

》商工会議所活用レシピ

FILE | 28

さらなるスキルアップで地域に貢献
きっかけを与えてくれた商工会議所に感謝



平和・とりようタクシー
代表取締役
國枝 康彦 さん

弊社は、平成21年に平和タクシーと杜陵タクシーが合併し、誕生しました。以来、これまで以上に市民から喜ばれる地域の足となるよう営業を続けています。

私がそれまで社長を務めていた平和タクシーの創業は昭和38年です。同社では、50年代後半ごろから、盛岡を訪れた人に同地の素晴らしさをもっと味わってもらおうと観光事業にも力を入れ、乗務員教育を行ってきました。こうした中、平成18年に盛岡商工会議所がご当地検定「盛岡もの識り検定」（もりけん）を創設すると聞き、社員に受験を呼び掛けました。実はそれまで、独自のプログラムで、観光教育の充実を図っていましたが、その成果を見る力試しに、同検定がピッタリだと思ったのです。

結果は、チャレンジした社員全員が合格。受験後には、「検定に挑戦したことでの新たな発見があった」との感想が私の元に届きました。

その後、私は次第にこうした知識を持つていることを、社員各自がモチベーションアップにつなげてほしいと思うようになりました。何かよい方法はないか、と考えていた矢先、同所がもりけんに合格したタクシードライバーを「もりおかコンシェルジュ」として認定する事業を始めることを知りました。

そこで、新たなスタートを切っていた平和・とりようタクシーの4人の乗務員を推薦。彼らは昨年11月に認定を受けた後、検定で得た知識を活用して、地元の魅力を多くの人に伝えています。また、助手席の後ろに掲示している

認定証が、乗客との話題づくりにも一役買っているようです。

この事業はまだ始まったばかりですが、私はこうした試みがまことに広がり、おもてなしの意識が根付くようになれば、と思っています。そのために「もりおかコンシェルジュ」として、さらなるサービス向上に努めていくつもりです。

例えば、JR盛岡駅前のタクシー乗り場に、来街者が優先的にコンシェルジュを利用できる乗り場を設置できないかと考えています。また、乗務員が訪れた施設に随行してガイドを行うなど、利用者の立場からの質の改善も図っていきたいと思います。今後も、人材の育成を二層強化しながら、地域の観光振興に取り組んでいきたいですね。

担当者からひと言



盛岡商工会議所
(岩手県)
地域活性化支援グループ主事
工藤 進作

ご相談は最寄りの商工会議所までお気軽にどうぞ

「もりけん」は、ご当地検定が全国的なブームとなる中で誕生しましたが、受験者の伸び悩みが課題となりました。

そんなときに、地元の観光産業とうまく結び付けることで新たな展開が生まれるのではないかと考え、昨年9月に「もりおかコンシェルジュ認定証交付事業」を創設しました。國枝さんは、常に乗客にどうしたら喜んでいただけるのかを考えているので、この事業にもいち早く参加してくれました。

現行では、この制度は多くの来街者が駅に降りて最初に利用するサービスとなる、タクシー業界が対象です。しかし、今後は利用者のニーズなどに合わせながら、ほかの分野にも対象を広げていくつもりです。