

平成 19 年 8 月

第 25 回 またまた宇野バスです

小西 英夫

この宇野バスという会社が創業以来、一度も赤字に転落することなく現在も進化を続けているのはまだまだ多くの秘密があるようです。そしてバス会社に限らず他の業界にも通用する多くの教訓なりエッセンスが隠されているとおもうのです。なかでも私が強く感じたのは「サービス」と「スタッフの気概」です。最近、「バス定期券のコレクトサービス」を始めたそうですが、これはバス会社の関係者でもなかなか気付かないサービスとおもいます。内容は、定期券発売所に出向くことなく、自宅に居ながら定期券を受取、支払ができるというもの。朝夕の通勤通学時に定期券発売所に並んで購入する手間と労力をかけずに定期券を手にするメリットを利用者はうけることができます。端からみればなんだその程度とおもわれるかもしれないことを他社に先駆けて実践し、利用者の支持を得、宇野バスにとりこんでいるのです。今では珍しくなくなった地方都市中心部から郊外への深夜バスにしても全国で最も早く実行に移した宇野バスは、会社規模は小さくても岡山県内のバス会社の中では大きな存在になっているようです。それはお客さんの支持、気持ちを勝ち得たからなんだとおもいます。常に運賃は最低を目指し、サービスは最高を目指す、この心意気は、他の色々な業界にも今一度謙虚に取り組むべき課題とではないかととても新鮮に感じました。

そしてスタッフの気概、入社後の最初の教育担当者はなんと社長。1年目から社長同行で銀行と取引に行くことや、社長と並んで会議に参加することもあるようです。「バス業界に風穴を開けてやる」という社長のもと、「お客が喜ぶサービスとはなにか？」を常に求め、運賃最低でサービス最高を提供する気概と志が入社時からたたき込まれ、育まれていくようです。

単に旧態然としていないこの宇野バスという会社、根底には、私が営業職の頃得意先の社長に言われた言葉、「お客さんの満足度と感動が俺らの儲けなんや！」と同類のDNAがあるのでしょうか、行政や規制の多い業界の中で利益を出し続けるにはテクニックだけでない熱い気持ちがあればこそでしょうか。

我が身を正さねば。3回の紙面でお伝えしたいことが十分にできなかったとおもいますがひとまず「宇野バス」の連載をおわります。ありがとうございました。