

チームネクスト第2回 プレイベント in 名古屋

11月9日、名古屋のつばめ自動車様で、チームネクストの設立に向けた第2回プレイベントとして、「見学&セミナー合宿 in 名古屋」が開催された。8月、京都のキャビック様での第1回のイベント同様、全国からタクシー事業者様が参加して下さり、セミナー、現場見学、懇親会を通じ、交流を深めて下さった。来年2



月の20日に、第3回プレイベントをオリジンの本社所在地でもある静岡の地で、40台という規模ながらバーベキュータクシーや玉露タクシー、地元の農家、行政と連携したアグリタクシーなど、ユニークでしかも結果が出ているタクシーサービスマニユを次々と創造されている千代田タクシーの加藤社長（チームネクスト世話人）のセミナーを中心に、見学&懇親会の開催する。この第3回プレイベントを節目に、いよいよチームネクストの正式の設立に踏み込んでいきたいと思う。実はチームネクストの事務局長を務めさせて頂いている自分としては、はたしてチームネクストの設立趣旨であるタクシー産業の新たな問題解決の共通の場たりうる組織を、本当に準備できるどうか不安であった。が、つばめ自動車の天野社長に代表世話人をお引き受け頂くことができ、そしてキャビックの兼元社長、千代田タクシーの加藤社長、今回新たにコミュニティタクシーの岩村社長に世話

清野吉光氏のコラム 第48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。



「経営に 問われるもの」

人を御引き受け頂くことができ、また第一回、第2回のプレイベントの開催を通じて、このイベントと組織は業界の為にそれなりのお役にたてるのではないかという思いを持てるようになった。何よりも、自分自身がこのセミナー合宿の中で学べることが多く、経営者という立場でも、深く考えさせられ、気付かされることが多い。

「タクシーを超える タクシー」

今回のセミナーの天野社長の講演テーマは「タクシーを超えるタクシー」(副題タクシーの未来が見えた)であった。実は清野は、このテーマに基づく天野社長の講演については、数十年に渡って挑戦されてきた介護や警備事業など増加する高齢者向けの地域支援事業を基軸とするビジネスモデルが語られるのだろうと想像していた。しかしそうしたビジネスモデルを含むシステムの話は、あんしんネ

ットワークの田中専務、ネット開発センターの手嶋部長が語られており、むしろ天野社長の語られたことは「タクシーを超えるタクシー」を作り出す経営者の「覚悟」と「姿勢」と「考え方」を述べたのではないかと思う。ビジネスモデルそのものは地域、規模、景気、法的な制約などの違いや変化によって多様であり、流動的なものである。しかし変化に即して現実を変えて行く「覚悟」と「姿勢」と「考え方」は、普遍的な物だと思ふ。その普遍的な物を如何に自分の経営の現実の中で受け止め、それを社員の人たちに共有、具現化して貰うかという事が、経営者に問われているのだと思ふ。そしてこれはタクシーの経営に止まらず、私を含む経営者一般にも、普遍的に問われているのだと強く感じた。

タクシー事業の資産

「タクシー事業の持つ資産は車両、通信、社員の3つだ、この3つの資産を活用して、

如何に利用者のニーズに出来るかだ」と、セミナー冒頭、天野社長は切り出した。車両は今後UD化、ハイブリッド化が進み、また通信の面でもスマホやモバイル通信なども活用し、利用者の多様なニーズに 대응する仕組みが確立していくだろう。したがって実はもつとも重要になるのが、社員の人を如何に集め、その質をレベルアップし、新しいニーズに応えうる人材に成長し得るか否かである。

労働集約産業としてのタクシー業はまず人が集まらなければ成り立たない。その為には安定した収入を実現しなければならぬし、またそれを精神的に負担をあまりかけずに実現せねばならない。そのために営業回数に占める無線配車の割合を高くする試み、また需要予測システムの導入なども挑戦している。またお客様へのサービスをレベルアップする「チームエクセレント」や営業社員へのJAL研修、さらに介護、高齢者向けの高度なサービスである「あんしんネットワー

ク」事業も社員の人のやりがい、生きがいを如何に担保し、誇りとモチベーションを高めて行くのかという観点からも取り組まれている。そして非常に重要なポイントはその社員さんの成長が上司からの命令や強制（これも時には必要ではあろうが）によるものではなく、社員自身の気付きと覚醒による成長を目指し、かつ結果としてそれが一番効果をもたらすという事である。

天野社長自身、昔、鬼営業部長で、ノルマを達成しない社員を、算盤（やはり随分昔だ…）を振り回して、もう一回りして来い！と追い返したとの事。その天野社長が究極的に研修は気付きと自律の自己成長型の研修でなければ、「接遇」はできて「おもてなし」のレベルは不可能だと述べられ、「目から鱗が落ちる」気付きを得たとの事。こうした研修は並大抵の講師ではやれないと思うが、また一方膨大な時間と経費をかけてそうした研修を行う会社側の決意も問われることになる。

社員の成長とその成長の活用こそが「タクシー」を超えるタクシー」を作る原動力になるという強い確信がなければできない事では無い。2000人を超える規模のタクシー会社では規律と規則の管理だけでは活性化は難しい。一人一人の乗務員さんが会社の理念を理解し、利用者のニーズを考え、それに応えるサービスの創造と実施を提案するようになるなければ「タクシー」を超えるタクシー」を実現できない。現実のタクシーとある意味もつとも遠いとおもわれるこうした世界を真剣に実現しようとされている

姿勢に、改めて感動せざるを得ない。

何故ノウハウを公開するのか？

セミナーの参加者から天野社長に一つの質問が飛んだ。「何故ここまで情報やノウハウを我々に公開してくれるのですか？何故ここまで頑張れるのですか？」天野社長の答えは簡潔であった。「タクシー業界を誇れる産業にしたい。それが自分の出発点です。」これが天野社長の「覚悟」であり、「社員自身の成長の場を機会を与えねばならない」「姿勢」であり、そして「自分と現実を素直な目で見、素直なところで受け入れる」ことが「考え方」の基本だと清野は受け止めた。随分手な解釈がはいっているかも知れないが、これは自分自身が経営者としてここが「覚悟」であり、「実践して行きたい」「覚悟」と「姿勢」と「考え方」でもある。チームネクストとは「それを学ぶ場」でもあると思う。

(2012年11月25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!!

「売上UP」の秘密は、ドライバーさんの「やりがいUP」
「タクチャージ」は、タクシー業界の消費電力を削減し、お客様へのサービス品質を向上させ、ドライバーさんとお客さまとの気持ちよいコミュニケーションツールとして役立ちます。お客様に提供される事で、ドライバーさんのやりがい度もアップ。
「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してください。

タクシー車内
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