

ドライバーからコンシェルジュへ
～多様な観光需要に柔軟に対応～

エムケイ株式会社

代表者 / 青木 信明
住 所 / 京都市南区西九条東島町 63-1
TEL / 075-555-3132
URL / <http://www.mk-group.co.jp>
事業内容 / 一般乗用旅客自動車運送事業

配車システムを説明する青木社長(左)



アジア連結内需で
新市場開拓にチャレンジ

株式会社小堀

代表者 / 小堀 進
住 所 / 京都市下京区不明門通正面上ル亀町5
TEL / 075-341-4121
URL / <http://www.kobori.co.jp>
事業内容 / 宗教用具製造・小売業

小堀社長(右)にギャラリーをご案内いただきました

おじやまします！

立石義雄会頭も、会員の皆さまを訪問し、ご活躍の現場を拝見しています。その様子をご報告します。

今回は、30年以上にわたり本所の会員として参画いただいている事業所を訪問。変わらぬ経営理念の下で社会環境の変化に対応しながら、発展を続ける両社に経営のヒントをお伺いしました。

エムケイは、昭和35年創業のタクシー会社で、徹底したドライバー教育による懇切丁寧な接客や手頃な初乗り運賃により、高い顧客満足を実現し、その「もてなし力」は著名誌で特集されるなど注目を集めています。観光客の多様なニーズに対応すべく、営業所ごとに観光知識や英会話の勉強会を開催。毎年、京都検定を団体受験し、これまでに250名を超えるドライバーが2級以上を取得されています。また京都市の「中高生千人の京都検定チャレンジ」を応援すべく受験料の寄付をするなど、MKタクシーは地域の観光振興にも積極的に取り組まれています。青木社長は、「観光の知識や英会話が堪能なドライバーなどの高度人材を育成し、これから本格化する観光需要を取り込んでいきたい」と将来への意気込みを語られました。京都市の「京都観光おもてなしコンシェルジュ」に多くのドライバーが任命されるなど、早くも効果が表れています。

株小堀は、1775年から続く仏具製造販売の老舗です。寺院向けが7割、一般家庭向けが3割で、近年は成長著しいアジア諸国に目を向け、積極的な市場開拓に取り組まれています。十代目となる小堀社長は、「息子が私の反対を押し切り、国内でもなかなか売れない高額な商品を海外で販売したところ、飛ぶように売れた。日本製品の高い品質が認められ、高級贈答品としての需要もある。日本での成功体験が通用せず手探りであるが、デザインや売り方を工夫することで、売上が伸びている」と自信をのそかせています。仏壇仏具は一生モノの商品です。小堀社長はお客様からの感謝に、「商品ではなく『心の拠り所』を求めておられること」を思い知らされたそうです。購入動機は千差万別、お客様ごとに紡ぎだされるストーリーを「お仏壇ハッピーエンド物語」として社員で共有し、より良い商品・サービスで「顧客感動」を実践されています。

会頭のひとこと

今回訪問した2社は、業種は異なりますが、他社に先駆けた新しい挑戦や潜在的なニーズをくみ取り顧客創造されている「知恵ビジネス」の一つといえます。両社に共通する京都ならではの「おもてなし精神」や社会貢献に積極的な社風などが、永年継続する企業経営のヒントであるという印象を受けました。