

第4回 オフサイトミーティング

3月12日、13日と二日間にわたって行われた恒例の肥後交通グループの社内合宿（オフサイトミーティング）に、今年もオフザパーとして参加させていただいた。思えば3年前の3月にチームネクストのセミナー合宿イベントとして参加させていただいてから、オリジナルグループは連続して関わらせてもらっている。

本来クローズドが普通の肥後交通の大きな社内イベントを、敢えて社外に広く公開するその斬新さに驚くだけでなく、オリジナルグループ自身の社内改革の大きな指針となった「小集団活動」の実際と、そのエネルギーを浴びたいというのが理由である。

一昨年、昨年は、システムオリジン本体がその社内改革の一環として、このオフサイトミーティングのオフザパーの集客とともにオリジナル社内マネージャーが集団で参加させていただ

た（昨年は生憎、清野自身は土壇場でインフルエンザにかかり、残念ながら参加できなかった。）。
今年は初めて旅行会社である株式会社タクシアシストの活動として、JT Bとの連携の下にオフサイトミーティングの見学会を企画させてもらった。全国のタクシー事業者の中には、先進的で、かつ地道なマネージメントを着実に展開されている会社さんが少なからず存在している。もちろんチームネクストでは、そうした会社様への見学、交流会を「セミナー合宿」という形で行っているが、しかし基本的にチームネクストの会員が対象であり、また回数も総会を含め年3回と限られる。

もう少し多様で、柔軟なテーマに基づくタクシー事業者向けの研修企画、研修旅行ができないかと思っている。そのために、旅行会社であるタクシアシストがそのノウハウを蓄積し、タクシー事業者のニーズに応えられる能力を是非付けて行きたいと思う。

今回の肥後交通グループ

清野吉光氏のコラム 第99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年タクシアシスト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。



恒例、肥後交通 オフサイト ミーティング!

さんのオフサイトミーティングへの関わりもそうした観点から、タクシアシストとして集客をさせてもらったのだが、改めて旅行業を事業として行うことの厳しさを実感させられた。が、しかしある意味、その厳しさは想定内でもあり、そうした自分たちの未熟さを実践の中で痛感することから、それを糧に、徐々に成長していけるのだとも思う。

また、既にイベントとして内容と実績のある肥後交通さんのオフサイトミーティングにそのような機会として関わらせていただいたことに感謝したいと思う。

インスタラクシヨナル デザイン

肥後交通グループのオフサイトミーティングは、初めて参加した時から、社長、経営陣、管理者の方々の周到で徹底したその準備に驚いたものだが、回を重ねるごとに、運営に工夫と磨きがかかっている。

この組織され、準備された運営は、偶然の産物では無

く、地元の熊本大学の大学院教授である鈴木克明さんの「インスタラクシヨナルデザイン」という手法に基づいているらしい。肥後交通グループの代表である野々口社長の言によれば、「研修で成果が上がらないのは、受ける方の問題では無く、研修のやり方の問題である」という観点から、研修（インスタラクシヨナル）をデザインするという意識的で計画された手法を身に付け、運用することが大事だと言う。

タクシーという、いわば、かなりアナログな職場の社内合宿が、高度な研修手法に基づいて行われているという凄さに改めて驚かずに「出口」「入口」「構造」「方略」「環境」というキーワードがあるが、もちろんこのキーワードを学んだだけではあの感動を生むオフサイトミーティングが実現する訳ではない。研修を受ける人それぞれのレベルの「出口」に導き、その為の現状「入口」を把握し、その「出口」と「入口」がどのようなになっているか（「構造」）を把握し、「出口」



を実現する為の「方略(情報提示+アクティビティ+評価)」を行う。そしてそれを有効に実現するための環境(メディア、サポート)を用意する。

まさに肥後交通のオフサイトミーティングは、HIGOの理念「お客様はもろろん社員一人ひとりを大切にすることが顧客満足につながり、地域に無くてはならない企業を目指す」という極めて

アナログな世界の志をもとに、インスタラクショナルデザイン的手法に基づき、膨大な時間をかけて実践されているのだと思う。社内の、しかもある意味で機密事項でもある売上数字やCS目標、安全運転マネージメント実施状況や目標を、直接競合の無い全国のタクシー事業者のオフザパーに公開するのみならず、今回は地元熊本の実業者にも参加してもらっているのは、多様な意味で、野々口社長の深い考えに基づいて行われているのだと思う。

タクシー業界に黒船が到来し、それに対応して様々な動きが胎動しているが、そうしたスマホ配車や運賃先決めや乗合云々というサービスメニューやITの仕組みとは違った次元でも、タクシーの事業経営の質的転換が進行しているのではないかとと思う。確かに、新しい移動のサービスメニュー、ITの仕組

み、ビッグデータ、パラダイムの転換など、ある意味、派手で耳目を画す世界も大事だが、しかし、経営のベースとしての乗務員の質と組織の質の地道な改革、育成も必須であり、ともすれば旧来のタクシー経営が車と乗務員さえ確保すれば成り立った世界から、「タクシーマネージメント」とも言うべき組織運営の基本が定着する会社のみ生き残れる時代が来ているのではないかと思う。

タクシー マネージメント

この「タクシーマネージメント」と言う言葉は、今回の肥後交通オフサイトミーティングでしばしば使われたが、「売上」「CS」「安全マネージメント」を乗務員さん

自身が担、担当マネージャー(乗務員でもある)単位でトータルに管理して行こうという手法を指して、意識化され、使われたものであると思う。しかし、「タクシーマネージメント」というある意味ありふれた言葉が、非常に自分に新鮮に感じたのは何故で

あるのか?多分それは、タクシー業界の多くの現実、本来の「マネージメント」が存在していないのではという感覚から来るものだと思う。

肥後交通グループは、熊本という地方都市から、小集団活動の実践とオフサイトミーティングを頂点とするPDCAサイクルの実施、さらに「タクシーマネージメント」という手法にまで定式化し、昇華しようとしている。世の耳目を集めるライドシェアやそれへ攻防戦のみが、タクシー業界の変革を体現している訳ではないことを我々は改めて気付くことができた。

こうした試みを可能な限り、業界全体に知らせ、またそうした試みにオリジングループとして、システム面でも役に立つて行かねばと、システムオリジンの海野社長とも共有させていただいている。来年も同時期に肥後交通グループのオフサイトミーティングが開かれるが、今年の教訓を生かし、もっと多くの人にこの試みの意味を伝えられたらと思う。

(2017年3月20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

