

お客様導入事例紹介

有限会社御殿場特車 様

御殿場特車(島津美智子社長、静岡県御殿場市)は、2012年5月に保有車両ほぼ全てに「スリープバスター」合計23台を装備し、他社に先駆けて運転中の運転手の体調管理を実施。続いて2013年12月にはスリープバスターの運行管理ソフト『ヒュータコ』を導入することにより、運転直後に運転手の一日の体調を確認できる体制を整えた。「打てば響く!!」お客様との言葉・心のキャッチボールを大切にする同社は、運転手との間でも体調に関するキャッチボールを行い、より高い視点で運転品質の向上に努力されている。

■ 運転手の気持ちの判るマネジメント

創業時から、困った時に助けてくれる、お客様の要望(多様な搬送物、困難を伴う配送要求)に応えてくれることで定評のある同社は、1984年に島津正道(初代社長)が創業し、配車担当であった島津美智子(現社長)が、社長が事故で亡くなられたこともあり、経営を引き継がれることとなった。その際に、古参の運転手と話し合う中で、運転手の気持ちの判るマネジメントを実施することを決意する。

一方、2010年には、運転手・会社の努力を荷主への運送品質の向上の約束・保証とするために、Gマークを取得。良い仕事をする為には、無理の生じ難い運行環境を提供することが会社の役割であるとの認識のもと、運転手には、運転中、並びに運転前の体調管理に対する責任があることを理解してもらっている。

このような姿勢は、荷主からは、「お客様に厳しく、運転手には優しいマネジメント」[社長(笑)]、とされている。



島津美智子 社長

■ 安心、安全、信頼し合うマネジメント

同社では、運行支援機器として、デジタコ、ドラレコ、カーナビ、コミュニケーションのためのハンズフリーによる携帯電話を装備している。運行支援機器に関しては、「思い立ったら吉日」(社長談)で、自らが関心を持った時に、他社の経営者からの評価が高いものを購入されている。特にデジタコは、その製品自体の機能もさることながら、コンサルティングサービスを利用して、1ヵ月単位でデータを集計・分析し、実際の分析結果を従業員教育にも利用できることが、機種を選定の決め手になった。

デジタコの場合、コストパフォーマンス(費用対効果)を狙う余り、運転手への指導として、燃費の向上(燃費の良い運転)を主眼に置く場合が多いが、同社では、運転手の安全運行につながる情報を提供することで、運転手からは、運行支援機器は自分たちを監視する/ヒューマンエラーの抑止力目的の装置ではなく、自分たちのための装置として認識されている。

また、もともと運転中の体調に関しては、体調不良になってから連絡するのではなく、運転前から体調の不安を気軽に相談できる風土を作っていたため、スリープバスターは、導入当初から『体調に合った休憩タイミングの相談・判断』に役立てられている。

導入当初から「眠くなったときにびっくりさせてもしょうがない」（社長談）という認識の下、現在、各種運行支援機器が様々な音を発することに、多くの会社では警告音やメッセージがうっとうしいといわれる中で、御殿場特車の運転手は「運転自体、（奥さんも含めて）誰もねぎらってくれないが、機械がねぎらってくれて嬉しい」と、好感をもって利用されている。

また、同社では、4時間以上の連続運転を防止するために、以前は3時間30分経過後に、休憩場所を探すようにしていたが、場合によっては4時間を経過してからの休憩を余儀なくされる事態が発生してしまっていた。現在は、スリープバスターが、「運転開始から3時間経過しました」というメッセージを出すことを利用して、3時間経過後から、休憩場所を探すようにルールを変更したことで、確実に4時間未満で休憩をとってもらえるようになったという。ヒュータコの解析では、3時間経過後から集中力や判断力が低下し、ヒューマンエラーの発生の可能性が高まることが危惧される状態であることが確認されていたが、ルール変更により、そのような状態での連続運転自体が回避されるようになった。

このように、事前対策を確実に行うことで、大きな事故の件数が減っていることを「実感できている」という。



トラックが並ぶ駐車場



ユニック車など多様な車種を装備

■ 機械は正直。今日の体調不良にも、実は理由がある。

関越自動車道バス事故に関する情報番組で、スリープバスターの存在を知り、「面白い」と思ったことから導入を決断された。もともと、連続運転をしないよう注意はしていたものの、体調不良に陥る前に、回避行動がとれるような装置を探していた。「実際、眠くなってから通知されてもびっくりするだけ（笑）」とは社長の談。当装置の眠くなる前に通知し、休憩の判断ができる機能を高く評価している。

一方、スリープバスターを使いこなしていく中で、各自に体調の傾向があることが感覚的に判りつつも、客観的なデータが無い中で、運転中の体調に影響を与える前日の体調まで含めた指導ができないことに物足りなさを感じていた。

そこで、『ヒュータコ』を2013年12月発売と同時に導入。毎日コントローラーを回収し、その場でデータを紙に出力して体調を確認している。本人が忘れない内に、運行時の体調を振り返ることができるため、体調不良が発生した要因を特定しやすいという。

また、運行開始直後から疲労度合いが高くなっている運行が続く場合は、直近の生活態度（生活習慣）を振り返ってもらうことに役立ててもらえる他、若い方は、「週末にめいっぱい青春を満喫する」（笑）ため、週明けの体調が一番悪い状態になりがちであることも判ってきた。

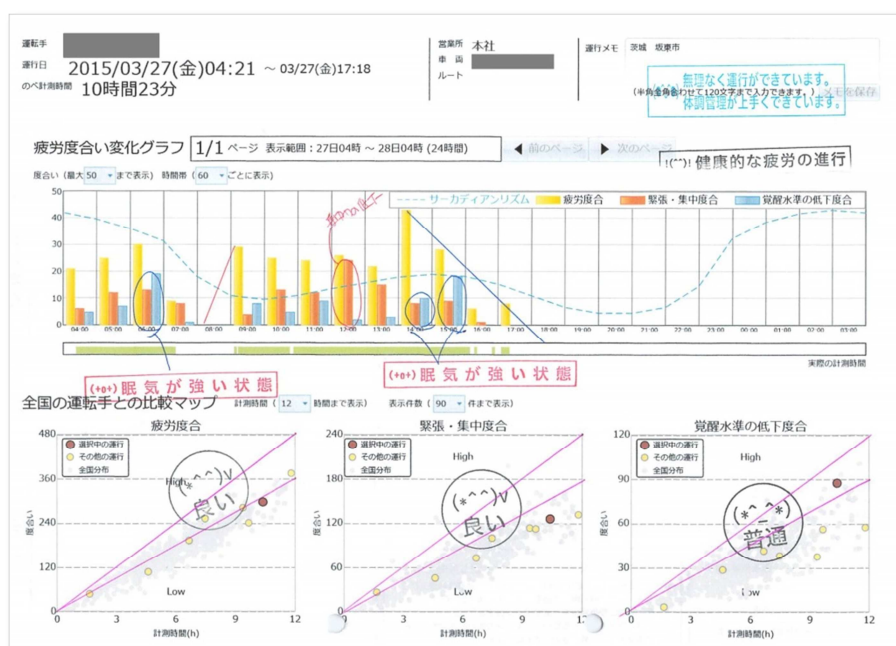
「運転中の体調は日々の生活管理の結果。機械は正直。今日の体調不良にも、聞けば理由がある。」と社長。特定の日だけぐっすり寝て、120%無理ができる状態になって運転に臨んでもらうのではなく、運転のプロとしては、エブリディ80%を目指してもらっているという。無理をしても続かないことは、お互い判っている。

スリープバスター、ヒュータコを利用した体調に関するコミュニケーション（体調管理）を通じて、普段の生活習慣、健康診断／検査の重要性を認識してもらえるようになっている。

■ 運転手は匠に、経営者も向上心を忘れない。

「トラック業界のイメージを、クリーンで爽やかなものに変えて行きたい。良い仕事は良いドライバーから生まれる」という信念を持つ同社では、新卒から採用し、社員教育に力を入れている。社員には、運転手になるのではなく、匠（それぞれの分野でピカイチ、指名される、褒められるよう）になりなさい、と教育している。そういった教育の成果からか、社員は「ユニックの操作ができるようになる!」「本州を制覇できた!」など、自ら目標を立て、それぞれの目標達成のための努力を楽しんでいる。

仕事は日々研究と謳う社長は、ご自身も常に向上心を持たれている。人材育成を通じて、経営者も経営を学ばせてもらっているという。社長は、「息子が継ぐ時には、息子の世界観でその時代に合ったマネジメントをして欲しい」と願っている。その土壌作りとして、会社が社員を、社員は会社を気遣うことを通じて、社員が質の良い仕事ができるような体制を充実させていきたい。そのためにも、運転手の気持ちの判るツールの1つとして、スリープバスター、ヒュータコを楽しんで使っていききたいと、体調管理ツールをますます利用される意気込みが伝わってきた。



運行結果を毎日紙に出力。

表情を持たせたオリジナルハンコにより、評価結果は一目瞭然。

「女子力を活かしたマネジメントでしょ。(*^*)」(社長談)

【会社概要】

会社名	有限会社 御殿場特車
設立	昭和60年3月
所在地	静岡県御殿場市
代表者	代表取締役 島津美智子
事業内容	一般貨物自動車運送事業 中運自2貨第95号 利用運送事業
資本金	700万円
従業員数	17名
車両数	24台
導入機器	スリープバスター、ヒュータコ
導入時期	2012年5月
ホームページ	http://gotenbatokusya.jp/

(2015年5月現在)

