躍進企業 in かながわ

神奈川

ハートフルタクシー

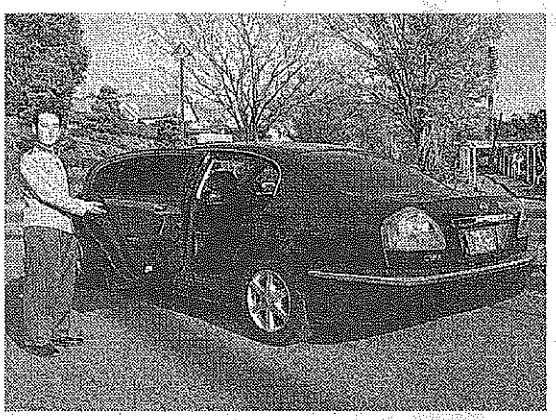
顧客目線、売り上げ急増

理念共有 人材カギ

ハートフルタクシー（神奈川県海老名市、白鳥勉社長）は、顧客目線のサービスを徹底したタクシー会社。値上げや景気の先行き不透明感で業界全体が落ち込む中、売り上げを急拡大している。「〝思いやり〟〝優しさ〟日本一」という経営理念を運転手全員が共有している点が特徴だ。

車両はすべてハイヤー仕様の高級車、制服は特注したホテルマン風。高級感と徹底したサービスが同社の特徴だ。同じエリアの同業他社を圧倒する売り上げを上げている。例えば昨年十二月。値上げの影響で各社が苦戦する中、同社は同じように値上げしたにもかかわらず、一日あたりの一台の平均売上高は七万四千百五十円と、他社の実に一・五倍以上を記録した。

昨年末に実施した顧客アンケートでは、九六％が同社の接客を「とてもよい」「よい」と評価する。顧客から支持されているのはそのサービス。ただ、「当たり前のことを全員が徹底してやっているだけ」（篠原俊正副社長）という。例えばウエットティッシュやエチケット袋は運転手がそれぞれ用意し、足の悪い乗客がいれば自然に手をさしのべる。


車両はすべて高級車、制服は特注

白鳥勉社長

同社のサービスに関する決まり事は、実は「迎車の時は外で待つ」「ドアの開け閉めサービス」「雨の日は軒先で待って車まで傘をさす」の三つだけだ。

同社は二〇〇六年、秦野市などで別のタクシー会社の経営者をしていた六人が立ち上げた。六人は「愛想が悪かったり態度が大きいといった、これまでのタクシーのイメージを払拭（ふっしょく）し、理想のタクシー会社をつくりたい」との思いを共有していた。タクシー事業で長年の経験を持つ創業メンバーは、そうした会社を立ち上げれば必ず受け入れられるはずとの信念があった。

創業当初から順風満帆だったわけではない。当時、営業エリアのホテルや駅は既存業者の牙城。客待ちをしたくても話すら聞いてもらえなかった。

それがある日、ホテルの総支配人から直接、「お宅に直接つながる回線をつけたい」という申し入れがあった。ホテルの利用客のほとんどが、同社のタクシーを指名するのだという。飲食店からの指名や個人の顧客がつき始め、経営は間もなく軌道に乗った。

快進撃を続ける同社が生命線と考えるのは従業員の経営理念の共有だ。カギはやはり人材採用。ホームページ（HP）を使った人材募集に力を入れている。「経営理念をきちんと説明でき、共感した人だけを採用できる」（篠原副社長）からだ。

理念の共有を徹底するため、HPには「こんな『人罪』は求めていません」と衝撃的な言葉も。「さすがにこれはまずいのでは」と反対する声もあったが、「稼ぎたい、というだけの人には来てもらいたくない。妥協はできない」（篠原副社長）と掲載した。

創業時二年後、と目標を掲げた経常黒字は、二期目の今期、早くも確保する見通し。〇八年九月期は売上高三億二千万円、経常利益千六百万円を見込む。

《会社概要》
▽本社 神奈川県海老名市国分北4－2－3
▽設立 2006年12月
▽事業内容 タクシー事業
▽売上高 1億円（07年9月期、単体）
▽経常損失 2890万円（同上）
▽従業員数 52人

横浜 045-201-2551
川崎 044-222-7793