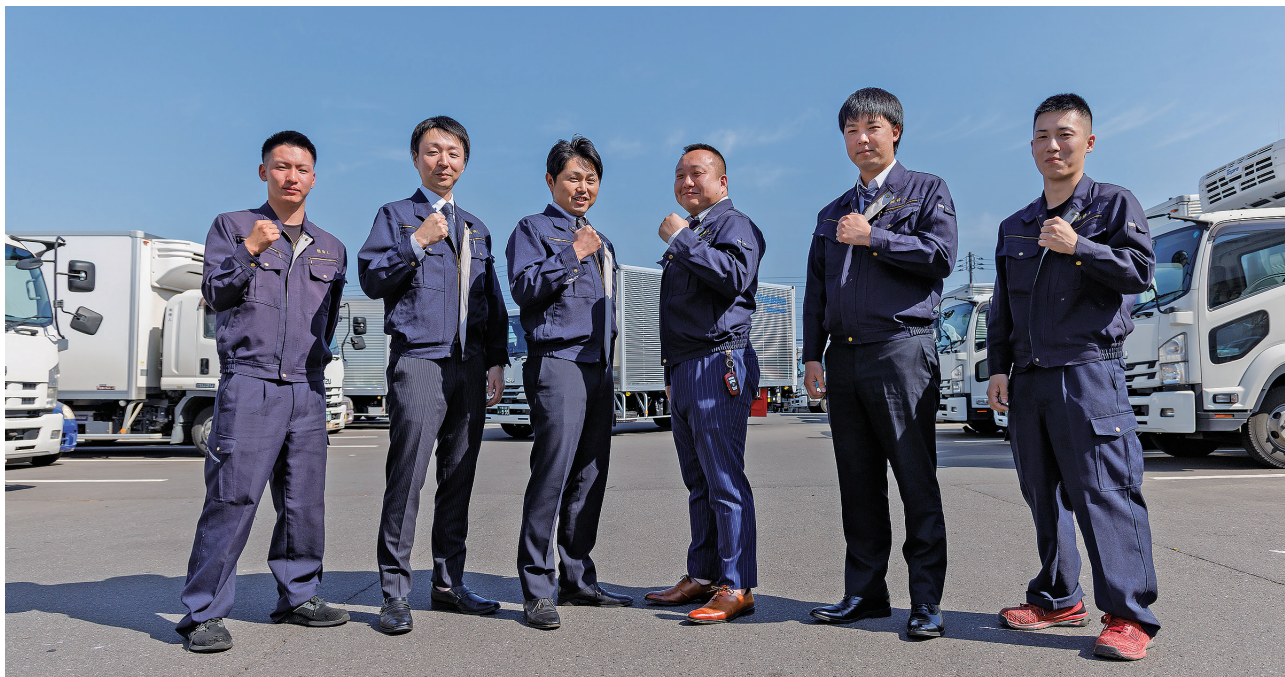


品質向上への対策を強化 「人と人との間に幸せを運ぶ」 運送会社を目指す

千葉市花見川区に本社を構える倅人（間瀬田芳也社長）は、平成 30 年に設立された新しい運送会社である。

同社の社名には、「倅」の字の人偏と「人」の間に「幸」の字があることから、「人と人との間に幸せを運ぶ運送会社でありたい」との願いが込められている。同社では「トラックドライバーとしての品質」に磨きをかけ、荷主はもちろんのこと、同社で働くドライバーにも幸せを与え続けることのできる運送会社を目指している。



同社のトラックの前で笑顔を見せる間瀬田社長（左から3番目）と従業員の皆様

■社員食堂や社員寮など福利厚生を充実 誇りをもって働ける職場環境づくりを進める

倅人は、雑貨・アパレル製品や建築資材・システムキッチン、家具・家電などの配送のほか、食品輸送なども手がける運送会社である。

同社の代表取締役を務める間瀬田社長は、大手運送会社を経て、千葉県内の運送会社で管理職として 10 年ほど勤務。その運送会社から分社するという形で同社を設立し、代表取締役に就任している。

間瀬田社長は分社化に際して、ドライバーの質を従来よりも一層良化させ、クオリティーの高い輸送サービスを荷主に提供していくことを目指したという。特に、同社では「身だしなみや服装は社会人としての基本であり、最低限のマナー」と位置づけ、ドライバーへの指導を徹底している。

人の第一印象は、見た目ではほぼ決まってしまう。そして、荷主に与えるドライバーの行動や印象が、運送会社の売上を左右してしまう。かつては同社でも身なりの乱れたドライバーが見られたが、身だしなみや服装をしっかりと整えて仕事をすることの重要性の間瀬田社長が強く訴え続けたことで、服装や身だしなみが整ったドライバーが増えた。服装や身だしなみが整ったことで、仕事の向き合い方も真摯になり、荷物の扱いが丁寧になったり、乱暴な運転が見られなくなるという効果もあった。そうしたドライバーが増えてくると、身なりの乱れた少数派のドライバーの中には、居心地が悪くなって退社する人もいた。その結果、ドライバーの質が全体的に向上し、荷主からの評価が高まった。同社におけるこうした取り組みが功を奏し、経済活動が低迷したコロナ禍においても、同社では業績を維持することができたという。

同社のドライバーの中には、分社元の会社からの移籍組もいるものの、4割程度のドライバーはこの5年ほどの間で新たに採用されている。近年入社してきたドライバーのほとんどが運送業界未経験であることから、同社では入社直後の新人教育の際に「トラックドライバー

としての品質の重要性」についてしっかりと教育を行い、お客様から信頼されるドライバーとしての自覚を促すようにしている。

「ドライバーの言動に対して、他の人から『ありがとう』と声をかけられると、ドライバーは『自分は周りから認められている』という誇り高い気持ちになります。逆に、何も言われなことでドライバーが気分を害してしまい、その心理状態のまま荷主に到着し、お客様に対してぞんざいな態度を示してしまったら、当社の信用問題にもなりかねません。当社では、プロドライバーとしての強い自覚をもって日々業務に当たるよう、ドライバーへの指導を徹底するとともに、ドライバーによるマナー違反が見られた際には当社にクレームとして挙げていただくよう、お客様にお伝えしています。ドライバーは基本的に一人で乗務を行うため、営業所を出てしまうと目が行き届きづらくなってしまいがちです。『社内の目』を行き届かせるのはもちろんですが、『社外の目』も効かせていくことで、お客様へのサービスアップに繋がっていきます」（間瀬田社長）

一方で、同社ではドライバーに対する声かけも積極的に行うようにしている。同社では、運行管理者による対面点呼を 24 時間 365 日体制で実施。対面点呼を通じて、ドライバーの健康状態や疲労の度合い、酒気帯びの有無などを確認することはもちろんのこと、直接対話できる限られた時間の中で、管理者がドライバーに対し、温かい言葉をかけるように心がけているという。

「日々一人で乗務を行うドライバーは、とすると孤立感を抱えがちになってしまいます。孤立感が大きくなってくると、仕事に対するやりがいを感じられなくなり、場合によっては退職にも繋がりがちです。対面点呼は、ドライバーと管理者との貴重なコミュニケーション



間瀬田 芳也 代表取締役（左）
山本 和樹 部長（右）



同社では、運行管理者による対面点呼を 24 時間 365 日体制で実施している



社内には社員食堂を設置。現在は社員用の弁当を毎日 50 個用意している



同社では社員間のコミュニケーションを深め、定着率アップに繋げている

の場です。ドライバーへの声かけを積極的に行うことで、孤独と戦いながら乗務するドライバーの気持ちを和らげ、『管理者の期待に応えるために、これからも仕事を頑張ろう』という前向きな思いに変えていくことができます。声かけを通じて、ドライバーに『いつも自分のことを見てくれている』という気持ちを持ってもらうことで、愛社精神の高揚に繋げることができればと考えています」（間瀬田社長）

なお、運送業界未経験で入社してくる新人ドライバーの中には、乗務に必要な運転免許を保持しない人も少なくないことから、同社では免許取得支援制度を設け、会社全額負担で免許を取得させている。

同社では、ドライバーの満足度向上に繋がる福利厚生施策にも力を入れている。福利厚生は重要な人事施策のひとつとされており、福利厚生施策の改善により採用活動や社員定着率などの面で良い影響が期待できる。特に、若年層の減少に伴いドライバー不足が深刻化しているトラック運送業界においては、福利厚生施策を充実させることで人材確保が期待できる。

同社における福利厚生施策を見ていくと、まず社内には社員食堂を設置しており、同社の社員は無料で朝食・昼食・夜食を摂ることができる。社員同士と一緒に食事をする機会が増えることから、社内のコミュニケーション良化が期待できるほか、社員の食費軽減にも繋がる。また、求人募集の際にも強いアピールポイントとなる。なお、現在は新型コロナウイルス感染症対策の観点から社員食堂は一時休止しているが、その代わりに社員用の弁当を毎日 50 個準備し、社員に食べてもらうようにしている。

また、本社の近くに社員寮を整備。部屋の室内には家具や家電を完備しており、比較的安い寮費で入居することができることから、会社に入ったばかりの新人ドライバーも落ち着いて新生活をスタートさせることができるほか、社員寮を整備することで、より広い範囲から優秀なドライバーを集めることができるようになる。

「当社のドライバーの中には 18 歳の社員もいるなど、比較的若い社

員が少なくありません。入社しても長続きせずに早期退社してしまうようなケースもあり、当社にとって社員定着率向上は課題となっていました。若い社員の多くが食費や家賃の負担を減らしたいと考えていることもあり、食事や住宅にまつわる福利厚生の充実化は、若年ドライバーの早期離職防止にも一役買っています」（同）

さて、先述の通り、間瀬田社長は複数の運送会社で業界経験を積み重ね、同社の代表取締役役に就任した。間瀬田社長は、「これまで自分が経験してきたことを、管理職など周りの社員にも教えていきたい」と考え、人材教育にも力を注いでいる。一方で、「自身の学びはまだまだ終わらない」との考えから、間瀬田社長は千葉県トラック協会青年部会に参加。現在は青年部会幹事として、活発に発言を行っているという。

「これまでは、『雑用のプロでない』と社長にはなれない』との思いから、会社のトップとして、会社の存続に向けて奮闘してきました。その結果、様々な取り組みを通じてお客様からご評価いただき、当社を現在の姿にまで成長させることができました。一方で、当社を引き続き成長させていくためには、当社をともに支える管理者の育成が必要となります。今後に向けては、千葉県トラック協会青年部会で学んできたことを社内でも共有したり、これまで一人で背負ってきた経営者としての責任を少しずつでも管理者に分散していくなど、管理職育成への取り組みを強化していきたいと考えています。それとともに、社員が安心して仕事に取り組むことのできる職場環境の整備を進め、当社で働いていることを誇りに思ってもらえるような会社にしていきたいと考えています。今後も担い手不足の加速が予測される中で、確実に優秀な人材を集めていくことができれば、当社の事業を継続することは不可能となります。厳しい状況下においても未来を見据えて、『この会社に入って良かった』と多くの方に思ってもらえるような会社になるための取り組みを加速していくことで、運送事業者としての明るい将来が切り拓かれるのではないのでしょうか」（同）

ホットにゆーす

■「美しく体を引き締めたい」 キックボクシングで体力づくりに励む

間瀬田社長にはかつて、「強くなりたい」との一心で、ボクシングに取り組んでいた時期があった。30 代になってからはキックボクシングに転向。JR 西千葉駅近くのキックボクシングジム「ZEEK GYM (ジークジム)」で汗を流しているという。

「体力づくりの一環として、10 年ほど前からキックボクシングに取り組んでいます。全身運動であるキックボクシングを続けることで、基礎代謝量が増え、ボディラインもシャープになります。今後もしできる限り時間を作って、キックボクシングを続けたいと思います」（同）



西千葉駅近くのジムに通い、キックボクシングで汗を流す間瀬田社長（右）

企業プロフィール 株式会社 倅人

代表取締役 間瀬田 芳也
本社 千葉県千葉市花見川区宇那谷町 54
従業員 82 人（うちドライバー 78 人）
台数 81 台