

運転代行 / フロント

ハノクマ

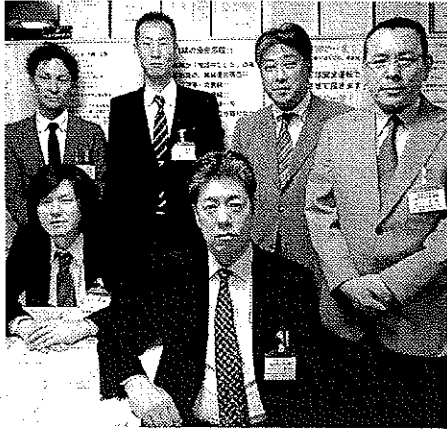
①

全国の運転代行業界で健全化への取り組みが本格化している。本紙は、運転代行の新时代を開くフロント(最前線)で営業を工夫する運転代行事業者を、原則毎月第3週号で取り上げていく。第1回は石川県小松市のタウン代行運転(中川健治社長)。

地域密着をモットーに営業し、給料も高水準だ。創業以来、2今年で8年目。随伴車11台と従業員40人の規模だ。ドライバーには2人ともスーツ・ネクタイを着用させてドアサービスし、プライバシーに細心の注意を払うなど高品質な接客を徹底。地域トップブランドに育てた中川社長(52歳)は、全国運転代行協会石川県支部長、石川県運転

スーツ姿で高品質接客

従業員教育、マニュアル徹底



中川社長(中央)と従業員の皆さん。言葉遣い、ドアの締め方など細部まで接客にこだわる

タウン代行運転 (石川・小松市)

代行協会小松支部長でもある。従業員教育は厳しい。新人はサービスが自社マニュアルの基準に達するまで正社員と営業する。随伴車のドライブレコーダーで客車の運転もチェックする。中川社長が常に言い聞かせるのは「一流と三流の差は我慢の差」との言葉だ。一方、待遇は手厚い。疲労度を考え随伴車に軽自動車を使わず、従業員向けの保険を充実、だ。

別会社としてセレクト代行運転社を創業。中川氏の妻の万里子さんが社長となり、タウンと同サービスのまま地域最安値で営業。悪質事業者に価格競争で対抗する積極策に打って出た。一方、地域最高値のタウン社も売り上げは維持する。ブランド力に加え、無料の車預かり、ガソリンやカー用品の割り引きなどの特典がある会員制度で顧客をしっかりと握っている。

地元のタクシース会社とも協力関係にあり、チケットの相互利用で提携。団体客などがタクシーと代行の両方を必要とする時には仕事を融通し合っている。行政への要望も共同で行う関係