

おすすめ！  
わが社のヒカいち

第4話 三越タクシー 株式会社



休日を利用した社内研修の様子。言葉づかい、お辞儀の仕方、お客様を待つ姿勢、そして笑顔の「4つの武器」に磨きをかける。

「人づくり」を重視する同社。女性ドライバーの活躍や高齢者の継続就労など、働きやすい職場作りにも力を入れている。(中央は野村社長)

# 「人づくり」でサービスの質を向上させる！ 「安心」・「安全」、そして「快適」のさらなる追求

会員企業訪問記の第4話は、三越タクシー株式会社さんです。お客様のニーズに応えた、「自転車代行(タクシー)に自転車を無料で積載」などの独自のサービスが生まれる裏側を教えてくださいました。

## 昭

和28年に創業し、58年間「安心」・「安全」をモットーに、1件の死亡事故なくタクシー業を営んでおられる同社。

## よ

りよいサービスを提供し、利用者から選ばれる会社となるためには、社員の価値を高めることが重要ととらえ、以前から「人づくり」「社員教育」に重点を置いた経営を行っています。社員の協力により、非番・公休を利用して、接客サービスについて徹底的に反復練習。また、乗務員の「ケア輸送士」資格の取得を会社が全面的にサポートし、現在、乗務員の8割に当た

る65名が資格を保有。県内トップを誇っています。資格を持つことにより、乗降の際の介助や、やさしい運転によって「安心感が違う」と利用者から信頼を得ているだけでなく、健常者の輸送に関しても、細やかな応対・心遣いができるといった相乗効果も生まれております。

「タクシーは運送業ではなく、サービス業です。その差は、ちよつとした言動や応対に差が出ます」と話す野村社長。近年ではデジタルタコグラフ(運行記録計)を活用して運転の内容をチェックし、利用者が快適に過ごせるよう運転技術の向上にも取り組んでいます。そのほか、24時間営業で市内各所にタクシーが走っていることを活用し、長岡市とタイアップし、独居老人宅の見回りを行うなど、地域社会への貢献活動も行っています。

三越タクシー株式会社さんは、地域に密着しながら、社員の能力アップにより他社との差別化を図り、利用者から選ばれるタクシー会社を目指しています。

(経営指導員 小林雅典)

貸しホールもあります。



### 企業概要 company profile

#### 三越タクシー株式会社

#### 代表取締役社長 野村 修士

- 事業内容／一般乗用旅客自動車運送事業(タクシー)、民間車検場、貸ホール等
- 設立／昭和28年
- 住所／長岡市柏町1-1-7

TEL. 0258-35-6161  
http://www.35-6161.com

車イスのまま乗車できるタクシー。ケア輸送士資格を持つ乗務員の細やかなサービスにより、乗降もやさしく、スムーズ。

