

## How To 商い

### 楽しむ「タク旅」開発

供給過剰と利用客減少が続くタクシー業界の中であって、単なる移動の手段ではなく、楽しむための乗り物へと発想を変えたユニークな会社が長野にある。スキルと体験を活かし、小回りの利く旅の新しいスタイル「タク旅」を開発した中央タクシー（長野市）だ。

実施したのは昨夏から。地元利用客の評判も上々だ。「家族に気兼ねなく友達同士で楽しめるタク旅のお陰で、生きる楽しみが増えた」と感謝の言葉を寄せるおばあさん。一足の悪い私が旅に出るなんて考えられなかった。幸せをありがとう」と「移動中も仲間とゆっ

### 運転手育てサービス磨く



たり楽しめるのは貸切ならでは」と話すのは保母さんグループだ。タク旅の強みは3つある。①自宅玄関前が発着場所②行きたいその日に1名でも催行③要望に臨機応変に対応する柔軟な対応。宇都宮司社長は、取り組みを持続させるには質の高い人的サービスが必須と考え、運転手さんへの要求水準

は高い。観光の基礎知識について精度を上げる育成法に力を注ぐ。

朝礼時には、善光寺など5カ所の観光地でどんな話をどこですればよいか、当番運転手が日替わりで実演する。挨拶や笑顔のハイタッチ訓練も欠かさない。月一回、運転手さんがグループを作り、改善案や新規企画を練る。提出した案にはプレゼン後、全社員が投票し、得票の高い案は次回採用するしくみを整えた。

「常にお客様と同じ目線で仕事をすると、改善点が見えてくる。全員参加だと社員の士気も高まる」と宇都宮さん。社員の達成感が顧客の満足につながっている。

（マーケティングプランナー

上杉恵子）