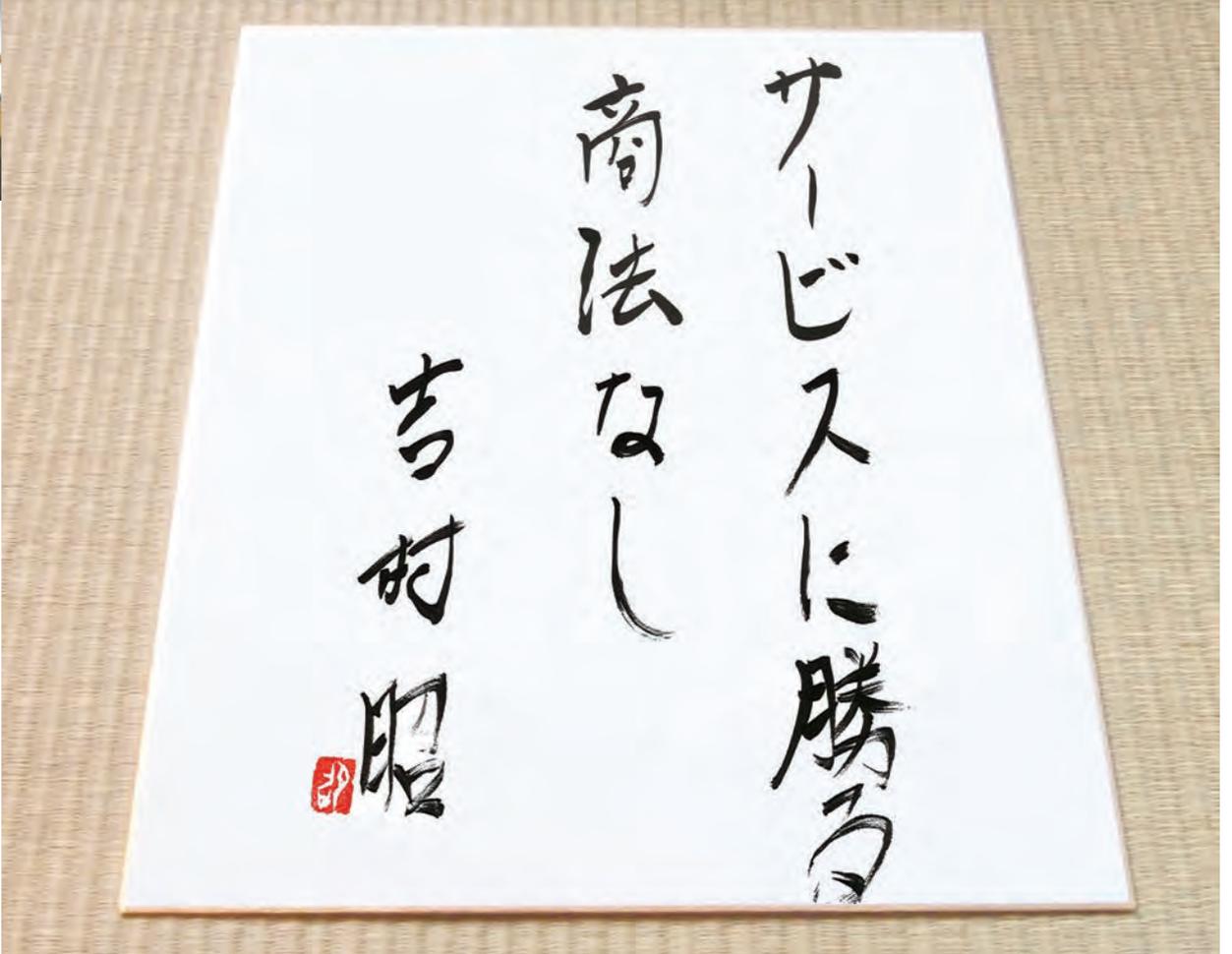




株式会社ハニー・ビー 代表取締役

私の一筆

吉村 昭



[今月の会員様インタビュー]

『 サービスに勝る商法なし 』

株式会社ハニー・ビー 代表取締役 吉村 昭

「サービスに勝る商法なし」

吉村 昭 Akira Yoshimura



直ぐに対応してもらえない、バイク便への疑問

前職では大塚商会というOA機器の販売、ITソリューションなどを行う会社の保守部門に働いていました。コンピュータのハードウェアや電子部品などについての知識が必要な仕事です。

中でも一番大変なのはお客様のコンピュータが壊れて復旧するまでの時間をいかに短くするかでした。バイク便は速く届けてくれるとイメージしますが、当時は需要と供給のバランスが崩れ、依頼しても引取りに来るのが2〜3時間が当たり前でした。これでは、バイク便を依頼する意味がありません。私は大塚商会で、「お客様が欲しい物を欲しい時に欲しいだけ提供するの、真のサービスである」と教えられました。

私がライダーならお客様にそういう思いは絶対にさせないのに——今思うと、これが起業の出発点となったのかもしれない。

大塚商会での仕事にはやりがいを感じていたのですが、内勤に移動になったのを期に、独立を決心

PROFILE

- 1960年10月6日 奈良県生れ
- 1982年3月 京都コンピュータ学院 情報工学科卒業
- 1982年4月 株式会社大塚商会入社
- 1990年3月 同社退職
- 1990年4月 株式会社ハニー・ビー設立 代表取締役
- 現在に至る



ゴルフが得意です

しました。そこで思いついたのが、バイク便です。開業資金が思ったほどかからないことも分かり、一念発起して始めてみることにしました。妻は賛同してくれましたが、両親は大反対しました。娘も一人いましたし、実家は農家でしたから、保守的な考えであり、安定した仕事を続けて欲しかったのだと思います。

当初バイク5台、小さな事務所、電話だけで開業しましたが、顧客集めには苦労しました。当時は仕事が多く、企業側も困っている状況ですから、出入り業者の二番手三番手には入れてもらえませんでした。そこで営業よりも大切なのは社員教育だと考えました。

バイク便で届ける荷物の多くは、届け先でその荷物を今か今かと待つ

ているようなモノなのです。単なるモノを届けるのではなく、サービスを届けるのだ——これを徹底しました。私たちの仕事は、会社から会社へものを運ぶことだけではなく、人から人へ届けるわけです。そこにサービスという気配り、心配りがないと、お客様にご満足いただくことはできないのです。

宅配便は「明日到着すればいい荷物」を運びます。しかし、バイク便を頼む荷物は「少なくとも何時間以内或いは、指定時間に到着しなければならぬ荷物」です。これは何を意味するかというと、緊急度、重要度が格段に違うということです。

たとえばこんな事件がありました。ある病院からの依頼で、外科手術の際に、医師が患者の患部を開腹して見てみると、用意していた人工骨のサイズがミリ単位で合わなかったそうです。そこで、当社が新たな人工骨を30分以内に届けるという仕事を請け負ったのですが、ライダーが市立A病院と県立A病院という名前の似通っている届け先を間違えてしまったのです。このような事件により、私たちは大変な仕事をしているのだ、時には人の命に関わることに、人生そのものに関わることをなだには、絶対にミスするわけにはいかないし、そのためには社員教育が最も大切なんだということを改めて悟りました。

配送するライダーが、コンピュータの部品を交換

先ほど「私達は単なる運送会社ではなく、サービス業である」という意識をもって仕事をしていると述べました。ご存じのように、いまサービス業界の最先端では、できるだけ「NOと言わないサービス」への挑戦が始まっています。NOと言わないサービスは何でもするという事ではありま

せん。出来る限りお客様満足度を上げると言うこととです。その挑戦する姿勢から、業務が進化していくからです。

当社では現在、私が前職に従事したIT系企業から多くの仕事をいただいています。それはなぜかという点、専門のエンジニアが顧客に「コンピュータが故障した」と依頼を受けて出かける、単純な故障で、単に部品を交換したら済む、というようなケースが非常に多い事に着目したのです。そこで当社にて、よく故障する部品・製品をあらかじめ倉庫にストックしておき、バイク便のライダーに交換できるように教育したわけです。今ではライダーの30%がこのような業務に対応できるようになりました。



休日のリフレッシュには大好きな野球を

これは多少の知識があれば誰でも出来るようになります。もちろん、実際に何一つみて難しい故障だったりすると、専門のエンジニアが出かけることになるのですが、簡単な部品や製品交換で済むことは私たちが対応します。

さらに、お客様の要望に合わせてより専門的な技術を持つエンジニアを置こう、ということでは、バイク便というITソリューションの会社も立ち上げました。お客様の声に答えることで新しい事業をスタートさせることができたのです。

ご存じのように、これまでバイク便を使っていた主要顧客の方々、たとえばマスクミヤ出版関係では、バイク便を使わなくなりました。大量のデータでも、ネットで送受信できるようになったから

です。時代の変化に対応できず、不景気で潰れていった同業者は数多くいます。

私たちは、バイク便から軽貨物・一般貨物・倉庫業、そしてIT技術者まで、細かな要望に対応できるという自社の強みを活かし、お客様の満足度アップを追及せねばなりません。

そのような考えの中、別の方面の新規事業が見えてきました。老人ホームにワゴン車ででかけ、日用品から洋服までを取りそろえ、販売していく「出張デパート」サービスを今月から始めています。介護の資格をもったスタッフが対応することにより、家族や施設の方々の信頼を得て今後の展開が楽しい事業です。

最後に私の「座右の銘」を紹介させていただきます。「サービスに勝る商法なし」です。このサービスの実現する要となるのは「人」です。ご存じのように、運送業界は3Kの職場と思われていますから、人財の採用と教育は、最重要課題です。採用の際には、3ヶ月間の研修を行った上で、基本的なヒューマンスキルを持っているか、会社の想いに賛同できるかという2点を見て、必ずお互いのマッチングを確認しています。この座右の銘は、前職の大塚商会創業者である大塚実相談役が常々おっしゃっていた言葉です。これを忘れず、お客様に満足を与える人財を育てる会社であり続けたいと願っています。



お客様に満足を与える会社であり続けるように

編集 後記

甲子園の
マウンドに
立つ社長!?



京セラドームでマウンドに立つ吉村社長

少年時代から野球が好きだった、という吉村社長。社会人になってからも野球を続けているので、仕事に必要な体力気力が培われるとともに、休日のリフレッシュにもつながっているとか。ポジションはピッチャー。自分が所属するチームの試合で「甲子園」のマウンドにも立つほどの技量をもっていらっしやいます。(右の写真は京セラドームでの一コマです)

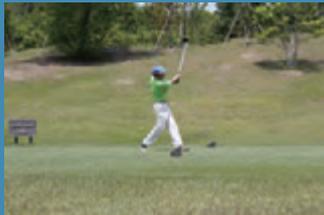
プライベートが充実しているからでしょうか。取材の際、同席された会社スタッフのお話によれば、社員との距離が近く、偉そうにしない社長様だそうです。「社長の一番の魅力は何ですか?」と尋ねると「恰好つけないところですよ」と即答頂きました。「自宅では、子煩悩なマイホームパパだそうです。休日にはお嬢様とお買物に出かけられることも度々あるとか。「お会計の時だけ頼りにされるんです(笑)」と笑いながら話されました。

ガーデンシテイクラブの例会などにもお越しください——と水を向けると、「会員なのに忙しくて満足に出席できません」と恐縮していらっしやいました。ただ、ゴルフがお得意なので、ガーデンシテイで開催されるゴルフコンペなどには、これからは積極的に顔を出して頂けるとのこと。「見かけたら声をかけて仲良くしてください」という伝言も承りました。(編集子)

アクティビティコミッティ企画

2014年5月24日(土) 場所：東条ゴルフクラブ

第12回「GCCCOゴルフコンペ」



ティショット (築井 伸司 様)



優勝者 築井 伸司 様

気持ちの良い青空の元、東条ゴルフクラブにて第12回GCCCOゴルフコンペが開催されました。皆様思い切りプレーし、楽しまれたご様子でした。

優勝者は株式会社公益社 執行役員 築井伸司様。表彰式では笑いもあり、和やかなゴルフコンペとなりました。次回は秋頃を予定しておりますので、皆様ご参加下さいませ。



GCCCO ゴルフコンペ集合写真

第53回メンバーズパーティー

2014年5月28日(水)

「初夏に飲みたいワインの夕べ」

「初夏に飲みたいワインの夕べ」と題し、シニアワインアドバイザーの神田 ゆかり氏を講師にお迎えし、ワインセミナーを開催致しました。

ホストは株式会社池田商店 代表取締役社長 池田 吉孝氏。

和洋折衷のお料理と共に4種類のワインをお楽しみ頂きました。「料理とワインがとても合う！」というお声も多く、皆様大変楽しまれておりました。

ホスト 株式会社池田商店 代表取締役社長 池田 吉孝氏

シニアワインアドバイザー 神田 ゆかり氏



ワインセミナー



池田 吉孝氏



ワインセミナー

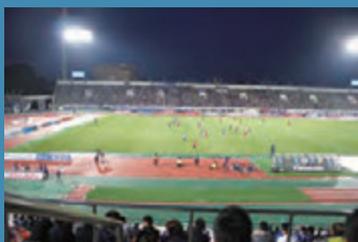
アクティビティコミッティ企画

2014年5月14日(水) 5月21日(水)

「GAMBA 大阪講演会&ゲーム観戦」



ガンバ大阪試合観戦



ガンバ大阪ホームスタジアム

コカ・コーラウエスト株式会社 取締役 村田 吉章氏をホストに迎え、ガンバ大阪講演会&ゲーム観戦を開催致しました。

講演会では株式会社ガンバ大阪 取締役 上野山 信行氏に「ガンバ大阪育成指針」「コーチの言葉の重要性」「考え抜く事をやめたら、コーチを辞めなければならない」という3つのテーマでお話しを頂きました。講演会の最後には株式会社ガンバ大阪 代表取締役社長 野呂 輝久氏からもご挨拶を頂きました。

懇親会では株式会社ガンバ大阪 監督 長谷川 健太氏もゲストでご参加頂き、活気溢れる場となりました。また、翌週にはガンバホームスタジアムにてヤマザキナビスコカップ第4節ガンバ大阪VS鹿島アントラーズ戦を観戦！開始4分に先制点を獲得し、結果は2対1で勝利し、皆様大いに盛り上がっておりました。



長谷川 健太 監督を囲んで



野呂 輝久氏



上野山 信行氏

ホスト コカ・コーラウエスト株式会社 常務執行役員 村田 吉章氏

講師 株式会社ガンバ大阪 取締役 上野山 信行氏

ゲスト 株式会社ガンバ大阪 代表取締役社長 野呂 輝久氏
株式会社ガンバ大阪 監督 長谷川 健太氏



新しい交流スペースとして、クラブラウンジに カウンター席(簡易)を設置!

初対面の会員同士が、 気軽に交流できる場所を

ガーデンシティクラブ大阪(GCCO)がより心地よい空間になるよう、常に課題を発見し、解決に取り組んでくださっているのが、ハウス・コミッティの皆様です。

5月21日に開催された定例会では、クラブラウンジの活用について意見が交わされました。会員様から「クラブラウンジには一人席がないから、誘う相手がないときは、行かない」というお声が上がっていたためです。

GCCOの強みは、職業も年齢も多種多様な人々が集まっていることです。誘うことができる顔見知りとしかクラブラウンジを利用しないと



定例会

いうのは、あまりにもったいないことです。そこで「一人でも気軽に足を運べて、普段は話す機会がない会員様同士が交流できるようなスペースを作ろう」と、鴻池組の副社長である寺西賢作委員長の強いリーダーシップのもと、まずは試験的に、クラブラウンジにカウンター席を作ることになりました。

新たな出会いと発見から、 さらに充実した活動へ

GCCOは会員制クラブですが、全員が顔見知りというわけではありません。「もっといろいろな人と交流したい」と思っているも都合が合わず、イベントや同好会に参加できない方もいらっしゃいます。

クラブラウンジにカウンター席があれば、仕事帰

りに一人でふらっと立ち寄ることができます。連れがいない者同士なら遠慮なく話しかけられますし、世間話や趣味の話、ビジネスのことや将来のビジョンなどで会話が弾み、二人から三人、三人から四人と話の輪が広がれば、同じ話題でもどんどん異なる意見が出て、新しい発見があるかもしれません。顔ぶれが変われば、また違う話題や展開が待っているでしょう。

「クラブラウンジに行けば、会員の誰かがいて、面白い話ができる」

「今日はどんな人がいて、どんな話ができるだろう」

多くの会員様が期待とともにGCCOに足を運び、毎日新しい出会いと交流が生まれる。そうなれば、意気投合した方々がイベントの企画を立てたり、共通の趣味を持つ仲間を見つけて新たな同好会が設立されたりするかもしれません。

私たち事務局は、そんな皆様の活動を全力でお手伝いしたいと考えています。何より、会員の皆様に充実した時間を過ごしていただくことが、私たちの喜びです。

どうぞお気軽に、クラブラウンジのカウンター席にお越しくださいませ。



カウンター席で談笑

【第4期 ハウス・コミッティ名簿】 (平成26年1月1日~平成27年12月31日)

株式会社鴻池組 代表取締役副社長	寺西 賢作 様 (委員長)
北沢薬品株式会社 代表取締役	北沢 武 様
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 常務執行役員 大阪本部長	岡司 忠之 様
阪神電気鉄道株式会社 常務取締役	田中 計久 様
ビジネスレンタルリース株式会社 代表取締役	西村 孝 様
椿本興業株式会社 執行役員	森川 盟 様
磯じまん株式会社 取締役社長	山本 嘉一 様
株式会社TBSテレビ 関西支社 顧問	綿野 憲治 様 (五十音順)

GCCO INFORMATION

ご利用頂くほどに、価値あるエグゼクティブプラン

Event

第55回 メンバースパーティー

ビール工場見学



アサヒビール発祥の地として、100年以上の歴史を持つ『吹田工場』鮮度を追及する、ビール工場見学と、絞りたての生ビールを、存分にお楽しみ下さい。



米倉 淳氏

■ 日程 / 2014年7月8日(火)

■ 時間 / 16:00~18:00

■ 参加費 / 会員 ¥3,000 / 一般 ¥5,000

■ ホスト / アサヒビール株式会社 大阪統括支社 理事 支社長 米倉 淳氏

第21回 YEA企画

「若手経営者たちの座談会」

～若手経営者の皆さん!明日の日本について
熱く語り合いましょ!～



委員長
(株) ディースタイル
代表取締役
田原 茂晴 氏



副委員長
(株) 梅酒屋
代表取締役
上田 久雄 氏

■ 日 時 / 2014年7月17日(木)

■ 時 間 / 18:30~20:30

■ 参加費 / 会員 ¥3,000 / 一般 ¥5,000
(懇親会費込み)

※参加資格: 50歳未満の経営者および
経営者候補の方

第2回 ハウスイベント

「グルメ三都物語」



■ 日 時 / 2014年7月28日(月)

■ 時 間 / 18:30 現地集合

■ 場 所 / 神戸市中央区加納町
4-7-23 神戸とけいや

※詳細はガーデンシティクラブ大阪コミ
ティ事務局まで、お問い合わせ下さい。

第4回 アクティビティコミッティ

「テニス同好会」

7月・8月も開催予定!

詳細はガーデンシティクラブ大阪コミ
ティ事務局までお問い合わせ下さいませ。



Lounge

女子会プラン



■ 料金 / ¥3,000(税別)

フンドリンク付き

dinner
限定

要予約

■ 料理内容 <フレンチミニコース>

前菜 本日のスープ メインディッシュ
デザート cafe パン

ドイツビール フェア

dinner 限定

7~8月

普段あまり口にする事の無い
本場のドイツビールをお楽し
み下さい。
ドイツビールに合う料理もご
用意します。

期間 7月1日(火)~8月29日(金)

料金はすべて税金・サービス料が含まれております。

スタッフ紹介

vol.36

ふくなが ゆうき
営業課 福長 優輝

今年の4月より新入社員として、GCCOの営業課で勤務しています。まだまだわからないことばかりですが、汗水たらして頑張っておりますのでどうぞ宜しくお願い申し上げます。

■ 趣味

体を動かすことが大好きです。最近はジムに通い始めたりと夏に向けて、体を上げている最中です。また、最近はけん玉にも夢中です。

■ 生年月日 平成3年8月9日 22歳

イベントのお申し込み・各種お問い合わせは

TEL: 06-6343-7770

会報に関するご意見・ご要望もお待ちしております。

〒530-0001 大阪市北区梅田2-5-25 ハービスOSAKA 6F
TEL: 06-6343-7770 FAX: 06-6343-7773

<http://www.gcco.jp/>

メールでのお問い合わせはinfo@gcco.jp

GARDEN
CITY
CLUB
OSAKA