

未来はすでに 起きている

今回のコラムの表題『すでに起こった未来』という言葉は、ドラッカーの論文集の邦題である。もちろん自分の部屋の本棚には積んであるが、例の如く読んで無い(…)。にもかかわらずこの言葉が非常に気に入っている。そしてタクシー業界でも『すでに起こった未来』が存在しているのではないかと思う。7月8日、オリジンが企画した『時代を勝ち抜く会社作り』を考える見学会&セミナーを、名古屋のつばめ自動車様で行なった。このセミナーは本来3月18日に開催の予定であったが、東日本の震災の為に7月8日に延期された。そして弊社の内部事情の為に開催自体が危ぶまれたが、お客様の強い要望と、つばめ自動車の天野社長様、澤井専務様の寛大な取り計らいで、幸いにも開催する事ができた。弊社の右往左往にも拘わらず、それこそ全国12都道府県のタクシー

事業者様33社38名の方の参加を頂き、改めてタクシー業界のこのような企画に対する強いニーズを再認識した。そしてこのセミナー参加者の方が見学会&セミナーで目にしたものは、まさにタクシー業界の『すでに起こった未来』だと思われる。間違っても「需要」の減少に合わせた「減車」に終始するものではないし、コンプライアンスとリスクヘッジに汲々とする姿では無い。それが必要だ、が、本質では無い。新たな需要の創造とそのために必要な人づくり、システムづくりこそが本道だ。そしてつばめグループとそれを牽引してきた天野社長には『すでに起こった未来』を導いた思想と実践と仕組みが存在し、「タクシー業」という枠組みから「生活支援企業」への脱皮がすでに進行している。『すでに起こった未来』はしかし普通の人には見え難い。それは単なる「目新しさ」や「新しい様々なサービス」としてしか受け止められない。それが「未来の

清野吉光氏のコラム 第32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年タクシーアシスト代表取締役社長に新任。現在に至る。



「すでに 起こった未来」

姿」と受け止められるためには、今までのタクシー業に対するパラダイムの転換が必要となるだろう。しかし「現実」日常」と人間の意識は共に強い慣性の法則に囚われているから、この転換は容易ではない。また仮に頭ではわかっていても、その実践は大変な困難が伴う。しかし、天野社長の長年の努力によって「すでに起こった未来」を我々は目の当たりにする事ができるのはこの上無く幸せなことだし、業界の大きな希望だと思う。この『すでに起こった未来』を深く理解し、その思想と仕組みを把握し、タクシー業界の『未来』を引き寄せる事が、タクシー業界に関わるものの使命だと密かに感じている。2004年にタクシー問題懇談会主催の『タクシーの近未来を考える』シンポジウムを特別協賛させて貰ったシステムオリジンにも、今一歩踏み込んだ役割を果たさせて頂く局面が来るのかもしれないし、またそうありたい。

『未来』の本質は何？



「高齢化社会が今後ますます進展するのに伴い、社会には新たなインフラが求められている。つばめ自動車では、タクシーをベースとしたサービスの複合化により、そうしたインフラの一部を担えると考えており、将来、『生活支援企業』に生まれ変わる事を目指している」(天野社長セミナー配布資料)

タクシー業の持つ資源である「人、車、無線」を駆使して「生活支援」のインフラを担おうというコンセプトは、次々と新しいサービスメニューとそのため意識改革とシステム開発を創発する。「乗務員とタクシー車両とタクシー無線」を

使ってメータ機による「旅客運送事業」という発想から、地域の多様な人々の多様な生活のニーズを満たす「生活支援」サービスを提供するために、どのような質の人が必要であり、どのような車両が必要であり、そしてどのようなシステムが必要であるか？その答えの仮説を「タクシー業」という「古い革袋」の制約を受けつつ、新しい酒を仕込む実験的苦闘。これがつばめ自動車の数十年に渡る挑戦



「接遇」から「おもてなし」のレベルにまで高め、それを目に見える形で顧客に示し、尚且つ営業社員（つばめグループでは乗務員さん）をこう表現する（の目指すべき頂きを見える化するものとしての「チーム・エクセレント」こうしたタクシーの従来のサービスを深掘りするものとして垂直的イノベーションと共に、「生活支援」の幅を広げる介護移送サービス（おでかけ介護サービス、外出支援サビ

の内実でなかったかと思う。この二つの発想の違いは、言葉のあやの違ひのようにしか、しばしば見えない。しかし、時間のリトマス試験紙の試験の中で、いまやその違いははっきりと顕在化しつつある。つばめグループが駆使用するIT技術を使って、所謂「タクシー需要」と「供給」の高度なマッチングと迅速化（デジタルGPSシステム）、効率化（ジャストコール快速くん）、さらに接客サービス

お話を聞き感じて感ずるのは、人（営業社員）の成長こそ労働集約産業の発展の原動力であり、人の持つ潜在力への深い信頼と、適切な自己啓発の場がありさえすれば、それは必ず実現するという確信を持たれているのではないか、という感触である。鬼管理者、鬼部長であったと自ら自認する天野社長が、営業社員の方の自発性や、自律性、創意への信頼を口にする時、やはりタクシー産業の未来の姿が宿りつつある事を、実

ス、お出かけらくらくサービス）緊急通報サービス（みつけたくん、まもるくん、どこでもかけつけくん）、夜間対応型訪問介護（24時間かけつけ介護）などの水平的イノベーションが次々と、そして持続的に行われ、またこれからも行われるだろう事を予感させる理由は、まさに天野社長の持つ経営思想と未来構想こそ、その淵源だと思われる。

印象的な場面

最後に今回のセミナーで、印象的な場面として清野に脳裏に焼きついたことがある。それは天野社長のセミナー参加者に対する真摯な姿勢である。1時間半の講演をたちづくめで行い、そして参加者の質問にその都度立ち上がり、真摯に、そして丁寧に応えていた。天野社長の目にはもしかしたら、本日の参加者は単なる参加者ではなく、同じ志を持つ、協働者として映っていたのかも知れない（2011年7月20日記）

感ぜざるを得ない。強制やルールで「接遇」はできても「おもてなし」の域に達することはできない。経営のイノベーションの肝は、人がそうした高度なホスピタリティを提供していく事自体が、会社の持続可能性の基礎となる収益と社員の生活を保障する仕組みを創造する事であり、この難しい課題を解決する事が「すでに起こった」部分的「未来」を全面的なものとし、新しい産業である「生活支援」のインフラを構築することになると知った。

プリンター一体型業務用アルコール測定器

ALC-miniⅢ

¥83,000より

アルコールだけに反応

コンパクトなボディにプリンタ機能搭載！
吹き込む・測定する・記録する、の
カンタン3ステップアルコール測定！

音声ガイドで
カンタン測定

販売台数
No.1

※(株)矢野経済研究所調べ(2010年7月現在)
・2009年 営業所設置タイプアルコール検知器
アルコール検知器市場 営業所設置タイプ メーカー出荷数量ベース

東北地方太平洋沖地震により被害を受けられた皆さま、ご家族の方
に心からお見舞いを申し上げます。
震災にあわれました弊社製品を
ご使用の皆さま、製品でお困りのこ
とがございましたら下記のフリーダ
イヤルまでお問合せください。

フリーダイヤル
0120-609-100

製造元

株式会社 システムオリジン Tel.03-3834-8352
関東支店 〒110-0016 東京都台東区台東 3-16-5 ミハマビル2階 拠点/北海道・東北・関東・甲信越・東海・名古屋・関西・中国・九州

TD 東海電子株式会社
http://www.tokai-denshi.co.jp