



つばめ交通株式会社 代表取締役 山内 恭輔

Profile 広島市出身。1993年、創業者である父の跡を継いで社長に就任。広島市を拠点にタクシーやハイヤー、運転代行、貸し切りバス事業などを展開。外務省や各国大使館などから車両運行業務を受注するなど実績と信頼を積み重ね、「広島市のタクシー会社 好感度ランキング」1位を獲得。競争力の源泉は人材育成にあると考え、事故撲滅や顧客サービスの向上を目的とした研修を行い、徹底した社員教育に取り組んでいる。

れを踏まえ、英語を話せる乗務員が20人近くいます。中にはフランス語を話せる乗務員もいて、この間もフランス大使館からの要請で、フランスの方を1週間ほど案内しました。

前田 外国の大使館からも選ばれたタクシー会社なんですね。

山内 一昨年にオバマ大統領が広島においでになられたとき、車の手配、送迎は全て弊社でさせていただきました。広島空港からスタッフたちを乗せて県警のパトカーと一緒に走ったり、大統領専用機に横付けさ

せてもらったり、一生の思い出に残る仕事をさせてもらいました。

社員の家族にも愛される つばめ交通を目指す

前田 社員さんのご家族と接する場も多くつくられているとか。

山内 年に1回、社員さん家族の日帰りのバスツアーをしています。それと、バーベキュー大会・お花見会・もみじ会。ご家族にもつばめ交通を好きになってもらうためには、ご家族を引き込むことも大事だと

思っています。早朝に出社して深夜まで、精神的な疲労も大きい仕事です。ご家族の協力がなかったら、なかなか難しいと思いますからね。

前田 最後に、住まいについての思いを聞かせてください。

山内 人には心の故郷というものがあるのだと思うんです。そう思ったときに住まいは心の故郷になり得ている。人の心の安定感をつくり出せると思うし、住まいが人にとって安らぎ、明日への気力や勇氣、希望を生み出すベースになって

いると思うんです。

前田 タクシー乗務員さんも家に帰って充電して、また次の日頑張ろうと思われているんでしょうね。

山内 そうですね。だから単に寝るだけの場所じゃなくて心を調える場所、家族と団らんを共にして心を調える、それがとても大事だろうと思います。普段離れていても、実家へ帰ると安らぎを感じる、そういう原点回帰の意味でとても大事になるのが住まいだと思います。ぜひ、そういう住まいづくりをお願いします。



タクシー広報誌「TAXI」で、つばめ交通は148票を獲得して好感度1位に。第2位(39票)以下を大きく離す結果に、社員さんたちも驚いたとか

小誌発行人

株式会社マエダハウジング 代表取締役

前田 政登己



つばめ交通株式会社 代表取締役

山内 恭輔

カーブの試合日には乗務員さんが赤いユニフォーム姿になることで有名なつばめ交通株式会社。お客様へのサービスやマナー向上などに早くから取り組んだ背景や、地元広島への思いについて伺った。

仕事に誇りを持つために、選ばれたタクシー会社を目指す

前田 先日、タクシー会社の好感度ランキングで、つばめ交通さんが1位になっていましたね。

山内 ありがとうございます。励みになり、誇りにもつながりました。

前田 いつ乗っても乗務員さんのマナーがいいと感じます。人材育成に力を入れておられるんですね。

山内 会社の創業は昭和26年ですが、当時はタクシー業界全体が職種として低く見られていました。創業者である父は、同じ仕事をするなら仕事に誇りを持ってほしいと常々言っていましたし、僕も自分の親の仕事に誇りを持ちたい。それで、みなさんに選ばれたタクシーを指そうと考えて、何をすべきかというのを全社員さんとディスカッションしました。それによって社員さんと仕事観を統一できたことが大きいでしょうね。

前田 社員さんたちは積極的に参加してくださったんですか？

山内 朝までの仕事が終わった後に残って、よくみんな付き合ってくれたと思います。そのときの議事録をもとに社員教育の教本を作ったんです。お客様に選ばれるためにはどうあるべきか、態度や言葉づかい、接客、体験談などを盛り込んだ教科書です。実践書ですね。例えばお迎えに行ったら「お荷物はこちら

ますか？」と聞く。タクシーから降りてドアを開けてお客様をお迎え、お見送りをします。お客様に喜ばれる体験をみんなで共有して実践することが、選ばれることにつながると考えました。

前田 社員さんが実行するまでにギャップはありませんでしたか？

山内 すぐに賛同してくれる人ばかりではありませんでしたが、それをする事で得られる成果はこれだという「意味付け」となるほどねという「納得」をしてもらって、命令はしないけどじわじわと浸透させていきました。今も正しい仕事観・人間観・人生観の3つを徹底して、全新入社員に価値観教育を行っています。

前田 コツコツと積み重ねることが



大切なんですね。

山内 人材育成に特効薬なし。だからサジを投げないんです。

「広島を元気に!」の思いからラッピングタクシーが誕生

前田 社長になられて25年、苦勞されたことはありませんか？

山内 とにかくブランド力を高めて、目に見えるカタチで地域貢献をしたいと思ってやってきました。17、18年前、広島を明るくしようと思ひ、始めたのがサンタタクシーです。その後、広島をアピールしようともみじまんじゅう号や戦艦大和号などのラッピングタクシーを走らせました。

前田 ステッカーではなくてラッピングをされるんですね。

山内 そう、大きく目立つように。タクシーが何で選ばれるかといった接客、そして真面目に一生懸命やっている会社なんだというイメージ、ブランドですよ。カーラッピングタクシーもそうですが、原点にあるのは「広島を元気にする」という思いです。だから「広島を1人でも多くの人に好きになつていただく」を営業ビジョンに掲げています。

前田 広島に來られる欧米の方も多いですね。

山内 他県はアジアの方が6割、欧米の方が3割くらいらしいんですが、広島は欧米の方が8割です。そ

DATA

つばめ交通株式会社

〒732-0066 広島市東区牛田本町4-5-10

タクシー配車

Tel: 082-221-1955

バス・ハイヤー配車

Tel: 082-221-8180

HP / <http://www.tsubame.co.jp>

FB / <https://www.facebook.com/Tsubame.Kotsu>