

倉持社長(左)と妻の靖子さん。和菓子屋を併設し、富岡新名物「カイコやき」(円内)を販売、町おこしに



倉持代行人社 (群馬県富岡市)

「お客を覚え」快適な接客

駐車場サービスが好評

運転代行／フロント

マ、ロ、ク、と

⑱

創業40年の歴史を持つ倉持代行人社(群馬県富岡市、倉持純晃社長)。お客の信頼を大切にし、多くの固定客をつかんでいる。1981年7月に法人化。従業員

周辺は昔ながらの町並みで狭い路地が多く、安全教育には細心の注意を払う。従業員の採用は倉持社長が助手席に座り、テスト走行で技能を見極めてから判断している。事務所前の広大な駐車場は、予約したお客に開放。店先まで顧客車を取りに行き、自社まで回送するサービスが好評だ。

25人、随伴車11台。事務所は世界遺産の富岡製糸場から近い好立地。居酒屋が建ち並び、夜になると地元の人たちが酌み交わす。

懸案は料金問題。低料金で参入する新規事業者の中には、顧客車を傷つけても保障しない例があるという。倉持氏の妻で取締役の靖子さんは「うちなら安心と、お客さまがお客さまを呼んでくれる」と打ち明ける。

顧客満足度を高めるため、従業員は「お客を覚える」ことから始まる。道先案内されなくても自宅まで送り届けることで、安心や信頼につながっている。お客さま側も、大切にしてもらっているとステータスに感じていると強調する。二種免許保持者でもしばらく学んでからでないかと、顧客車を運転させないほど。

全国運転代行協会群馬県支部長を務める倉持社長。「料金が高いと言われるが、業を営むには最低限必要な適正な額だ」と主張。「業界を良くするには、参入のハードルを上げるべきなのでは」と訴える。