

タクシージャパンの195号の発刊が遅れたために、お陰さまで8月31日開催チームネクストの第1回プレイベント「見学&セミナー合宿in京都」のホヤホヤの様子をお伝えする事ができた！ 今回のプレイベントは全国17社22人のタクシー会社様が参加され、セミナー&見学&懇親会&宿泊（これをセミナー合宿と称す事に）が行われた。詳しくはチームネクストのホームページ（<http://team-next.co.jp/>）の交流サイトを見て頂くと、キャビック様の兼元社長、介護事業コンサルタント駒居講師のセミナー動画、プレゼン資料を見ることが出来る（但しチームネクストの会員になって頂く必要がありますが。でもお試しです）。ここでは自分なりに印象に残った点を記してみたい。

供給の質の改革なくして需要は顕在化しない！

労働人口が減り、高齢者の人口が増え、高齢者の移動に関わるサービスをタク

シー業が行えば良いというのは、ある意味誰でも言えそうだし、にも係わらず、誰でもたちどころにできる事では無い。福祉、介護サービスに携わるための法的な壁、資格の壁、効率の壁、そして何よりもそれを担う乗務員さんの意識変革↓教育の壁。そうしたものを経営としてトータルにクリアした会社のみが、この分野のサービスを初めて提供できる。これは一朝一夕にできる事ではなく、経営の意志に裏付けられた長期の試行錯誤による蓄積なくして、実現しないものと思われる。一時期、「介護タクシー」がもてはやされ、多くの新規参入が行われたにも関わらず、介護保険の適用から「移動」が外されたことで、潮が引くように撤退してしまつた。行政の問題や介護保険の問題もあるのだろうが、構造的、長期的な問題として、需要の開拓に取り組んだのか否かという事でもある。

移動と介護と環境

清野吉光氏のコラム 第45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年株式会社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。



「チームネクスト」 第一回 プレイベント開催

キャビック様は1970年代から介護の事業に取り組み、タクシー事業の持つ特性と介護事業の融合を目指してきた。また介護保険の適用されるサービスだけでなく「ケア&ケアタクシー」という介護+移動をセツトした、高齢者の「おでかけ」ニーズに応えるサービスを展開し、バリアフリー化推進功労者表彰を獲得している。またリーフなどのEV車、ハイブリッド車、プラグインハイブリッド車などの積極的な導入を行い、環境問題にも挑戦している。システムオリジンも関わる環境省の実験事業EVOTにも、他の京都タクシー事業者様と共に積極的に参加して頂いている。

チームネクスト！

ここで前々回のコラムでも触れた「チームネクスト」の名前の由来に触れなくてはならないだろう。実はこのセミナーの翌日9月1日にキャビック様のEV車、日産リーフで、チームネクストの事務局スタッフ田島

課長と、弊社の兄弟会社である経営アイティコーチャーの玉井社長と一緒に「平成盛ツアー」三時間コースを楽しんだ。もちろん私の奥様から頂いた侘しいポケットマネーからの出費ではあるが、その出血に十分値する三時間であった。その三時間を作り出してくれたのが、EV車の乗務員を務めてくれた運行管理部の新（しん）直記さんだった。若千24歳、福祉系の大卒で入社2年目の人当たりの柔らかい青年であった。京都駅の降車時に貰った彼の名刺には「Team Next」と肩書きが記されていた。



まさに我がチームネクストの名前の由来になったキャビック様の本家「チームネクスト」のメンバーである。昨年10月に50周年を迎えたキャビック様は一昨年から大卒新卒を採用し、その若手メンバーとベテランの優秀な乗務員をメンバーに新しいタクシীর在り方を企画、実現していくプロジェクトチームを作り、そのチームを「チームネクスト」と命名した。まさに新(しん)乗務員はその若きホープ「チームネクスト」の一員だったのである。この新卒のメンバーはキャビック様が手がける介護施設やタクシール乗務員や配車係りなど部署間の壁を設けずにジョブローテーションを行う。3年を目安にそのローテーションの結果の評価に基づき、配属の最終決定を行うとの事。その間は固定給で、OJTの細やかな指導が付く。もちろんタクシীর乗務員も皆経験する。そうした中でキャビックという会社の全体的な視野を獲得し、会社のあるべき姿を社長の視線で考え、受け止めて行く



事ができる人材を育成しようという、ある意味東京の大手タクシール事業者でもやられていないような大胆な人事政策が試行されていた。実際、新乗務員さんは4月まで介護施設の部署にいたようで、その対応はまさにホテルのコンシェルジュのように気持ちの良いものであった。

キャビック様がこの数年の取り組みの中で所謂「タクシール」を超えるレベルの世界を造りだそうとしており、そしてその組織的中核が「チームネクスト」なのだ、改めて実感をした。結局は新たな需要を引き出すためには新たな人材が必要であり、そのためには人材に対する投資が必要であ

り、そしてその当たり前の投資をするには、実はタクシール業界の常識と現実の中では大変な「決断」が必要なのだと思う。兼元社長のプレゼン資料の最後のページが「決断」の2文字で締めくくられていたことは非常に印象的であり、兼元社長の思いが込められていると思う。

プレイベント第2弾!

この京都のプレイベント第1弾に引き続き、11月9日(金曜日)に第2弾にあたる「見学&セミナー in 名古屋」が行われる。チームネクストの代表世話人を務めて下さるつばめ自動車様の天野清美社長による講演で、テーマは「タクシールを超えるタクシール」である。講師は、つばめグループの福祉、介護部門を統括するあんしんネット21の田中英雄専務、そしてつばめグループのシステム部門のすべてを支える手嶋部長がスマホの配車注文システム「スマタク」を始めとするITシステム全般、そして最後



に天野清美社長がつばめグループ60年の歴史を総括し、「タクシールを超えるタクシールの将来を展望する。講師のプレゼンのみならず、参加者との議論を重視した運営を心がけたいとの事。

天野社長は単に需要の開拓だけではなく、いやむしろ労働集約産業としての雇用の質(やりがい、生きがい、お役立ち)の向上を通しての、新しい産業の在り方を創造されようとしている。我々も陥りがちな「新しい需要」を追い求めることから始めるのではなく、雇用の問題から、すなわち人が集まる賃金と労働環境、やりがいを経営者が作ることから(結果新規の重要な開拓につながるのだろう)始めねばならないと力説される。改めて経営と評論の重さの違いを痛感する。

(2012年9月3日記)

タクチャージで

売上
やりがい
コミュニケーション
サービス
イメージ

UP!!

タクシール車内
充電OK! TAXCHARGE

● 対応機種

1. docomo FOMA/SoftBank 3G
2. auCDMA/au-WIN
3. iPad, iPhone 3G/4G, iPod (第五世代, classic), iPodtouch, nano
4. その他microUSBを使用するゲーム機、デジタルカメラ、携帯型小型PC等

(販売元)
株式会社システムオリジン
03-3834-8352

「売上UP」の秘密は、ドライバーさんの「やりがいUP」です。タクチャージは、タクシール業界の標準搭載充電器でお客様へのサービス製品です。ドライバーさんとお客様との気持ちよいコミュニケーションツールとして成立します。お客様に提供される事で、ドライバーさんのやりがいもアップ。タクチャージで最新のイメージをアップするともに、売上アップにも貢献ください。