

## 第15回チームネクスト セミナー合宿

2月15、16の両日、神奈川県海老名市の「オークラフロンティアホテル海老名」でチームネクストの第15回目にあたるセミナー合宿が開催された。

初日は、まずチームネクストの第2回総会が開かれた。昨年11月のニューヨーク視察研修旅行の報告が視察団長の寺前人流観光研究所所長から行われ、またチームネクストの野田事務局員より「UBER&LYFTドライバーのフォーカス・グループインタビュー」の調査結果報告書(レポート資料あり。タクシードライバーに問い合わせ下さい)が説明され、ニューヨーク市における所謂ライドシェア・ドライバーの生の声と実態が報告された。

そのほか、チームネクストの初の試みとして、命と家族、絆の物語である映画「うまれる」の自主上映会を開催した。自分自身、3人の子を授かりながら、如何に自

分が「うまれる」ことの大変さ、妻の大変さを分かっていたなかつた、その映画を見て痛感させられた。それにしても、今の若い旦那さんの出産への関わりは大変でもあり、立派でもあるなど、自分と引き比べて改めて感心した。

その夜の懇親会では、恒例になっている参加会社全員のスピーチがあり、青森から熊本に至る全国のチームネクスト会員の近況報告が行われた。このスピーチを聞くのがいつも自分にとって楽しみでもあり、刺激を受ける。この、時間をタッピングとった懇親会と2次会を確保するためにホテルでの宿泊は必須であり、「セミナー合宿」という多少大仰な名前をつけた所以である。

### ハートフルな取り組み！

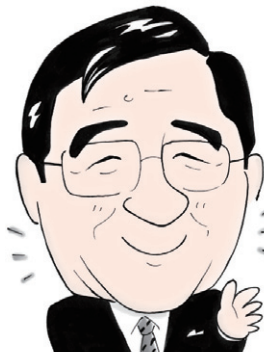
二日目は、その会社名の通りに、女性目線からの「ハートフル」なタクシー会社を作り上げてきた株式会社ハートフルタクシーの篠原副社長の「何故、いま、ママさんドライバーなのか？」というテーマで講演が行われた。

## 清野吉光氏のコラム 第98回

### 団塊 耕 志 録

清野 吉光(きよの よしみつ) 略歴

1950年 長野県四賀村生まれ、松本深志高校卒業。1968年上智大学外国学部ロシア語科入学、1971年 中退。その後印刷関係など様々な職業に従事。1976年清水市の日の丸交通入社。1980年静岡市内の事務機器センターに入社。1982年システムオリジンを仲間と創業、専務取締役。1992年代表取締役社長就任。2000年(株)タクシーサイト創立、現取締役会長。2007年タクシードライバー代表取締役社長に就任。2016年3月システムオリジン社長退任。チームネクスト事務局長。



## 何故、いま、ママさん ドライバーなのか？

ハートフルタクシーは2006年に神奈川県秦野市の愛鶴タクシーの子会社として海老名市で創業され、当初より、篠原副社長の深い経営理念を体現する会社として運営されてきた。

その理念とは、「交通事業者としての社会的責任と地域貢献を果たし、地域に必要不可欠な存在価値のあるタクシー会社を目指す」ことであり、そのために「駅構内には入構せず、9割が電話依頼による配車営業(残りは指定待機所)」であり、また「接客に徹底的にこだわり、お客様に喜ばれるタクシーを目指し」、制服なども高級ホテルマン・ウーマンのような格調高いもので、お客様からそのおもてなし同様、支持されているようだ。

ハートフルタクシーは創業当初から、女性目線からのサービス内容の充実のために、女性ドライバーの採用に力を入れて来た。篠原副社長は、「女性ドライバーの登用は、タクシーのイメージを大きく変え、高齢者のみならず、多くのお客様に喜んでいただき、またタクシードライ

バーの全体的なスキルUPやイメージUPに欠かすことの出来ない重要なカギ」と言っている。

確かに、タクシー業は接客サービス業であると喧伝されながら、女性ドライバーの全国平均での採用率は約2%であるという。政府などから女性活躍社会がこれだけ求められているのにも拘わらず、なぜ女性乗務員が少ないのか？ハートフルタクシーは開業以来積極的に女性乗務員を採用してきたが、それでも全体の15%が限界で、それ以上は増やすことが出来なかつたという。

### なぜ社内託児所？

女性乗務員が増えないのは、せつかく入社しても退職するケースが多かつたからとのこと。その大きな理由として、「小さな子供を預けていて、その費用や送迎が大変」ということが判明したため、篠原副社長は思いきつて「事業所内託児所」を開設し、ママさんドライバーが働きやすい環境を構築した。その具体的な内容としては、①

事務所のあるマンションの一世帯分を託児所とし、休憩・面会は自由、託児費は無料とする②昼日勤のみ↓8時半から17時半の間で勤務可能な時間帯③時間制賃金④営業は原則として無線配車で、最新のナビシステムにより誘導⑤事業所内託児所の保育士はママさんドライ



バーに合わせて勤務——だという。

こうした体制をとることにより、現在は乗務員65名のうち26名(約4割)が女性だという。さらに同社の乗務員全体の平均年齢は41・7歳だが、ママさんドライバーの平均年齢は30・4歳だとのこと。全国的にタクシー乗務員の平均年齢が60歳に近しいという時に、同社の平均年齢は驚異的である。労働力不足に苦しむタクシー業界にとって、女性乗務員、ママさんドライバー

の可能性を強く感じさせる具体的な事例である。

一方で、ハートフルタクシーの事例は、単にママさんドライバーを募集し、「事業所内託児所」を開設しただけでは、女性乗務員として応募してくれないことも教えてくれている。

それは旦那さんの【壁】で

あり、タクシーの乗務員という職業の社会的イメージの【壁】である。一般に、旦那さんは残念ながら奥さんがタクシー乗務員になることを良しとしない。しかし、ハートフルタクシーの場合、その経営理念に基づく「地域に必要不可欠な存在価値のあるタクシー会社」としての評価が当該地域で定着していたが故に、特に地元のママさんが旦那さんの了解のもとにドライバーへの応募が可能だったとのこと。お客様からの好評価はお客様を増やすだけでなく、雇用を増やす相乗効果がある。いまやタクシー事業の盛衰は雇用を確保する力に大きく依存している。少子高齢化と、生産年齢人口減少の時代に、理念に基づく強い経営努力なくして、顧客のみならず、雇用

が確保できない時代に突入している。

お客様がタクシーを選ぶだけでなく、乗務員がタクシー会社を選ぶ(あるいは働く人が職業、業種を選択する)時代になっている。ライドシェア問題も、顧客を奪われるだけでなく、乗務員も奪われ

てしまうことが、より切実な問題である。

ライドシェアに負けない!

ハートフルタクシーの理念に基づく会社作り、とりわけ、女性乗務員、ママさんドライバーの働く環境作りと、その細やかなフォローを見てみると、ライドシェアとは異次元の「ハートフル」な世界を作り出しており、それがまたお客様へのハートフルなサービスとして反映されている。

この異次元世界は、ウーバーやリフトでは作り出せないものであり、真にライドシェアに対抗できる土俵だと思ふ。幸いにも国も「内閣府企業主導型保育事業助成制度」など、こうしたママさんドライバーをサポートする破格の仕組みを充実させている。全国のタクシー事業者に、このハートフルタクシーの事例を研究してもらい、日本の「くらしの足」を守り、活性化する試みに合流していただけたらと思う。

(2017年2月19日記)



タクシー乗務員紹介事業

厚生労働大臣許可 有料職業紹介許可番号 13-ユ-307552

ヒューマンエンジンサポート株式会社

<http://td500.jp>

弊社は、元トップドライバー関隆氏による「流し方教室」受講の受付窓口です

ヒューマンエンジンサポート株式会社

〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-12-14 廣瀬ビル1F

TEL: 03-5281-3088

