



役員車・公用車 乗務マニュアル【基礎編】

社外秘

1. 基本理念

- ① ハイヤーや公用車の役割と必要性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- ② 「タクシー」「ハイヤー」「専属車」「公用車」の違いについて・・・・・・・・・・・・ 2

2. ホスピタリティ

- ① 身だしなみの基本・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- ② 挨拶と言葉遣い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

3. 運転技術

- ① 運転の基本・・ 4
- ② アクセル操作・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ③ ブレーキ操作・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ④ 速度と車間距離・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ⑤ 高速道路の走行・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ⑥ ルートとナビの設定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

4. 運行実務

- ① お迎え～乗車・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ② 出発～実車中・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ③ 到着～降車時・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ④ お預かり物があった場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

5. 緊急時の対応

- ① 到着時間遅延時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- ② 車両故障・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- ③ 事故発生時・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

6. 車両管理と乗務記録

- ① 洗車・車内清掃・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- ② 乗務記録簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

1. 基本理念

① ハイヤーや公用車の役割と必要性



「黒塗りのハイヤー」や「専属車や公用車」がなくても、電車やバス、タクシーなどの公共交通機関を利用すればいいのではないかと考える方もいると思います。

しかし、ハイヤーや専属車、公用車が必ず必要な方々がいらっしゃいます。メディアなどで顔が知られている芸能人やスポーツ選手、政治家、大企業の役員や官公庁の重職に就く方々、いわゆるVIPのお客様達です。

VIPのお客様は、移動の時間にも電話対応やメールのやりとりに追われ、分刻みのスケジュールをこなしながら仕事をされている為、移動できるオフィスがとても便利な存在なのです。

また、空港のVIPラウンジや省庁など、タクシーや自家用車では入れない国の施設や建物が多数存在する為、VIPのお客様にとって、ハイヤー等（専属車・公用車）の車両が必要不可欠なのです。

② タクシー、ハイヤー、公用車、専属車の違いについて



【タクシー】

料金を払えば誰でも気軽に乗れる
タクシーは、公共交通機関の
代表的存在です



【ハイヤー】

時間、または1日単位で予約して使う
ハイヤーは、乗り心地の良い高級車が
使われます



【専属車・公用車】

専属車と公用車は情報漏洩などに細心の注意払う大企業の
役員や市長や議員、政治家が使う為、車のグレードよりも
固定ドライバーでの運行が重視されます

タクシーとハイヤー（専属車・公用車）は、予約が必要か、必要ないかの違い、とよく言われますが・・・それだけではありません。

車のグレードによる快適性や安全性はもちろんですが、乗務するドライバーの心構えや運転技術、マナーが違います。そして、お客様の利用目的や利便性が全く異なります。

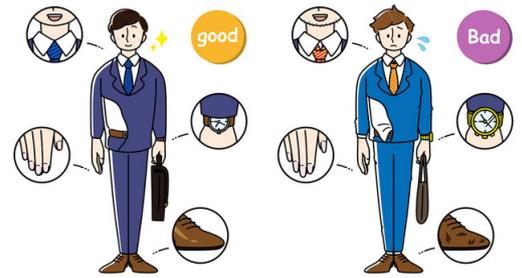
ご乗車頂くお客様に満足頂くには、身近に乗れるタクシーとの基本的な違いを理解しておきましょう。また、ハイヤーは緑ナンバーなので乗務には2種免許が必要ですが、一般企業が所有する「専属車」や、市や県、国が所有する「公用車」は白ナンバーなので1種免許でも乗務できます。

	タクシー	ハイヤー	専属車・公用車
特徴	予約不要で乗れる	契約、または予約が必要	特別な契約が必要
車両	ジャパントクシーが多い	クラウンやレクサスLS、アルファードが多い	
乗務に必要な免許	2種免許が必要	2種免許が必要	1種免許でも乗務可
ナンバー	緑ナンバー	緑ナンバー	白ナンバー
ドライバーのルート選び	基本最安ルートを選択	基本高速道路を選択	
経産省、財務省などの省庁	入れない	ナンバーを通せば入庁可能	
空港のVIP専用車寄せ等	入れない	ナンバーを通せば入れる	

2. ホスピタリティ

① 身だしなみの基本

- ・服装、髪型などの身だしなみは、常に清潔感があるように心掛けます。
- ・スーツ、ワイシャツ、ネクタイはクリーニングされた汚れやシワのないものを身に着けるようにします。
- ・靴は磨いておきます。→1足持つなら、「黒のストレートチップ」にします。
- ・時計は派手なものや、ゴツイデザインのは避けます。
- ・香水や香りの強い整髪料などは、使わないようにします。
- ・乗務の前日や昼食の際には、臭いのキツイ食事（餃子や焼肉など）は避けましょう。



② 挨拶・言葉遣い

【ご挨拶やお声掛けの具体例】

- ◆朝のお迎え時◆ 「おはようございます」「お待ちしております」
- ◆出発時◆ 「赤坂の〇〇ホテルへ参ります」「到着場所はホテルの正面玄関でよろしいですか？」
 - グランドホテルやパークビルなど、ホテル名やビル名は似たような名前が多いので、（赤坂の・・・）（大手町の・・・）と、必ず場所を含めて確認します。
 - 大きなホテルや施設では本館と別館で入口が違ったり、宿泊と宴会で入口が違うことがあります。
 - 乗車されるお客様は入口などが分からないケースも多いので、出席される「会の名称」、「会場名」なども秘書さんに予め確認しておきます。
- ◆目的地到着時◆ 「間もなく到着致します。お帰りの際は、裏口の車寄せからと聞いております」「お電話頂ければ、駐車場から直ぐにお迎えに上がります」「行ってらっしゃいませ」
- ◆会食先へ向かう時◆ 「銀座の〇〇様へ向かいます」
 - お客様の親族様やご友人などが経営されているお店の可能性があるので、お店は呼び捨てにせず〇〇様へ・・・とお聞きします。
- ◆出先からの帰宅する時◆ 「ご自宅へ向かいます」
- ◆自宅到着時◆ 「お待たせ致しました」
- ◆降車時◆ 「お疲れさまでした」「明日は8時にお迎えに上がります」
 - 明日のお迎え時間は必ず確認します。



【車内での会話】

- ・ドライバーからむやみにお客様には話しかけないようにします。ただし、お客様から話しかけられることもあるので、今日明日の天気予報や、当日朝のニュースなどは把握しておきます。
- ・野球や政治の話などを振られた際は、深い話にならないよう特に気を付けます。
- ・謙譲語、尊敬語、丁寧語を使い分けます。ご指示を受けた際「わかりました」「了解しました」などと返すのはNGです。



3. 運転技術

① 運転の基本

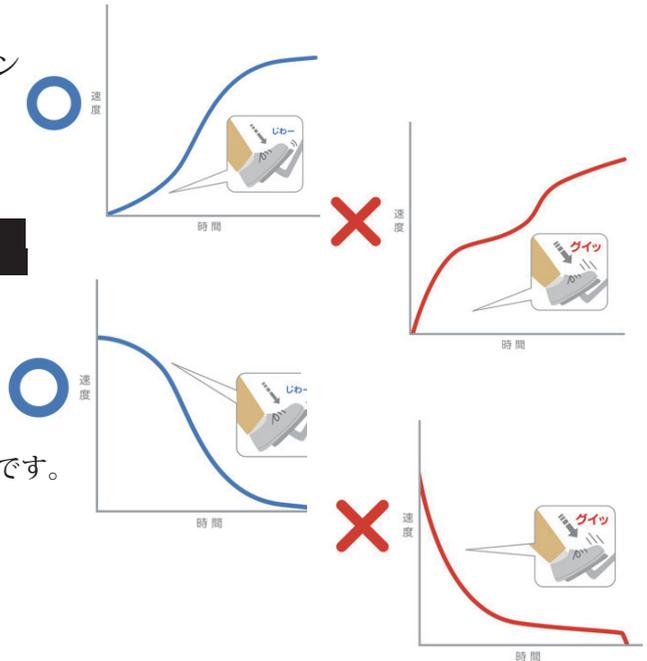
- ・シート、ステアリング、ドアミラーは運転しやすい位置に調整します。
→ 普段、自家用車を運転する姿勢より、若干「窮屈」に感じるくらいの姿勢を取ります。
- ・腕は真っすぐに伸びきらず、両腕が少し曲がり、ゆとりを持った姿勢を取りましょう。



- ・助手席へのヘッドレストが可倒式の車の場合、前に倒すかお客様に確認します。
→ 倒すと後部座席からの視界は良くなりますが、前方から丸見えになる為、嫌がるお客様もいらっしゃいます。
- ・ルームミラーは、後方確認した際にお客様と目が合わない位置に調整します。
→ 後方はドアミラーでも確認が可能なので、ルームミラーは下（リアシートの背もたれが写るくらい）に向けておくという方法もあります。
→ ルームミラーを下に向けておくと、お客様の様子（おやすみになっているか、携帯をご覧になっているか）などが分かりますので、お声がけするタイミングなどを計ることができます。

② アクセル操作

- ・発進時のアクセル操作は、ジンワリとそーっと踏み、速度が乗ったらアクセルをジワッと踏み足すように加速します。
- ・「アクセルオン」と「アクセルオフ」を繰り返すとギクシャクした走りになりますので、アクセル操作はメリハリをつけないようにします。
- ・登坂や高速道路の合流時などの中間加速時でも、ATをキックダウンさせるような踏み方はせず、ジワっと加速させることを心掛けましょう。



③ ブレーキ操作

- ・停止する際は、ブレーキは踏み足さずに一定の踏力で減速し、停止寸前に少しブレーキを緩め、停止する際に揺れない様、スッと停止出来る様に心掛けます。
→ 目をつぶって乗っていたら、停車したことがわからないのが理想です。
→ 電車が止まる際は、停止直前に必ずブレーキを緩めています。
下手な電車の運転士のブレーキ操作は、つり革につかまっているお客さんを見ていると直ぐに分かります。
電車に乗った際は、運転士のブレーキ操作に注目してみましょう。
- ・発進する際、ラフにブレーキを離すと、ハイパワーなガソリン車や、ローギヤードな車は前にピョンと押し出される（揺れる）ような挙動を感じる車種があります。ブレーキをリリースする際も、サッとリリースせずそーっとリリースよう心掛けます。
- ・ハイブリッド車は停止する際に速度が7～8キロ以下になると、モーターがCVTから切り離されてトルクが切れる為、一定の力でブレーキを踏み続けると、急に停止するような挙動を感じる車種があります。
→ クセのあるハイブリッド車は、停止直前のブレーキ操作が難しいので、繰り返しの練習が必要です。

④ 速度と車間距離

- ・法規を守ることは大前提ですが、一般道、高速道路共に、流れに乗った一定の速度で走ることを心掛けましょう。
- ・車間距離は開ければいいというものではなく、速度が遅すぎて車間を取り過ぎていたり、割り込んでくる車が多くなり逆に危険なこともありますので、「ゆとり」を持った適度な車間を取るようにしましょう。

→車が割り込んできても、ブレーキを踏まずにアクセルワークだけで車間距離を調整でき、かつ安全を保てるくらいの車間距離を取るのが理想です。



⑤ 高速道路の走行



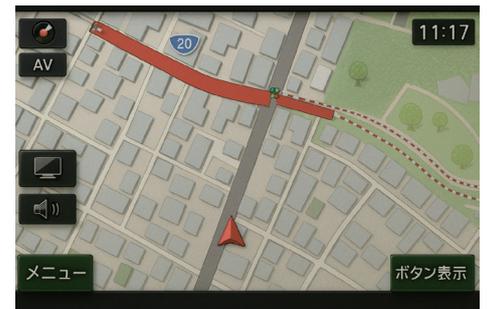
- ・東名、関越、常磐など、3車線の高速道路は、加減速が少なく比較的一定の速度で走れる第2通行帯を走行するようにします。一般道と同じく、流れに乗った運転で、加速時はアクセル開度を緩やかに保つことを心掛けます。

- ・渋滞時の3車線の高速道路では、第1通行帯が流れるケースも多くあります。→東名の上り（海老名SA～大和トンネル）、中央道上り（調布～高井戸）、アクアライン上り（木更津金田I.C.手前付近）などの渋滞時は、第1通行帯が流れますので覚えておきましょう。

- ・高速道路の出口は必ず左側にありますが、首都高の出口や分岐は右側にある場合もありますので、初めて使うJCTやICは、どちらの車線を走行していればスムーズか、予め調べておきましょう。

⑥ ルートとナビの設定

- ・ルートはなるべくシンプルで、幅員が広く快適に走行できるルートを選んで走行します。
- 所要時間が大きく変わらなければ、多少遠回りでも高速道路やバイパスを走行します。
- ・到着時間までがタイトな場合や、事故渋滞の時を除き、細い裏道や住宅街の抜け道などは通らないようにします。
- お客様からの指示や、ルートの好みがある場合は予め把握しておきます。



- ・ナビの音声（踏切があります・・・など）案内は全てOFFにしておきます。
- ・ETCの音声（料金は1480円です・・・など）案内もOFFにしておきます（OFFにできないETCユニットもあります）。
- ・目的地が近い（10kmくらいまで）場合は、ナビに目的地の（ルート）設定はしないようにします。
- 目的地が初めて行く場所の場合は、ルート上の道路や交差点が（一方通行ではないか、右折可能の交差点か）などグーグルマップで確認しておきます。
- ナビのルート案内に頼りすぎると、遠回りしたり、異常に狭いルート案内されたりして、逆に時間のロスになることがあります。
- ・遠方（特に高速道路を長く使う場合など）は、ナビでルート設定し、到着時間を常に把握しながら走行します。
- ルート上の事故などで渋滞が激しくなった際を想定し、常に2～3のルートを頭に入れておきます。

4. 運行実務

① お迎え～乗車

- ・お迎え時間の30分前には、お客様の家（お迎え場所）から少し離れた場所で待機します。
→ 早朝の住宅街などでは、エンジンの騒音で苦情が来ないように注意を払います。
→ 待機中は、ルート（ルート上で事故渋滞や通行止めなどが発生していないか）の確認をしておきましょう。



- ・お迎え時間10分前になったらご自宅前など、指定のお迎え場所へ車を着けて、ドア前に立ってお客様をお迎えします。
→ お客様がお見えになりましたら、一礼しご挨拶します。
・お客様が車の近くにいらっしゃる寸前にドアを開けます。
→ お客様の足を挟まないよう、完全に乗車したことを確認し、「ドアを閉めます」と一声かけてからドアを閉めます。
→ オートスライドドアの車の場合も同様に、一声おかけしてから開閉ボタンを押してドアを閉めます。
→ ドアを閉めて運転席に乗り込む際は、車の後方を通ります。

② 出発～実車中

- ・出発の際は、必ず行き先を確認します。
→ ホテル名や建物名は、似ている名前が多いので具体的な場所（新宿の〇〇タワー、丸の内の〇〇ビル等）と建物名に加え、場所も合わせて確認します。
→ 必要があればルートを伝えます。
→ 特に事故などで、通常通るルートを変更する際などは具体的に伝えるようにします。
→ 「新宿から首都高に入りますが、竹橋JCT付近で事故があり環状線が渋滞しておりますので、霞が関で降りて日比谷通りで向かいます」など。
- ・実車中にドライバーからお客様に話しかけることはありませんが、以下のような業務上必要な場合はその限りではありません。
→ ルート上で事故渋滞などが発生してルートを大きく変更する時や、到着予定時間に間に合わない可能性がある時。
→ 羽田空港へお送りする際、搭乗便が知らされておらず、着ける出発階のゲート番号（入口）の確認をする際など。

③ 到着～降車時



- ・到着時は、「お待たせ致しました、只今ドアを開けます」とお声がけし、速やかに降りてドアサービスをします。
→ 電動スライドドア車の場合は、車内の開閉スイッチでドアを開けてから速やかに降りた後、お客様をお見送りします。
・ホテルやビルの車寄せにドアマンがいて、クルマが頻繁に来るような場所があります。
→ ドアの開閉はドアマンに任せ、クルマから降りず直ぐにクルマを移動させます。
- ・車寄せのない建物などで、お客様が降りられた建物の入口付近から離れた場所で待機しなければならない場合。
→ なるべく建物の玄関など、お客様が降車された場所が見える場所で待機します。
→ 建物の近くに、待機しやすい場所が無いことが分かっている場合は、予めお客様に伝えておきます。
→ 「少し離れた場所で待機しておりますので、出発時にお電話をお願い致します」など。

④ お預かり物があった場合



- ・お客様がお荷物をお持ちの場合は、お預かりする必要があるかどうか確認します。
- お預かりする場合、荷物は走行中でも取り出しができるよう助手席でお預かりします。
- キャリーバッグなどの大きな荷物は、トランクでお預かりしますが、到着時に下ろし忘れないよう対策します。
(P ボタンやドアノブに付箋を貼っておくなど)

5. 緊急時の対応

① 到着時間遅延時の対応

- ・所要時間は、普段から区間毎に区切って計算するクセをつけておきます。
- A 区間 15 分+B 区間 20 分+C 区間 5 分=40 分という具合に考えます。
- ・例えば × の場所で事故があった場合、× 事故場所を抜けたら残りの所要時間は約 25 分ですから、お客様に所要時間を確認された際、答えやすくなります。

A 区間	B 区間	C 区間
15 分	20 分	5 分
A 区間	B 区間	C 区間
15 分	20 分	5 分
25 分		

② 車両故障時

- ・万一の車両故障などで乗務や運行が出来なくなった時に備え、契約上の代車の手配方法等は予め把握しておきます。
- ・車両故障時は、直ぐに会社に状況の報告をします。
- 業務前の故障の際は、代車の手配や代務ドライバーの手配など、どのような対応を取ればいいのか指示を受けます。
- 実車中の故障の場合は、お客様が目的地に速やかに到着できる方法（タクシーを手配するか、電車で向かうか等）をお客様と相談の上、その後の対処を決定します。

③ 事故発生時の初期対応

- ・事故発生時は速やかに警察に届け、怪我人がいる場合は、救護に努めると同時にまず最初に救急に連絡します。
- 警察、救急への連絡後、会社へ連絡し今後の指示を受けます。

6. 車両管理と乗務記録

① 洗車・車内清掃

- ・屋内駐車場に停めている場合は、帰庫後に洗車と車内清掃を行います。
- 屋外駐車の場合は、出庫前に清掃します。
- お客様が乗車した際、特に目につきやすいフロントガラスや後席窓、後席シート周辺は常にキレイに保つようにします。

② 乗務記録簿の書き方他

- ・運行のメモ用に手帳を用意し、乗務の前に目的地までのルートと予定到着時間を記しておきます。
- 出発時と帰庫時の時間とメーター、立ち寄った場所がある場合は、実際の立ち寄り地の到着時間とメーター、高速料金を手帳に記録しておきます。
- 帰庫後、手帳のメモを見ながら乗務記録簿を書きます。



三陽自動車株式会社