

— 多摩地区の注目企業を紹介 —

# クローズアップ カンパニー

④6

## (株) 小松急送 (株) 高尾輸送サービス (八王子市)



「既存のお客様を大切にしながら業容拡大を図りたい」と語る小松政見社長

### — サービス業として顧客志向、地元密着に徹する輸送サービス業者 —

サービス業者として顧客志向、地元密着に徹している会社が、今回紹介する(株)小松急送と関係会社の(株)高尾輸送サービスである。

(株)小松急送は、現代表取締役社長の小松政見氏が、1980年(昭和55年)に設立した一般貨物自動車運送業者である。

王子運送(株)(北区)の下請配送からスタートしたが、その後順次取引先を拡大し、地元大手スーパーや建築材料会社などとの取引高が増加、2004年12月期では、下請配送30%、食料品配送40%、建材配送その他30%の取扱比率となっている。

取引先拡大によるリスク分散および受注量確保を図って順調に業績を伸ばし、自己資本比率も60%を超えて高水準となっている。

業界環境が厳しさを増す中で、当社はサービス業に徹することで取引先拡大につなげてきた。

「単に荷物を運ぶ感覚ではとても競争に太刀打ちできません。常にお客様の視点に立った品質の高いサービスを提供することが大事であり、特に従業員に対しては、ひとつひとつの荷物(商品)は売上向上を目指す方々の熱いドラマの凝縮であり、ひとつひとつの荷物(商品)の『重み』を考え、そのドラマの凝縮を運んでいるというプライドと自覚をもって作業にあたるよう教育をしております。ベテラン社員、若手社員の意見を取り入れながら、全ての部門に『安全・正確・スピーディー』を認識させ、さらなる顧客満足・売上向上を目指しております」と小松政見社長は語る。

現在では食料品配送がメインとなっているが、長い顧客との構築も築かれ、結果として得意先の大部分が優良会社となっている。優良顧客との関係構築は安定した固定客につながり、当社の強みとなっている。

(株)高尾輸送サービスは2001年(平成13年)1月設立で、観光・送迎部門と霊柩部門、人材派遣部門の3つからなる。

観光・送迎部門は、観光会社との提携業務の他、地元周辺地域団体の依頼による送迎や地元病院、寺院の送迎など、各種に様々な顧客を持つ。

特に、主に高齢者向けに始めた自治会と駅や

ショッピングセンターを結ぶ定期的な送迎バスは地域密着サービスの一環として自治会の方々の協力のもとに生み出され、現在では住民から幅広い評価を得ている。「地域の方々に喜ばれる地域密着のサービスを行っていきたい」(小松政見社長)という思いが、このサービスの原点となった。地域のニーズを掘起こし新しい付加価値を提案するという経営姿勢が、会社の原動力となっている。

霊柩部門は、各葬儀社からの依頼に24時間体制で対応している。葬儀という儀式に携わる者として従業員の顧客サービスの教育を徹底し、質の高いサービスを実現。多摩地区に幅広い顧客層を持つ。

また、これら取引先からの要望を受け一般労働者派遣事業の許可を取得、病院事務やセレモニースタッフ、幼稚園の運転手派遣など、既存の取引先へのサービスを多面的に展開、他業者との差別化を図っている。

このように、地元密着、顧客志向という徹底したサービス精神で安定的な成長を果たしてきたが、今後も能力を高めて総合的な運輸サービス業として飛躍を図っていく意向である。

#### 株式会社小松急送

設立	1980年(昭和55年)9月
資本金	2,000万円
住所	〒193-0944 八王子市館町1091-1
電話	0426-66-7511
FAX	0426-66-7720
代表取締役社長	小松 政見
専務取締役	小松 政人

#### 株式会社高尾輸送サービス

設立	2001年(平成13年)1月
資本金	4,000万円
住所	193-0944 八王子市館町1091-1
電話	0426-69-0960
FAX	0426-66-7720
代表取締役社長	小松 政見
取締役	八重樫 弘道