

「引越講習会」が開催される

2023年度の引越講習会（北陸3県合同）が石川県トラック会館において開催され、富山県から基本講習会（10月26日）に1名、管理者講習会（10月27日）に2名が参加して受講しました。

石川県トラック協会・引越委員会の溝口委員長より挨拶が述べられた後、全日本トラック協会・引越講習認定講師の小倉政人氏（七福運送株式会社）が2日間にわたり講師を務められました。

初日の基本講習では、「引越運賃・料金」「標準引越運送約款等の知識」「引越の下見・見積りの知識とクレーム対応」「引越作業と接客マナー」について学習した後、修了テストが実施されました。

翌日の管理者講習では、昨今、全日本トラック協会へのクレームが多発していることを踏まえ、引越におけるクレーム相談に対する対応について学習しました。

個人ごとに、見積り・請求・延期・破損等についての設問事項に対し、実際に体験した事例等について取りまとめを行いました。

休憩を挟んだ後、グループごとに討議が行われ、グループの代表者から取りまとめ内容の発表があり、最後に講師によるコメントがされた後、受講者全員に講習修了証が交付されました。



昨今の引越運送事業は、移動人口の減少や価格競争などにより年々厳しさが増えています。また、引越ニーズは日々多様化・高度化の傾向にあることから、価格だけではなく、より安定した高品質な輸送サービスの提供が求められています。

引越市場は大手の寡占化が進む一方で、実運送の手段を持たない引越プロバイダーの参入など新たな競争要件も加わり、引越を取り扱う全ての事業者が一般の消費者に安心して利用していただけるよう、更なる専門知識を身につけ、責任と誠意を持って、クレームなどへ対応できる管理者の育成が求められています。

次年度以降も、基本講習会および管理者講習会を開催していきますので、積極的に受講していただき、担当者のレベルアップを推し進めながら、消費者からさらに信頼され、選ばれる事業者を目指していただきたいと思います。

