

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、千葉県内で直営工場所のSSS、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－

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。

一一まず始めに、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・理店委託契約を結ぶ損保会社・

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つてきました。

この状況を覆すためにも「入库台数をもつ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るかつたので、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、うまくいかなかつたですね。

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

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、職員の家族らの愛車を預かり、点検・整備することもござります。

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、別の一ヵ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いかったとのことです。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、稻垣様のご提案を受け、表裏で、「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に開催

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。

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

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。

そうなると「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ます。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



稻垣様から「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」と口酸つぱく言われました。

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、「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つて行つています。後日、介護施設や病院に出向き、直に受け取るようになっているのです。

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、当社にとつ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のでしよう。

一 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と指します。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

があります。

：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あります。

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ぬ。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。

一一相応のご苦労も伴つたの

ではないですか

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

稻垣様の勧めもあり、「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。

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になります。  
一本協議会の会員に加わることを「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つて考えること、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。



われわれが介護のことによく

SSです。  
その点で有利なのは、地域の

S Sは普段から、集客および

一一ありがとうございました。

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。