

三菱UFJビジネススクエア

2020年12月1日発行(毎月1日発行)通巻372号

2020 December

<https://www.squet.ne.jp/mufg/s/login>

12

SQUET

スケット

特集 ▶ **経営者のための
読書案内**

わが社のイチバン ▶ 株式会社映像センター
トップインタビュー ▶ 株式会社フルタイムシステム
企業最前線 ▶ 株式会社NSC



抽選で**15**名様
**書籍
プレゼント**
p.30をご覧ください



代表取締役

原

KOICHIRO
HARA

幸一郎

株式会社フルタイムシステム
〔東京都千代田区〕

チームワークと自主性が組織を強くする



「電気式宅配ロッカーを長期（32年間）に供給している企業として、ギネス世界記録®に認定されました」

設立 1986年5月
売上高 72億4351万円(2020年4月期)
銀行取引店 三菱UFJ銀行船場支店

——御社は世界で初めてマンション用の宅配ロッカーを開発し、新築分譲マンションでは7割ものシェアを誇ります。もともとは社長がマンション管理業を営むなかで、アイデアを着想されたそうですね。

当社を立ち上げる前は大阪でマンション管理を請け負う会社を経営していました。1970年代は日本で宅配便が急成長しはじめたころ。私が管理受託していたマンションの管理人は、不在預かりとなった荷物で毎日溢れ返るほどで、ゴルフバッグが盗まれるなどトラブルもよく起きました。預かるのをやめようという声もあつたんですが、「いや、むしろ夜中でも荷物を受け取れるサービスをやったら喜ばれるっっちゃうことやないか？」と考えたのです。

——そこで、単に荷物を保管する鍵付きロッカーを売る販売業ではなく、監視カメラや24時間体制のコールセンターを完備して、安心して荷物を預けられるサービス業としてスタートされたのが特徴ですね。

お客さまの困りことから始まったのがこの仕事ですから。マンション管理の経験上、「荷物を入れ間違えた」

「鍵が開かない」といろんな苦情が寄せられるのはわかっていましたから、コールセンターは絶対必要でした。とはいえ電話のたびに駆けつけるのは大変なので、専用回線を搭載したロッカーを開発し、遠隔で扉を操作する仕組みにしたのです。

——普及の契機となったのは。

「宅配ロッカーでは郵便小包を受け取れない」という苦情電話を私が受けたのをきっかけに、大きな課題が見つかりました。当時の郵政省の規制で、郵便小包の受け取りにはサインか受領印を義務づけられ、宅配ロッカーには預けられなかった。これが売れない最大の原因でした。「だったらルールを変えてもらうほかにやろ」と、本社を東京に移して郵政省に強い詰め、3年がかりで普及促進のための委員会を発足してもらいました。ようやく99年に郵便規則が改正され、宅配ロッカーでも受け取れるようになりました。これを機に大手不動産デベロッパーからの発注が一気に増え、普及が進みました。

——行政との何年もの交渉では、相当地苦勞があったのでは。

いやいや、楽しかったですよ。交

渉ごとは大好きですから。それに、当時から受取人不在で持ち帰りとなった小包が大量に発生して、郵便局も困っているのはわかっていました。

——大学時代はラグビー選手として活躍。卒業後は世界一周の放浪の旅に出かけ、アメリカではさまざまなビジネスにチャレンジされたそうですね。そうしたユニークなご経験は、経営者としての考えに影響を与えているのでしょうか。

海外での経験は、私の商売の原点。風を読む力というか、この土地だったら何をやれば生きていけるかを察知する嗅覚を磨くことができました。またラグビー選手時代には監督から「チームワークと自主性」の大切さを学びました。ラグビーの試合中、監督は選手たちに直接指示することができません。選手一人ひとりが主体的に考え、チームのために最善を尽くさなければ勝てない。会社も同じで、営業も技術も一人ひとりが自主的に力を高めていかないとチームワークは機能せず、強くなりません。

——社員の自主性を引き出すために心がけていることは。

社長の私が毎日一人ひとりをよく

見て、常に声をかけ、その都度、指導していくしかないですね。

あとは熱海の研修所で、大縄跳びやドッジボール、綱引き、相撲などの社内大会をよくやっています。ラグビーと同じで、そういう機会を重ねて社員たちの心をつなげて、みんなが仲間にならないと。

——最後に今後のビジョンや展望をお聞かせください。

商売は30年で一区切りと言いますでしょう。当社も2021年で35周年。コロナ禍もあつて時代が変わる節目だと思います。

宅配ロッカーを遠隔制御するシステム力と24時間365日対応のコントロールセンターは当社のビジネスの基盤。これを活用し、電動アシスト自転車の貸し出し・返却と充電を無人で管理できるシェアサイクルシステムや、大学で学生にPCを貸し出す専用ロッカーなど、無人化システムをいろいろと開発しています。今後はこうした非対面サービスの需要がますます高まるはず。宅配ロッカーを主軸にしつつ、時代に合った新たな事業をしつかりと軌道に乗せていくのがこれからの目標です。