

# ヤマト運輸のドライバーの意識調査

1120376 田内 大雅

高知工科大学マネジメント学部

## 1 概要

最近新聞やテレビなどで事故を見ない日は無いと思う位、事故は日々起きている。私はヤマト運輸で大学2年生からアルバイトをしている。そこでドライバーが事故をしないようにどうゆう工夫をしているのか、どういったことに注意しているのかなどをアンケートやヒアリングなどをしてセールスドライバー (SD) の人達から回答をいただいた。

そしてヤマト運輸は「事故防止0運動」を掲げているので、このレポートをとうして少しでも事故が減るような考えを見つけたいと思う。

日本の交通事故による死者数は、過去最悪の 1970 年の 1 万 6765 人を境に減り始め、2010 年には 4863 人にまで減少したが、これよりも少なく 0 に近づけるには 1 人 1 人の心掛けでも事故は減ると考えた。

## 2 背景

平成 11 年 (1999 年) からの 10 年間で、交通事故による死者数は大幅に減った。衝突安全ボディ、エアバッグ、シートベルトなど、安全技術の進化があったからである。しかしながら、現状だけの取り組みの限界が見えてきたことも事実である。

## 3 目的

この調査でヤマト運輸は 1 年間でどれだけの事故を起こしているのか、またどういった経緯なのか調査する。

そして交通事故防止の必要性や安心で安全な運転がどのようなものか調査し対策を提案する。

そして、運輸交通業でなんの事故が一番多いのかを調べ、また一番少ないのも調べる。

## 4 研究方法

ヤマト運輸のみかづき支店で業務するセールスドライバーに質問用紙を配布し、荷物や交通事故における安全への取り組みと意識調査を実施する。また、ヤマト運輸の安全意識に取り組む姿勢を調査する。

## 5 結果

ヤマト運輸の 2010 年度自動車事故は 39 件であった。事故の内容は対自動車が 9 件、対二輪車は 4 件、対自転車は 2 件、対歩行者は 5 件、単独は 18 件、その他は 1 件である。事故の具体的内容は転覆・転落が 18 件、路外逸脱が 2 件、火災が 3 件、踏切が 1 件、衝突が 5 件、死

傷が 8 件、健康起因が 1 件、車両故障が 1 件である。

交通事故防止に必要な人間の要素は、『運転スキル』・『知識と経験』と私は考える。「運転スキル」では、教習所を卒業したばかりだと、運転に余裕が無いため、いつも全力で運転してしまう。人間の緊張は 15 分程度が限界だと言われていて、いつも緊張していると、あっという間に疲れてしまい、まともな運転行動が難しくなる。一般道路で周囲の状況にあわせ、自分のペースで流れを乱さない運転が出来るかがポイントである。次に『知識と経験』では経験不足は知識で補うしか対処方法はない。

また、知識と経験をバランス良く持つことで、予測を働かすことが出来る。運輸交通業で交通事故が起きた比率はハイヤー・タクシー業 42%、一般貨物自動車運送業 36%、バス業 12%、特定貨物自動車運送業 6%、貨物軽自動車運送業 3%、鉄道・軌道業 1%であった。ヤマト運輸の属する一般貨物自動車運送業は事故比率が高い。[1]  
[2]

アンケートはみかづきセンターと旭センターで 2011 年 12 月 20 日から 12 月 30 日までに行った。合計 16 人のセールスドライバーから回答をいただいた。その内容を表 1 にしめす。図 1 にみかづき支店の外観をしめす。



図 1 みかづき支店の外観

アンケート結果の表 1 から下記のことが分かる。

1. 配達物管理；預かった荷物を 1～3 日以内に届けるのが妥当である。
2. 安全管理；店独自の工夫で安全確保のために月に 1 度の参拝がある。
3. 配達ルート管理；地域ごとに配達コースが決められていて全体で 10 コースが設定されている。ドライバー 16 人が分担して住所区分での配達がある。
4. 従業員教育；日々声を掛け合いコミュニケーション

オンなどを取りドライバー全員で教育している。

5. 従業員管理；他店の支店長が巡回したり、アメとムチなどの教育がある。

6. 商品管理；補強梱包をし荷物事故を軽減している。

7. クレーム管理；会社のマニュアルに基づき誠意をもって対応している。

8. コミュニケーション管理；元気よく声を掛け合っている。

9. 従業員満足と誇り；有名企業である。

10. 従業員満足；名前を覚えてもらい、お礼を言われることである。

11. 安全管理；運転事故を起こさないことである。

12. 安全管理；周囲に気を配り、駐車位置を何度も確認する。月に一度の参拝。雨の日でも窓を開けてバイクや車などをいち早く気付くことができる。

13. 交通事故発生実績；16人中、はいが7人、いいえが3人、回答なしが6人である。

14. 交通事故発生要因；確認不足や思い込みや操作ミスなどがある。

15. 体調管理；食事のバランス・早寝早起き・休みの日にリフレッシュなどがある。

16. コミュニケーション管理；良好である。

表 1 ヤマト運輸のセールスドライバーのアンケート結果の概要

質問事項	回答「みかづき」	回答「旭」
預った荷物は何日くらいで消費者のところに 行っていますか？	1～3日	1～3日
この店独自で行って いる工夫はありますか？	特に無し	月に一度の参拝
荷物の仕分け管理は どのようにやっていま すか？	配達コースごとに住所で分けて 各自持つていく	配達コースごとに住所で分けて各 自持つていく
社員の教育・アルバイト の教育はどのように やっていきますか？	日々声をかけてコミュニケーション を計り、問題を見つけた時は 直接指導する	新人ドライバーと一緒に先輩ドライ バーも同乗し全員参加で教育する
従業員のモラルアップ のためにどのような ことをやっていますか？	日々の声掛け・他店の支店長 が巡回してくる	先輩に負けないように努力・アメ とムチ・声を掛け合い注意しあう
商品配送にどのような 工夫をしていますか？	補強梱包をし荷物事故を軽減さ せる	補強梱包をし荷物事故を軽減させ る
顧客のクレームにど のように対処してい ますか？	会社のマニュアルに基づき誠意 をもって対応する	会社のマニュアルに基づき誠意を もって対応する
朝礼などのコミュニ ケーション管理はど のようにやっていま すか？	みんなで元気よく声を掛け合 う	みんなで元気よく声を掛け合 う
この会社で自信 を持っていること、プ ライドは何ですか？	有名企業・宅配事業No.1	人の役にたっていること
ドライバーとして、一 番うれしく感じることは 何ですか？	事故を起こさないこと・お客さん に「ありがとう」と言われた時	名前を覚えてもらい、お礼を言わ れること
ドライバーとして一 番注意することは何 ですか？	事故を起こさない事	クレームと運転事故
交通事故を起こさな いようにするために工 夫をしていますか？	周囲に気を配り、駐車位置を何 度も確認する	月に一度の参拝・雨の日でも窓を 開けてバイクや車などをいち早く 気付くようにしている
交通事故を起こしま したか？	7人中、はいが3人、いいえが2 人、無回答が2人	9人中、はいが4人、いいえが1 人、無回答が4人
交通事故を起こした 原因は何ですか？	確認不足・相手の過失	確認不足・思い込み・操作ミス
体調管理をどのよう にしていますか？	食事のバランス及び早寝早起 き	毎日晩酌・休みの日リフレッシュ
仲間のドライバーと のコミュニケーションは うまくいっていますか？	良好	良好

「みかづき」センターはドライバー同士で声をかけあっているのも、とても元気が良く優しく指導してくれている。

「旭」センターは月に一度の参拝をしているのにみかづきセンターよりも事故が多く驚いた。図2に参拝の様子を示す。図3に朝礼での安全呼称を示す。



図2 本宮神社 旭センターのドライバーが2012年1月1日に安全祈願

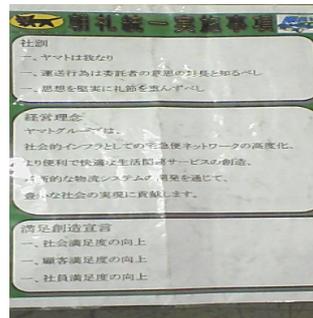


図3 朝礼統一実施事項（朝礼で全員に呼び掛ける）

## 6 考察

運輸交通業では一般貨物自動車運送業よりもハイヤー・タクシー業のほうが事故は多い。ハイヤー・タクシー業の多くは交通事故（道路）であり、一般貨物自動車運送業では、交通事故によるものは少なく、動作の反動等によるものや、転倒、墜落転落災害が多い。

運輸交通業では一番に人がおかす簡単な動作が一番多く事故を起こしていた。これは運輸業だけではなく車やバイクに乗るすべての人に当てはまる。

## 7 提案

提案としては次のことが挙げられる。

- ① 当たり前の事だが安全運転を厳守する優秀なドライバーの育成する。
- ② 無事故の優秀ドライバー・事業所を表彰しモチベーションを上げる。
- ③ 交通事故が起こるのは地域の方々が利用してくれるからなので地域の方々へ、「安心」の笑顔と「安全」の運転を届ける。

## 参考文献

- [1] 重点業種－運輸交通業  
tokyo-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/library/tokyo.../notice/.../saigai07.pdf
- [2] 安全マネジメント公表情報 | ヤマト運輸  
[www.kuronekoyamato.co.jp/anzen/management/index.html](http://www.kuronekoyamato.co.jp/anzen/management/index.html)