

当協議会会員様の取り組み好事例千葉石油（株）

千葉石油（千葉県茂原市／出光系）は現在、千葉県内で直営2カ所のSS、整備工場を運営。福祉車両および用具のレンタル・販売・買取、福祉車両の架装（改造）、保守メンテ、安全講習ー諸々を事業化し、福祉車両までを網羅したトータル・カーサポートの態勢を固めています。

千葉石油（出光系）の安西則昭取締役部長（あんしん車いす事業部長）にうかがいました。

ーまず始めに、全国総合福祉車両協議会に加盟したきっかけを教えてください

当社は約9年前、M&A（合併・買収）によって指定工場を事業承継しました。

その指定工場ですが当初、土・日曜の入庫台数に比べると、平

日の入庫台数が思うように伸びず、経営課題のひとつになっていました。

この状況を覆すためにも「入庫台数をもっと増やすにはどうしたらよいか」と思案を巡らせました。目を付けたのは、福祉車両です。

超高齢化社会の到来で、需要が高まる福祉車両を受け入れられる整備工場はまだまだ少ない。指定工場を事業承継する前は、自社で福祉車両の整備ができなかったので、当社も外注していました。

それならば、内製化して「自分たちでやってみよう」と行動をとったわけです。

前後して、全国総合福祉車両協議会の存在を知りました。代理店委託契約を結ぶ損保会社・あいおい損保様の勧めもあり、

入会を決めました。

一一当協議会に加盟した当初から、貴社の福祉車両事業は順調に運んだのでしょうか

最初の頃は、うまくいかなかったですね。

介護施設を見つけたら、飛び込み営業をする。その手法を繰り返していたのですが、いま振り返ると、あまり効率の良い営業方法ではなかったと思います。

一一しかし今や、福祉事業は貴社の主要事業の一角となり成長していますね

そうですね。健康福祉事業部を設置し、同事業部内で3つの部門を構えています。

部門構成は、福祉用具を扱う部門、訪問鍼灸マッサージを行う部門、そして、私が直接携わる福祉車両を扱う部門です。

特に福祉車両部門は、管理車

両台数だけでも530台。そのほかに、介護施設の職員、職員のご家族らの愛車を預かり、点検・整備することもございます。

平日は当初、苦戦していた前述の指定工場ですが、今は、安定稼働しています。さらに、別の1カ所の当社認証工場を含めると、毎日10台以上、福祉介護施設関連のお客様のお車が入庫しています。

一一当初は、営業活動がうまくいっていなかったとのこと。事態が好転した理由をお聞かせください

全国総合福祉車両協議会の代表理事、稲垣様のご提案を受け、介護施設・病院を対象に「安全運転教育」「福祉車両安全運転講習会」を開催しました。

これが効果を挙げたのです。

安全運転講習会を定期的開催

するうち、当社のこの取り組みが介護施設・病院の方々から、たいそう喜ばれているのが分かりました。

われわれの置かれた立場は、何も変わっていない。半ば当然のことをしているだけなのに、思いのほか感謝され、講師役を担う者、私自身も突然に先生と呼ばれたりもして面映ゆい気持ちになりました。

そうすると「近くまで来たので、ご挨拶に上がりました。福祉車両の状態を確認したいと思うのですが、いかがでしょうか」などという働きかけをしても、拒否反応を起こされません。

また、一連のその流れで事務室などへ足を向けても入室をすんなり許されず。決定権を持つ方との間で、当社とのお取引に関係する込み入った話を交わ

すことが、自然にできるようになりました。

一一営業の手順を変えられたのですね



稲垣様から「お客様視点に立ち、ただ考えているだけではダメ。工夫が必要」と口酸っぱく言われました。

福祉車両安全運転講習会を終了すると、毎回、「受講者アンケート」調査を実施し、ご意見やご感想を収集します。

この受講者アンケート用紙の回収もある目的をもって行っています。後日、介護施設や病院に出向き、直に受け取るようにしているのです。

この機会をつかめたらその分、先方様との接触回数を増やせるので、当社にとっても望ましい状況です。

また、修理を終えた福祉車両に関しては、お客様に「なぜ不具合が生じたのか」詳しく説明し、ご理解いただくことで、今後の修理発生を抑制、お客様の修理費用も減らすことができます。

前述のとおり、全国総合福祉車両協議会に入会する前、当社は福祉車両の整備を外注していました。当社は現在、福祉車両の整備における外注の受け入れ先となり、福祉車両にかかわる分野・領域の専門性を磨きつつ、当

社「健康福祉事業」の幹をより太くしています。

介護施設職員の方々の愛車のメンテ（車検・钣金その他諸々）についても依頼されるほか、新車購入・中古車売買での相談件数とともに、取り扱い実績が伸びています。

介護施設の職員の方々と触れ合う機会、共有する時間に比例して、当社と当社社員に対し、信頼感、安心感を抱いていただけるでしょう。

――全国総合福祉車両協議会への入会で、会員である事業者・団体が享受できる最大のメリットは何ですか

協議会本部から、福祉車両にかかわる有益な情報が提供され、かつ会員相互で共有できることです。

福祉車両とは、車いす利用者

や介助が必要な方が、安全・快適に移動できるように特殊な装備が施された車両のことを指します。そもそも事業者個々だと、整備情報の収集が難しいのです。

福祉車両と福祉機器・装備品も進化し続けています。率直に言うと、技術的なフォローを適宜してもらえる環境が整っていないのです。

普通自動車・普通乗用車を購入した場合、自動車メーカーからサービスマニュアル、メンテナンスノートなどが提供されていますが、福祉車両の場合、それがありません。

…なので、専門知識と技能を身につけた方々、経験値の高い方々から学んでいくしか手立てがない。

車いす利用者や介助が必要な方々に日々接するなかで、相手

の感情に寄り添うこと、相手の状況に基づいた行動をとることなど、業務上、必要不可欠な事について学べ、イチから正しく身につけられるのも良いところです。

日常の営業活動を通して、間違った方向へ進むことを未然に防げますから。

かかる業務の担当責任者が、自身の判断や考え方をもとに福祉事業を推し進めていくと、現在の取り組みの向きや大きさが正しいかどうか分からない。軌道修正するのも難しい。

その意味で、同じ目的を持つ方々と進むべき方向性を合わせ、事業者個々の事業活動へ取り込んで、成果が挙がるようにしていくことの意味と意義は大きいと実感しています。

一一相応のご苦勞も伴ったの

ではないですか

苦労というほどではありませんが、私自身、介護・福祉に関する勉強を相当重ねました。

稲垣様の勧めもあり、「福祉用具専門相談員」「高度管理医療機器を扱う（販売等）」資格も取得しました。



われわれが介護のことをよく

理解した上で、お客様とやり取りができるようになると、われわれに対し、介護施設の職員の方々も話しやすさを感じるようです。

――本協議会の会員に加わることをご検討されている事業者・担当者の方々にお伝えできることがあります。

「福祉車両アドバイザーがいるお店」（本協議会）この看板や幟旗を掲げただけでお客様が自然に増え、収益性が高まる、なんてことはあり得ません。

常にお客様の立場に立って考えること、その上に「福祉車両安全運転講習会」などを開催し、それらをきっかけにして事業者各社が能動的に集客活動を継続する必要があります。

その点で有利なのは、地域のSSです。

S Sは普段から、集客および

一一ありがとうございます。

顧客の固定化のため店頭活動を
活発にしているのがまずひとつ。

福祉車両も給油目的でS Sを
利用しており、S Sスタッフら
が福祉車両の送迎ドライバーら
と接触する機会は多い。

あとは営業努力あるのみ。

福祉事業でも同事業の好循環
を生み出せるように工夫を凝ら
し、実行していけば良いのです。

福祉・介護分野のすそ野は広
い。福祉車両が核となり、福祉事
業の事業成長性が期待できるよ
うになります。

全国総合福祉車両協議会の正
会員の皆様には、当社千葉石油
の成功事例と失敗事例、それら
すべてをご教示します。

福祉事業での困り事がござい
ましたら、遠慮なくお声掛けを
していただければ幸いです。