

気持ちよい印象が大切

中田商事（中田純一社長、三重県伊賀市）のマナー教育は「普通のことを普通にする」というもの。「マナーとはいったい何か」というテーマに中田社長自

身も長年考えてきたというが、「結局、相手にとって気持ちのいい表現をすること」というところにとどり着いた。

そこで同社では、ホウキとチリトリをトラックの荷台に積み、空いた時間を利用してドライバーが荷主構内の清掃活動を行っている。

そうした活動によって荷主から感謝されることもしばしばだというが、「どうすれば相手に気持ちよく思ってもらえるかを考えるには、常に感謝の気持ちを持たなくてはならない。実はそこがいちばん重要」と中田社長が説明するように、同社はホームページ上で運行中などの出来事を綴る「ちょっといい話」を展開するなど、ドライバー

中田商事

に感性の豊かさを強く求めている。

また、昨夏には作業着と制服を分けた。「汚れた作業着で荷主と接すれば、対応もだらしなくなる」とし、荷主と接するときには制服に着替えて気持ちを切り替えるよう指導している。さらに10月から「リスク削減プロジェクト」を立ち上げ、事故や飲酒など従業員が主体となったリスク管理にも取り組んでいる。

「あいさつをするのは当たり前。当社のマナーの基本は相手に気持ちよく思ってもらう、そして迷惑をかけないこと。そうすることによって自分自身も成長していくのだと思う」と話す。

（加藤 崇）

中田純一社長

