

戦災からの復興の原動力が現在(いま)も 人間味とデジタルの融合でコロナ禍を乗り切る



会社プロフィール
つばめ交通株式会社 山内恭輔社長。
1951年創業で今年70周年。タクシーを
中心に貸切バス、ハイヤー、トラベル事業、
運行代行など多角的に事業展開する。VIP
輸送も数多く手がけ、アメリカのオバマ大
統領(当時)一行の広島訪問時はアメリカ
政府より感謝状を受けた。社屋車庫には毎
年ツバメが営業。地元マスコミで毎年紹介
され風物詩になっている。認可車両数はタ
クシー 136台、都市型ハイヤー 15台、
貸切バス 22台。トヨタ JPN タクシーの
飛沫循環抑制車両も保有する。従業員は乗
務員 215人、内勤者 45人。本社は広島
市東区牛田本町 4-5-10。

約70年ぶりに保存修理中の
厳島神社大鳥居



宮島の鹿

広島県広島市。人口 119.6 万人で中国四国地方最大の都
市。その広島で高品質な接客、多彩なサービスメニューの
提供などで地域の高い評価と信頼を得ているタクシー会社
がつばめ交通(山
内恭輔社長)だ。
国際都市広島に
あって VIP 輸送
の実績も豊富。



山内室長(右)と大田課長

山内康平・統
括管理本部企画
室長は「創業社
長(山内晟氏)の『選んでも乗ってもらえるタクシー会
社を目指そう』との思いから、社員教育とその思想の浸透
に力を入れている」と話す。点呼時に山内社長のビデオメ
ッセージを流して営業方針などの情報を共有。さらには 365
日毎朝7時に山内社長が無線で挨拶する。実車中の車両に
も音声流れるが乗客からは「会社の姿勢や感謝の気持ち
が伝わる」と好評と言う。

乗務員はタクシー未経験者のみを採用。「当たり前
の接客」の徹底を大切に。こうした地道な努力の積み上げ
は貸切や VIP 輸送のオファーにつながる。接客や安全ス
キルの高い乗務員にこうした業務を積極的に振ることで、
乗務員のさらなる意識向上を図っている。

つばめ交通は「松下電器(現・パナソニック)の無線機
をかなり初期に導入しているタクシー会社だと思う」(大

田純弘・運行管理本部配車室課長)というアナログ無線から
の古参パナユーザーの1社だ。現在も、デジタル無線最
上位機種でありシステムオリジンがソフト開発している
「NAPIS NEO」を運用中。

乗客からの車両や乗務員への希望や特性などを重視し、
カテゴリズされた顧客情報をもとに配車する。無線を
受ける乗務員1人1
人に『ありがとう』
感謝の一言を伝える
ために、あえて
人間味のある手動
配車にこだわって
いる。



つばめ交通社屋

多彩なサービス
メニューと発信は地域の注目を集め
る。プロ野球・広島東洋カープのキャ
ラクターやロゴをラッピングした
「カープ号」は大人気。他地域からの
カープ号目当ての乗客も少なくないという。カープ号の乗
務員は全員が熱狂的なカープファンで野球ファンでもあ
る。専門家顔負けの知識で乗客を
もてなす。

コロナ禍でつばめ交通も減収の
厳しさの中にあるが山内室長は「何
でもやってみよう」との思いでサ

ビスメニューを作っている」と話す。

そのひとつは他業種とのコロ
ポ。昨年には
クラウドファ
ンディングを
行い、集まった
資金は地域の飲食店に



カープ号と乗務員の大塚徹さん

タクシーチケット金券として配布した。ほかには外国人観
光客向けガイドが日本人観光客に英語で広島観光をガイド
する「プチ留学コース」も。コロナ禍でほぼ消滅したイン
バウンド需要。一方で海外留学もできない状況だ。こうし
たものをつなげ、新たな需要創出を行っている。

最近「コロナ陽性が判明したが使う交通機関がない」
との乗客の相談を受けた対応も。「最後まで残る公共輸送
機関として当社でできる限り対応したい。台風や災害時も
公共輸送機関を止めてはいけない。そんな思いで営業して
きた」と山内室長。「誰かのお役に立つものを創出したい。
情報発信で当社の認知度やタクシー業界のイメージ向上、
タクシーの社会でのお役立ちをアピールしたい」—こうした
思いをベースにつばめ交通の車両は走り続けている。



JR広島駅



平和記念公園



広島城



つばめ交通(広島)さま
サポート中

広島市中心部

creation for human flow
株式会社システムオリジン
www.system-origin.jp

- 本社
 静岡 TEL 054-361-0210
 東日本カンパニー
 札幌 TEL 011-717-1130
 仙台 TEL 022-353-6692
 首都圏カンパニー
 東京 TEL 03-3834-8352
 中日本カンパニー
 長野 TEL 0266-78-9170
 金沢 TEL 076-256-1836
 静岡 TEL 054-361-0210
 名古屋 TEL 052-253-9266
 西日本カンパニー
 大阪 TEL 06-6838-5850
 広島 TEL 082-568-6344
 福岡 TEL 092-436-7117

協力: トム通信工業株式会社
広島自動車無線株式会社