

## 熊本交通の力の源泉

十二月一日、例年のタクシー問題懇談会の移動研修で熊本県の熊本交通にお邪魔した。熊本交通さんは実はオリジンのお客様で、四年前よりデジタルMCAのGPS自動配車システムを御使用頂き、昨年から鹿児島本社の旭交通様にも四〇〇MHzのデジタルGPS・AVMシステムをお使い頂いている大事なお客様である。

今回のタクシによる訪問



熊本交通・旭交通社長の本田武也氏

は、当然にもそうした設備の見学ではなく、旭・熊本交通Gの発展の原動力を見極めたいというのが、移動研修の趣旨であったと思う。事実、一九八一年に業績不振の会社を買収された本田社長が作り上げてきた現在の熊本交通は、地方におけるタクシー会社の極をなすものだと思われる。お客様に支持され、選ばれているタクシー会社であることは、その数字をみれば歴然としている。熊本市内での平均的な電話仕事の比率は二割だとの事だが、熊本交通では八割であり、熊本市内での一日一社当たりの平均營收額は一万五千円程だが、熊本交通では二万五千円と六割も多い。一日の配車回数も、百二台の普通車で二千八百回を記録したこともある。そして、お客様は三十分でも待つてくだ

## 清野吉光氏のコラム

### 団塊 耕 志 録 第15回

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㈱タクシーサイト創立、現取締役会長。2007年タクシーアシスト代表取締役社長に新任。現在に至る。



## 活性化の原動力は？

さるといふ。

何故それが可能なのか？  
安い運賃で顧客を集めているのか？  
実は熊本市内では運賃が多重化しており、短縮初乗り四百円から上限運賃の六百四十円まで様々あるようだが、熊本交通は上限運賃であり、深夜運賃も規定通りとの事。結局は三十年の営業の中で培われた、地域の顧客からの安心感と信頼の賜物というしかない。

### 顧客志向の教育徹底

実は今回のタクシの移動研修が、本田社長のお話を聞く初めての機会ではない。最初は二〇〇五年の十二月に熊本交通に弊社のシステムを導入して頂いたお礼に、グループ本社である霧島市の旭交通にお伺いした時である。旭交通も熊本交通に負けず劣らず、地元では高い評価を受けている。当時国分の本社六十六台で二千回の配車をしていた。本田社長はお父さんと二人で、昭和二十九年に二台の車で創業し、自らも乗務員として乗務する中で、この業種

の社会的地位の低さを強く実感。そして経営者にこそ、その低さの責任があると思いついて、以来、乗務員（旭交通グループではサービス係と言う）に長年に亘り、顧客志向の教育を徹底して行ったという。とりわけ経営者が陥りやすい売り上げ至上主義への誘惑を排除し、たとえ高營收者であっても、顧客と同僚をないがしろにする行為を絶対許さなかつたようだ。乗務員とその家族が自分の会社と職業に誇りを持てる業界にする、それが本田社長の強固で揺ぎ無い信念のように思える。

そのために何十年に亘り乗務員さんに挨拶をはじめとしたお客様への姿勢、同僚への姿勢を説き続けた。それは私も顧客でも無い出入りの業者にも、徹底していた。休憩室で、我々業者が乗務員さんから丁寧な挨拶を受けることは普通、あまり無い。旭・熊交グループではそれが日常で、当初こちらが恐縮してしまつた程だ。また新入社員には規定の十日間の研修のみならず、コストよりも顧客へ



のサービスの徹底のために二か月の長期の研修を行う。また乗務員に必ず一乗務一枚以上、乗務の中でのお客様の声や自らの意見をメモにして提出して貰い、そのすべてに本田社長が目を通し、お客様の声と乗務員の声に耳を傾けて来た。こうした事の地道な長年に亘る繰り返し、乗務員の個人的な稼ぎではなく会社全体が顧客から評価され、信頼され、その結果營收もあがり、結局乗務員の給与にも繋がるという善循環を作り出して来た。しかし、これは口で言う程簡単な事ではなく、結果に繋がるまでの苦労は計り知れない。本田社長の強い、強い思いと、それに共感する幹部の方の思いが無ければ、「理想は理想、現実はそのはいかない」と途中で挫折してしまうだろう。



う。旭交通Gには何か取り立てて新しいビジネスモデルがある訳ではない。ただ良い会社を作りたい、その為にはお客様と社員と地域に大事にする。それを地道に長年に亘って実践する、それだけだと思う。今回の移動研修に出席してくださった熊本県タクシー協会の吉田専務理事さんが、非常に面白い事を言われた。「熊本交通さんは熊本市内では羨ましがられる会社ではあるが、しかし妬まれない会社である」。熊本交通さんが作り上げた顧客からの信頼、

それをもたらした乗務員さんの接客の水準、結果としての地域では高水準の売り上げ、これは羨ましいとは思いますが、しかしそれは長年の努力の結果であり、簡単には真似の出来ないことでもあり、ある意味当然の結果でもあり、妬む事はできないという事なのだと思う。ともすれば自分だけ良ければという事で、安易な価格競争に走ったり、増車競争に走るのではなく、まさに思いを信じ、リスクを背負い、顧客と乗務員の未来を信じて長年苦闘して来た現実を、地域の業者の方が見てきているのだと思う。

活性化の原動力は信念

十月の特措法施行以来、「適正化」のために減車への苦闘が業界の中で続いている。市場原理が通用しないとされるタクシー業界で、適切な増減車のメカニズムがいまだ確立されていない中で、一律の減車が熊本でも適用されている。すでに熊本では五%一律減車を実施し、稼働率の良い熊本交通さんでも六台の減車を行ったとの事。さ

らに熊本業界では一層の減車を考えているとの事。現時点で業界のために一律減車も仕方のない選択肢かもしれないが、この特措法に基づく「適正化と活性化」の中で市場と顧客と乗務員と事業者が納得する透明性のある評価システムを確立し、増減車が「良いタクシーが選ばれ、そして悪いタクシーが減るようなメカニズム」の下におこなわれて貰いたいものだと思う。タクシーはある程度コントロールされなければならぬと思うが、しかしそれは競争を排除するものではない。

そして活性化（需要の創造に向けての競争）の原動力はこの旭・熊交グループの歴史が示しているように、やはり経営者の強い思いそのものだと思う。その思いをバネになおかつ評価のインフラ（ユビキタスタクシー）を確立し、タクシーの成長戦略を展望していかなければならない。今回の研修で私が本田社長のお話を聞くのは四回目となるが、改めて、強い信念の大切さを痛感する次第である。  
(二〇〇九年十二月二十一日記)

ALCmini II

Alcohol Recording System for Professional



「吹き込む」・「測定する」・「記録する」。  
ALC-mini-IIで始めるカシタ3ステップの飲酒点検。

製品貸し出し  
キャンペーン

好評発売中!!

コンパクトボディでプリンタ機能搭載!  
3ステップの簡便性と高い測定精度を実現!!  
スピーディに高精度の飲酒点検が行え、  
信頼性の高いアルコール測定記録を残すことができます。

<お申し込み・お問い合わせ>

株式会社システムオリジン

TEL: 03-3834-8352

関東支店営業本部

〒101-0021 東京都千代田区外神田5-3-4-7F

拠点/北海道・東北・関東・甲信越・東海

名古屋・関西・中国・九州

<製造元>

東海電子株式会社

http://www.tokai-denshi.co.jp