



「顧客中心主義は、ごく当たり前のこと」と天白社長

【三重】大王運輸(三重県明和町)の天白拓治社長(57)は11月25日、津市で開

かれたCRM協議会(藤枝純教会長)の三重フォーラム

大王運輸 ■ たべねつとみえ

顧客中心経営を解説

フォーラムで取り組み発表

ムで、自社が行う地産地消ネットワーク「たべねつとみえ」の事例発表を行った。CRM協議会は、顧客中心主義経営(CRM)の研究・普及を行う非営利組織で、幅広い業種の民間企業が参加。顧客本位の取り組みを進める会社の表彰を行っている。大王運輸は今

年、トラック運送会社として唯一「CRM奨励賞」を受賞した。天白氏は、自社の歴史などを紹介した上で、食品の冷凍輸送から、3PL(サードパーティー・ロジスティクス)、ルートサービス営業と発展させた経緯を説明。更に、小規模生産者と

消費地をつなぐ「たべねつとみえ」を解説し、「顧客を無くす恐怖を思えば、顧客中心主義はごく当たり前のこと」と力を込めた。また、パネルディスカッションにも参加し、同じく事例発表を行った大手電機メーカー、都市銀行などと意見交換した。(星野誠)