができる。



お客様の
声

私なら

B を
選びます!



さすがはプロだね。
運転代行の法律なんて
知らなかったよ。



お客様が随伴車に乗車すると、
タクシー類似行為になっちゃうんだよ。
これは違反だから、事情をお話して、
運転者が車を取りに行こう!



お客様が知らないことを
お教えるんだから、
ていねいな口調が必要だね。
しっかりお伝えすれば、
わかってくれるよ。

● 覚えておきたいキーワード ●

随伴車にお客様を乗せると法律違反。

07

A、B どっち?

「駐車場編」

A

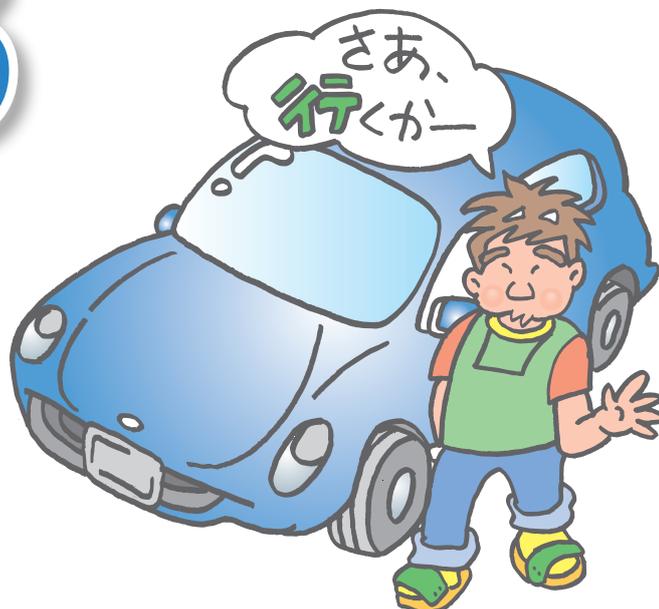
- 2人でお客様の車とタイヤの損傷を確認する。
- 検査標章を見て車検切れになっていないか確認する。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 一人でさっさと乗り込む。
- お客様の車を確認しない。



お客様の声

私なら

A を
選びます!



ちゃんと確認してくれると
信頼できるわあ。

たとえば、
パンクに気づかなかった時、
少しでも運転すると、
代行業者の責任になるよ。
気をつけてね!

異常があれば、
車を動かす前に、
すぐにお客様に連絡だ。
その上で指示を受けよう。
必要なら写真やメモを
残そう。



車体やタイヤの確認、
ちゃんと2人でしょう!

検査標章を見て、
車検切れを確認する
ことも大切だな



● 覚えておきたいキーワード ●

大きな傷やパンクを見逃すな。

08 A、B どっち? 「外でお迎え編」

A

- お客様の車に乗ったままで待っている。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか?

B

- 外で待っている。
- お客様が来られたら、挨拶と共にドアを開ける。



お客様の声

私なら

Bを

選びます!



乗ったままだと、
横柄な感じがするよなあ。

お客様が
お店から出てこられるまでは、
車の外で待つのが基本。
お客様も気持ちいいよね!

**お客様の
笑顔のために...**

冬や雨の日は、しばらく待っても
来られない場合は車内へ。
出てこられたらすぐに
外に出てお迎えすればいい

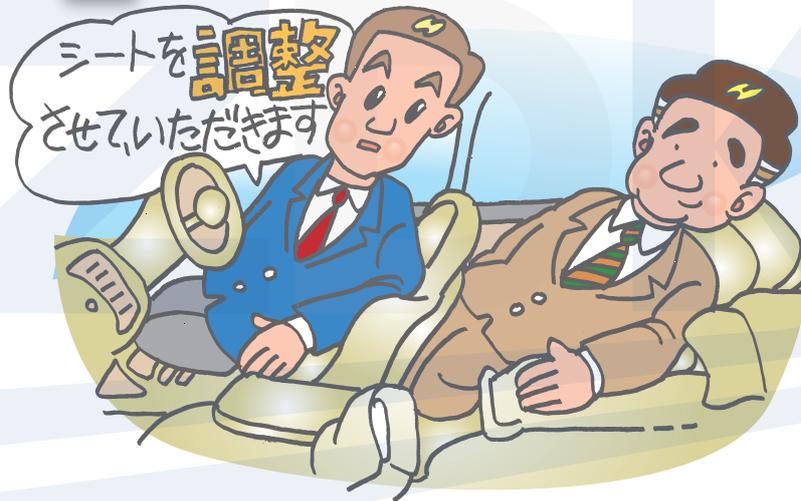
● 覚えておきたいキーワード ●

外で待つのは、お客様の笑顔のために。

09 A、B どちら? 「シート調整編」

A

- きちんと断ってからシートを調整する。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- お客様に何も言わずに勝手にシートをずらす。



お客様の声

私なら

A を
選びます!



勝手にシートをずらされたら気分が良くないなあー。

シートの調節は**運転には大切だよ**。
きちんと調節したいね

シートの位置を調節する時は、
必ずお客様に了承してもらおう

サイドミラーが開いているかも確認。
ミラーの角度も変える場合も、
お客様に了承を取らなきゃね



● 覚えておきたいキーワード ●

シート調整は、まずお客様に声をかけて。

10 A、B どっち? 「行き先確認編」

A

- 行き先を聞き、自分の判断で道順を決める。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 行き先と道順を お客様に確認する。
- 分からない場合は、すぐにお客様に教えていただく。



お客様の声

私なら

Bを
選びます!



いつも通る道の方が
いいんだけどな…

知っている目的地でも、
道順はいろいろあるからね



最初に確認!



どの道順で行くか、
最初にお客様に確認したいね

お客様によっては好き嫌いで
道順を決める方もいるからね。
お客様の気持ちを優先する
のが大切だよ

● 覚えておきたいキーワード ●

道順は、お客様のお望みのままに。

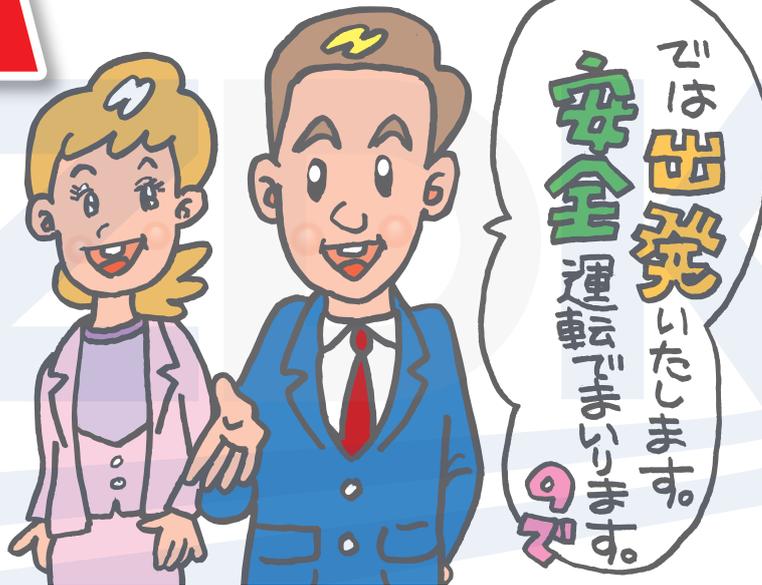
11

A、B どっち?

「言葉づかい編」

A

- 出発をきちんとした言葉づかいで伝える。
- しっかりとした口調でにこやかに言い、運転に対する信頼を得る。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 無言で車をスタートさせる。



お客様の声

私なら

A を
選びます!



きちんと
伝えてくれる人なら、
安心して任せられるわね。

聞き上手 安全運転



最初が肝心だよ。
安全運転を心がけることを
きちんとお伝えしたいね

話しかけてくるお客様には、
適度な口数でほがらかに対応したいね。
相づちや短い返事などをまぜて、
聞き上手を心がけよう

お客様がどんな対応をお求めかを
察するのが大切だね。
そうしたら次の営業にもつながるよ

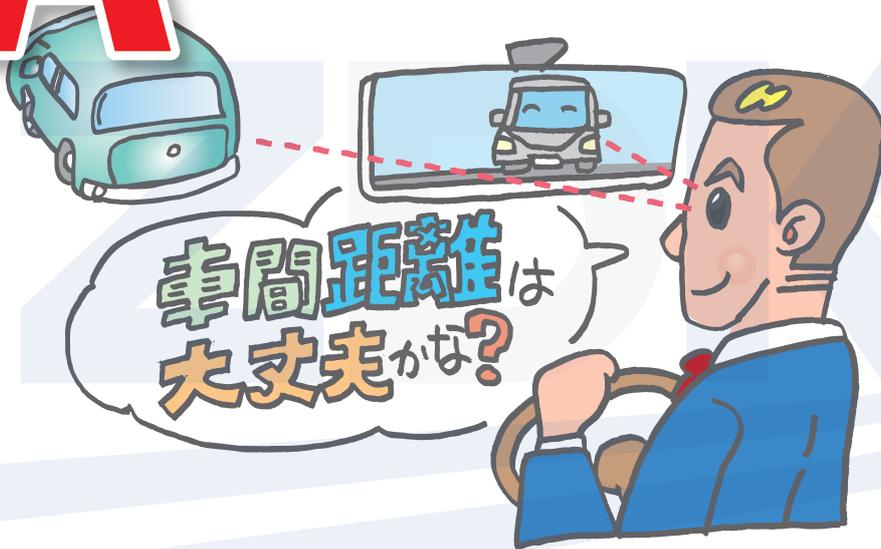
● 覚えておきたいキーワード ●

安心感は、会話からも生まれます。

12 A、B どちら? 「随伴車確認編」

A

- 時々、バックミラーで随伴車を確認する。
- 車間距離をしっかりと取りながら運転する。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 自分のペースで運転する。



お客様の声

私なら
Aを
選びます!

あれ？いつの間にか
随伴車がないぞ。
大丈夫なのか？



随伴車が付いてきているか、
バックミラーで確認しよう

歩行者信号の点滅を見て、
信号が変わるのを予測したいね。
早めの減速を心がけよう!



もし、随伴車が信号で止まった
場合は、客車も路肩で待機だ。
追いつくのをちゃんと待とう

● 覚えておきたいキーワード ●
随伴車の視点に立って安全運転。

13 A、B どっち? 「車庫入れ編」

A

- 随伴車を待たせたまま一人で車庫入れ。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 随伴車運転手の誘導で車庫入れ。
- 随伴車運転手は、停車場所を確保したらすぐに誘導に向かう。



お客様の声

私なら

B を
選びます!

車庫入れで
車をぶつけないか、
ちよつと心配だなあー!



まず車庫内に
障害物がないかを確認しよう

インカムを使って誘導
するのが一番だね!



誘導する場合は、
客車の真後ろで誘導しないようにね
危険だよ!

天井が低い車庫では、
アンテナにも気をつけよう

照明がない車庫では、
ハザードランプを点滅しながら
バックするといいよ

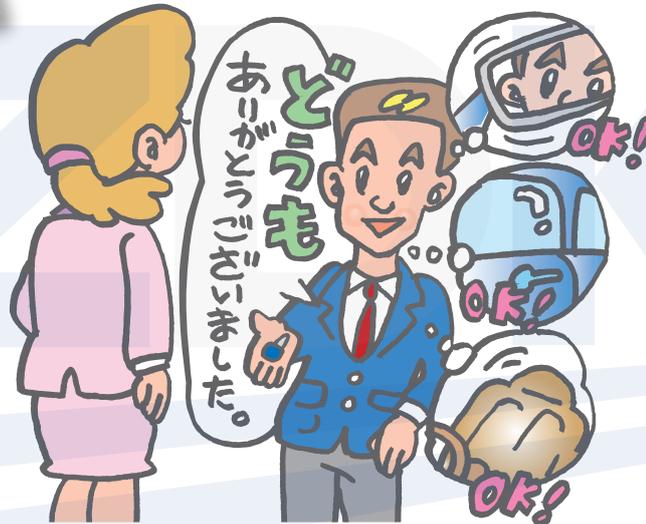
●覚えておきたいキーワード

車庫入れは、二人の
連携プレーを忘れずに。

14 A、B どっち? 「代行終了時編」

A

- 座席位置やサイドミラーを元の状態に戻す。
- ドアの開閉に注意をして車を降りる。
- お客様にお礼を言って鍵を渡す。
- 最後まで安全運転を心がけ帰社する。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

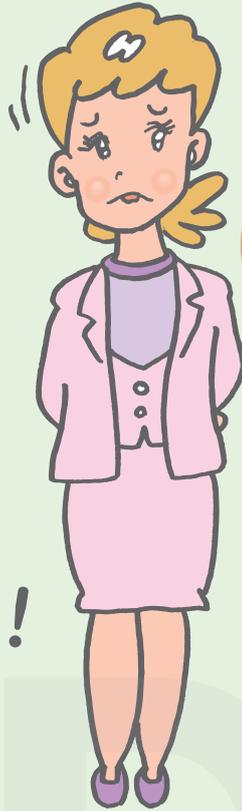
- 車庫入れが終わったら、すぐに車を降りる。
- 鍵を渡して、さっさと随伴車に乗り込む。



お客様の声

私なら

A を
選びます!



シートの位置が
そのままじゃ困るわあー

車は、お客様が
降りやすく安全な場所に止めよう



座席位置とサイドミラーは、
元の位置に戻るのが基本だね。
窓の開きや車内灯も確認しよう!

元の位置に...



サイドブレーキを必ずかけ^(※)
タイヤの向きはまっすぐにしておこう

ドアのロック、サイドブレーキ等は
お客様に確認してからやろう

※寒冷地の厳冬期には、例外的にサイドブレーキをかけないほうが良い場合があります。

● 覚えておきたいキーワード ●

仕事はなんでも最後が肝心。

15

A、B どちら?

「事故対策編」

A

- お客様にいていないにお詫びして、警察に事故届けをする。
- 損傷箇所を確認して、スマホのカメラ等で撮影する。
- お客様の住所や電話番号、修理先、車両ナンバーなどの情報を確認する。
- 会社へすぐに連絡を入れ、事故の内容を正確に報告する。
- 共済への報告も行う。

申し訳ありません。
警察に事故届けを
させていただきます。



お客様は、どちらの運転代行者を選ぶでしょうか？

B

- 警察に届けず、そのままお客様をお送りする。
- 帰社後、軽微な事故だからと会社に報告しない。

軽微な事故
なので、
こちらに任せて
ください。



お客様の声
私なら
Aを
選びます!



きちんと対応してくれて、
かえって信頼できたよ!



まず、すぐにお客様に
お詫びを言うのが大切だな。
誠意をもって対応しよう!

事故証明が必要だから、
警察にはすぐに
連絡しよう!
会社への報告も正確に。
隠したり逃げたりが一番いけない



お客様と損傷箇所の確認をしよう。
スマホのカメラ等で写真を撮っておく
のもいいね!

● 覚えておきたいキーワード ●
小さな事故でも、すぐ報告。