

1 日目

1.20 Thu

株式会社KUBOXT 代表取締役社長 久保満氏

テーマ

KUBOXTのALL INモデル
～お客様の課題をワンストップで解決する～

1. ALL INのサービスモデル

KUBOXT(クボックス)は広島県にある運送を生業とする企業である。運送業は受注型産業であり、案件内容や料金も顧客の要望に応えることが多い。しかし、当社は運送の範疇だけに留まらない「ALL INモデル」を構築し社名も変更している。機械器具設置工事やクレーン作業、配送後の現地で電気設備工事まで対応し一般的には“運送会社以外”が対応するサービスまでワンストップで提供することで「ただ運ぶだけではない」サービスにより、他社と差別化され、「選ばれる企業」となっている。

株式会社KUBOXT様 本社視察



株式会社KUBOXT様 広島FACTORY

講義のポイント

物流が付随するサービスの提供のため
“そこまでやる現場力”と“専門人財の確保”

2. 「そこまでやる！」の企業文化

こうした他社と差別化されたサービスを生む基盤は当社の企業文化にある。「そこまでやる！」と銘打たれたフレーズは当社の文化づくりの根幹を成す。「そこまでやる！」とは、他社がまねできないような「すごい仕事」を成し遂げることであり、それが顧客に選ばれる理由となる。企業文化として定着するために「あんぜん、あいさつ、ありがとう」の3つに重点を置く。従業員ひとりひとりが普段からこれらを徹底することで、顧客の要望に対しても真摯に取り組み、「そこまでやる！」ようになる。一見無理難題に見えるような顧客の要望に対しても、「ウチは運送業だから」と断るのではなく、どうにかしてやってみようという気持ちで取り組む文化を醸成している。このような文化が顧客ニーズに応える根幹となり、サービスの多様化を生んでいる。KUBOXTではまさに、「文化は戦略にまさる」を実践し、体現している。

