

サービスの利用者目線に立った研究開発を行っている中小企業

神奈川県横浜市のショウワ電技研株式会社(従業員65名、資本金8,000万円)は、時間貸駐車場の運営管理、駐車場管理機器の販売等を行う中小企業である。同社の永井貞雄社長は、サービスの利用者の目線に立って新事業のアイデアを次々と生み出し、同社は成長を続けている。

永井社長は、時間貸駐車場の利用者にとって、空き駐車場を探す時間と労力がストレスとなり、満足度を低下させていると感じていた。そこで、2001年に、同社が駐車場の混雑・待合情報を発信し、利用者がパソコンや携帯端末を通じて確認できるシステムである「ネコ目システム」(関連会社リプライス株式会社にて運営)を開発し、混雑状況に応じた変動料金制の導入も行った。その結果、顧客満足度は向上し、駐車場の稼働率は向上した。永井社長は、駐車場にとどまらず、駐車場以外の施設においても、空き施設の探索時間やサービスを受けるまでの待ち時間の短縮は顧客満足度の向上につながると考え、他企業、団体への当該システムの販売を開始し、現在では病院や飲食店、官公庁等で広く導入されている。2009年4月からは駐輪場、金融機関等からの混雑・待合情報配信も予定されている。

永井社長は、サービスの利用者が非合理的な選択することを排し、満足度を向上させる取組が、サービス業に不足しており、双方向の情報流通のための情報インフラを整備することが必要だと感じている。今後とも、利用者の利便性を向上させ、社会の変化に沿った情報流通のためのコンテンツ開発を続けていく方針である。



「ネコ目システム」