

今年も残すところ数日となりました。  
 今年はどんな1年でしたか？ 今年も多くの出会いをいただき、こうして無事に年末を迎えられた事をありがたく思います。

今年も色々とお世話になりありがとうございました。

来年も、まだまだ経済状況はきびしいのが続くとは思いますが、素晴らしい2013年を迎えてください。

**有限会社美栗陸送 代表取締役 栗本佳孝**

## 笑顔が重要

以前にもお伝えしましたが、私は今年の初夏から自動車販売を始めています。  
 ホームページを作成し、チラシのポスティング、車検の近いクルマのワイパーに案内チラシの挟み込み、雑誌への広告掲載、屋外広告看板の設置など認知度を上げるのと見込み客リスト獲得の広告宣伝を進めてきました。  
 私は出張で月に東京へ1回名古屋へは2回ほど行きます。その時には電車を利用して移動するのですが、東京や名古屋では駅でポケットティッシュをもらう事が当たり前にあります。しかし、JR岐阜駅や名鉄岐阜駅ではあまりポケットティッシュを配っているのを見かけないのでこれはチャンスと思い、今回自動車販売用のポケットティッシュを作ってみました。



11月の下旬から早朝6時30分より8時まで日替わりでJR岐阜駅南口、JR岐阜駅北口、名鉄岐阜駅にてティッシュ配りをしました。  
 今までの人生でティッシュ配りをしたことがないのではじめての体験でした。  
 初めは、ターゲットを決めて配ることにしていましたが、今回ティッシュを配るのは知名度をアップさせる目的だったので、配るターゲットは絞らずに男女問わず配りました。こういった配付物を配った経験のある人は分ると思いますが、「私には話しかけないで」といったオーラを発している人がかなりいます。  
 特に女性は、知らないおじさんからティッシュをもらいたくないのか、完全に無視する人が多かったのです。

しかし、そんな人たちにも、どのようにしたらティッシュを受け取ってもらえるかテストをしてみました。

### 1. メガネをかける 2. メガネをはずす 3. マスクをする

など、見た目を色々変えてみたのですが最も効果的だったのは、視線をそらしている人の目をあえて見ながら微笑みかけて「おはようございます」と言うとお話を発していた人でも快く受け取ってもらえました。まったくの他人でも笑顔で接すると、相手の警戒心が少し和らぐ事がわかりました。笑顔はやはり重要なポイントです。

ちなみに余談ですが、自動車販売なので高校生にティッシュを配っても仕方がないと初め高校生には渡していませんでしたが、実は高校生は学年によりますが3年以内に運転免許を取得する新規見込み客候補であることに気が今では高校生にも配布しています。

その結果、QRコードも入っているためか、ホームページのアクセス数が通常20件ほどだったのが毎日45件ほどに伸びました。おかげで検索したときに上位表示されるようになり、問い合わせやご依頼数が増えました。

とにかく自分の思い込みをなくしてアタックすれば結果が付いてくることを実感することができました。



## 今月のお勧め本紹介

私の会社では毎月事故防止のミーティングを行い日々現場のドライバーに指導をしておりますが、残念ながら事故が発生してしまい、お客様にご迷惑をかけてしまうことがあります。今までのミーティングや日々の指導では、上から「このようにして」「これは守って」という指導の仕方でしたが、本来は現場のドライバーから「このようにした方がいいのではないか」「この点を気づけたほうが事故にならないのではないか」といった現場での気づきを全員でシェアする事によって事故の撲滅を当社でも進めていきます。

## お客様の立場で考え行動する 有限会社美栗陸送

岐阜県岐阜市細畑1-8-7 TEL: 058-213-6445 FAX: 058-213-6446

### 早いもので、年末のご挨拶をさせて頂く時期となりました。

貴社(の皆様)におかれましては  
 ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
 本年は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

来年も少しでもサービスの向上を図るよう、  
 誠心誠意努力する所存ですので、より一層のご支援を賜りますよう、  
 従業員一同心よりお願い申し上げます。



(月例ミーティングの様子)

先日12/8に本年最後の月例ミーティングを行いました。  
 今回は本年において惹起しました事故の再点検と、来年に向けて確認しておくべきことなどを話し合いました。  
 残念ながら、本年に起きましては輸送車両の破損、引き取り時のチェック漏れにおけるキズ等の見逃しなど、多彩なトラブルを惹起し、皆様にとって大変ご迷惑おかけいたしました。  
 各々を個別に見て確認不足と判断して終わらせずに、根本の問題を掘り下げ新たな問題点を洗い出し、今後に繋げていくために議題を絞りこみ濃密に話し合うようにいたしました。

確認方法に問題はないか、安全確実に行うためにはどのように作業をしているかなど個人の能力や知識を披露し、他ドライバーの長所を取り込んで自分達の力にしていけるように願っております。

これからも皆様にたいして安全確実にお運びできるように邁進してまいりますのでよろしくお願いいたします。

(犬塚芳彰)

## 美栗陸送冬期休暇のお知らせ



×印会社休業日です。○印通常営業します。  
 12/29～1/6は完全休業となりますのでよろしくお願い致します。

12/28 (金)	12/29 (土)	12/30 (日)	12/31 (月)	1/1 (火)	1/2 (水)	1/3 (木)	1/4 (金)	1/5 (土)	1/6 (日)	1/7 (月)
○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○

## オークション会場紹介

JAA 葛西ジャパオートオークション会場

住所：東京都江戸川区臨海町三丁目2番1号

毎週水曜日開催

出品台数：5000台～8000台

### ・東京メトロ東西線「西葛西駅」から

[バス] (南口・都営バス2番のりば)

葛西臨海公園駅前行 (西葛20乙) または臨海車庫行 (臨海22) に乗り、

「中左近橋」で下車 徒歩約3分

[タクシー] (北口・タクシーのりば) 約5分

### ・東京メトロ東西線「葛西駅」から

[タクシー] (南口・タクシーのりば) 約5分

### ・JR京葉線「葛西臨海公園駅」から

[バス] (都営バス2番のりば)

西葛西駅前行 (西葛20乙) に乗り、「中左近橋」で下車 徒歩約3分

[タクシー] 約5分



(松本千晶)