

Close Up クローズアップ 交通教育センター

コロナ禍で利用が広がった宅配サービスのライダー・ドライバーに対する安全運転教育

コロナ禍を契機に食材や食事などの宅配サービスの利用が拡大した。Hondaの交通教育センターは、配達中の交通事故を1件でも減らしたいという宅配サービスの企業・団体をサポートしている。交通教育センターレイボー埼玉を活用し、安全運転教育に力を入れている2つの企業・団体の事例を紹介する。

事例①

(株) ライドオンエクスプレス

グループ全体で宅配寿司「銀のさら」を350店舗以上展開するなど、様々なデリバリービジネスを手がける(株)ライドオンエクスプレス。各店舗では注文を受け付けると、配達を担当するクルーが三輪バイクでお客様のもとに届ける。そのため、同社はクルーの安全運転教育に尽力している。

同社直営部直営人財グループ マネージャー 上野義幸さんは「私たちは『安全なくして営業はない』という方針で取り組んでいます。昨年はコロナの影響による配達件数の増加によって事故件数は増えました。しかし、事故発生率(事故件数÷配達件数)は減少してい

ます。教育の質をさらに上げていけば、事故件数も減らせると考えています」と話す。

5月にレイボー埼玉でグループの新入社員86名と店長24名それぞれを対象にした安全運転講習会が実施された。

新入社員は店舗に配属されるとアルバイトのクルーを指導する立場となるため、自分自身が三輪バイクに関する知識と運転技術を身につけていなければならない。新入社員向け講習会では各自のスキルを向上させるトレーニングに重点を置いている。

店長は各店舗でクルー全員の安全意識と運転技術を高める役割を担う。「指導者としての心構えを身につけてもらうことが店長向け講習会のねらいです。今年からクルーへの効果的なアドバイス方法を学ぶことを目的とした



三輪バイクの基本操作をわかりやすく説明する模擬指導



相互に後方を追走し、終わった後にアドバイスし合う



見通しの悪い交差点の安全な通過方法を再確認

事例②

コープデリ連合会

コープデリ連合会(コープデリ生活協同組合連合会)は関東信越の1都7県で活動する生協の事業連合組織で、全生協の組合員数は514万人を超える。各生協では、地域担当者と呼ばれる職員がトラックを運転し、組合員に食料や日用雑貨などを定期的に配達している。4月から5月にかけて、新入職員を対象にした安全運転研修が実施された。

同連合会 宅配運営企画部ウイークリーコープ課 青山浩一さんは「新入職員のほとんどはトラックの運転経験がありませんから、トラックの運転に慣れてもらうための研修は欠かせることができません」と話す。数年前から研修中はトラックを受講者一人に1台割り当て(以前は二人で1台)、運転時間をできるだけ多くとれるようにしたという。

まず4月に、新入職員97名が5日間の研修を受講。日常点検のやり方から正しい運転姿勢、死角などトラックの特性を学び、S字・

クランクを走行する車両感覚訓練、車庫入れや縦列駐車を行う後退訓練に取り組む。研修の最後に、車庫入れや狭路クランクなどの課題による技量判定を行う。

5月に実施される3日間の研修は技量判定をクリアできなかった人や4月の研修までに運転免許を取得できなかった人を対象とし、今年も15名が受講。各々が苦手な課題を克服するための練習を繰り返し、レイボー埼玉のインストラクターや同連合会の安全運転トレーナーがその様子を観察し、適切なアドバイスを行った。

受講者からは「4月の研修では苦戦しましたが、この3日間で自信を持って運転できるようになりました」「研修でのパイロンはお客様の家の壁や塀になると思って、気を引き締めていきます」「トラックを動かす前の安全確認の重要性が理解できました。配属先でも確実に実践したいと思います」という声が聞かれ、納得いくまで練習することで各々が手ごたえをつかんでいるようだった。

この後、新入職員は各々の配属先で先輩の運



5月に実施された研修では、新入職員が各自の苦手な課題をクリアするための練習が行われた



狭路クランクではスムーズに通過するための切り返しのポイントをインストラクターが模範を見せて指導

転するトラックに同乗し、配達の手順やルート覚えていく。そして、宅配ドライバーとしての見極めを経て一人で配達に出るようになる。

青山さんによれば、昨年4月、1回目の緊急事態宣言が発出された前後に注文が殺到したことで地域担当者の業務量が増え、配達中の

軽微な事故が多発したという。しかし、昨年全体で見ると事故件数は減少したそうだ。

「私たちの業務の中で人命にかかわるものが配達での運転です。配達中の事故を防ぐためにも、コロナ禍においても安全運転研修は継続していく必要があると考えています」と青山さんは力強く語った。



狭路では高さのある障害物(パイロンに立てたボール)にも注意してもらう



コープデリ連合会の安全運転トレーナーも研修に参加し、新入職員をフォロー



店長向け講習会ではインストラクターが受講者に指導者としての心構えと効果的な指導方法を伝えた

追走トレーニングを取り入れました」と上野さんは説明する。

店長向け講習会では二人一組で交互に店長役とクルー役となり、互いに模擬指導を行う。クルーはバイクの運転が未経験という設定。三輪バイクの取り回しからアクセルとブレーキの操作方法などについて説明することで、指導すべきポイントを再確認してもらう。追走トレーニングはセンター内の市街地コースを走行。店長役がクルー役の後方を追走し、法規を守っているか、必要な確認ができていかなどを観察。相互で改善に向けた指導をするのである。その様子を見ながら、インス

トラクターが「はじめに良かったところをほめると相手が皆さんの話を聞きやすくなります。『確認ができていなかった』など指摘だけで終わらず、そうすることによってどのようなメリットがあるのかまで説明しましょう」とアドバイスした。

講習会に参加した店長の一人は「模擬指導で他の店長がどのように指導しているのかを学ぶことができ良かったと思います。運転の指導は自己流になってしまいがちなので、インストラクターのアドバイスも参考になりました。店には私以外にも指導役のクルーがいるので、学んだことを共有したい」という。