

平成 19 年 6 月

第 22 回 日本一最低を目指して

小西 英夫

前回の続編です。では早速参りましょう、この宇野バスという会社は、日本最低を目指して日々がんばっているようです。最低といっても運賃のこと、つまりバス料金で日本のバス会社で一番安い価格を提供できるようにすること。なんの為に？「いかにお客様に喜んでいただけることをするのか」に徹し、料金が安いから乗るのを止めようなんておもわれたくない、バス料金だけでなく新しいアイデアで人々を「アッ」と言わせたいという社長以下全ての従業員が一体となってこの命題に取り組んでいるからなんです。

バス料金を安くしたらサービスは悪いだろう？とおもわれますか、イエイエこの会社、バスはいつもピカピカ、以前は耐用年数まで使用せず他社へ売却。また、労使紛争華やかな 1970 年代は他のバス会社がストライキしても宇野バスだけは定時運行と労使一体経営です。社長は、「社員の満足なしに顧客満足はありえない。社員が誇りとプライドを持って働ける会社にしたい」と言い、会社の企画会議では年齢、立場に関係なく自由に意見がだせるようです。

この宇野バス、岡山県で初めてのバス会社ですが、岡山県で初めて深夜バスを市内中心部から郊外へ走らせたり（最初は金曜夜だけ、今は毎晩運行、その後他社も真似）岡山県共通のバスカードを最初に実行したり、交通バリアフリー法の関係で新車の路線バス用車両を導入する場合ワンステップ・ノンステップ車しか導入できない中、小径タイヤへの交換等により低床化改造を行い郊外路線のため座席数の確保をしたり、また利用客の多いバス停を冷暖房完備にしたり、行き先表示を全て LED 化して超見やすくしたり（発行ダイオード、最近の信号機と同種のもの）と色んな取組をしています。それらは「バス業界に風穴を開けてやる」という社長の思いのもと“岡山で初めて”“全国で初めて”というような目新しい結果となって現れました。それらの過程で行政と議論しあうようなことも度々あったようですが会社の熱い想いを伝えることで気がつけば行政側も味方になってくれたそうです。それらは「お客様に喜んでもらうこと」を何より大切に考えている宇野バスの理念の表れでしょうか。

また不採算路線の廃止、移管も積極的に行うなどの経営努力は、もちろんのこと狭い道路の拡幅費用を負担するなど利益を路線地域に還元してきたことで、より沿線住民の支持を勝ち得てきたことが開業以来一度も赤字に転落することなく、同時に全国のバス会社で初めてバス料金の値下げを行えた大きな要因ではないかとおもわれます。労使一体、社長と従業員の一体化なんて言葉ほど簡単ではありませんがまず第一にお客様の満足、次に社員と路線住民の満足の追求という社長の熱い思いが 通常では困難かつ長期にわたり地域住民を悩ます不採算路線からの撤退、他社への移管という問題も乗り越えられたのでしょう。「自利とは利他を云う」個人的にはこの宇野バスという会社は、知ってか知らずか正に

これを実践されてるとおもいます。重要なのは、言葉の深い知識だけではなく、お客様と他者への気持ちをいかに表現し、理解していただけるのか それが通じ合わなければ「自利利他」も成就しないのではと感じた次第です。《続》