

2021年9月25日改訂

# JAPAN 陸送全業務共通マニュアル

**JAPAN陸送**  
MAINTENANCE KOSHIBA  
**KING OF JIPANG**

# 目次

第1章	マニュアルの目的について.....	1
第2章	5S 活動マニュアル.....	2
第3章	乗務員の心得.....	3
1.	運転マナー（全部署共通）.....	3
2.	接客マナー（全部署共通）.....	3
3.	服装について（全部署共通）.....	6
4.	エコドライブについて（全部署共通）.....	7
5.	アルコールについて（全部署共通）.....	8
6.	喫煙について（全部署共通）.....	10
7.	個人情報保護について（全部署共通）.....	11
8.	携帯電話貸与について（全部署共通）.....	12
第4章	業務内容について.....	13
1.	回送車（トラック）引取り作業マニュアル（全部署共通）.....	13
2.	回送車（乗用車）引取り作業マニュアル（全部署共通）.....	14
3.	トラック・乗用車別 確認事項（全部署共通）.....	15
4.	伝票の記入方法（全部署共通）.....	16
5.	AA 申告について（全部署共通）.....	18
6.	バッテリーの接続方法について（全部署共通）.....	19
7.	立替経費について（全部署共通）.....	20
8.	積載車の乗務について（運送事業部）.....	21
9.	積載車で回送車の積み込み順、積み合わせについて（運送事業部）.....	22
10.	荷扱いについて（運送事業部）.....	23
11.	油脂漏洩について（運送事業部）.....	25

12.	回送車納車時汚れについて（運送事業部） .....	26
13.	回送車ガス欠時の対応について（運送事業部） .....	27
<b>第5章</b>	<b>緊急時の対応について .....</b>	<b>28</b>
1.	もしも交通事故が発生したら（全部署共通） .....	28
2.	災害発生時について（全部署共通） .....	29
3.	その他緊急時の対応について（全部署共通） .....	30
4.	警告灯について（全部署共通） .....	31
<b>第6章</b>	<b>常駐業務別取り決め事項について（回送事業部） .....</b>	<b>32</b>
1.	いすゞ自動車近畿奈良 .....	32
2.	いすゞ自動車近畿京都 .....	34
3.	いすゞライネックス泉大津 .....	36
4.	UDトラックス奈良 .....	38
5.	奈良日野自動車 .....	40
6.	奈工整備 .....	42
<b>第7章</b>	<b>その他取引先取り決め事項について .....</b>	<b>44</b>
1.	TGL（全部署共通） .....	44
2.	ゼロ（全部署共通） .....	57
<b>第8章</b>	<b>一般業務マニュアル .....</b>	<b>62</b>
1.	基本マナー .....	62
2.	電話対応マナー .....	67
3.	来客対応マナー .....	72
4.	FAXの基本マナー .....	77
5.	Eメールのマナー .....	78

## 第1章 マニュアルの目的について

このマニュアルは、当社の輸送品質を向上させていく為に当社員が安全への社会的責任を最大限に遂行出来る様に、より具体的な内容を示すと共に社内全体にそれを素早く共有していく事を達成するべく当社が掲げる安全品質と、国内輸送業界に求められている安全品質とを検証しながら、常に安全マネジメントにおいての最適化を図り、当社の安全への取組姿勢を社会に向け積極的に示すと共にその役割と存在意義を高く評価してもらえ事を目的に作成されたものである。



## 第2章 5S活動マニュアル

5Sとは【整理】【整頓】【清潔】【清掃】【躰】のアルファベットの頭文字をとったものです。作業を安全、衛生、効率的に行う為に励行させるべき基本の取り組みとなります。当社職場内（各事務所・貸与された指定待機所・お客様から指定された待機所、及び事務所）においての全ての業務は、常に5Sを基にした環境を継続する様に活動し、周りからその様に評価され続ける事とする。



## 第3章 乗務員の心得

---

当社が輸送する商品車輛及び自走にて輸送する商品車輛を、以下回送車とする

### 1. 運転マナー（全部署共通）

回送車を運転する乗務員は、他車の手本となるべき安全で人に優しいマナーの良い運転を必須とし以下の事に注意する事。

- ① 思いやりと譲り合いの気持ち
- ② おごりの気持ちを捨てる
- ③ 油断はしない
- ④ 運転を過信しない
- ⑤ 【急ぎ】【焦り】を抑える
- ⑥ 平常心を保つ

### 2. 接遇マナー（全部署共通）

業務を行うにあたり、挨拶を全てにおいての基本とし、荷主に代わって回送している事を認識し誠意をもってお客様と接して下さい。自分から快活に挨拶をし、作業後にも、ひと声挨拶してから出発する事。其々の行動が当社の品質となり、当社は陸送を通して人柄を商品としている事を認識し業務にあたって下さい。

#### (1) 回送車引取り時の会話例

- ① 事前連絡・・・おおよその到着時間を到着1時間以上前にお客様に連絡（事前の指示・特記事項があれば、その指示に従う事）



「メンテナンスコシバの〇〇と申します。お世話になっております。ご担当の△△様はお手すきでしょうか？」

「〇〇様依頼分のお車（車種・登録番号等を伝える）引取りのお時間ですが、□時頃の予定となっておりますので宜しくお願い致します。」

- ② 回送車引取り先到着



「おはようございます。」 「こんにちは。」

「メンテナンスコシバの〇〇です。〇〇様依頼分のお車を引取りに来させて頂きました。」

「ご担当の△△様はいらっしゃいますでしょうか？」

③ 回送車の鍵をお預かり



「有難うございます。それではお車の確認をさせていただきます。」  
「貴重品や壊れやすい物等の搭載はございませんでしょうか。」  
「もしございましたら必ずお手持ち下さいます様お願い致します。」

④ 回送車の傷等の確認後、引取書にサインを貰う

「こちらが引取書となっておりますので、確認後サインをお願いします。」  
「では、車輛をお預かり致します。有難うございました。それでは失礼致します。」

(2) 回送車引取り時の確認ポイント

① 車輛の外装チェックは図①の様に、自身の両足を軸に、上下・左右出来る範囲を行う。

※写真でのチェックが許可された場合でも必ず目視で確認！

② 外装チェックの順路中にフロントガラスの飛び石の傷の有無やタイヤの空気圧・溝も確認する事！

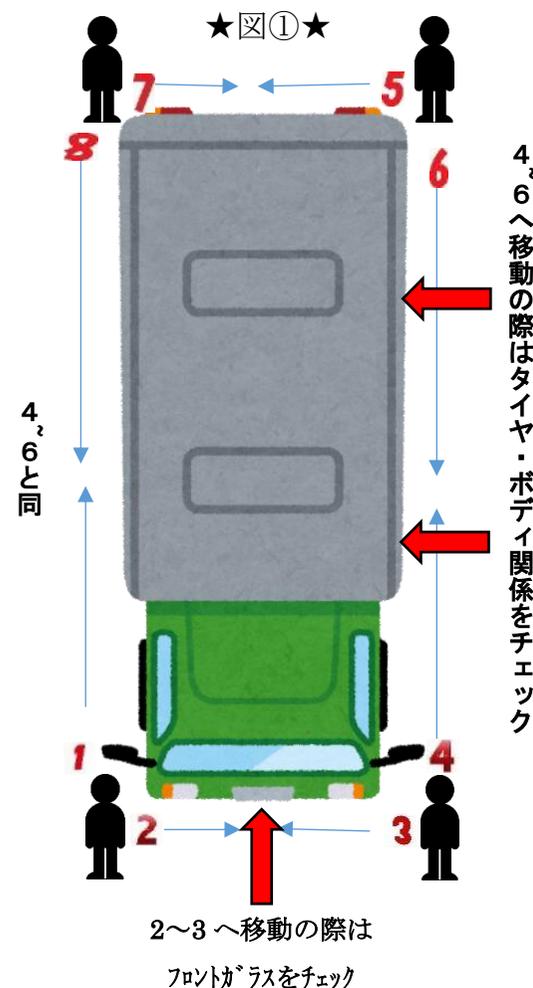
③ 貨物輸送（キャリアカー輸送）または 500m以内の自走での回送を除き、

エンジンオイル・冷却水の量、エンジン異音の有無等を必ず確認する事！

④ エンジン異音、異臭等で異常と判断した場合は、エンジンを速やかに切り安全な場所に移動し

法令の手順に習い対処し、上長へ連絡する事！

確認ポイント①～④で、走行に支障が出る不具合が発生した場合は、  
自己の判断だけでは無く、必ず上長に連絡をし、指示を仰ぐ様にしましょう。



### (3) 回送車納車時の会話例

- ① 事前連絡・・・おおよその到着時間を到着1時間以上前にお客様に連絡（事前の指示・特記事項があれば、その指示に従う事）
- ↓
- 「メンテナンスコシバの〇〇と申します。お世話になっております。本日〇〇様からの依頼分でお車（車種・登録番号等を伝える）をご納車させて頂く予定となっております。」
- 「ご納車の予定ですが、□時頃の予定となっておりますので宜しくお願い致します。」
- ② 回送車納車先到着
- ↓
- 「おはようございます。」 「こんにちは。」
- 「メンテナンスコシバの〇〇です。〇〇様依頼分のお車を納車に来させて頂きました。ご担当の△△様はいらっしゃいますでしょうか？」
- 「お車ですが、現在××に止めさせて頂いておりますが、どちらに止めさせて頂いたらよろしいでしょうか？」
- ③ 指定の位置に駐車・・・駐車する前に回送車の駐車位置と鍵をどのようにしておくかについて確認する事。
- 「こちらが納品書となっております。サインをお願い致します。」
- 「本日は有難うございました。それでは失礼致します。」

### (4) 回送車納車時の確認ポイント

- ① 窓は閉めたか、エアコンは切ったか等、車内は引取り時と同じ状態に戻す。
- ※足マット等車内が引取り時よりも汚れていないか確認し、汚れている場合は手持ちのタオルで清掃し、座席シートの位置を引取り時の状態に戻す事。また夜の納車については、室内灯の消し忘れがない様に！
- ② お客様の指定場所に駐車後、車輛のロックをしっかりと行う事。
- ③ 納車後、自動車臨時運行許可番号標（臨番）の取り外しを忘れない様にして下さい。

※もしもお客様が怒っていたら、まずは先にお客様の要望に耳を傾けましょう。現場で即答出来ない案件は、上長に連絡をし指示を仰ぐ事！

お客様への対応は笑顔且つ大きな声でハキハキと！

小さな声や自信の無い声はお客様に不快・不安な気持ちを与えてしまいます

### 3. 服装について（全部署共通）

#### 心得

服装は当社が指定する制服とし、業務範囲に応じてヘルメット着用や靴の種類を選別を行い、【安全】且つ【清潔】をもとに業務を行っている  
と評価して貰える様に、『まずは、身なりから』という意識を常日頃から持つ様にして下さい。

#### (1) 身だしなみ

① 会社指定の制服を着用する。（ベルト使用）

※ズボンからシャツ等出さない様に（女性はスカートかそれに変わる物）

② 靴は、必要に応じて安全靴を履き、紐靴は禁止とする。（靴裏は滑りにくい物にする）

※かかとを踏むのは厳禁です！スリッパ・サンダル等は禁止！

③ 派手なアクセサリは禁止とする。

※やむを得ず付ける場合（指輪など）は保護するものを付け回送車に損傷を与えない様注意する事！もしそのルールを守らず業務を行った場合、自身が対応した回送車に対してのいかなるクレーム損傷について、本人が賠償責任を負わなければならない可能性があります。ルールを遵守しなかった事が原因のクレーム損傷については、会社は対応致しません。

#### (2) ヘルメット（必要と定められたものに限る）

① 会社名・氏名・血液型を記入し 常に清潔にする事

② 反射テープをつける

③ ヘルメットのつば先に縁ゴムを装着する事

④ あご紐をしっかり締める

ヘルメットは作業時には必ず着用する事。生命を守る重要な安全装備品の為  
ヘルメットを被らず作業した場合、重大なペナルティの対象となります。

## 4. エコドライブについて（全部署共通）

### ♡心得♡

エコドライブは環境を保護し、会社に経済的利益をもたらすだけでなく、安全運転にも良い影響を与える運転方法です。誰でも、簡単に、その日から実行出来る事なので、必ず継続した取り組みとし、その姿勢を広く他の人々や社会に示して下さい。

#### (1) エコドライブの3つの効果

##### ① 環境保全に貢献

車から排出される二酸化炭素や排気ガスに含まれる有害物質を削減し、環境保全に努めることは、企業の社会的責任（CSR）であり、エコドライブは環境保全に有効な運転方法です。

##### ② 交通事故防止に結びつく

急発進・急加速などを控える事で運転に余裕が生まれ、無理な追い越しなどをしなくなり、スピードを落とすなど、交通事故日本損害保険協会が運送会社を対象に行った調査では、エコドライブ実践により交通事故が5割近くも減少したという効果が生まれました。

##### ③ 経営改善に結びつき自身の経済利益を生む

エコドライブは燃費向上によって会社や本人自身が得られる経済効果も大きく、日本損害保険協会の調べでは平均9.46%も向上し自主的な燃費改善策を考えるようになり職場全体の士気が向上します。

メンテナンス・コシバ（一般貨物事業）ではデジタコを導入し、  
エコドライブを実践できる環境作りを行っています。

## 5. アルコールについて（全部署共通）

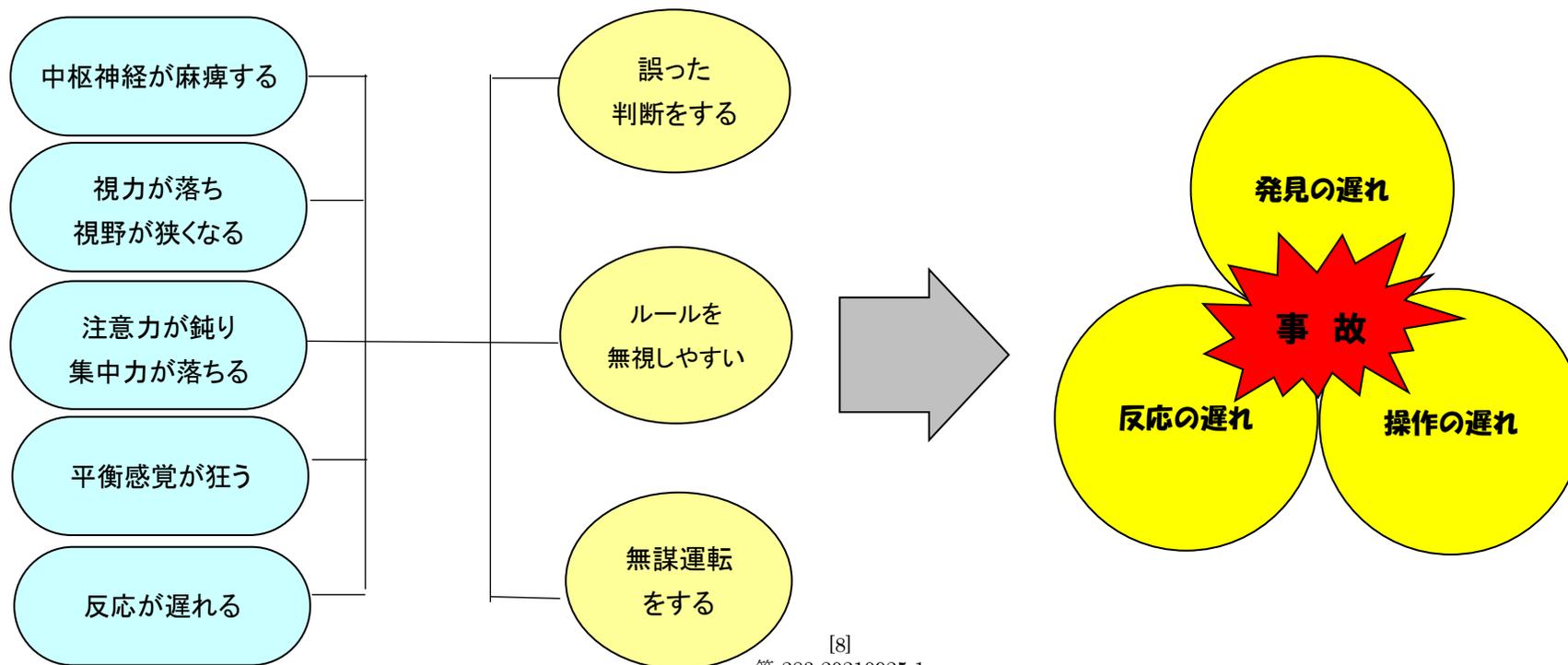
アルコールには麻痺作用があり、知覚や運動能力が抑制される等運転に支障をきたす症状が現れます。このような状態での運転は、情報処理能力や注意力、判断力が低下傾向となるので極めて危険です。いかなる場合でも法令遵守で業務に臨み、乗務前に最後の飲酒から8時間以上経過しているかの確認が必要となります。

### (1) ビール1本半で死亡事故率は3.7倍に！

『飲酒なし』の状態の事故発生危険度を1とした場合、ビール大瓶1本半（血中アルコール濃度0.07%）での死亡事故発生の危険度は『飲酒なし』のときに比べ、3.7倍も高くなります。さらにビール大瓶3本程度（血中アルコール濃度1.14%）になれば、死亡事故発生の危険度は13.5倍にも跳ね上がります。

### (2) アルコールは簡単には抜けない

アルコールは思っている以上に体内に長く残っています。あくまで目安ですが、ビール大瓶2本を飲んだ場合、アルコールが抜けるまでに体重60kgの人で6～8時間半くらい必要だといわれています。逆算すると、翌日の午前6時に運転を始める人（体重60kg）がビール大瓶2本を飲み終える時間は午後9時が限界となります。



### (3) 点呼時のアルコールチェックについて

- ① 飲酒運転を防止するために、始業前点呼時にアルコールチェッカーを使用し、呼気中にアルコールが無いかを確認し、数値が 0.00ml の場合のみ運行が許可されます。
- ② 飲酒運転の防止は最終的にドライバー本人の自覚の問題です。仮眠前などに飲酒する習慣がついてしまうとアルコール依存症に陥る場合があります。
- ③ アルコール依存症の人は常に飲酒せざるにいられないので、勤務中にも隠れて飲酒する事が予測されます。その場合は、医師が依存症では無いと判断した診断書を提出し、管理部の承認を得なければならないものとする。

#### アルコール依存症スクリーニングテスト

判定

項目		はい	いいえ
1	食事は1日3回、ほぼ規則的にとっている。	0点	1点
2	糖尿病・肝臓病・または心臓病と診断され、その治療を受けたことがある	1点	0点
3	酒を飲まないで寝付けないことが多い	1点	0点
4	二日酔いで仕事を休んだり、大切な約束を守れなかった事が時々ある	1点	0点
5	酒を止める必要性を感じたことがある。	1点	0点
6	酒を飲まなければ良い人だとよく言われる	1点	0点
7	家族に隠すようにして酒を飲むことがある	1点	0点
8	酒が切れたときに、汗が出たり、手が震えたり、いらいらや不眠など苦しいことがある	1点	0点
9	朝酒や昼酒の経験が何度かある	1点	0点
10	飲まない方が良い生活を送れそうだと思う	0点	1点
合計点			点

#### 4点以上

アルコール依存症の疑いが強い群です。専門医を受信しましょう。

#### 1～3点

要注意群です、飲酒量減らしたり一定期間の禁酒が必要です。専門医に相談しましょう。  
(但し、設問1による一点のみの場合は正常です。)

#### 0点

正常群です。

## 6. 喫煙について（全部署共通）

当社は2020年4月1日からの受動喫煙防止法の施行により、社用車（トラックを含む）の全面禁煙を実施しております。また、車内や社外において環境美化を行う事により安全への意識向上や、運転業務以外の作業を行う事による事故発生の撲滅及び、安心・安全な輸送により社会からの評価を高めていく事を目的とし、車内禁煙規定を設けています。

### （1） 車内禁煙規定

- ① 回送車、及び業務で使用する全ての車輛（社用車を含む）は全面禁煙とする。（但し電子タバコ・加熱式タバコ・蒸気タバコ使用の喫煙は許可とする。）※回送車はお客様の車輛だという事を常に意識をし、業務を行う事が大切です。
- ② 社用車は各部署にて、様々な人が使用します。禁煙だけではなく、日頃から清潔を保ち、全社員が気持ち良く使用出来る様に心掛けて下さい。

### （2） 社内外の喫煙マナーについて

- ① お客様の敷地内での喫煙は行わない。

※お客様の中には喫煙をされない方も多く、匂いに敏感な方も多数おられます。お客様に不快な思いをさせる事が無い様に心掛けましょう。

- ② 喫煙は決められた喫煙場所以外では行わない。
- ③ 歩きタバコ・タバコのポイ捨て等、マナー違反となる行為は行わない。



あなたが  
気づけば  
マナーは  
変わる。



## 7. 個人情報保護について（全部署共通）

(1) 個人情報の含まれる書類（氏名・住所・電話番号の記載されているもの）取り扱いについて、配車表に添付してあるデータや書き損じた伝票、その他メモ類などは、絶対に勝手に破棄せず会社に持ち帰った上で、シュレッダーにかけること。個人情報の漏洩や業務上の機密の漏洩に繋がる恐れがあります。書類（データ、伝票類）の取り扱いには充分注意し、お客様に迷惑をお掛けしないよう意識をして業務にあたってください。

(2) 社用携帯、その他デバイス端末、PC等、会社から貸与された機器の内部、もしくは、外部より通信にて得る事が可能な、当社と当社関係各所及び関係者の情報について、自身、もしくは他人、個人、法人に関わらず知り得た内容については、一切の漏洩とデータ削除・消却を禁止とする。それに違反した場合は、データ復旧の為、会社規定の費用負担を求める事とする。

個人情報の取り扱いには十分に気を付けましょう。

## 8. 携帯電話貸与について（全部署共通）

当社業務における効率性、管理性、安全性を最大限に高め、当社の利益に繋がる事を目的とし、当社が必要と認めた個人・団体に携帯電話を貸与する事とする。

### (1) 使用方法と注意事項

- ① パスワードは全て『0548』に統一するが、予告なく変更する可能性があります。
- ② アプリ LINE『WowTalk』は必ずインストールして下さい。（当社共通の連絡事項等が WowTalk 上で伝達されます。）
- ③ LINE のアカウント名は【JAPAN 陸送 氏名】、Gmail アドレスは、【姓 名 .nsg@gmail.com】に統一して下さい。
- ④ 貸与を受けた者はいかなる場合も私的使用を禁止とし（休憩時間を除く）、法令・マナーを守り、大切且つ丁寧に使用・保管して下さい。
- ⑤ 貸与を受けた者はいかなる理由があろうと、当社からの情報開示請求には応じなくてはならないが、他人に情報開示する事を禁止とする。
- ⑥ 使用したデータを当社管理部からの指示なく消去する事を禁止とする。故意的、又は重過失により紛失・消去されたデータについてはデータ復旧にかかる費用として 50,000 円の費用負担が発生します。
- ⑦ 当社から返却要請を受けた場合、定められた期日までに速やかに返却して下さい。期日までの返却が無い場合、最終給料より携帯本体代金として 50,000 円を相殺合意するものとする。又、返却要請が無い場合や、退職日を越えて返却が無い場合でも、同様に相殺合意を元に支払う事とする。

### (2) 禁止事項

- ① 有料サイト・違法サイト・違法アプリについては、使用禁止とし、使用した場合の費用は自己負担となります。
- ② 社用携帯である為、業務に関係の無いアプリのダウンロードを禁止とし、新しいアプリのダウンロードについては、当社管理部の書面による承認を得た上で行って下さい。
- ③ 車輛運転中に通話・受信・送信・目視はいかなる理由に関わらず禁止とし、必ず安全な場所に停止して使用して下さい。  
※但しイヤホンマイクでの通話、充電器の使用については認める事とする。
- ④ 走行しながらのスマートフォンや携帯ナビの操作やカーナビゲーションの画面を注視する等の『ながら運転』をしてはならない。

### (3) 災害時緊急時の扱い

災害発生時又は何らかの理由をもって、拘束時間内外に関わらず連続して 2 時間以上連絡を受け取る事が出来ない場合には、災害時に使用する当社指定の安否確認方法にて応答して下さい。（当社管理部より届く安否確認メールに対し返信する事）

## 第4章 業務内容について

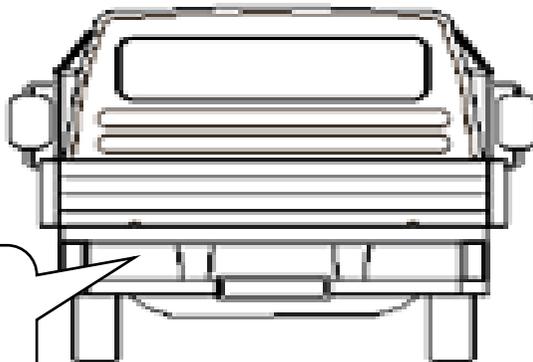
### 1. 回送車（トラック）引取り作業マニュアル（全部署共通）

#### (1) 注意点

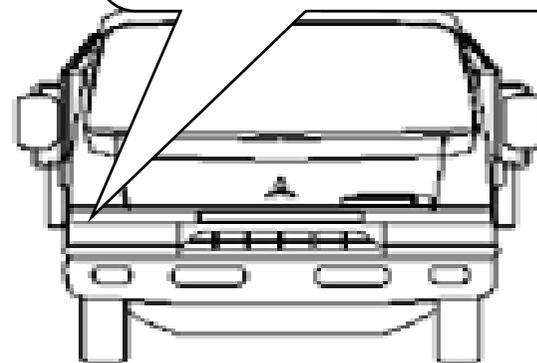
- ① 引取先様に事前連絡を入れる。依頼先、車種・到着時間を御担当者様にハッキリと伝える事。
- ② 現場到着時に先方様と荷扱場所の確認をする。（近隣からのクレーム回避の為）
- ③ 必ず御担当者宛に伺い、車輛の確認を行う。車台番号を確認し照合する事。
- ④ 車輛チェックを行う。
- ⑤ バッテリー上がりの場合、⊕と⊖を間違えて繋がない。（P17の図①と②参照）
- ⑥ 新車の場合は、特にフロントガラスの飛び石の傷は念入りに確認する事。

※③～⑥はP4の図①参照

ライト類を全部点灯させて  
前後の点灯を確認する



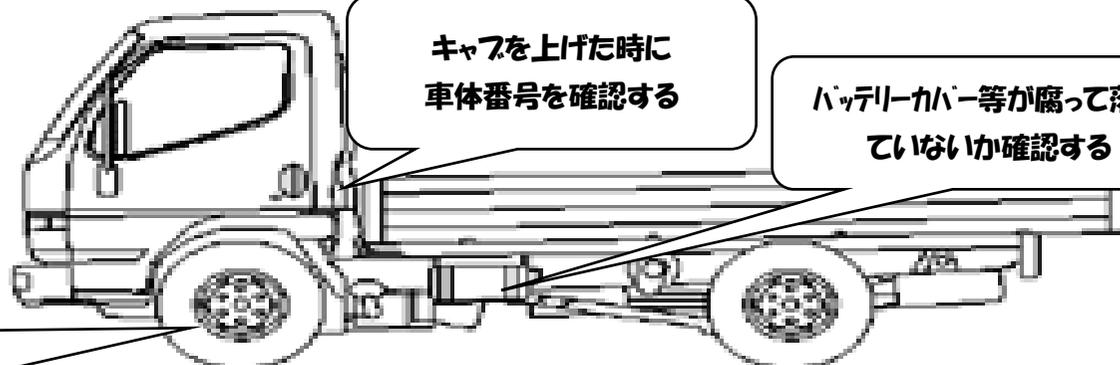
キャブを上げてオイル・水  
ベルトに緩みがないか確認  
大型車の場合はキャビン  
上げて確認する



キャブを上げた時に  
車体番号を確認する

バッテリーカバー等が腐って落ち  
ていないか確認する

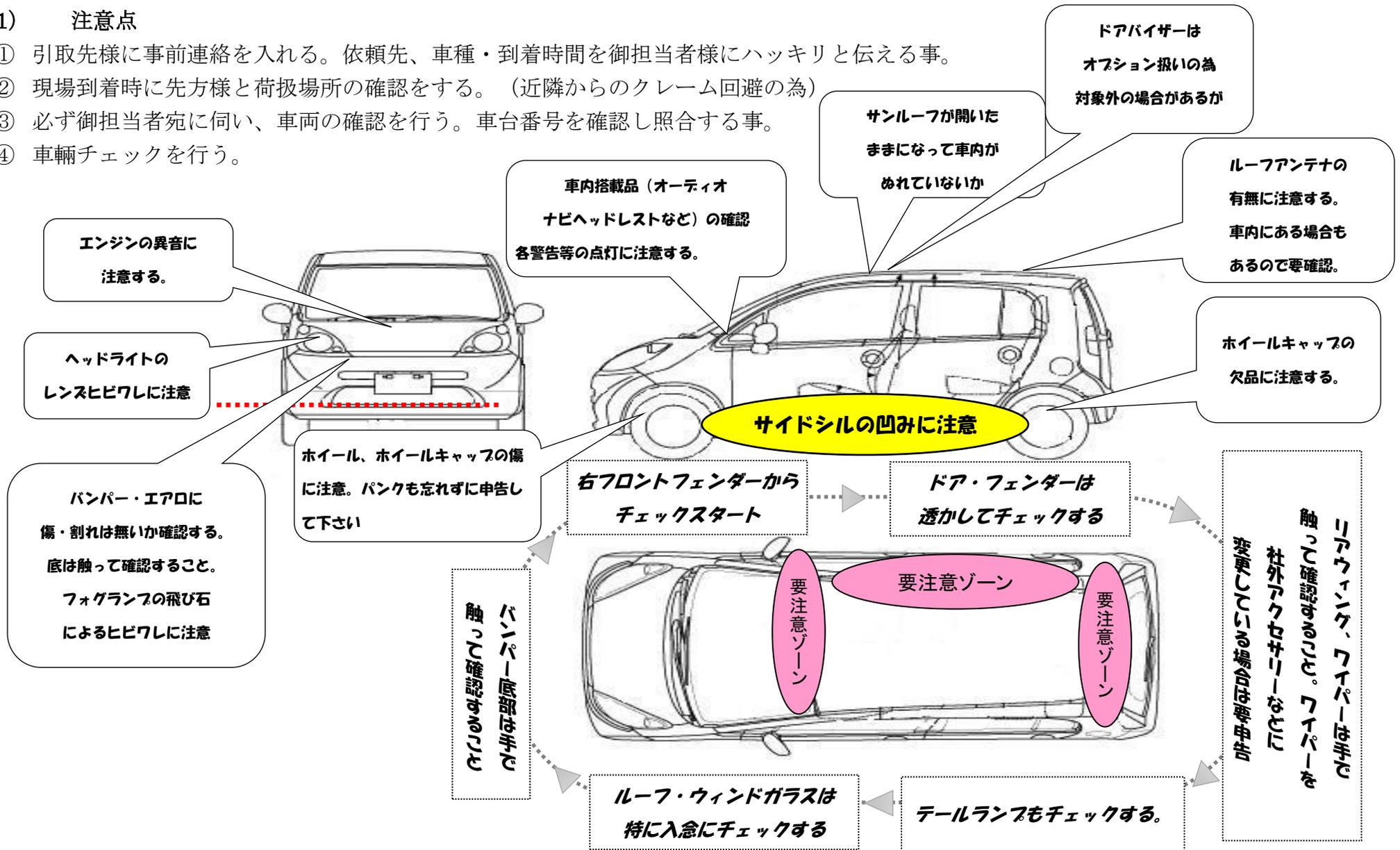
タイヤの溝、パンクの有無  
ナットの緩み等を確認する



## 2. 回送車（乗用車）引取り作業マニュアル（全部署共通）

### (1) 注意点

- ① 引取先様に事前連絡を入れる。依頼先、車種・到着時間を御担当者様にハッキリと伝える事。
- ② 現場到着時に先方様と荷扱場所の確認をする。（近隣からのクレーム回避の為）
- ③ 必ず御担当者宛に伺い、車両の確認を行う。車台番号を確認し照合する事。
- ④ 車輛チェックを行う。



### 3. トラック・乗用車別 確認事項（全部署共通）

確認項目	トラック	乗用車
①車体番号	シャシフレームに打刻有（前タイヤのシャーシ部分）	ボンネット内のフレームに打刻有
②車体の傷・装備品の確認	車体全体、フロントガラスに飛び石等の傷が無いか➡傷が有る場合必ずお客様に確認して貰う事	
③エンジンオイル残量確認	キャビンを上げる。その際に車内の荷物、飲み水等がフロントガラス方向に転がらない様に事前に確認・整理！ 大型車はボンネットをオープンにしてからキャビンを上げる事。*グリルがフロントバンパーに接触し破損します	ボンネットを開け、オイルレベルゲージにて規定のオイル量が入っているか確認
④冷却水の点検	ラジエターのキャップを取り外し（エンジンが冷えている時に行う）冷却水の量を確認する事	
⑤オイル・水漏れの確認	車輻、車体の下部に、オイルだまりが無いか等目視で確認する事	
⑥ファインベルト タイヤパンク等の点検	ベルトの破損や張りを確認、タイヤの形で空気圧を目視で確認する事	
⑦灯火装置の確認	ヘッドライト・ブレーキランプ・スモールランプ・ウinkerランプ等確認する事	
⑧燃料の残量の確認	メーター内のゲージ確認とタンク内を目視で確認する事	
⑨PTO スイッチの確認	ON/OFF の確認をする事 走行中は OFF で走行しないと PTO ポンプが焼き付きます ON の場合はシフトチェンジの入りが悪くなる現象がおこります	
⑩仮ナンバー取付取り外し	仮ナンバーは、バンパー、ボディに傷がつかない様に必ず両手で取付、取り外しを行う事 走行中に落下しない様に、前後をボルトでしっかりと固定する事	

※ 乗用車③～⑧については 500m以上自走にて回送する場合とします。基本的には、一般貨物である積載車にて運ぶ回送車は対象外とする。

## 4. 伝票の記入方法（全部署共通）

この作業は、自身を守る為に最も大切な基本のひとつとなる作業です。必ず有無の確認をし、○・×もしくは数字で記入する事。  
 図①の○部分に下記確認項目について記載して下さい。

### (1) 搭載品・付属部品の確認

エンジンキー・・・本数を記入する。

リモコンスイッチ・・・有無を確認する。

T V モニター・・・有無を確認する。ルーフモニター・リアモニターに注意。

オーディオ・・・有無を確認する。

シフトノブ・・・有無を確認する。

E T C・・・運転席廻り・助手席周辺・グローブBOX内・内蔵式等、色んな場所にあるので注意する。

アンテナ・・・アンテナ曲りのなどもチェックする。車内に積込みしてある場合もある。納車時はアンテナを取り付ける事。

ヘッドレスト・・・個数を確認して数字を記入する。3列目シートが倒れている場合に要注意。

純正マット・・・運転席・助手席に有るケースがあるが2列目・3列目が無い場合もある。トランクに入っている場合もあるので確認する

車輻異音・・・異音が有る場合は○ 無い場合は×を記入して下さい。

背面タイヤ・・・背面タイヤカバーは傷が有ることが多いのでよく確認する。カバーが外れないか、落ちそうになってないか触れて確認！

リーダー・・・有無を記入する。

★図①★

### (2) 書類などの確認

車検証・・・本通がある場合のみ記入する。コピーのみの場合は記入しない。

整備手帳・・・有無を確認する。

取り扱い説明書・・・有無を確認する。

自賠責・・・有無を確認する。期限切れの場合は記入しない。

リサイクル券・・・有無を確認する。

ナンバープレート・・・前後の有無を確認して、枚数を記入する。

確認書兼受領書										
御請求先		様 車 名								
AA出品番号		車体番号		登録番号						
引取先	日付	年	月	日	納車先	日付	年	月	日	
様 当社担当					様 当社担当					
お客様サイン		走行距離			km		お客様サイン		走行距離	
車輻状態		A キズ・U ヘコミ・Y 割れ・G トビ石・S サビ			車輻装備品及びオプションの有無(有✓ 無×)					
写	車内撮影	シフトノブ	フロアマット	自賠責保険						
	エンジンキー	ETC	ヘッドレスト	リサイクル券						
	スマートキー	リーダー	車検証	ナンバープレート	前後					
	リモコンS	ドライブレコーダー	整備手帳							
	テレビモニター	警告灯	取扱説明書							
オーディオ	アンテナ									
AA申告		有			無 AA担当者					
荷主名		〒								
備考										
特記事項		陸送運賃								
 株式会社 メンテナンス・コシバ (ドライバー・整備士募集中!!)		(運営本部・管理部) 〒639-1123 奈良県大和郡山田町967-1 (T)0743-56-3533/(F)0743-56-9559 (関西第2営業所) 〒634-0847 奈良県磯原市坂本190-1 (通達) (T)0744-25-4118/(F)0744-29-7884 (東 京 支 店) 〒200-0171 千葉県市川市南戸7716 (通達) (T)0744-35-9012/(F)0744-35-9031 (北 京 支 店) 〒920-0211 石川県金沢市東3-19-3 (T)0436-37-5105/(F)0436-37-5106 (名古屋営業所) 〒465-0847 愛知県名古屋市中区栄3丁目7番7号 (T)076-208-5128/(F)076-208-5129								

(3) 伝票記載の注意点

オークション会場からの引取りの場合は記載する事

必ず確認！  
無しの場合は必ず×を

オークション会場からの引取り時、リストと違う点は必ず申告の上、有無どちらかに○をする事  
申告した場合は相手氏名を記入する

確認書兼受領書						
東西海運大阪 様			車名 エルフ 2t			
AA出品番号	車体番号	NJS85-○○○○○○○○				
引取先 日付 ○年 ○月 ○日	USS大阪 様 当社担当 氏名		納車先 日付 ○年 ○月 ○日	ルーカス 様 当社担当 氏名		
お客様サイン サイン貰う	走行距離 59498 km	お客様サイン サイン貰う		走行距離 59596 km		
車両状態 Aキズ・Uヘコミ・Y割れ・Gトビ石・Sサビ			車両装備品及び搭載品 確認事項(有✓無×)			
			内撮影 (写)	シフトノブ ✓	フロアマット ✓	白賠責保険 ×
			エンジンキースマートキー 1個	ETC ✓	ヘッドレスト 2	リサイクル券 ×
			モコンSW ×	レーダードライブレコーダー ×	車検証 ×	ナンバープレート ○
			テレビモニター ×	警告灯 ×	整備手帳 ×	
			オーディオ ×	アンテナ ×	取扱説明書 ×	
(出品票記載どおり・全体小A・小U)			AA申告 有・無	AA担当者		
荷主名			向			
備考			バッテリー上がり			
<b>特記事項</b>			<b>陸送運賃</b>			
JAPAN陸送 株式会社 メンテナンス・コシバ (ドライバー・整備士募集中!!)			(運営本部・管理部) 〒639-1123 (関西第2営業所) 〒634-0847 (関東営業所) 〒290-0171 (北陸営業所) 〒920-0211 (名古屋営業所) 〒455-0847			奈良県大和郡山市筒井町967-1 奈良県橿原市飯高町190-1

- ① 日付、請求先、車名、車体番号、引取先・納車先、走行距離、氏名、お客様サイン等漏れが無い様に記載して下さい。
- ② 車両状態、車両装備品・搭載品の確認については上記の様にしっかりと記載して下さい。
- ③ バッテリー上がり等の特別な場合については、備考欄や空いている箇所に記載する様にして下さい。
- ④ オークション会場からの引取りの場合には、出品番号の記入や、AA申告、AA担当者の記入は漏れの無い様にして下さい。(P18参照)

## 5. AA 申告について（全部署共通）

オークション会場にて車輛のチェックを行っても、申告をしないと全く無意味になってしまいます。受理されるかどうかはケースバイケースですが、出品票と現車の状態が違う場合は必ず申告する事。受理されなかった場合は担当者名（オークションスタッフや守衛スタッフ）や時間を必ず伝票に記入する事。損害賠償責任を負わなくてはならないケースが発生します。

### ① 申告の有無について

必ず有無どちらかに○を記入する事。無の場合は上記リスクを自身が背負っていると考え事！  
記載外のキズ・搭載品の不備、エンジン異音、パンクなどは我々搬出した業者の責任になってしまいます。  
以前に申告したが受理されなかった場合でも、必ず申告した事実は記載する事。  
納車担当者がわかるように申告箇所は○で囲むようにして明確にする事。

### ② AA 担当者について

申告した相手（担当者）の名前を聞いて、時間を確認し記入する。  
教えてもらえない場合は 時間・場所（守衛・査定員・男性 or 女性・事務局など）を必ず記入して下さい。  
※納車後、お客様より、オークションの誰に申告したのかについての問い合わせが多く、担当者が判らない場合対応出来なくなるので、申告した相手を特定する為の客観的な材料が必要となります。

### ③ AA ルールについて

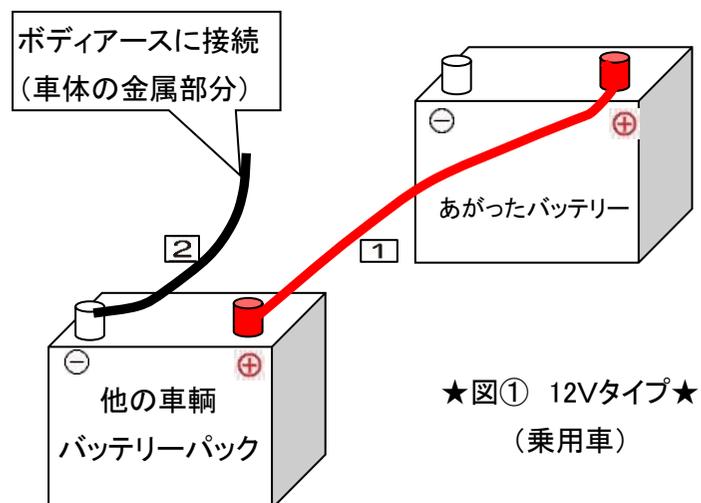
搬出、搬入期限、クレーム期限、申告期限、AA 構内ルール、安全協議会ルール等、各 AA 会場ごとのルールに従う事。違反を犯すと、ペナルティが課せられ最悪の場合、出入り禁止、取引停止処分になる。会場内でのキックボードの禁止。トラックにも積んでおかない事。  
会社から許可承認を書面にて得ていない行為、特に会場内でのキックボード・喫煙等、社会通念上良くないと判断される行為の禁止。

### ④ AA の重要性について

中古車市場の 8 割以上が AA 関連の物量で占めており、取引停止処分になる事は、会社の存続にかかわります。

## 6. バッテリーの接続方法について（全部署共通）

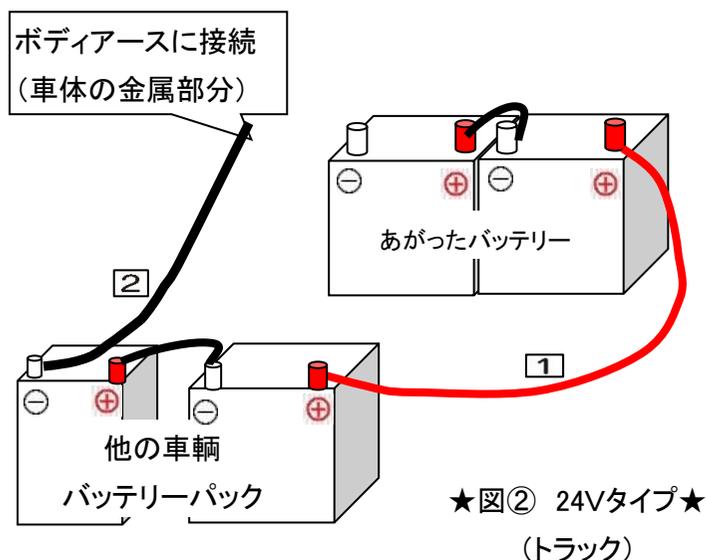
商品車を積み込むにあたり、バッテリーが上がっている場合があります。バッテリーを接続してエンジンを始動してからの作業になりますが接続の方法を間違えるとと思わぬトラブルに繋がることある為、注意する事。



### 1. 接続方法

- ① 上がったバッテリーのプラス（赤）と他の車両・バッテリーパックのプラス（赤）を接続する。
  - ② 他の車両・バッテリーパックのマイナス（黒）とバッテリー上がりの車両のボディアース部分（車体の金属部）を接続し、セルを回す。
- ※ボディアースに接続するのはスパークによるバッテリーの破裂を防止する為

プラス・マイナスを必ず確認し、短絡（ショート）させないように注意する事  
ショートさせるとバッテリーが痛んでしまうほか、ヒューズブルリンク（メインヒューズ）が  
飛んでしまい、通電しなくなることがあります



### 2. 24V の場合の接続方法

- ① バッテリーパックを2台用意し、パックのプラスとマイナスを接続します。
- ② バッテリーパックのプラスとバッテリー上がりの車両のプラスを接続します。
- ③ バッテリーパックのマイナスとバッテリー上がりの車両のボディアース部分（車体の金属部分）を接続します。

24V の場合、スパークさせたりショートさせた場合、  
電圧が高い為、危険度が増しますので特に注意する事

## 7. 立替経費について（全部署共通）

日々の業務の中で、公共機関を使用する為に発生する交通費や、上長に承認を得た燃料代等を一旦立替えて頂く事があり、以下、その総称を立替経費とする。

- (1) 日々の業務に掛かる全ての立替経費の支払いについて、クレジットカード（携帯支払、ポイント支払も含む）の使用を禁止とし現金のみ使用を認めます。

尚、クレジットカード（携帯支払、ポイント支払も含む）を使用した場合の返金には応じる事は出来ません。

- (2) 業務での現金での立替を必要と認める範囲は、基本的に配車担当者が書面にて作成する配車予定表にて記載する内容のみとする。

仮に急な受注等で配車表が無い場合や、配車記載漏れの場合、タクシー・特急券等の様に標準価格以上の費用が発生する場合、

または電車以外を使用する事態となった場合には、配車担当者から部長以上の職員への許可承諾を必要とする為（口頭は除外）

必ずWowTaikにて配車担当者への報告を行う事。

## 8. 積載車の乗務について（運送事業部）

### ① 荷主に代わって回送している事を認識する事。

一般のドライバーは当社の積荷を見て、【日産やホンダの積載車】という認識をします。常に礼節を忘れず、交通弱者を保護する運転を行い、其々の行動が当社の品質となる事を忘れることなく業務にあたって下さい。

### ② ヘルメット・輪止めなどの安全装備は、決して手を抜かずに確実に行う事。

ヘルメットの装着は頭部の保護の為に第一ですが、安全作業を行うという事への意識向上や当社の輸送品質を高める事のひとつでもあります。ヘルメット未装着での作業や輪止め忘れは、基本作業違反となり指導やペナルティの対象となります。オークション会場や港、末端ユーザー等管理されていない場所での作業も、ヘルメット未装着が発覚した場合ペナルティ対象となります。

### ③ 積載車の運転上の特性について。

積載車は積荷が高くなる為、重心が高くバランスが悪くなる事があり、全高が3.8mを超え、4m以上になることも稀ではありません。歩道橋や高架、ガードやトンネルを通過する時は細心の注意を払い、ルーフ損傷事故を絶対に起こさない様にして下さい。また、木の枝や看板などにも注意し、ルーフ損傷事故は買取り等に繋がる重大事故であることを意識して業務にあたって下さい。出発前に車輛の全高を計測し、正確な高さを把握する事が大切です。事務所には検尺棹が常備されており、各車内にはメジャーを搭載しています。また積載車には高さ検知棒を設置していますので、確実な計測を行う様にして下さい。

### ④ トラックは整理・整頓・清潔を保つ事

トラックは業務を行う上での相棒です。常に清潔で作業しやすい環境を保った上で安全作業を行う事が大切です。また、トラックは会社の看板であるという意識を持ち、常に洗車を心がけ日頃から清潔を保ち、オイル交換やタイヤチェックは正確且つ定期的に行って下さい。車検前日にはトラックの自賠責を指定された場所に出しておいて下さい。また、トラックに不具合が生じたときは速やかに上長へ報告すること。

### ⑤ 緊締について

緊締の目的は、輸送中の商品車のズレによる事故の未然防止です。ハの字・逆ハの字を理解し、正しい固縛を行って下さい。

正しい緊締は、万が一の事故の場合にも商品車を守る事に繋がり、とても大切な作業となります。

## 9. 積載車で回送車の積み込み順、積み合わせについて（運送事業部）

積載車に商品車を積込むにあたり、いくつかのルール・法則があります。もちろん例外はありますが、下記ルールを参考にして下さい。車輛は前進で走行するように設計されています。逆にバックで搭載した場合は想定外の風圧が掛かり、ウイングやドアバイザー、サンルーフバイザー、ドアミラーが風圧で吹き飛んでしまった事象や、上段搭載車両から油脂類が垂れ、下段搭載車両の塗装を痛めてしまった事例もあります。

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| ① 中古車の下に新車は積まない。        | ➡オイルなどによる汚染防止  |
| ② 事故車の下に新車・中古車は積まない。    | ➡オイル、バッテリー液などによる汚染（塗装はげ）防止、落下物による破損防止                |
| ③ オープンカーは前進積み。基本は上段に搭載。 | ➡幌が風圧を受け、破損する恐れあり。下段搭載時、オイル汚染防止の為                    |
| ④ 外品リアウイング装着車は前進積み。     | ➡ウイングが風圧を受け、破損する恐れあり。                                |
| ⑤ フロント事故車はバックで積込む。      | ➡風圧でボンネットが開き、商品車に損傷を与える恐れあり。<br>※ドア閉まらない場合は上長に指示を仰ぐ事 |
| ⑥ リア事故車は前進で積込む。         | ➡風圧でトランクが開き、商品車に損傷を与える恐れあり。                          |

上記のようにルールはありますが、高さとの兼ね合いなどで例外の積み合わせを行う場合もあります。その際は、上長に指導を受けるようにして下さい。

### 例外の積み合わせを行う場合の例

- ◆ フロント事故車を前進積みする場合、ラッシングベルトでボンネットを固定する。
- ◆ 事故車の下に中古車を積む場合、ビニール袋と養生テープでオイル汚染を予防する。

**商品車に損傷・汚染を与えないよう、細心の注意を払うこと**

## 10.荷扱いについて（運送事業部）

### (1) 準備編

- ① 積載車のサイドブレーキを確実に掛ける。
- ② ヘルメット、皮手袋を着用する。（皮手袋で商品車を触らない。）
- ③ 輪止めをセットする。（指差呼称：「輪止めセットよし！」）
- ④ 道板のセット（指差呼称：「道板セットよし！」）
- ⑤ ゴム板をセットする。
- ⑥ フロア上の障害物の点検を行う。

### (2) 積込編

- ① 商品車の一廻り点検
- ② 道板手前で停車し、道板のラインと商品車のタイヤ幅（トレッド幅）を目視確認する。（指差呼称：「車幅ヨシ！」）
- ③ フロアのガイドラインを目視しながら積込みを行う。
- ④ 回送車のタイヤを輪止めに密着させて停車する。落とし込みを使う際はバンパー底部のクリアランスに注意する。
- ⑤ シフトをパーキング・1速 or バックに入れ、ハンドルロックを作動させる。
- ⑥ ガラスは確実に全閉しておく。
- ⑦ 回送車から下車する際は、積載車との接触に注意し、ドアに手を添えて開き、足元を確かめて下車すること。（強風時注意する）
- ⑧ フロア上を歩行する際は、安全ロープを使用し、歩行すること。飛び降りは禁止。
- ⑨ 下段積込時は上段フロアを上限まで上げること。（指差呼称：「昇降台上限よし！」）
- ⑩ 昇降台を上げた時には必ずピンをセットすること。（指差呼称：「セットピンよし！」）

積み込み時は、回送車に乗り込んだ際にハザードランプを点灯し、積載車まで走行する事。回送車から離れる時は、必ず点灯したハザードランプは消して下さい。バッテリー上がりやクレームに繋がる恐れがあります。

### (3) 固縛編

- ① 車種ごとにフロント・リアの定位置にフックを掛けること。
- ② 固縛ワイヤーが商品車に接触しないこと。
- ③ ワイヤーの張り具合については左右均等とし、商品車が3～5cm沈み込む程度を目安とする。

### (4) 最終確認

- ① 地面の油漏れの有無を目視確認する。
- ② 道板を収納する。(指差呼称：道板格納ヨシ！)
- ③ 昇降台は所定の位置にセットピンでセットできているか！(触手確認)
- ④ 荷姿(高さ・前後左右のすきま・傾きなど)は良いか！窓は閉まっているか！ライトの点灯は無いか！(指差呼称：「荷姿よし！」)
- ⑤ 最終荷姿を確認し、メジャーで必ず高さの計測をする事。  
※4.1Mを超える場合は配車担当に必ず報告し指示を仰ぐ

### (5) 荷降ろし編

- ① 積載車を止め、輪止めをセットする。(指差呼称：「輪止めセットよし！」)
- ② 道板をセットする。(指差呼称：「道板セットよし！」)
- ③ ゴム板をセットする。
- ④ 上段フロアを上限まで上げる。(指差呼称：「昇降台上限よし！」)
- ⑤ 下段商品車の固縛を解除し緊締フックが外れているか目視確認する。(指差呼称：「フックよし！」)
- ⑥ ワイヤーを空巻きし、荷締機のハンドルを倒しておく。(ドアなどへの接触防止)
- ⑦ 商品車に乗り込み、窓から顔を出し、ガイドラインに沿って商品車を降ろす。
- ⑧ 道板から後輪が降りた時点で一旦停止し、ドアミラーを開き、後方の安全を目視確認する。前輪が降りた時点で一旦停止し、後方の安全を目視確認する。地面の油漏れの有無を目視確認する。(後進積みの場合は逆)

**★荷降ろし時は、積載車の商品車に乗り込む際に、ハザードランプを点灯し、納車場所まで走行する事。★**

## 11. 油脂漏洩について（運送事業部）

積載車にはエンジンオイル、ミッションオイル、デフオイル、燃料（軽油）、グリス、油圧作動油等の様々な油脂類が使用されています。現在、自動車メーカーのヤードはもちろん、港湾関係や大手陸送会社ヤード、公道等でもオイル漏れに関しては環境汚染という観点からオイル漏れについてはかなり厳しい対応が迫られています。燃料や、エンジンオイルの漏れが見られるときは早急に事務所に報告し、点検・修理の手配をして下さい。また、油圧ホースが切れ作動油が噴出した場合、すぐに操作を止め、オイル吸着マットでオイルを拭き取り、油の処理をして下さい。また、港湾関係やヤードでは応援を求めて下さい。応急処置が済んだら速やかに事務所に報告して下さい。オイル吸着マットを使用した場合はすぐに補充して下さい。



吸着マットは最低でも10枚は常備しておくこと。  
また緊急時にすぐに取り出せる場所に保管して下さい。

オイル漏れに関しては、各社とも厳しい対応をされている為、応急処置の後も拭取り・洗浄作業を行わなければいけません。漏れが少量であっても自分で判断せず、些細な事でも必ず事務所に報告して下さい。

作業後、出発前にトラックのキャビン下、フロアの下路面にオイル漏れ、染みが無いか確認する事。  
また、上段搭載車輛からのオイル漏れにより下段車輛が汚染されている場合には速やかに洗車し事務所に報告する事。

**オイル漏れによる汚染は環境事故です。速やかな処理と報告が必要です。**

## 12. 回送車納車時汚れについて（運送事業部）

お客様のお車を引き取り、納車までの期間に付いた汚れについては必ず拭きとってから納車する事。

輸送中には色々な状況で引取時よりも汚れてしまう可能性があります。（積載車からの錆び汁、雨天時の泥水のはね、商品車からの液漏れ）

### (1) 引取先から納車先まで一貫でいく場合

荷降ろし作業時には必ずひと回り点検を行う事が決まっておりますのでその際に輸送中についた水分系の汚れについては必ず拭きとってから納車して下さい。（積載車には必ずフクピカを常備しておく事）汚れの範囲が大きい場合などフクピカで落とすきれない汚れの場合は、車内常備のペットボトルの水を使用し洗い流して下さい。

※油分系の汚れが付着している場合にはフクピカで拭き取る事は厳禁です。（汚れを引き伸ばすにしかすぎません）

納車時汚れに気づきペットボトルの水が不足した場合については、配車係に連絡し配車係が納車先に了承を得た後、水を使用させていただき洗い流す作業を行って下さい。パーツクリーナー等で油分を落とす事は厳禁です。（塗装面を傷つけ色むら・色剥げの危険性がありますので注意して下さい）油分等の汚れについては配車係に連絡し指示を仰ぐ事。

### (2) 引取先様から各ヤードまで中継する場合

各ヤードで荷降ろしする場合も同様にひと回り点検を実施した際に輸送中の汚れを発見したらその場で汚れを拭きとってヤードへ保管して下さい。油分系の汚れが有った場合には洗車等を行い油分を落としてからヤードへ保管することを徹底して下さい。

夜間の荷降ろしの場合はライトを使用し必ず汚れの確認を行う事

### (3) 中継先からお客様に納車する場合

積み込み前に傷等伝票との相違が無いかチェックする際に目立つ汚れが有る場合については水で洗い流すなどして綺麗な状態で納車する事。夜間、早朝など暗い場合は必ずライトで汚れの確認を行い、セット時は写メを撮っておく事。

### (4) ペットボトル常備について

出発前の運行前点検にて必ずペットボトル 2L に水が入っているか確認し出発して下さい。

お客様にとっては非常に大切な商品です。  
我々はお客様からの依頼を受けて商品を輸送させていただいている  
という気持ちを持っていれば汚れたままでは納車出来ません。



### 13. 回送車ガス欠時の対応について（運送事業部）

- (1) AA 会場で燃料メーターが動かないもしくは E のままの場合は搬出する前に守衛・事務局で燃料の補給を依頼する事。
- (2) 現場でイレギュラー発生時は事務所配車係に連絡を入れ指示を仰ぐ事。
- (3) 自己の判断で車輛を押ししたり、惰性で降ろす等の行為は行わない事。
- (4) 2 台積みの場合にはウィンチを使用し荷役を行う事。

※落とし込みがある車輛の場合、ガス欠で動かなくなった場合フローアを水平に戻してから落とし込みから脱出させる等の作業を行う事。間違っても、車輛から降りて押すなどの行為は禁止です。そのまま落下していく事故が過去にも発生しております。トラック後方に人・車輛があった場合大惨事となりますので絶対に車両からおりての作業は禁止です。



×



○

## 第5章 緊急時の対応について

### 1. もしも交通事故が発生したら（全部署共通）

#### (1) 運転の停止

- ① 事故の被害状況の確認・・・どんな軽微な事故でもまず車輦を止める。衝突現場で事故の相手、相手車輦の状況を確認する。
- ② 負傷者がいるとき・・・たとえ相手が立ち上がり、負傷が無い様に見えても声を掛けて何度も確認する様にして下さい。

#### (2) 二次災害の防止

- ① 車輦を動かす事が出来る場合・・・事故現場の状況（衝突位置・状態）を良く確認してから、安全な場所に移動する。
- ② 車輦が動かない場合・・・エンジンを停止し、必要に応じてバッテリーマイナス端子を外す。発炎筒、三角停止板で後方の安全を確保する。

#### (3) 負傷者の救護

- ① 負傷者に対し必要な救護を行うと同時に「110番」「119番」に通報し、救急車の出動を要請する。

#### (4) 回送車の損傷確認と安全確保

- ① 車種ごとに損害の有無・状況、程度を確認し、メモする。

#### (5) 関係先への連絡

- ① 警察への通報・・・「時間」「場所」「負傷者の有無（人数・程度）」「破損物の有無・程度」などを落ち着いて連絡する。
- ② 会社への報告・・・警察への通報内容に加え、現在の状況、相手の内容（氏名・勤務先・性別・年齢・連絡先・保険会社）を報告する。

正確な状況内容を報告するとともに、自分の取るべき措置について責任者から指示・助言を受ける。自分の判断で行動しない。その場での示談は絶対に禁止。  
人命最優先で行動すること。

## 2. 災害発生時について（全部署共通）

運転中に地震が発生したり、警戒宣言が発令された場合は、適切な措置をとるようにしましょう。

### (1) 運転中に警戒宣言が発令されたとき

- ① 地震の発生に備えて速度を十分に落とす。
- ② ラジオなどで地震速報・交通情報を聞き、情報を集めて情報に応じて行動する。
- ③ 地震防災対策強化地域内を走行中は速やかに地域外に出る。  
(地震防災対策強化地域とは、静岡県全域・東京都・神奈川県・山梨県・長野県・岐阜県・愛知県・三重県の一部)
- ④ 落ち着いた時に事務所・管理者に状況を報告し、指示を受ける事。

### (2) 運転中に地震が発生したとき

- ① 安全な方法で速やかに車輻を道路の左寄りに停止する。（道路中央を空ける）
- ② ラジオなどで最新の情報を聞き、状況に応じた行動を取る。
- ③ 車輻を置いて非難する場合は、貴重品を持ち出し、エンジンを止め、キーをつけたままロックせずに車輻から離れる。  
※緊急車輻通行時に車輻を移送することがある為
- ④ 揺れが収まった時に事務所・管理者に状況を報告し、指示を受ける事

### (3) 安否確認について

災害発生時又は何らかの理由をもって、拘束時間内外に関わらず連続して2時間以上連絡を受け取る事が出来ない場合には当社管理部より安否確認メールが届きますので、速やかに返信して下さい。

人命第一、安全最優先で行動すること

### 3. その他緊急時の対応について（全部署共通）

#### (1) ルートミス時の対応

トラックで走行している際にルートミスや緊急工事等、道路上で立ち往生した時には、焦らずに安全な場所で停止し、他の交通を誘導しながら事務所に連絡を入れ、現在位置を報告の上指示を仰ぐ事。無理をして突っ込んでしまい、回送車に損傷を負わせたり、完全に前にも後ろにも進めなくなる可能性があります。事務所では地図を見て的確な進路を伝えたり、関係各所に連絡を取って工事の迂回ルートを確認して、新たな指示を出します。また、危険が伴いどうしても動けない場合、警察に交通整理と誘導を要請する事もあります。くれぐれも無理をせず、落ち着いて対応する様にして下さい。

#### (2) 踏み切りで立ち往生した場合

踏み切りを走行中、エンストや脱輪、前方の渋滞などで立ち往生してしまった場合、動ける場合は遮断機を押して踏切から脱出する事。移動できない場合はすぐに非常ボタンを押し、発炎筒を着火させて列車に危険を知らせて下さい。また、遮断機が降りた後、15秒後には列車が来ますので、踏切から脱出し、安全を最優先させて下さい。



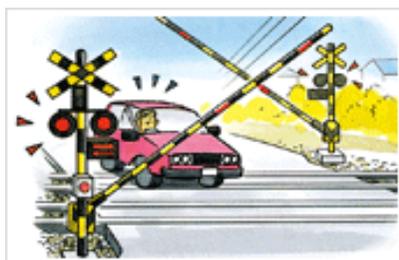
踏切内で立ち往生した場合はすみやかに非常ボタンを押し



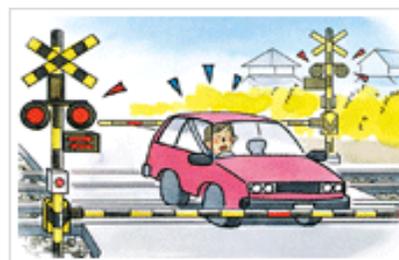
非常ボタンは踏み切り脇に設置されています



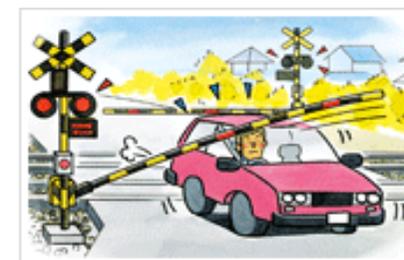
車内の発炎筒を点灯させ列車に危険を知らせて下さい



警報機がなっている場合は絶対に踏切に進入しない



もしも遮断機に閉じ込められたら・・・



遮断機を押して脱出する事  
破損させた場合は鉄道会社に通報する事

#### 4. 警告灯について（全部署共通）



- ① キャブチルトのロックが閉まりきっていない場合がありますので、点検を行って下さい。
- ② 走行にあまり差し支えないはありますが、燃料フィルターの交換が必要です。
- ③ エンジンがふかなかったりします。オレンジ色の警告灯は走行可能の場合がありますが、ディーラーにて点検が必要です。一度エンジンを止めてみて、時間をおいてから再度エンジンをかけるとランプが消える時もあります。
- ④ エンジンオイルが少ないかもしれませんので、オイル量の点検をして下さい。ゲージにつけば走行可能な場合があります。
- ⑤ エンジンオーバーヒートです。ラジエターの水が漏れているか点検して下さい。ラジエターキャップを開けるとお湯が吹き出し危険です。
- ⑥ オルタネーターチャージ不足です。ファンベルトが切れている場合があります。
- ⑦ ABSのセンサー不良が多いです。走行は可能です。
- ⑧ ブレーキオイルが少ない場合があります。オイル量を点検して下さい。オイルが漏れている場合は走行不能です。
- ⑨ エアバックセンサー不良による事が多いですが、走行は可能です。

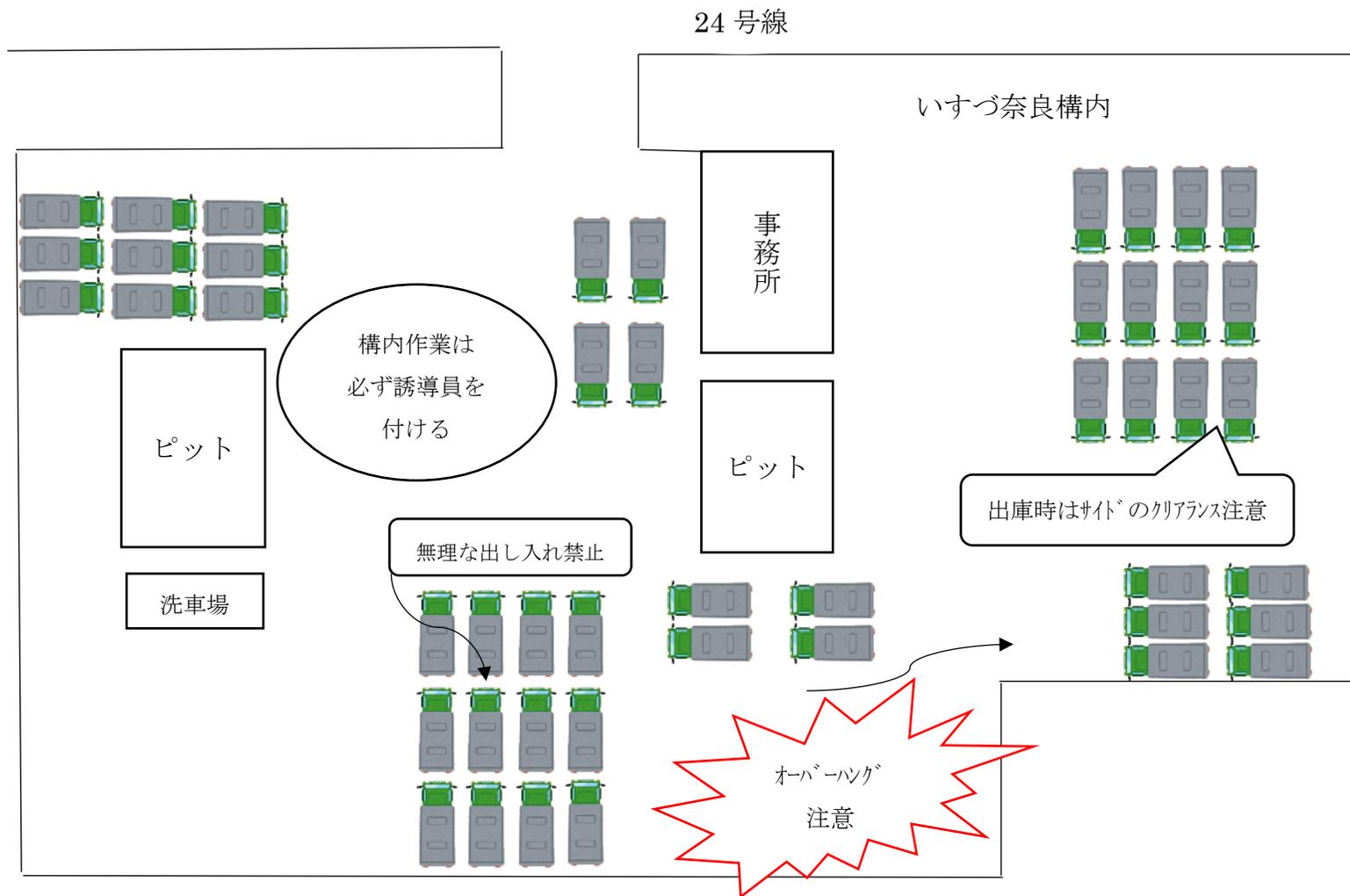
回送車に不具合が生じた場合は、自己判断だけではなく

必ず上長に報告・相談して下さい。

## 第6章 常駐業務別取り決め事項について（回送事業部）

### 1. いすゞ自動車近畿奈良

基本は2人作業で前の車輛を前進で移動をさせ、また自車の車輛も前進で尚且つ2人作業で移動させる事とする。万が一、後退作業をする時は弊社従業員に声を掛け、誘導してもらう。弊社従業員が不在の場合は、いすゞ奈良の方に声を掛け誘導をお願いしましょう。



## いすゞ自動車近畿奈良取り決め事項

### (1) 構内規定について

- ① 出入口では最徐行での走行を基本とします。また構内では徐行で走行し、4 t 車以上の回送車は構内奥へ駐車して下さい。
- ② 所定の場所以外での待機は行わないで下さい。
- ③ 喫煙室を使用した際は、電気、エアコンの電源は必ず切ってください。

### (2) 引取り・納車について

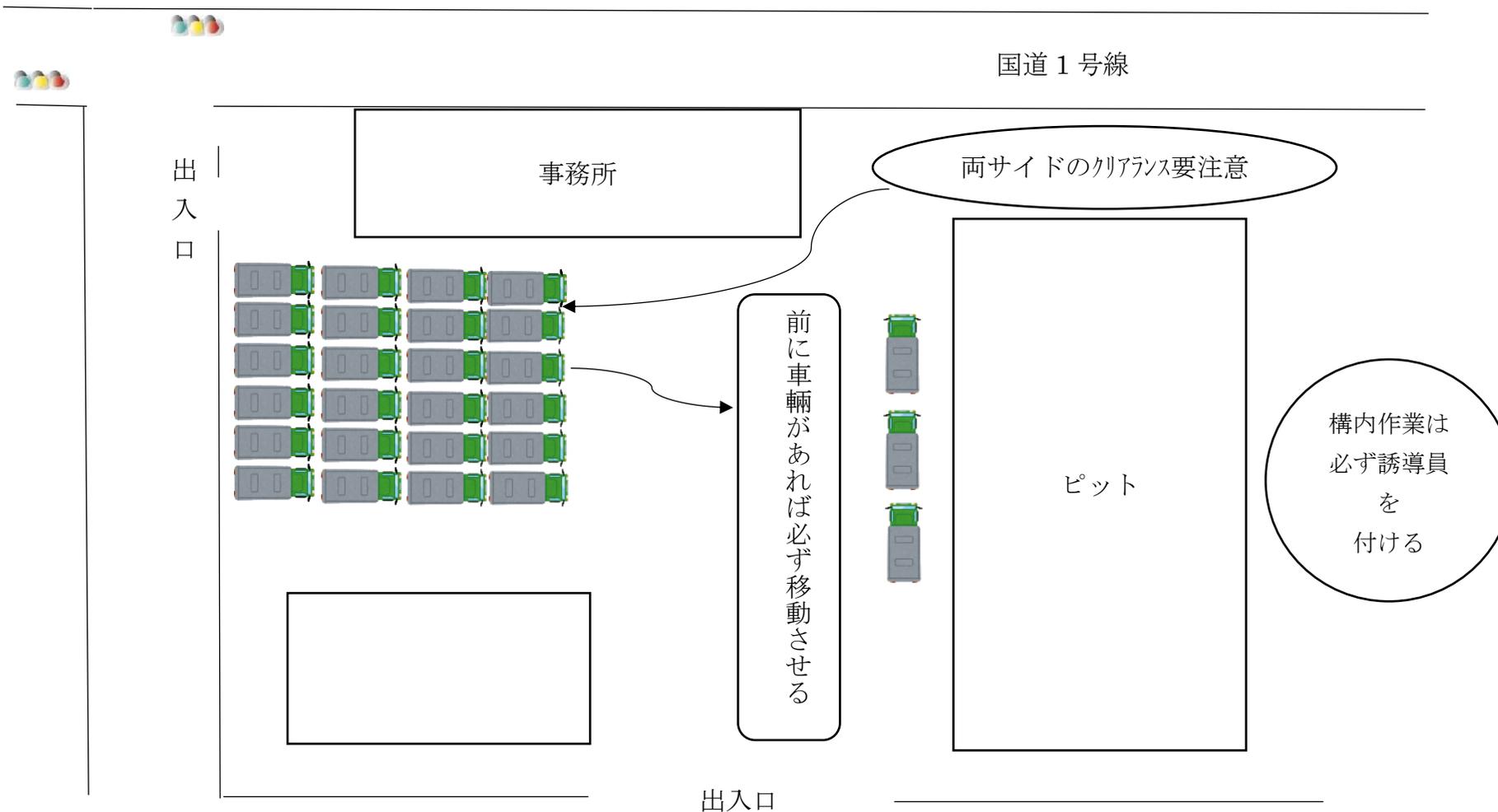
- ① 回送車のひと回り点検を徹底する事。
- ② 出発前には必ずルートの確認や駐車位置の確認を行い、納車方法も含め明確にディーラー短冊に記入する事。
- ③ 回送時にフロントから渡される用紙への記載漏れが無い様に注意して下さい。（距離等は必ず）
- ④ 引取り・納車の際の折り返し連絡を徹底して下さい。
- ⑤ お客様の敷地内での喫煙、携帯電話の使用等、モラルのある行動を心掛けて下さい。  
※カメラを設置している場合もあり、後にクレームの対象となります。
- ⑥ 回送車によっては、ドライブレコーダーで記録されている場合がある事を十分に認識しながら業務にあたって下さい。

### (3) 回送時について

- ① 回送車でのご飲食は禁止とし、コンビニや飲食店への回送車でのご立ち寄りを行わないで下さい。
- ② 危険度が増す道路の使用は控える様にして下さい。
- ③ 法令遵守を基本とし、回送中の喫煙・携帯電話・危険運転を禁止とする。

## 2. いすゞ自動車近畿京都

基本は2人作業で前の車輛を前進で移動をさせ、また自車の車輛も前進で尚且つ2人作業で移動させる事とする。万が一、後退作業をする時は弊社従業員に声を掛け、誘導してもらう。弊社従業員が不在の場合は、いすゞ京都の方に声を掛け誘導をお願いしましょう。



## いすゞ自動車近畿京都取り決め事項

### (1) 構内規定について

- ① 構内は徐行で走行する。
- ② 回送車で構内到着後はホーンを2回鳴らし、駐車時の誘導者を呼ぶ事。
- ③ 待機の時は、構内整理や他車輛の誘導を行って下さい。

### (2) 引取り・納車について

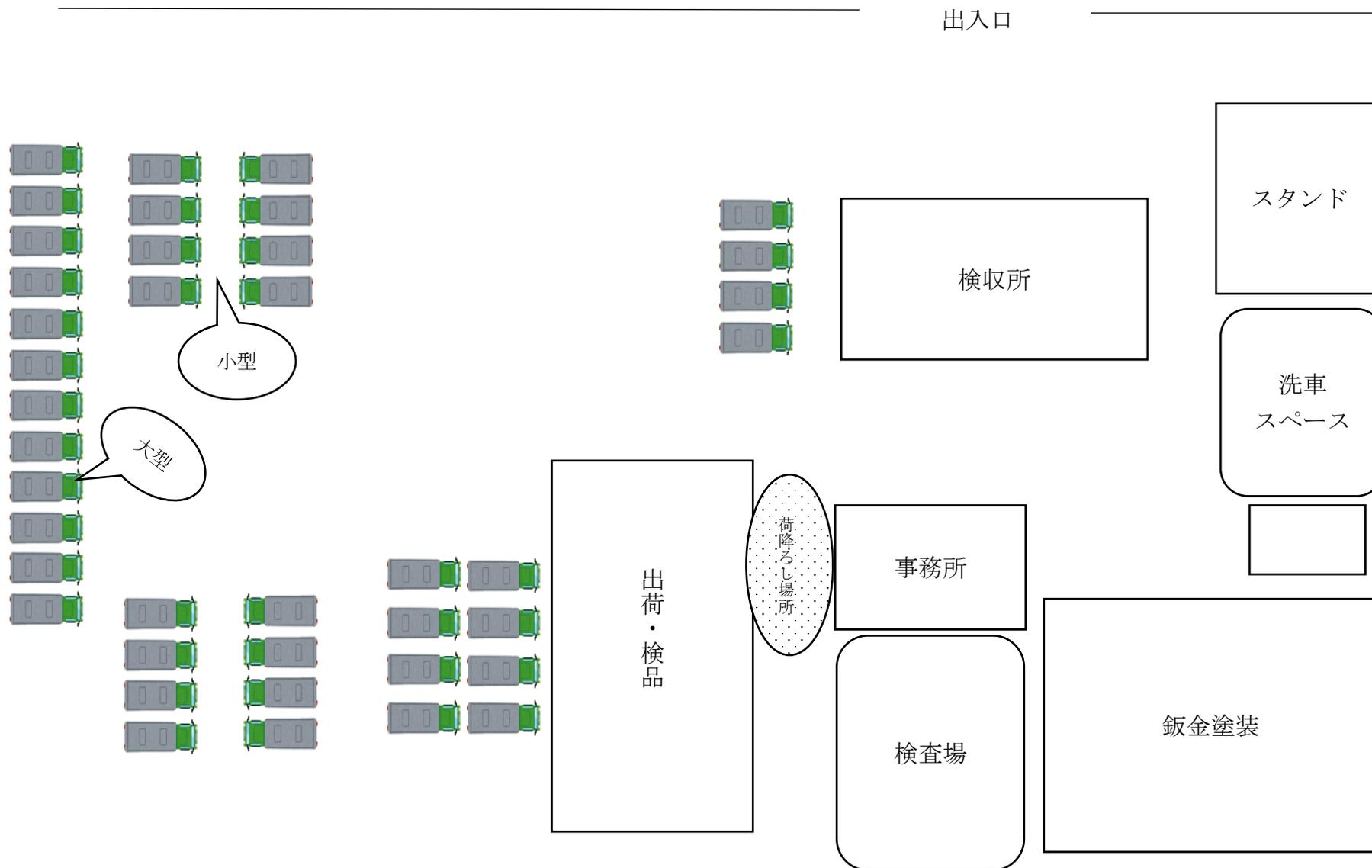
- ① お客様の ETC カードの有無の確認をする
- ② お客様からの現金及び小切手や手形等の預かりは断る事。（「事務所より連絡させます」と伝えて下さい。）
- ③ お客様より連絡が欲しい・修理希望等の要望があれば、氏名・連絡先を聞き、受付メモに記入し報告をする。
- ④ 出発前には必ずルートの確認や駐車位置の確認を行い、回送車のひと回り点検を徹底する事。
- ⑤ 引取り時、ナンバープレートの確認、及び車内に車検証・自賠責保険等が積み込まれているかの確認を行って下さい。
- ⑥ 納車時は、キーが抜ける位置まで戻っているかを確認する事。  
※車輛によってはボタンを押さないと OFF 位置にならない車輛もあります。
- ⑦ お客様の敷地内での喫煙、携帯電話の使用等、モラルのある行動を心掛けて下さい。  
※カメラを設置している場合もあり、後にクレームの対象となります。
- ⑧ 無人場所への納車時はキーBOX（置いた位置）の写真を撮る。

### (3) 回送時について

- ① 法令遵守を基本とし、回送中の喫煙・携帯電話・危険運転を禁止とする。

### 3. いすゞライネックス泉大津

基本は2人作業で前の車輛を前進で移動をさせ、また自車の車輛も前進で尚且つ2人作業で移動させる事とする。万が一、後退作業をする時は弊社従業員に声を掛け、誘導してもらおう。弊社従業員が不在の場合は、ライネックスの方に声を掛け誘導をお願いしましょう。



## いすゞライネックス泉大津取り決め事項

### (1) 構内規定について

- ① 出入口は必ず一時停止を行い、構内は徐行で走行して下さい。また回送の為に動かした車輛は、必ず元の位置へ戻し、鍵は抜きバイザー裏へ置く事。
- ② 給油スタンドは、車輛のタンクの位置により右回り・左回り給油になる為、順番を守り譲り合いながら給油する事。
- ③ 洗車場では左側のホースのみ使用可ですが、スポンジ等の備品については使用しないで下さい。
- ④ 構内ですれ違う人との挨拶はしっかりとす。
- ⑤ 構内での喫煙は所定の喫煙所以外は禁止とします。

### (2) 引取り・納車について

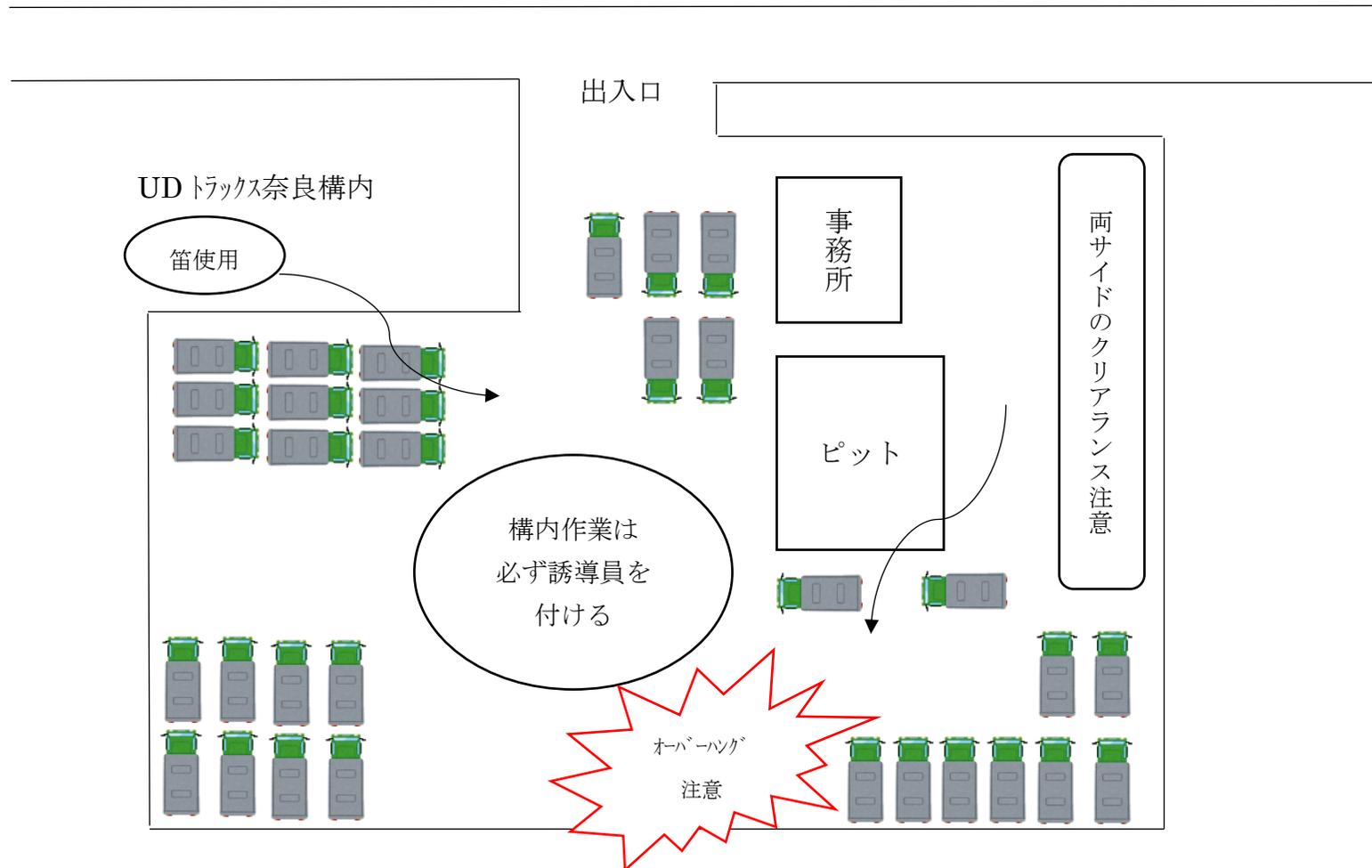
- ① 泉大津車輛センターの開門は平日 AM6 時半（土曜日は車輛在庫量により変動有）
- ② 泉大津車輛センターへの納車は AM7 時半～17 時  
※17 時以降は未検となります。（閉門時間については変動がありますので、必ずライネックスの担当者に確認する事）
- ③ 納車の際、燃料ランプが点灯している場合には必ずランプを消した上で納車して下さい。
- ④ 自動車臨時運行許可番号標（臨番）は必ず前後につけて走行して下さい。  
※ダッシュボードに臨番を置いて走行する事は禁止とする。
- ⑤ 引取り伝票は、ライネックスの事務所所定の引き出しに入れて下さい。

### (3) 回送時について

- ① 回送車で飲食・喫煙は禁止とします。（水筒・ペットボトル等ふた付きの飲み物は持込可）
- ② コンビニや飲食店への回送車で立ち寄りを行わないで下さい。
- ③ 和泉陸事及びびなにわ陸事で検査業務がある場合は、スペアタイヤや搭載品等を検収小屋横に降ろしてから出発し、検査業務終了後泉大津車輛センターに戻り、必ず出発前に降ろした物を積み直して下さい。
- ④ 法令遵守を基本とし、回送中の喫煙・携帯電話・危険運転を禁止とする。

#### 4. UDトラック奈良

基本は2人作業で前の車輛を前進で移動をさせ、また自車の車輛も前進で尚且つ2人作業で移動させる事とする。万が一、後退作業をする時は弊社従業員に声を掛け、誘導してもらおう。弊社従業員が不在の場合は、UDトックス奈良の方に声を掛け誘導をお願いしましょう。



## UDトラックス奈良取り決め事項

### (1) 構内規定について

- ① 構内は時速 8 km以内で走行する。
- ② 停車時は必ず輪止めをし、構内の車輛は整理する様にして下さい。
- ③ 工場内で待機はせず、裏の待機場所で待機する様にして下さい。
- ④ 節電の為室内灯は消灯、冷暖房は最低限で使用する様に心掛ける。
- ⑤ 定期的に引取り・納車予定について確認をする。

### (2) 引取り・納車について

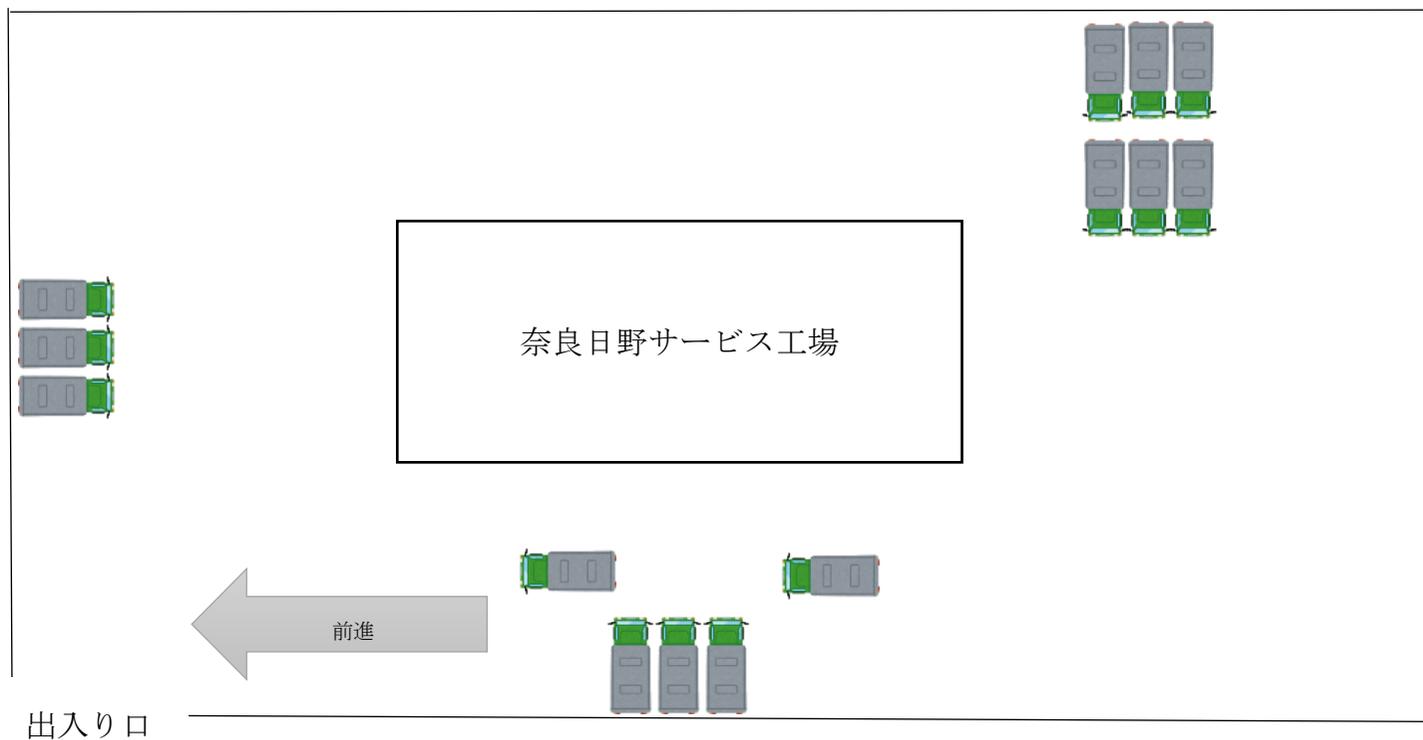
- ① 出発前には必ずルートの確認や駐車位置の確認を行い、回送車のひと回り点検を徹底する事。
- ② 業務開始時、まず前日と当日の回送予定に変更が無いかを確認して下さい。
- ③ 引取り時、お客様に言われた事やメモ書き等がある場合は必ずフロントに伝えて下さい。
- ④ 時間指定がある引取りや納車については、必ず担当者に確認し、万が一遅れる場合には事前に担当者に伝える様にして下さい。
- ⑤ 出発前には必ずルートの確認や駐車位置の確認を行い、回送車のひと回り点検を徹底する事。
- ⑥ 必ず一般修理と車検の優先順位の確認を行った上で業務にあたって下さい。
- ⑦ UD 社用車をお借りした時は、社用車の所在地をフロント所定の記載場所に必ず記載して下さい。

### (3) 回送時について

- ① 法令遵守を基本とし、十分な車間距離を保ち、回送中の喫煙・携帯電話・危険運転を禁止とする。

## 5. 奈良日野自動車

基本は2人作業で前の車輛を前進で移動をさせ、また自車の車輛も前進で尚且つ2人作業で移動させる事とする。万が一、後退作業をする時は弊社従業員に声を掛け、誘導してもらおう。弊社従業員が不在の場合は、奈良日野自動車の方に声を掛け誘導をお願いしましょう。



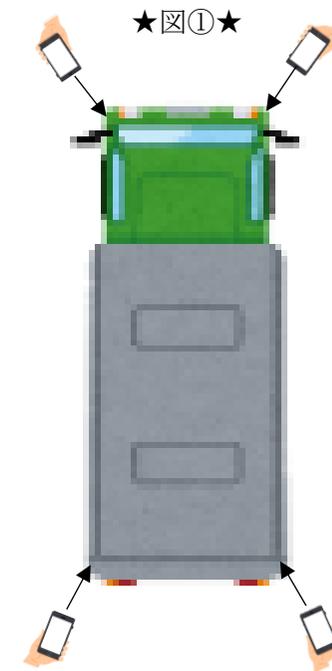
## 奈良日野自動車取決め事項

### (1) 構内規定について

- ① 構内は徐行で走行する。

### (2) 引取り・納車について

- ① 出発前に必ず回送車のひと回り点検を行い、引取り・納車時の車輛状態をいつでも誰もが確認出来る様に図①の様に四隅から回送車の写真撮影後出発する事。  
※一方向から車輛左右の状態が良く見える様に撮影して下さい。
- ② 引取り・納車前には指定のグループ LINE にて回送車全体を撮影し、ユーザー、登録番号と共に報告する。  
※引取り・納車は同一人物が行うとは限らず、駐車位置、引取り場所等を其々で確認出来る様にする為。
- ③ 後退作業を行う際は基本二人で行うものとしませんが、やむを得ず一人で行う場合は、まず回送車から下車をし後方の障害物等についての目視確認の上後退作業を開始する。
- ④ 駐車スペースの軌道に入り後退する前に、壁や回送車から駐車位置までの長さをメジャーにて計測し 1m50 cmを確保する。  
※バックカメラ搭載の回送車も同様に計測して下さい。
- ⑤ メインスイッチがついている回送車については、引取り・納車前にスイッチ部分もしくは指示器に専用の札を掛けて走行し、停車後メインスイッチを OFF にした後に専用の札を外して下さい。札をはずしたら、指定のグループ LINE にてメインスイッチ OFF の状態を撮影し報告して下さい。

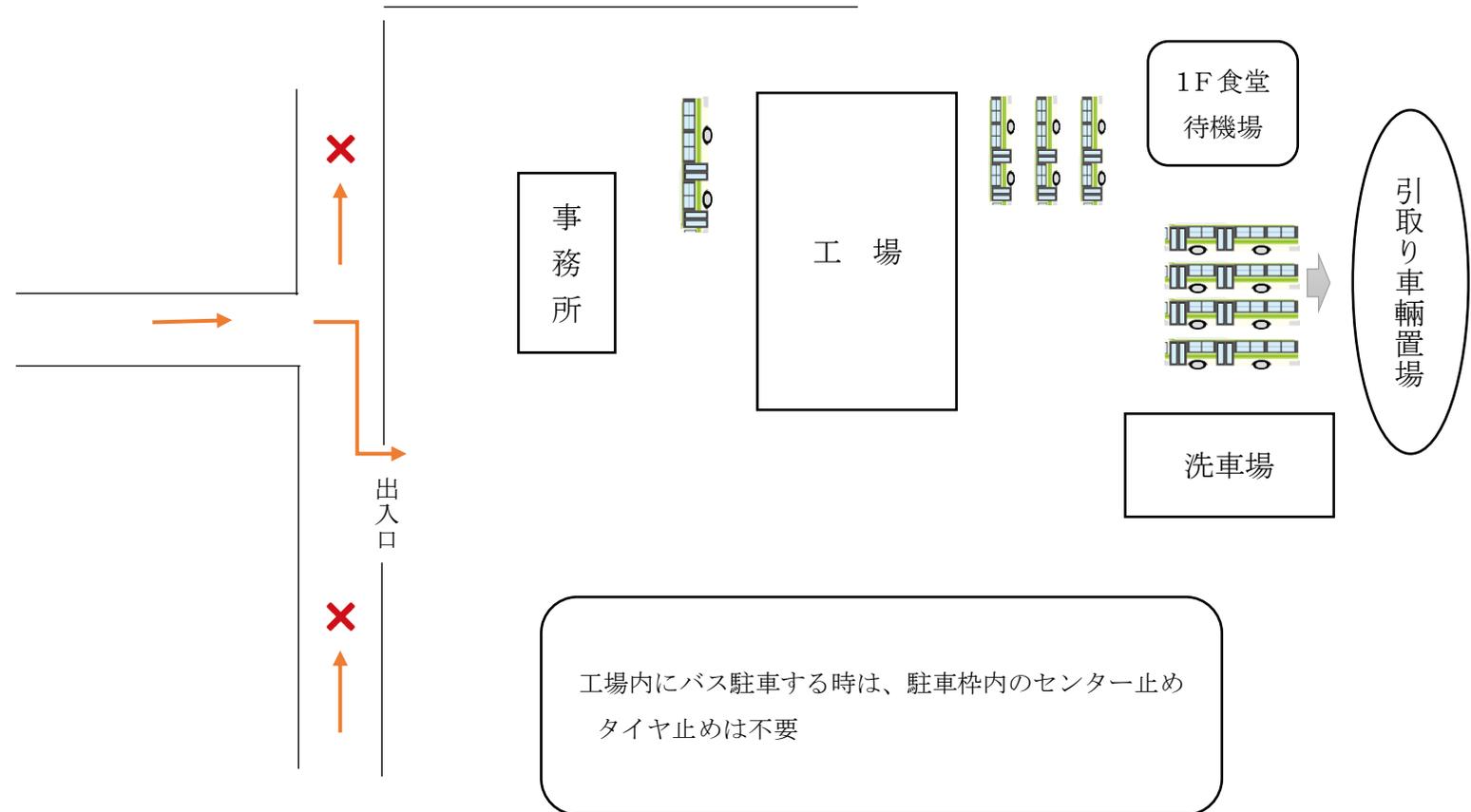


### (3) 回送時について

- ① 法令遵守を基本とし、回送中の喫煙・携帯電話・危険運転を禁止とする。

## 6. 奈工整備

基本は2人作業で前の車輛を前進で移動をさせ、また自車の車輛も前進で尚且つ2人作業で移動させる事とする。万が一、後退作業をする時は弊社従業員に声を掛け、誘導してもらおう。弊社従業員が不在の場合は、奈交整備の方に声を掛け誘導をお願いしましょう。



## 奈工整備取り決め事項

### (1) 構内規定について

- ① 構内は時速 10 km以内で走行する。
- ② 食堂での待機については、12 時～13 時の間は奈工整備整備士の方の休憩の為外へ移動する。
- ③ 節電の為室内灯は消灯、冷暖房は最低限で使用する様に心掛ける。
- ④ 定期的に引取り・納車予定について奈工整備の方に声を掛ける様にする。

### (2) 引取り・納車について

- ① 工場部品課で部品配達（配送品）の有無を確認し、配送品が有る場合は各営業所の整備管理助役へ納品する。
- ② 納車時は整備管理助役へ納車報告を行い、鍵を返却し伝票に受領印を貰う。
- ③ 回送車の停車時は、輪止めを徹底させる。
- ④ エンジン停止後は必ずメインスイッチを OFF にする。
- ⑤ 引取り時は車輛の修理伝票の内容を確認し、異常個所の状況を報告する。
- ⑥ AM9 時半までに車検予定車輛の奈工整備への納車を完了させる様にする。
- ⑦ 一日の業務終了前に翌日の引取り・納車予定の確認を行う。

### (3) 回送時について

- ① 回送車の前後に【整備回送中】（マグネット式表示板）を掲示する。
- ② 回送車の行先表示機の【回送】表示がされているか確認する。（前方・後方・左側面）  
※【回送】表示は各営業所が行います。
- ③ 回送中は全てにおいて一般車輛が優先とし、一般車輛の追い越しを禁止する。
- ④ 法定速度の遵守と共に、最高速度は時速 60 kmまでとし、十分な車間距離を保ち前車との間隔は 3m確保を意識しながら走行する。
- ⑤ 片側二車線道路での右側走行を禁止とする。
- ⑥ 回送中の喫煙・携帯電話・危険運転を禁止とする。

## 第7章 その他取引先取り決め事項について

### 1. TGL（全部署共通）

#### (1) 作業前の心得

- ① 制服は当社規定のものを着用し、お客様に不快感を与えない様に清潔を保つ様にして下さい。
- ② 突起物等回送車に損傷を与える物は無いか確認する事。
- ③ 自社のトラックの整備・洗車は行き届いているか、道具類（テープ・マスコロ・紐など）や工具類、バッテリーパック、ウィンチのリモコン、固縛用具（フック・ワイヤー・紐など）、伝票等の準備は出来ているか等の事前確認をして下さい。

#### (2) 事前連絡について

- ① 丁寧な言葉遣いを心がけること。些細な事がクレームに繋がる場合があります。
- ② 大体の時間でよいので、できるだけ早い段階で引き取り予定時間をお客様へお伝えする事。  
※回送車が一番奥に駐車されている可能性やお客様の都合等を考え、早い段階での事前連絡が必要です。

#### (3) 伝票記入について

- ① 傷は・・・キ 凹みは・・・ク 破損箇所は・・・× で記入すること。（P46 傷チェック参考表参照）
- ② その他、記号で表せないものに関しては、備考欄などに文章で記入すること。（例）フロントバンパー車内積込あり等
- ③ オークション会場へ直納する場合や直接販売先に納車する場合には伝票を2枚作成する事。

引取先からTGLヤードに入る事なく、オークション会場に直納する場合や直接車輛の販売先へ納車する場合には、引取り先に納車先を知られるのを防ぐ為伝票を2枚作成する必要があります。引取先（TGL仕入先）がTGLを介さず直接オークションへ出品する事や引取先（TGL仕入先）と納車先（TGL販売先）との直接の売買を避ける為であり、TGLの利益が損なわれる事になりかねず、クレームの対象となりますので、必ず配車担当者への確認が必要です。配車担当者は、TGL担当者に確認の上乗務員へ指示を与えて下さい。

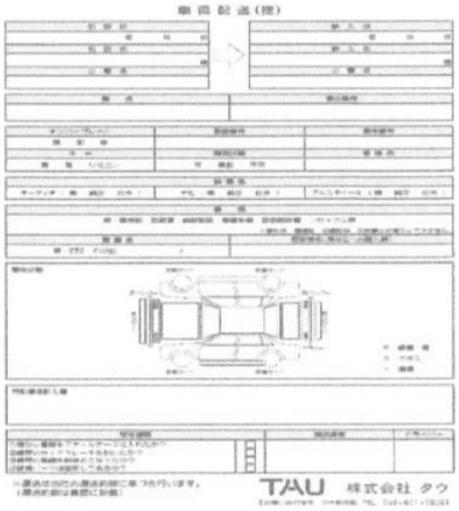
#### 【例】

〇〇自動車～ユーマックス神戸の搬送

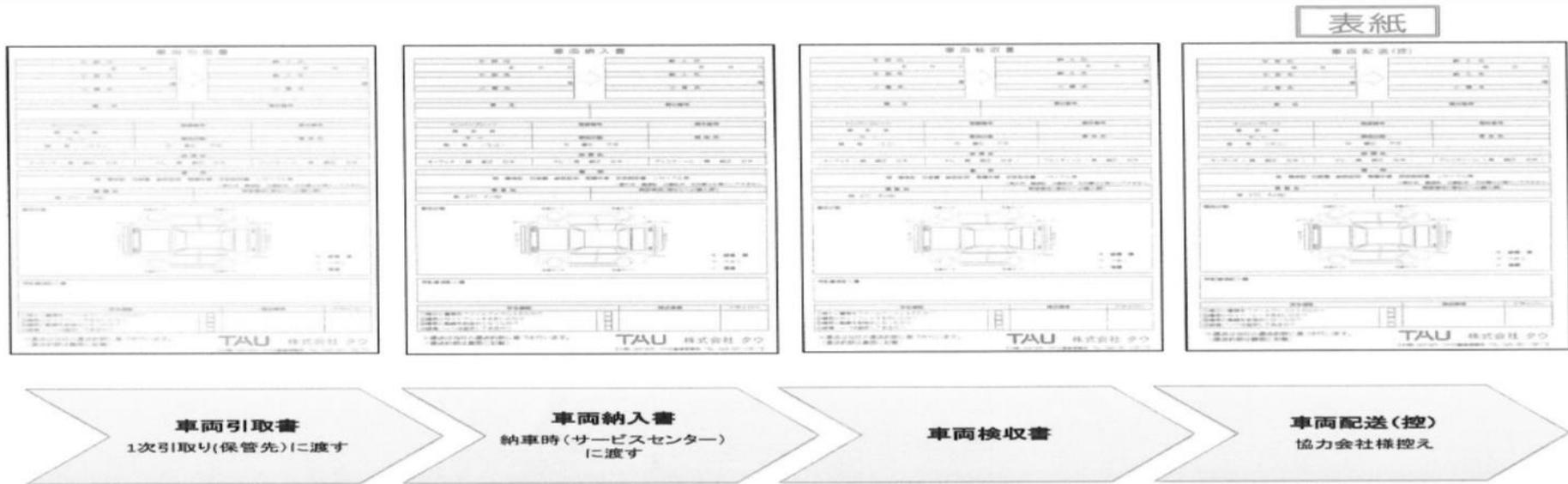
〇〇自動車～TGLで伝票を1枚作成 ➡ この伝票で引取先にサインを貰って下さい。

TGL～ユーマックス神戸で伝票を1枚作成

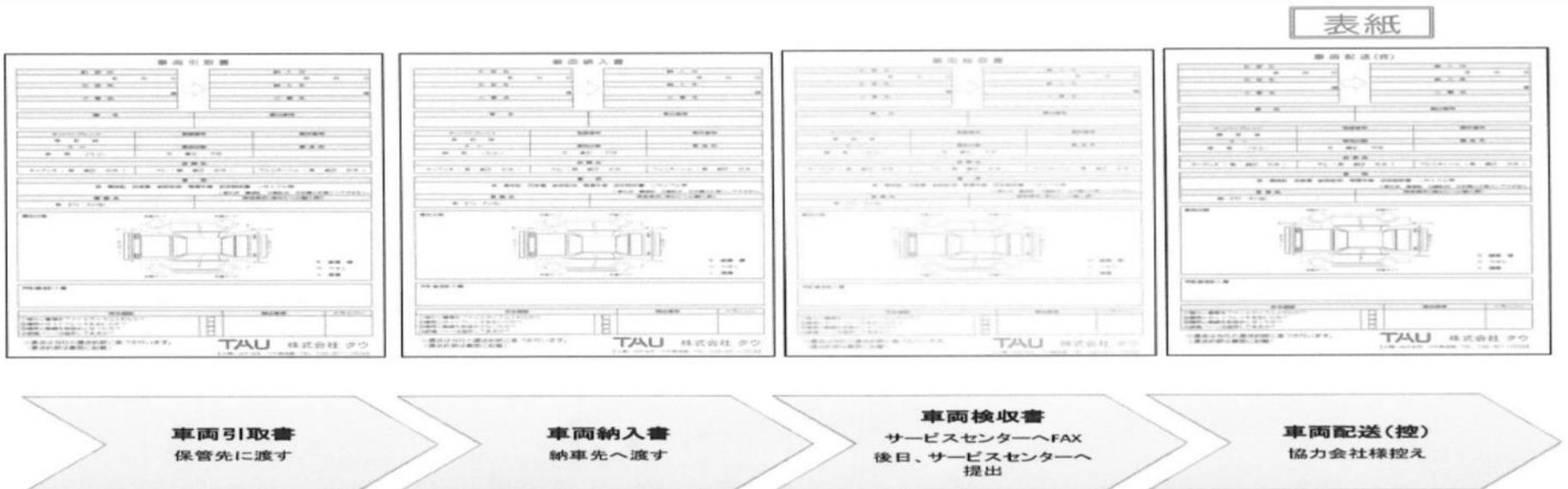
④ 配送伝票の種類

伝票詳細	伝票表紙画像	使用用途
<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝票色：赤</li> <li>・伝票連絡先：自動車営業部</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・1次引取り</li> <li>・2次配送</li> <li>・ヤード渡し</li> <li>・直送</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝票色：紅</li> <li>・伝票連絡先：物流部</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部案件</li> </ul>

【1次配送・2次配送・直送・SC渡し】



【外部案件】



⑤ 配送伝票の記入方法（運送・回送事業部）

日付の記入漏れに注意

日付の記入漏れに注意

すべて記入を終えたらサインを頂くこと

キーの有無を確認し必ず記入すること。

前後ナンバーの有無を確認し必ず記入すること。

依頼書に記載されている案件番号を必ず記入すること。

車両確認の上記入

この書類はお客様から預かる事は厳禁です。確認の上必ず✓を記入する事。

キ：線傷・傷  
ク：くぼみ  
×：損傷

記入漏れが無い様に！

確認の上✓を記入

自賠償、納税証明の有効期限に注意。車検証のみ期限が切れていても有効。

※事前に本件配送に係る特約等を締結していない場合、標準貨物自動車利用運送約款に基づき配送致します。

TAU 株式会社 タウ

【お問い合わせ先：自動車営業部 TEL:048-601-0840】

【注意事項】

- ◆ 車検証は期限が切れていても伝票に○をつけ、自賠償や納税証明は期限切れの場合、伝票に○をつけない。
- ◆ リサイクル券は車体番号が合っているか確認する事。  
※コピーものは全て無効です！
- ◆ 取扱説明書やメンテナンスの有無も確認する事。

万が一、承認証明書・委任状・譲渡証・印鑑証明がある場合や、不明な書類がある場合は、必ず上長に報告し指示を仰いで下さい。

★傷チェック参考表★

記載記号	内容	基準	判断方法
キ	線傷・傷	長さ10cmまで深さ1mm前後幅1mm以上	爪の表面で指甲や引っ掛かりを確認
ク	くぼみ	パネルに長さ×幅×深さ1cm以上のくぼみ	対象箇所指・掌を当て凹凸を確認
×	損傷	パネル全体の損傷及び上記基準を超えるもの	上記確認後、程度を超える場合。フロントガラス・リアガラスは事故による二次波及を考察し四隅の亀裂を確認

#### (4) 車内搭載品について

##### ① 書類の確認は特に入念に行う事。

車検証・自賠責保険（有効期限に注意）・リサイクル券・取扱説明書・整備手帳・納税証明（有効期限に注意）承認請求書（緑色の用紙、押印の有無に注意）の確認をしっかりと行い、書類はまとめてビニールバッグに入れ、積載車内にて保管し、紛失を防ぐ事。（ビニールバックの使用は運送事業部に限る。）



#### 【車検証】

自動車の継続検査、名義変更、抹消登録等に必要です。

自動車検査証		平成15年 1月 16日		栃木運輸支局長	
自動車登録番号又は車両番号	平成10年 1月 13日	初年度登録年月	平成 9年 1月	自動車の種別	用途
スバル		小型	乗用	自家用	ステーションワゴン
車名		乗車定員	最大積載量	車両重量	車両総重量
		5人		1330kg	1605kg
車台番号	[133]	長さ	幅	高さ	前軸荷重
		440cm	160cm	150cm	782kg
型式	原動機の型式	燃料の種別	型式指定番号	類別区分番号	
		ガソリン	0E065	0110	
所有者の氏名又は名称	[REDACTED]				
所有者の住所	[REDACTED]				
実用者の氏名又は名称	***				
実用者の住所	***				
実用者の業務の位置	[REDACTED]				
有効期間の終了する日	平成 18年 1月				
備考	【佐野】、新製登録 自動車重量税額 ￥37,500 【走行距離計表示値】92,000km（平成16年 53年度排ガス適合 以下余白				

車検の切れる日が記載されています。  
車検が切れていても車検証は車検証です。  
自賠責や納税証明などの期限切れと混同しないように注意する事。

【自賠責保険証】

いわゆる強制賠償保険です。継続検査時に必要。

【リサイクル券】

自動車リサイクル券です。

証明書番号 第 140920254 号 平成 20年 2月 23日

### 自動車損害賠償責任保険証明書

下記の自動車については、自動車損害賠償保障法による自動車損害賠償責任保険契約が締結されていることを証明します。

東京海上自動車共済株式会社

自動車登録番号、車両番号又は標識の番号(車台番号)	東京都 12か月	自平成 20年 3月 24日	12か月
保険期間	至 平成23年5月30日 午前12時	保険料	¥32,790
保 険 所 契 約 者 氏 名	兵庫県姫路市 香寺町漢口 3-35-6	指定金融機関名	
	有限会社 クラージュ	自動車損害賠償責任保険料	
異動事項		自動車損害賠償責任保険料	
管轄店名及び所在地	東京海上自動車共済株式会社 東京支店 東京都中央区新富1-1-1 営業時間 9時～17時 電話受付 9～20時/平日・土日祝	投資者印	3042

平成14年4月1日から平成20年3月31日までの間に効力が生じた責任保険の契約については、「保険料」とあるのは「保険料から保険料等充当交付金を控除した金額」とします。

※この保険の内容については、裏面の自動車損害賠償責任保険普通保険約款をご参照ください。

この有効期限に注意する事。期限切れの場合は無効です。

念の為、現車の車体番号と照合すること。

0059224983

### [A券] 預託証明書 (リサイクル券)

<<車両欄>>

リサイクル券番号	6190-0076-8993
車台番号	SAJ-JJKLG3CR815994
車名	ジャガー

財団法人 自動車リサイクル促進センター  
2005年2月1日発行  
番号: 1-101459700108<4S>

<<料金欄>>

シュレッダーダスト料金	¥11,730
エアバッグ類料金	¥4,220
メロン類料金	¥2,100
情報管理料金	¥130
預託金額合計	¥18,180

※本券(A券)は車両欄記載の車台番号の車両にのみ有効です。  
※料金欄で「\*\*\*\*」と表示されている項目はリサイクル料金が預託されていない整備です。使用済自動車引渡時に整備がある場合はリサイクル料金の追加預託が必要です。

<使用済自動車引渡時、引取業者切離し>

### [B券] 使用済自動車引取証明書

引取日: 年 月 日

リサイクル券番号(移動報告番号)	6190-0076-8993
車台番号	SAJ-JJKLG3CR815994
車名	ジャガー
預託金額	¥18,180 (消費税込み)

※本券(B券)は使用済自動車の再資源化等に関する法律第9条の規定により、使用済自動車を引取った際に同法第9条の規定に基づき当該使用済自動車の引取りを求めた者に交付する書面となります。

<受領証(C券)利用時切離し>

### [C券] 資金管理料金受領証

リサイクル券番号	6190-0076-8993
車台番号	SAJ-JJKLG3CR815994
車名	ジャガー

受領金額 ¥480 (消費税込み)

財団法人 自動車リサイクル促進センター  
2005年2月1日発行  
事務処理番号: 1-101459700108<4S>



② 預かってはいけない書類に注意する事。

委任状・譲渡証・印鑑証明・住民票などがある場合、TGL ヤードに報告の上、返送用封筒を送って頂く様に手配をしその封筒に入れて送付して頂く様にお客様に願います。（TGL 担当者より預かる指示がある場合は指示に従う事）

※万が一紛失した場合、再発行が非常に困難な書類ですのでトラブル防止の為お客様から TGL へ郵送して頂く様に！

③ インテリジェントキーの取り扱いに注意する事。（運送事業部）

鍵の有無を確認の上、養生テープ（緑）にてダッシュボードに張付けて紛失を防ぐ様にする事。

輸送中は書類と一緒にビニールバッグに入れ積載車内にて保管し、ヤード到着時に伝票と一緒にビニールバッグを TGL の担当者に渡して確認して頂いて下さい。

(5) 回送車のチェック方法について

① 引取先様のご迷惑にならないよう、きびきびとしたチェックを心がけること

② バンパー、タイヤ等が、車内に積込してある場合にはビニール袋に入れ、車内に損傷を与えたり、汚さないように注意する事。

(6) 回送車の養生について（運送事業部）

① 事故車の場合は破損部品の飛散や落下を防ぐ為に養生をしっかりとする事。

バンパー、ボンネット、窓ガラス、ライト類等のパーツの飛散・落下防止や雨水の侵入防止の為にも養生は大切な作業です。

ボンネットのキャッチが破損し、走行中に開いてしまう恐れがある場合は、テープのみの養生では強度不足となる為、ラッシングベルトにて強固に固定する必要があります。また、割れた窓ガラスにはビニール袋を貼り付け、雨水の侵入を防止する様にして下さい。

② その他養生が必要なケースについて

上段に積んでいる回送車からオイル漏れの恐れがある場合には、下段回送車に養生が必要となります。その際には、ルーフ前端からボンネットまでを入念に養生する事。

## (7) 2台積み注意点について（運送事業部）



### ① 車輛の状態を十分に確認し、最適な積込みを行う。

足回りは曲がっていないか、折れていないか、ハンドルロック・シフトロックは解除されているか等を確認し、コマを使用する等の準備をする。尚、オイル漏れやエンジンの破損に繋がる為安易にセルを回さないで下さい。

### ② 作業スペースの確保に努める。

2台積みはアウトリガーが伸縮しキャビンが上昇しますので天井や照明、配線には充分注意を払って下さい。また道坂が伸縮するので、思いのほか作業スペースが広く必要になります。ウィンチにて引き上げを行う場合には、方向転換をするスペースを前もって確保するとスムーズな作業が可能となりますので十分なスペース確保を心掛けて下さい。またアウトリガーの設置面が軟弱な場合は危険が伴う為、ベース（木の板で代用可）をあてて危険を未然に防いで下さい。作業を行う時は、床（地面）の破損や汚損に注意し、破損させる恐れがある場合は上長に報告し指示を仰いで下さい。

### ③ 不動車引取りでの注意点

回送車をジャッキアップする場合、ジャッキポイントに確実にジャッキを当て回送車にダメージを与え無い様に注意する事。

※オイルパンにジャッキを掛けオイルパンを破損させてしまったり、トランクフロアにジャッキを掛けフロアがへこんでしまう等の事例があります。

ねじこみ式の純正フックは脱落の恐れがある為、基本的に使用禁止ですので左右のロアアームに帯、フック付きワイヤーを掛けて牽引して下さい。

不動車を引取りの際に方向を微調整する時は、サイドブレーキを掛けたり、解除したりしながら大シャックルと真鍮製のローラーで角度を付けて引いて下さい。

### ④ その他注意点

ハイブリット車の場合は、オレンジ色の配線・配管には決して手を触れない様にして下さい。高電圧になっている場合があります、専用の手袋を装着しないと生命に危険が及ぶ可能性があります。損害車（中古車を除く）の搬送中は、バッテリーのマイナス端子を外して絶縁しておく。ショートや発火の恐れがあります。最悪の場合、商品車が全焼した事故事例があります。



原則として使用禁止



ロアアームに帯等を掛ける



オレンジ色の部材は触らない

いずれも車内に乗込みブレーキ操作を行える様に作業して下さい。

車輛状態により乗込みが不可能な場合、輪止め等を用意し緊急の場合に備え、安全を最優先とする作業を行う事！

## (8) 2台積み操作について（運送事業部）

- ① フロアを上昇させた時は、キャビン背面にあるストッパーで上段フロアをロックして下さい。  
※ロックを忘れた場合、フロアが揺れ事故に繋がります。
- ② 上段フロアを伸縮させ跳ね上げた状態のままフロアを降ろすと、フロアが歪んだり、柱が曲がって破損する為注意する事。
- ③ 作業完了時には、アウトリガーが左右とも完全に格納されている事を必ず目視で確認の上走行して下さい。  
※車輛により格納のタイミングが違うので、車輛乗り換え時は特に注意する事！



- ④ セットピンを挿したままフロアを上下させるとセットピン、および柱を破損する恐れがあるので、指差呼称の上セットピンの確認を行って下さい。
- ⑤ コマや角材など、フロアの上昇・下降の邪魔になるものは無いか、また走行中に落下の危険は無いか等の確認作業と共に、  
使用しない道具（セットピンなど）の 収納は適切に管理されているか等の2S（整理・整頓）を実行し、安全・確実な作業を常に心掛けて下さい。

問題が発生した場合は自己判断をせず、上長に報告・相談し

作業工程を2工程戻して作業をやり直す事！！

### (9) 牽引車の引取り作業について (運送事業部)

牽引車の積込み積降ろし作業は、現車に乗り込む事を基本とします。但し、フットブレーキ、サイドブレーキ等が不十分であれば車外からリモコンで行って下さい。



車幅が問題ないか顔出し確認!



常にブレーキに足を置いておく!

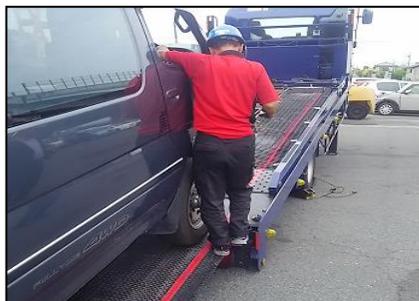


左右の幅に問題ないか確認!



パーキング・サイドを確認!

現車に乗り込めずに作業を行う際は、窓を開けハンドル操作を行いながら作業を行って下さい。窓が開かない場合は都度ハンドル操作を行いその後ドアを閉めてからウィンチ操作を行う事。(万が一車輛が落下し、自身が巻き込まれて負傷する可能性がある為)



スリングベルトはロアアームの左右に必ず通し2本掛けで行い、万が一の事を考え第3の帯を車輛とウィンチで繋ぎ帯が切れた場合の落下防止を行う事を徹底し、更にウィンチが切れるなどを想定し引き取り車両の後方に充て木を置き、万が一の際に落下速度を軽減させる事で大きな事故を防ぐ為に必ずあて木を設置する事。



過去には荷降ろし作業中にウィンチを使用せず降ろした結果積車が傾斜した際に車輛が落下する事故が発生しております!

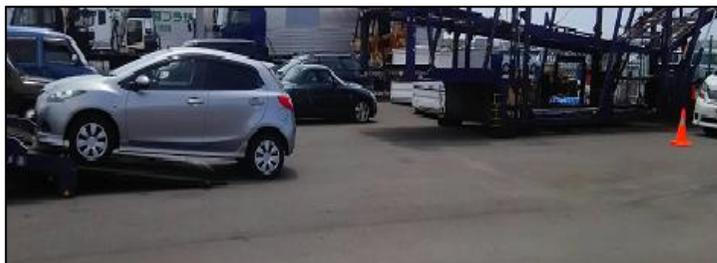
### (10) カラーコーン使用について (運送事業部)

- ① 後進時に通行人が目視出来ない場合や、狭い構内等で障害物がある場合には、目安として危険箇所手前にカラーコーンを設置し後進を行って下さい。後進事故を防ぐ為にも大切な作業となります。



※目視での後方確認時に、障害物や死角になりそうな車輛や物の手前に置き、後進時の目安にして下さい。

- ② 構内で他に人がいる場合はカラーコーンをトラックの後ろに置き安全エリアを作り、自身の安全と他への安全を確保する事。



路上での作業時に荷作業場所の確保や、後方車輛からの追突防止の為、トラックのすぐ後方ではなくある程度の距離をおいて設置する事！  
後方車両へも早い段階で気付いてもらう必要があります。



### (11) ローダウン車輛の積込み時の注意点 (運送事業部)

ローダウンの車輛を積込む際には商品車の下部を擦ってしまう可能性が有りますので十分に注意して下さい。



**クリアランスよし!**  
**必ず顔を出して確認!**



- ① ローダウン車を積込む場合は必ずゴム板を使用する事。
- ② ゴム板に乗る直前で一旦停車し商品車のフロントバンパーのクリアランスを確認し、クリアランスに問題が無ければゆっくりと道板に確実に乗っているか目視しながら前進する。



**クリアランスよし!**

- ③ 商品車のフロント部が積車のフロアーに差し掛かる前に停止する。
- ④ 一旦降りてクリアランスに問題が無いかを確認する! (擦りそうな場合は再度ゴム板をひいてクリアランスを確保する事)

## 2. ゼロ（全部署共通）

### (1) 身だしなみ

- ① 会社から指定された制服・制帽且つ洗濯された清潔な服装で作業する。  
※ボタンやファスナー等突起物の出ているズボン・シャツ・ジーパンは不可
- ② 構内作業時は着帽の事。
- ③ ピアス・イヤリングは外し、爪は短く整える。  
※爪が伸びた状態や、指輪等をつけている場合には、必ず手袋等の保護具を使用する事。（保護具は常に清潔を保つ。）
- ④ ボールペンや時計等は露出しない様にする。

### (2) 乗車前確認事項について

- ① ひと回り点検を必ず行う。
- ② 凹み（ドア当て・事故形跡）
- ③ 汚れ（ちり汚れ等）
- ④ 異物付着（鉄粉や鳥の糞付着など）」
- ⑤ モールやメッキ類の傷や凹凸
- ⑥ ガラス面の傷やひび割れ（ドアガラス含む）
- ⑦ オイル・燃料等の漏れ  
※乗車前に漏れを確認した場合は、エンジンを掛けずに安全担当者へ連絡し指示を仰いで下さい。

### (3) ドアの開閉

- ① 周囲の安全確認を行い、ドアアウターハンドルをしっかりと持ち開ける事。（必要に応じて保護具を着用）
- ② 隣接車輦との接触が無いか確認し、ドアエッジ部分に手を添えて保護をする。（特に突風・強風時は注意）
- ③ 敷き紙・シートカバーをきちんと装着する。
- ④ 車輦に乗込む際は、ドアの内貼りやステップ部分に損傷を与えない様に細心の注意を払う。
- ⑤ 障害物が無い事を確認の上、ドアを閉める。（シートベルトやマットの巻き込みに注意）

#### (4) 移動準備

- ① 行先の確認は、必ず回送車に乗り込む前に確認をし、走行中には行わない様にする。  
※万が一、行き先を迷った場合には車輛を安全な場所へ停車させて確認して下さい。(ハザードランプ点灯)
- ② シートの前後の位置は、腰位置をシート背面に付けた状態でクラッチを踏み込んだ時、膝がわずかに曲がる位置にする。
- ③ シートの背は、ハンドルに両手を掛けた時に肘がわずかに曲がる位置にし、各ペダル類の中央を足の指の付け根でしっかりと踏み込める事やハンドル位置に違和感が無いか確認する。
- ④ シート位置の決定後、ルームミラー・サイドミラーの確認・調整を行う。(電動の場合は室内スイッチを使用する)

#### (5) エンジン始動

##### ① M T 車

- ◆ ニュートラルである事を確認後、右足でクラッチを踏み込む
- ◆ キーは一気に回さずに、一旦 ON の位置で止め計器類やランプ類が作動しているかを確認する。  
※ディーゼル車はグローランプが点灯し、始動完了になれば消灯するので、消灯確認後、エンジンを始動する。

##### ② A T 車

- ◆ 右足でしっかりとブレーキを踏み、キーを ON の位置まで回し、計器類やランプ類が作動しているかを確認後エンジンを始動させる。

##### ③ プロパンガス車

- ◆ プロパンガス車はチョークを引いて、MT 車・AT 車の手順を実施する。  
※始動しても少しの間回転が安定しない為、そのような時には発進しない様にして下さい。

#### (6) 発進

- ① 周囲の状況や音を確認しやすくする為に運転席の窓を開ける。(雨天時は 1/3 程度)
- ② 周囲の安全確認後、指さし呼称を行う。「右よし」「左よし」「前方よし」「後方よし」

#### (7) ペダル操作 (MT 車)

- ① 右足でブレーキを完全に踏み込み、左足でクラッチを踏みギアをローに入れる。(感覚ではなく必ず目視でペダルを確認)
- ② サイドブレーキを完全に外し、左足をゆっくりと上げ右足も徐々に上げ静かに発進する。  
※アクセルとクラッチの操作で絶対に発進しない。(右足をアクセルに載せない)

(8) ペダル操作 (AT 車)

- ① 左足はフットレストもしくは足元床面に置き、しっかりと体を支える。
- ② 右足はブレーキペダルを確実に踏む  
※感覚ではなく必ず目視でペダルを確認
- ③ サイドブレーキを完全に外し、右足をゆっくり上げて静かに発進する。  
※アクセルペダルに右足を踏み替えて発進しない。(クリープ現象を活用)
- ④ エアコンは Off で発進する。  
※ON の場合通常より回転が上がり発進速度が速くなる為

(9) ペダル操作 (ECVT 車)

- ① ミッションが他の AT 車と異なり、ベルトドライブになっている為クリープ現象が無いので右足をゆっくりとブレーキからアクセルに踏み替えて静かに発進する。

(10) 構内交通規定

- ① 各部署の構内ルールを厳守し、その時々に応じた危険を予知して運転を行う。
- ② 構内交差点では双方とも必ず一時停止を行い、必ず目視にて安全を確認し「かもしれない」運転で交差点を通行する。  
交差点でのショートカット走行は行ってはならない。
- ③ 右折・左折時には手前で十分に減速し、ミラーで確実にリアタイヤの軌跡を確認しながら、ウィンカーでの意思表示を行いアクセルで調整しながら通過する。通過途中のブレーキによる速度調整は絶対に行わない事。
- ④ 停車する場合は、手前から十分に減速し前の車輦に左右を合わせ、列を乱さない様に駐車しサイドブレーキを確実にかけ MT 車はニュートラル、AT 車は P レンジにに入れエンジンを停止する。  
※原則として右側のラインに合わせるが、左ハンドルの車輦の場合は各部署のルールに合わせる。

(11) バック作業の手順 (原則行わない事を基本とする)

- ① 左右・後方の安全を確認し、バックランプを点灯させ意思表示をし、発進時と同じ様にアクセルを踏まないで行う。
- ② 危険を感じたら即座に停止し、車内から降りて確認する。
- ③ 他の人がいる場合は必ず誘導してもらおう。

※構内でバックランプが点灯している車輦を発見したら、ドライバーに誘導する旨を伝え進んで誘導を行って下さい。(誘導時の合図は正確に！)

## (12) 下車

- ① 全ての窓が完全に閉まっているかを確認する。
- ② ドアを開ける際は、横を車輛や人がすり抜ける可能性があるので後方を確認し、また隣接の車輛に当てない様にゆっくりとドアエッジに手を添えてドアを開ける。(特に突風・強風時は注意)
- ③ ドアの内張りやステップ部分に損傷を与えない様に注意して下車し、足マットやシートカバーの乱れを直す。
- ④ ドアに向かって正対し、アウターハンドルを持って静かに閉める。

## (13) 下車後確認事項について

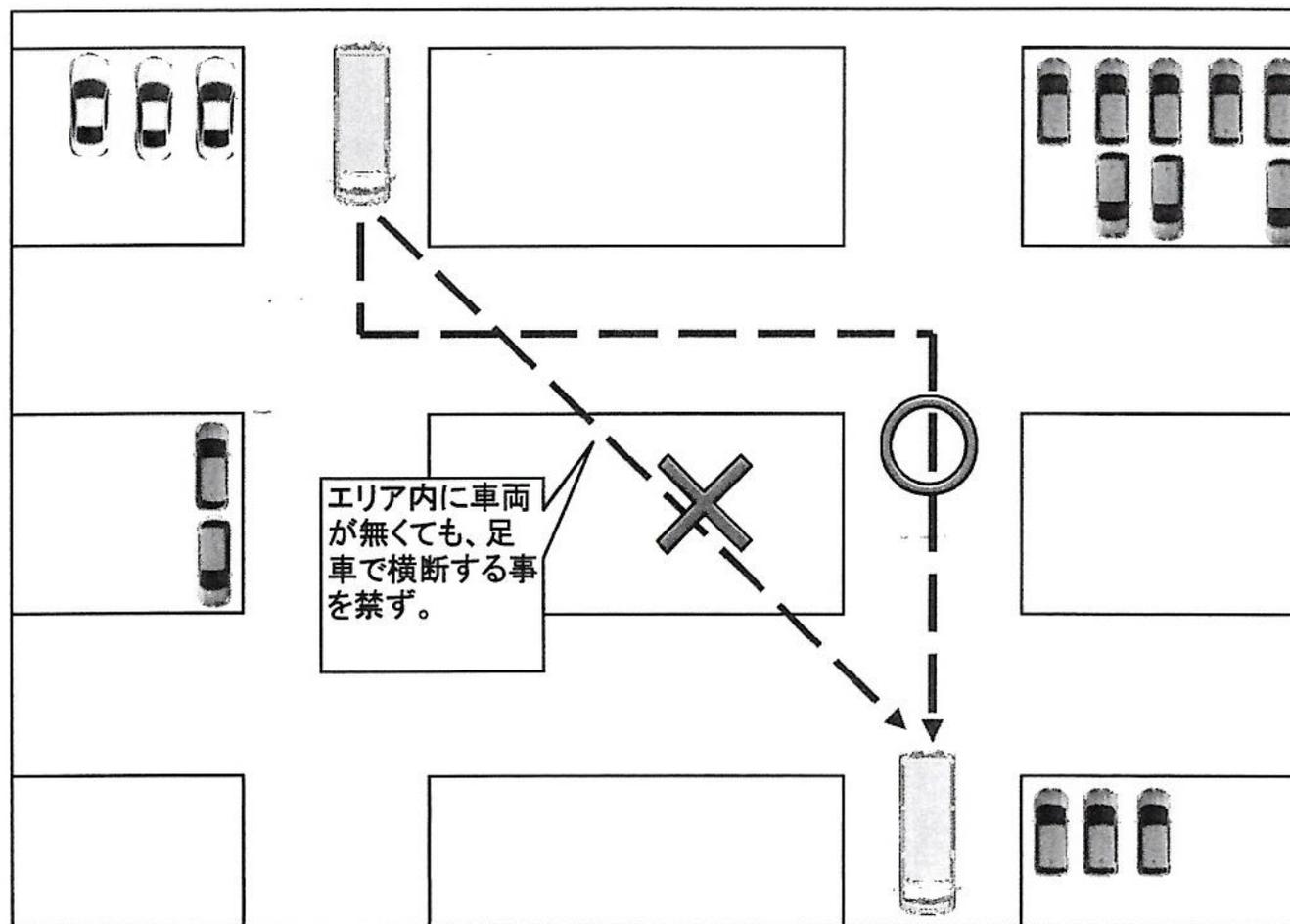
- ① 車輛は曲がって停車していないか・フロントタイヤは曲がっていないか。
- ② 横の車輛との間隔は正規寸法以上であるか。(左右 50 cm以上)
- ③ 前の車輛との間隔は正規寸法以上であるか。(前後 30 cm以上)
- ④ ライトの消灯・各種スイッチが **Off** になっているか。
- ⑤ 走行中車輛に損傷を与えていないか (ひと回り点検)、オイルや燃料漏れ等は無いか。

## (14) 異常時の対応

- ① ブースターケーブルを使用する場合は、接続する車輛のバッテリー電圧・容量はほぼ同じで、バッテリーのターミナルは取り外さない事。
- ② 最初に両方の車輛の(+)同士を接続し次に供給車の(-)と放電車のエンジnbロック等のバッテリーから離れた部位に接続し、供給車のエンジンをかけて行う。
- ③ 始動後、過大電圧防止の為、放電車のライトやエアコン等のスイッチを **ON** にしてから、接続時の逆順で取り外しを行う。
- ④ ガス欠の場合は出来るだけ水平な場所で給油を行い、(火気厳禁) 給油後はいきなりエンジンを始動せずに **ACC ON** の状態で 5 秒程度待って始動する。
- ⑤ 車輛に錆汁・異物付着 (油脂・鳥糞) を発見した場合は、速やかに洗車を行い取り除くが、問題になりそうな場合には責任者へ報告し指示を仰ぐ。
- ⑥ 走行時における事故・異音・異臭が発生した場合は、直ちに停車し、責任者へ報告の上指示を仰ぎ、怪我人がいる場合には救護を最優先とする。

(15) 足車の運用ルール

- ① 移動中は全席シートベルトを装着する。
- ② 構内で設定された制限速度を厳守する。
- ③ 就業中、車内は全面禁煙とする。
- ④ 最終乗り込み者を確認して出発の合図を出した後に、発進する。
- ⑤ 足車エリアの横断を禁止する。



## 第8章 一般業務マニュアル

### 1. 基本マナー

お客様に会社のイメージを最も快く印象づけるには、適切な言葉遣いや行動等の接遇対応が基本となります。また、快適な職場である為にも仕事上でのマナーを心得る事は大変重要な事であり、新入社員のみならず中堅・ベテラン・管理職にとっても、自らの行動の模範として必要ですので、全ての職員が進んでマナーを身につける積極的な姿勢が大切となります。

#### (1) あいさつのポイント

##### ① 大きな声ではっきりと

挨拶の言葉は、相手に聞こえて初めて【あいさつ】となります。短いフレーズですが、職場のコミュニケーションでも欠かせない大切なフレーズです。大きな声ではっきりと挨拶しましょう。

##### ② 相手を見て心を込めて

よそ見をしたり机に向かったまま挨拶をしても、誰に向けた挨拶かわからないので相手の目を見て挨拶をしましょう。形式だけの挨拶はそれが相手に伝わってしまうので、心を込めて挨拶する事が大切

##### ③ 誰に対しても挨拶を

あまり社内で見かける事が無い人であっても挨拶はきちんとしましょう。

会釈



- ✓ 人とすれ違う
- ✓ 人の前を通る
- ✓ 軽い挨拶

敬礼



- ✓ 出迎え
- ✓ 見送り
- ✓ 名刺交換

最敬礼



- ✓ 深い感謝
- ✓ お詫び
- ✓ 無理なお願い

## (2) あいさつの基本用語

### 『おはようございます』

・・・一日の始まりの挨拶です。【今日も一日宜しくお願いします】という気持ちを込めて大きな声で爽やかに！

### 『ありがとうございます』

・・・感謝の気持ちを表現します。いつもこの言葉を言える気持ちを大切にしましょう。

### 『申し訳ございません』

・・・失敗は誰にでもある事です。素直に心をこめてお詫びしましょう。お詫び上手は仕事上手の必須条件です。

### 『おつかれさまでした』

・・・互いをねぎらう言葉です。上司や先輩が先に帰る時は「おつかれさまでした」「ご苦労様でした」は目上から目下への言葉です。

### 『行ってまいります』

・・・自身が社外へ外出する時には、黙って出て行かずに一声掛けて外出しましょう。

### 『行ってらっしゃい』

・・・社外へ外出する人へは笑顔で「行ってらっしゃい」

### 『ただいま戻りました』

・・・外出から戻った時は自身が帰社した事を一声掛けて知らせましょう。

### 『おかえりなさい』

・・・外出から帰った人へは、ねぎらいの気持ちを込め「おかえりなさい」の言葉で迎えましょう。

### 『お先に失礼します』

・・・帰り際のあいさつは、まだ残って仕事をしている人への帰宅報告でもあり【頑張ってください】という気持ちを込めて！



### (3) 敬語の種類と使い分け

敬語は相手に対する敬意の表現であり社会人として必須のマナーとなりますが、相手を敬う気持ちが無ければ自然と敬語を使用する事は出来ません。相手に誤解や嫌悪感を抱かせない様な配慮を常に心得ておく事が必要となります。

#### 【敬語の種類】

- ◆ 尊敬語 ◆ . . . . . 相手を敬う気持ちを表現する時に使用します。
- ◆ 謙譲語 ◆ . . . . . 自分を謙遜して相手を立てる時に使用します。
- ◆ 丁寧語 ◆ . . . . . 丁寧な言葉を使用する事で相手への敬意を表します。

対 象	敬 語
自分	わたくし
私達	私ども
自社	当社・弊社
他社	御社
あなた	〇〇様・お客様
あの人	あの方・あちらの方
誰	どなた様・どちら様
先輩	〇〇さん
上司	〇〇部長・〇〇課長

用 語	尊 敬 語	謙 譲 語	丁 寧 語
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
聞く	お聞きになる	うかがう	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます
する	なさる	いたす	します
行く	いらっしゃる	まいる・うかがう	行きます
来る	お越しになる	まいる	来ます
知る	知っていらっしゃる	存じる	知っています
会う	会われる	お会いする	会います
もらう	お受けになる	ちょうだいする	もらいます

#### (4) 話し方のテクニック (クッション言葉)

クッション言葉とは、相手への心遣いを表すソフトな表現で、人間関係を友好に保つために配慮する言葉です。

利点として、やわらかい印象を与えることができ、且つ話の内容は明確に伝えることができます。

状況	クッション言葉
・相手に手間を取らせるとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お急ぎのところ</li> <li>・お忙しいところ</li> <li>・お取り込みのところ</li> <li>・ご面倒ですが</li> <li>・恐れ入りますが</li> <li>・お手数お掛けしますが</li> <li>・ご迷惑とは存じますが</li> <li>・ご足労おかけいたしますが</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・用件を伺うとき</li> <li>・相手に質問するとき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よろしければ</li> <li>・お差し支えなければ</li> <li>・失礼ですが</li> <li>・失礼と存じますが</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の期待に添えないとき</li> <li>・違う意見を述べる時</li> <li>・断りを入れるとき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございませんが</li> <li>・あいにくでございますが</li> <li>・せっかくではございますが</li> <li>・身に余るお話でございますが</li> <li>・大変勝手を申して恐縮ですが</li> <li>・せっかくお電話いただきましたが</li> <li>・お言葉を返すようですが</li> </ul>

#### 【 例 】

① 「後程電話して下さい。」



『恐れ入りますが、後程お電話いただけますでしょうか。』

② 「しばらくお待ちください。」



『申し訳ございませんが、しばらくお待ち頂けますでしょうか。』

③ 「私ではわかりません。」



『大変申し訳ございませんが、私ではわかりかねます。』

④ 「只今、課長はおりません。」



『せっかくではございますが、課長は只今不在のようです』

## (5) 上司からの指示の受け方

- ① 名前を呼ばれたら返事をする。

上司から名前を呼ばれたら元気良く「ハイ」と返事をし、すぐに上司のもとへ行きます。

- ② まず指示内容を聞き疑問点・質問等は最後にする。

上司からの指示は、まずひと通り聞きます。話の途中で不明点や疑問点が生じたとしても、口を挟まず最後に尋ねましょう。

※不明な点や曖昧な事を自分だけの判断で決める事は間違いのもととなります。

- ③ 指示を受ける時は要点のメモを取る。

何を（目的）                      いつ（期限・約束の時間）

何処（場所）                      誰が（担当・分担・顧客）

何故（仕事の重要性）      どのように（方法・手段）

いくら（費用）                      いくつ（数量）

- ④ 指示が無理だと思った時は相談する。

仕事の量や期日、自分の力量等の兼ね合いから判断し、無理だと判断したらその旨を上司に相談し優先順位等の判断を仰いで下さい。

何でも無責任に引き受けてしまうと後で迷惑をかける事になりかねません。

## (6) 上司への報告の仕方

- ① タイミングよく報告する。

上司に「あれはどうなった？」と聞かれてからでは遅すぎます。指示事項が完了したら直ちに報告します。但し、報告のタイミングは上司に都合を聞いてから話し出しましょう。

- ② 必要とあれば中間報告を

指示事項が長引く場合中間報告は必須です。また定められた期日までに出来そうに無い時は、即刻上司に報告し指示を仰いで下さい。

- ③ 報告は簡潔にする。

事前に報告事項をまとめ、まず最初に結論を伝え、次に原因、経過の順に報告します。

尚、悪い報告事項ほど早く伝え適切な指示を仰ぐ事が大切となります。

## 2. 電話対応マナー

### (1) 電話対応の基本と心構え

電話ではお互いの表情が見えない分、話し方や声色がとても大切な要素となり、また電話をかけてくる相手にとっては電話に出た人が新入社員であるかどうかは関係なく、あくまで当社の一員として見られますので、【電話対応＝会社全体の印象】という意識を持って対応して下さい。

### (2) 電話の受け方

#### ① 電話のコールは3回までに。

電話がかかってきたら、出来るだけ早く受話器を取ります。4コール以上鳴ってから取った場合は「お待たせしました。」のひと言を添えましょう。

#### ② 「もしもし。」は不要です。

電話を受ける時の第一声は「お電話ありがとうございます。メンテナンスコシバ〇〇の〇〇でございます。」の様に社名・部署名・氏名を名乗り、「もしもし。」は必要ありません。

#### ③ 相手を必ず確認する。

相手が名乗らない場合は、「失礼ですが、どちら様でしょうか。」と尋ね、聞き取れなかった場合には「恐れ入りますが、もう一度お願いします。」と再度聞き直して下さい。

#### ④ 「お世話になっております。」を忘れない。

自身にとって初めて話す相手でも上司や先輩、同僚がお世話になっているかもしれませんので、相手の名前を聞いたなら「いつもお世話になっております。」とあいさつをしましょう。電話対応は【会社の顔】となりますので、電話を最初に受けた者が会社を代表してあいさつをします。

#### ⑤ メモを取る。

相手の会社名・氏名・日時は正確にメモをし、用件は復唱した上で確認し間違えない様に気を付けて下さい。不明瞭な点や聞き取りにくい場合は「失礼ですが」と聞き直して、確実に用件を把握しましょう。



### (3) 電話を受ける応対例

受付：「お電話ありがとうございます。メンテナンスコシバの〇〇でございます。」



顧客：「〇〇会社の△△ですが××の件なのですが□□様はいらっしゃいますか？」



受付：「〇〇会社の△△様ですね。いつもお世話になっております。」「□□でございますね。少々お待ち頂けますでしょうか。」

内線⇒「お疲れ様です。〇〇ですが、〇〇会社の△△様より電話です。」と伝える。

不在⇒「申し訳ございません。□□は只今席を外しております。いかがなさいますか。」

不在の場合は、お客様より伝言を受けるか折り返し連絡を提案する事となりますが、まずはお客様に選択権を与えます。



※どちらの場合も、お客様の会社名（部署名）・氏名・連絡先・用件をメモに取り、WowTaik等で担当者に知らせて下さい。

担当者：「はい、お電話替わりました□□でございます。」

※お客様をお待たせした場合には「大変お待たせ致しました。□□でございます。」

#### ★不在理由別対応法★

不在理由	対応方法例
別の電話中	「只今別の電話に出ておりまして、終わり次第折り返しご連絡させていただきますでしょうか。」
取り込み中	「只今手が離せませんので、こちらからご連絡さしあげます。」
WC	「只今席を外しております。まもなく戻ると思いますので、戻り次第こちらからご連絡させていただきます。」
休暇中	「申し訳ございません。本日□□はお休みを頂いており、☆日から入社予定でございますがいかがいたしましょうか。」
出張中	「あいにく□□は出張中で☆日に戻る予定となっております。いかがいたしましょうか。」

馴れ馴れしさと親しさの表現の誤解に注意する事！

あくまでお客様なので親しくなっても礼儀正しく接するのが基本です。

#### (4) 電話のかけ方

① 事前準備をしておく。

抜け漏れなくスムーズに用件が伝えられる様に話す内容を確認する。

② かける時間に注意する事。

忙しいと想像出来る時間帯はなるべく避けましょう。(始業前やお昼休憩、先方の業務時間外等) どうしてもかける必要がある場合は、最初にひと言添えるのが礼儀です。

◆ 始業前 ◆・・・「朝早くおそれいります。」

◆ お昼休憩 ◆・・・「お昼に申し訳ございません。」

◆ 終業後 ◆・・・「夜分に恐れ入ります。」

③ 電話が繋がったら、社名、自身の氏名を名乗りあいさつをし呼び出して欲しい相手の名前を告げる。

「メンテナンスコシバ〇〇と申します。いつもお世話になっております。」「恐れ入りますが、△△様はいらっしゃいますでしょうか。」  
呼び出してもらった相手が出た時は、再度名乗ってあいさつをしましょう。

④ 用件は明確に！要点を押さえて簡潔に話す。

用件が長くなりそうな場合は、相手の承諾を得る。「少々お時間を頂けますでしょうか。」

⑤ 話したい相手が不在の場合

自分がどうしたいかを取り次いだ人に伝える 「かけ直しますので電話があった事をお伝え頂けますでしょうか。」

「戻られましたら、お手数ですが折り返しお電話頂けますでしょうか。」

※伝言を頼んだ場合は用件が正しく伝わっているかを確認し、相手の氏名を聞いておきましょう。

「失礼ですが、お名前を頂戴してもよろしいでしょうか。」

⑥ 締めくくりのあいさつをして電話を切る。

話が終わったら「お忙しい中ありがとうございました。」等お礼を述べてから電話を切ります。電話はかけた人から切るのが基本マナーですが、相手がお客様の場合は、先に相手が切ったのを確認後、静かに受話器を置きます。

※ガチャンと切るのは相手に失礼となります。

## (5) 電話をかける応対例

自社：「メンテナンスコシバ〇〇でございます。いつもお世話になっております。」

「恐れ入りますが、△△様はいらっしゃいますでしょうか。」

↓ 不在（用件を伝えてもらう）⇒「恐れ入りますが、～の件をお伝え頂いてもよろしいでしょうか。」

不在（折り返し）⇒「お手数をお掛け致しますが、〇〇まで折り返しお電話頂けますでしょうか。」

顧客：「△△ですね。少々お待ち下さい。」

↓  
△△：「メンテナンスコシバ〇〇様、いつもお世話になっております。」

↓  
自社：「いつもお世話になっております。」

用件を伝え、締めのあいさつ「それでは宜しくお願い致します。」



## 【言葉遣い～クッション言葉を使おう】

- たずねる**・名前を教えてください  
⇒ **失礼ですが**、お名前をお伺いしてよろしいでしょうか
- 要件を聞かせてください  
⇒ **差しつかえなければ**、ご用件をお聞かせください

- 断る・わびる**・〇〇は外出しています  
⇒ **あいにく**〇〇は外出しております
- 当社では扱っていません  
⇒ **大変申し訳ございませんが**、当社では扱っておりません

- 依頼する**・（相手が忙しい時に）確認をお願いします  
⇒ **お忙しいところ恐れ入りますが**、ご確認のほどよろしくお願いいたします
- これを記入してもらえますか  
⇒ **お手数をおかけいたしますが**、こちらにご記入いただけますでしょうか
  - （時間がある時でいいので）これを見てください  
⇒ **お手すきのときに**、どうぞこちらをご覧ください

お客様への折り返しの連絡は5分～10分以内に済ましましょう。担当者がすぐに対応出来ない場合  
最初に電話対応した者が、その旨をお客様へ伝えて下さい。

## (6) 苦情電話の対応の仕方

苦情への電話対応が悪い場合、問題をこじらせてしまい更なる大問題に発展してしまう可能性があります。先入観での対応や、事務的な処理、また、お客様の主張の不当性を指摘する様な対応は益々お客様を怒らす結果となりますので、常にお客様の立場に立ち誠意をもって対応して下さい。

### ① 苦情内容は最後まで聞き、冷静な対処を！

相手を否定したり、相手を疑ったりする様な言葉は禁物です。「そんな事はありません。」

NG!

### ② 状況を確認、苦情に対して丁寧に謝罪する。

ただ謝罪するのではなく、こちらの不備を明確にしてお詫びします。「～ですね。誠に申し訳ございません。」

### ③ 苦情処理は迅速に！

その場でわからない場合は、改めてこちらから返事する旨を伝えま  
す。 自分勝手な判断はせずに、上司や先輩に相談しましょう。

### ④ 最善の解決策を提示する。

こちらの誠意が十分に伝えられ、尚且つお客様も納得出来る迅速な  
対処方法を提示します。

※その際、お客様の非には触れない様に心掛ける事。

### ⑤ 最後にもう一度謝罪し、電話を切る。



### 3. 来客対応マナー

会社には多くのお客様が来社されます。アポイントメントがある方であればもちろん、飛び込みの営業の方や自分が受付担当ではないお客様であったとしても、お客様を迎えた時にはまず自身が会社の顔として対応する必要がある、その時の対応次第で会社への印象が大きく左右されますので、来客対応のマナーを身につける事はとても大切です。

#### (1) 来客対応の準備

##### ① 当日の来社予定を確認する。

まずは、当日のお客様の来社予定を確認し、可能であれば関連部署全員に共有します。部署の全員が来客予定を把握していれば、いつ・誰がお客様に対応しても「〇〇様ですね。お待ちしております。」とスムーズに対応する事が可能となります。

##### ② 応接室の準備をする。

- ◆ テーブルや椅子は綺麗に拭かれて整列しているか
- ◆ 汚れた灰皿が置かれていないか
- ◆ 照明の明るさや空調は適温であるか

##### ③ お出迎えと受付

お客様を迎えたら担当者でなくても笑顔で出迎えます。お客様から社名と名前を頂けなかった場合は、「恐れ入りますがお名前を頂戴できますでしょうか。」と確認し、アポイントメントの有無と担当者を確認して下さい。

来客	対応例
アポイント有	事前にお約束がある場合は、「いらっしゃいませ。お待ちしております。」「少々お待ち下さい。」と断りを入れ担当者へつなぐ。お客様を応接室に通す時はそこまでご案内をし「□□が参りますので少々お待ちください。」
アポイント無	担当者が対応出来るか不明の為、「只今確認させていただきますので少々お待ち下さい。」担当者の在席、対応が可能か確認する。担当者が外出中の場合は、外出している旨・帰社時間を伝え、伝言の有無を尋ねる。
飛び込み営業	取り次ぎをしない業者の訪問の場合は、「大変申し訳ございませんが、お約束の無い方のお取り次ぎはいたしかねます。お約束をして頂いた上でお越し下さいませ。」

## (2) 応接室への通し方

### ① 案内先を告げる。

担当者からお客様をどちらに通すか指示を受け、「応接室へご案内いたします。」と案内先を告げてご案内します。

### ② 先導して案内する。

応接室まで社内を案内する際は、お客様の2、3歩斜め前を歩き、自身の背中をお客様の正面に向けない様に注意しましょう。エレベーターの乗り降りや段差を越える時などは、危険が無い様に声かけをします。

### ③ ノックをして部屋に入る。

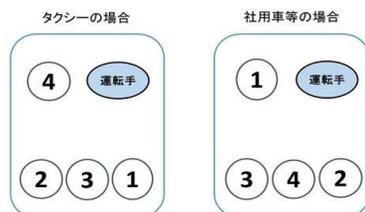
部屋に入る時はノックをし、ドアが内開きの場合は自身が先に入室しドアを押さえながらお客様に入室を促します。外開きの場合は開いたドアを手で押さえながら、「どうぞお入り下さい。」とお客様を先に 部屋へ通します。

### ④ 上座の席に案内する。

基本的に入口から遠い席が上座であり、お客様をご案内するべき席です。「おかけになってお待ちください。」と言うだけではお客様が遠慮をし下座に座ってしまう場合がありますので、上座にあたる席を示しながらご案内して下さい。

#### 豆知識

車の席順にも上座・下座があり  
タクシーや社用車で異なります。



応接室での席次・席順の例	説明
	<p>【一般的な応接室の席次】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●入り口から最も遠い席が上座となります。</li> <li>●二人掛けのソファーと、一人掛けのソファーがある場合には、二人掛けのソファーが上座となります。</li> <li>●お茶を出す順序も、席次の順番に従います。</li> </ul>
	<p>【応接室／6名以上の場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●本来は、入り口から最も遠い席が上座となりますが、長いテーブルに、片側3名以上で席につく場合は、左の画像のように中央に座る方が上座となります。</li> <li>●お茶を出す順序も、席次の順番に従います。</li> </ul>

### (3) お茶の出し方

お客様に出すお茶には、来社して頂いたお客様にくつろいで頂く為のおもてなしの意味があります。また、打ち合わせ等が長引いた場合には会話で乾いた喉を潤すと共にひと息いれて気分転換して頂く為でもあります。



#### ① お茶を出す手順

お客様に担当者をお待ち頂く場合にはすぐにお茶を出す。

※担当者と挨拶をしている場合は、挨拶が終わった頃を見計らいお茶を持って行きます。

#### ② お茶を出す順番

お茶を出す順番は、来客の上座から下座、自社の上司から部下の順に出します。

※基本的にお茶はお客様の右斜め後ろから出すようにしますが、部屋のレイアウト等で難しい場合は、「こちらから失礼します。」と声を掛け別方向から出します。

#### ③ 打ち合わせ等が長引いている場合

打ち合わせ等が長引いている場合は約 60 分～120 分を目途に新しい飲み物を出しますが、その際お客様に確認の上最初と違う飲み物を出すとよいでしょう。

#### ④ お菓子をお出しする場合

お茶だけでなくお菓子も出す場合は、お菓子を先に、お茶は後で出します。並べ方は、お客様から見て左側にお菓子、右側にお茶を並べます。

#### ⑤ お土産を頂いた場合

お客様からお土産から頂いた場合、基本的にはそのお土産はお客様には出しません。但し、温かいものや冷菓、生菓子等の時間を置かずに食べるべき物を頂き、親しいお客様であれば「お持たせで失礼ですが」という言葉を添えお客様に出しても構いません。担当者や上司の指示を仰ぐとよいでしょう。

## ⑥ お茶出しで気を付ける事

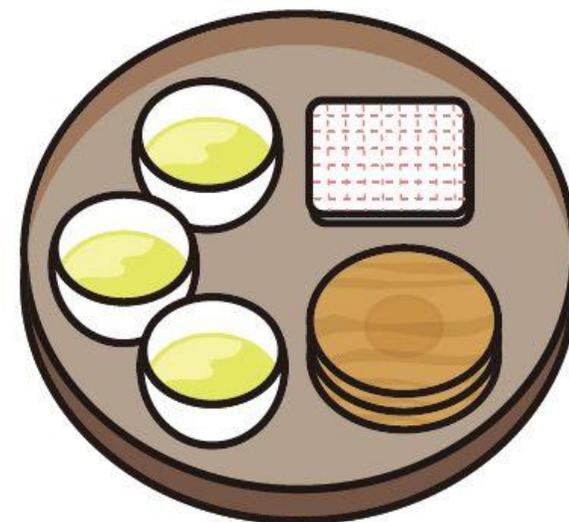
本来、茶碗と茶たくは別々にお盆にのせて運び、お茶を出す時にセットします。

お盆はサイドテーブルに置きますが、サイドテーブルが無い場合は、テーブルの下座側に置くようにしましょう。

全くお盆を置くスペースが無い場合にはあらかじめ茶たくをお茶にセットしてお出しして下さい。



これだけは  
知っておきたい  
お茶出しのルール



### お菓子の位置

お茶菓子はお茶より先に出す。お菓子は、ゲストから見て左側に置き、お茶は右側に出す。フォークやようじは菓子皿の手前に、茶たくの木目は横向きにするとさらによい。コーヒーや紅茶の場合も同様に、お菓子が左、飲み物は右。

### 配る順番

お茶を出すときは、上座のゲストから順番に。テーブルが低い場合は腰を落として姿勢を低くする。また、黙って出すとぶつかる恐れがあるので、相手の様子を見て、「失礼します」「どうぞお召し上がりください」とひと声添えて出すのがマナー。

### お茶をセットする

日本茶を出す際は、茶たくに茶碗をのせて運ばない。茶碗と茶たくは別々にお盆にのせ、台ふきをセットしておく。配るときに茶碗を茶たくにのせる。お茶を配ったら、お盆はサイドテーブルか下座の隅に置く。コーヒーや紅茶の場合も同様に。

#### (4) 見送りのマナー

商談や会合が終わり、お客様が帰られる時には見送りをします。自身が担当で無い場合も、帰られるお客様を見かけたら立ち上がって挨拶をします。見送る時の挨拶は姿勢を正し、お辞儀は時間を長めに、角度も深めにする様に心掛けます。また担当者としてお客様を見送る場合は、相手との関係や状況により何処で見送るかを考えなくてはなりません。主なパターンは、部屋の外やエレベーター前、玄関先や車の前となります。

##### ① 部屋の外での見送り

自身とお客様が同等の立場で、ある程度の親密さがある場合には、部屋の外で見送るケースもありますが、目上の相手や初めて来社した相手を部屋の外で見送ると、やや礼を失くした印象となりますので 注意が必要です。

##### ② エレベーターの前での見送り

エレベーターの上下ボタン・行先階のボタンは担当者が操作し、お客様が乗り込んだら最後の挨拶をします。その際、エレベーターの扉が閉まるまでお辞儀を続けて見送ります。

##### ③ 玄関先での見送り

担当者が玄関先にてお客様を見送る場合は、「本日は有難うございました。」と最後の挨拶をし、お客様の姿が見えなくなるまで見送ります。

##### ④ 車の前での見送り

最後の挨拶後お客様が車に乗り込み、車のドアが閉まった時点でもう一度お辞儀をします。その後車が見えなくなるまで見送ります。



## 4. FAXの基本マナー

### 【 送 信 】

① 表書きを付ける。

FAXを送付する時は【表書き】(FAX送付状)を用意し、年月日・宛名・文書の内容・発信者の氏名などを記載します。

② 原稿の鮮明さを確認する。

FAXを送付すると、送られた文書は不鮮明になりがちで、小さい文字や薄い文字は見えにくくなるので注意が必要です。

③ 送付先の確認は念入りに

送付先を間違えると、重要書類等をライバル会社へ送ってしまうなどの可能性もあり、念入りに確認する必要があります。

④ 複数枚送信する場合

何枚も送付する時には、順番がわかる様にページ番号を入れましょう。全ページがわかる様に5ページなら1/5から順に5/5と記入します。また、大量に送付する時には事前にその旨を送信先に知らせて下さい。

⑤ FAX確認の連絡を入れる。

FAX送信が急ぎや重要案件の場合は、送信先に確実に届いたかを確認する。

⑥ 秘文書は送付しない。

FAXは、確実に相手が直接受け取るとは限らず様々な人がその文書を見る可能性があります。FAXの利用については、公開しても問題の無い文書を送信しましょう。

### 【 受 信 】

送られてきた文書の枚数が揃っているか、文字は十分に解読出来るか等確認する。また、重要な文書については送信元へFAX受信を知らせましょう。

## 5. Eメールのマナー

### (1) 宛 先

アドレスのドットひとつでも間違えると相手に届かないばかりか誤送先のサーバーにも迷惑となります。相手のアドレスは一字一句正確に登録しましょう。CC欄に別のアドレスを入れると、【宛先】【CC】に入力したアドレス両方に同じメールが届き、BCC欄に別のアドレスを入れると同じく同じメールが届きますが、BCCにメールを送付した事が【宛先】【CC】にはわからなくなっています。

### (2) 件 名

メールには本文内容がわかる様に適切な件名をつけるのがマナーです。これは、受信者が多くのメールから検索したり、多忙な時に後で読むべきか今すぐ読むべきか区別したりする為の判断に必要とされるからです。

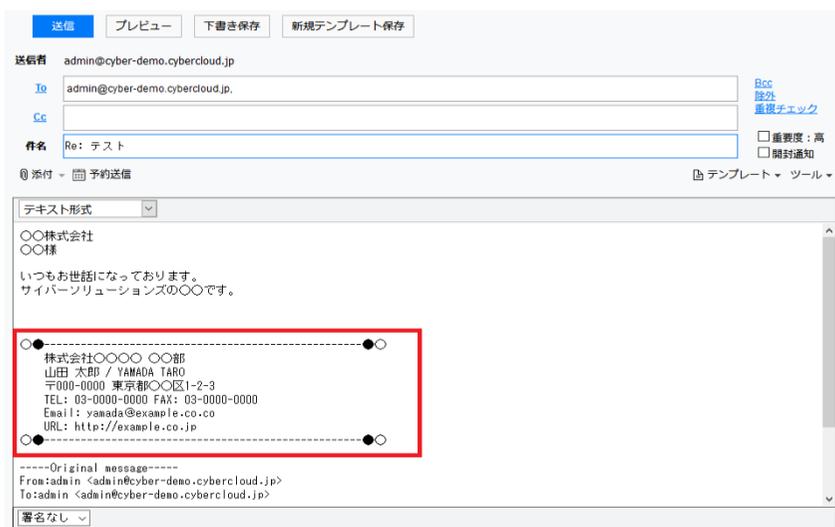
### (3) 本 文

手紙の様な時候の挨拶などの形式や言いまわしは必要ありません。「いつもお世話になっております。」等の簡単なあいさつ文を入れ、必要事項を簡潔に書き、相手を読みやすい文章を心掛ける。

連絡文と資料等の文書は分け、後者は添付ファイルにして送るのがよいでしょう。

### (4) 署 名

誰が出したメールかわかる様に、メールの最後には会社名、所属・氏名・電話番号などが入った署名をいれます。



The screenshot shows an email composition interface. At the top, there are buttons for '送信' (Send), 'プレビュー' (Preview), '下書き保存' (Save Draft), and '新規テンプレート保存' (Save New Template). Below these are fields for '送信者' (Sender: admin@cyber-demo.cybercloud.jp), 'To' (admin@cyber-demo.cybercloud.jp), 'Cc', and '件名' (Subject: Re: テスト). There are also checkboxes for '重要度: 高' (High Priority) and '開封通知' (Delivery Receipt). The main text area contains a signature block enclosed in a red box, which includes contact information for '株式会社○○○' (Company Name) and '山田 太郎 / YAMADA TARO' (Name). Below the signature block, there is a section for '-----Original message-----' with 'From' and 'To' fields. At the bottom, there is a '署名なし' (No Signature) dropdown menu.



# ㈱メンテナンス・コシバ自家用給油施設取扱説明・遵守事項

## 給油方法

- ① エンジン停止する。(アイドリングストップ)
- ② POSに給油カードを通す。
- ③ 油種選択を押す。(軽油)
- ④ 指定の軍手を使用する。使用後元に戻す。
- ⑤ 燃料キャップを外す。
- ⑥ ノズルを差し、給油レバーを引き給油する。
- ⑦ ストッパー止まれば給油禁止。(過給油禁止)
- ⑧ ノズルを、計量器に戻す。
- ⑨ 燃料キャップを確実に締める。(キャップ良し・アイマーク)
- ⑩ 給油伝票を日報と提出する。  
(伝票不具合あれば、数量メモし提出・管理者に連絡する)

## 給油可能範囲

- ① 365日・24時間可能とする。

## 注意項

- ① エンジン停止する。(アイドリングストップ)
- ② 油種を必ず確認し、レギュラー、軽油いずれか選択
- ③ 下記配置図④、⑤のいずれかに駐車し給油する事。
- ④ 給油中は、その場を離れない。(給油ノズルが外れる場合想定して)
- ⑤ 火気厳禁。(指定場所以外での喫煙禁止)
- ⑥ 雨の日は、雨が燃料タンクに入らないように給油する。(備付の傘使用)
- ⑦ 給油ノズル内に燃料を残さない。
- ⑧ 機械類は丁寧に扱う。
- ⑨ 燃料をこぼさない。
- ⑩ 軽油こぼした場合は、吸着マットで吸い取る。

【該当住所】 〒634-0847 奈良県橿原市飯高町 190-1

【緊急連絡先】 TEL080-4929-4963(管理部 仲田)

