

チームネクスト 正式設立！

2月20日、21日とチームネクストのプレイベント「見学&セミナー合宿in静岡」が静岡市内の公共施設である男女共同参画センター「あざれあ」で行われ、そしてその後の懇親会が、最後の將軍徳川慶喜公の明治時代の隠居地である「浮月楼」で行われた。昨年9月の京都・キャビック兼元社長、11月の名古屋つばめ自動車天野社長、そして今回の静岡・千代田タクシーの加藤社長の三回に渡ってプレイベントを開催させて頂いたのは、チームネクストが果たして継続的にタクシー業界に必要とされる組織として運営できるのか、その価値を持ちえるのかを参加タクシー会社様にも検証して頂き、また我々事務局もその任に堪え得るかを確認した上で、スタートしたかったからである。そして事務局なりの結論は正式の設立に踏み切り、継続的にこのチームネクストを運営して



いこうという事であった。このチームネクストのイベントが、ベストプラクティスのタクシー会社様の見学&セミナー、そして外部講師の講演、さらに懇親会での交流を通じ、参加者の新たな気付きや、取り組みのきっかけ、そしてネットワークの深まりをもたらしていると感じている。是非このような場を継続的に開催し、さらにチームネクストの交流サイトを充実させ、具体的にはセミナーの様子を動画で視聴でき、貴重な講演資料も入手でき、さらにブログでの交流も可能と

清野吉光氏のコラム 第51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。



サービスの 「軸」と「輪」

し、タクシー業界の活性化のひとつの場として機能させて行きたいと思う。今回チームネクストの正式設立にあたって、法人登録会員という考え方を採用し、一法人会員登録で、そこに所属するメンバーは数に制限なくIDを取得でき、直接セミナー合宿に参加できなくてもヴァーチャルで何人でも共有できるようにした。仮に社長が参加し、その内容に刺激を受けても、なかなか社内での共有が難しいという問題に、少しでもフオーワーができたらと思う。因みに法人会員登録の会費は月額5千円、年間一括払いとさせて頂いているが、その費用に値するチームネクスト交流サイト、セミナー企画をたてて行きたい(なお、その都度のセミナー合宿などのイベントは、実費ベースとなります)。チームネクストの規約については、是非ホームページ (<http://team-next.jp/>) を参照して頂きたい。

「タクシーの新しい需要は

思わぬところにある！」

さて、今回のセミナーでは、事業展開の基本方針を「人は常に、移動する」を軸足に関連事業展開やサービスを考える」とする千代田タクシーの加藤社長が、ともすれば単一商品とみなされるタクシー業でも、利用者のニーズや経営の側の企画力によって「タクシー会社の商品棚」を豊富にすることができると提案している。事実、千代田タクシー様のホームページ (<http://chiryodataxi.com/>) をみればわかるように、ホテルタクシー、玉露タクシー、鮎釣りタクシー、バーベQタクシーなど、タクシーという人を移動させる機能と、お茶栽培名人、鮎釣り、バーベQに手軽に参加という付加価値とを結びつけ、タクシー会社の側から様々な商品を陳列、提案するという試みをしてきた。特にバーベQタクシーなどは昨年の利用者が1100人に達し、いままでタクシー需要として存在していなかった、バーベQでの利用を創造し

たとも言える。まさに思わぬところに新しい需要があったのである！

タクシー事業の活性化の為に！

タクシー業界にとつて、特措法の趣旨からもタクシー事業の活性化は大きな課題である。とりわけ主要都市部はまだしも地方都市、郡部のタクシー事業者にとつては、従来の需要が激減する中で、新たな需要を作り出す事が喫緊の課題であり、そのための試行錯誤が続いている。こうした中で39台という規模ながら、千代田タクシーの加藤社長が、

次々と新しいサービスメニューを作りだしてきた秘訣は何なのだろうか？ひらめきやアイデアに富んだ人であるからだろうか？それもあるかも知れないが、むしろ自分が強く感じるのは、異業種、地域にまたがる豊富な人脈、そしてまたその人脈を作り出す要因でもあったと思われる加藤社長の「優しさ」によるものだと思われる。「新しい市場の作り

方」（東洋経済新報社）を最近出版した新進の経営学者三宅秀道氏は「新しい市場を作るとは新しい文化を創造する事であり、そうしたものをより作りやすい人とは、他者への優しさと、自分の行動範囲の枠を不断に超えようとする人達である」との趣旨を述べている。多分こうした志向なくして「活性化」の為に目先の商品を「手っ取り早く」作ろうとしても、新しい社会的なインパクトのある市場を作るのは、やはり難しいかも知れない。

失われた需要

今回のセミナーでは、第2セミナーの講演として有限会社ベルテンポ・トラベル・アンドコンテンツの高萩社長から「売れるサービスのしくみ」というお話があった。高萩社長は元大手旅行会社の企画マンであったが平成11年に創業障害者・高齢者など、旅がしにくい方への旅の企画に特化した旅行会社の社長である。そしてタクシー事業

者に仕事を依頼する事も多く、その利用者の目から見たタクシー業界への感想（批判？）が、自分も含め参加者にとって目から鱗が落ちる指摘となった。それは、タクシー業界は本来ならタクシーを使ってくれる人達を自ら失っているのではないか？それらは1〜2割に達するのではないか。サービスには車輪で言えば軸の部分と輪にあたる部分がある。タクシーで言えば軸とは安全、安心、快適であり、輪とはファン作りにつながる付加的な便利サービスである。しかし軸が失われては、サービスは致命的に崩



壊する、と。

たまたまこの日の懇親会後の2次会で、静岡の地元ホステスさんに聞いた話。彼女が雨の日にタクシーに乗り、必要な物があつて、コンビニに寄ってもらったとの事。ところが乗務員は彼女をコンビニに残したまま繁華街の上客を求めて（多分…）、いなくなってしまうとの事。それ以来彼女はタクシー会社はおろか、タクシーそのものに乗るまいと強く決心し、自転車を買って、通勤しているとの事。この乗務員さんのタクシー会社は、軸の部分で崩壊しているようだ。しかしその事は、タクシー業界全体が顧客を失う事に繋がっている。この例は極端かもしれないが、まず安全、安心、快適の軸の確立を徹底せずして、「失われた需要」の回復はおろか「新しい需要の創造」も不可能であろう。そして我がシステムオリジンでも、改めて我が社の軸は何か？ 輪は何か？ そしてその関係をどう創っていくのかを考えさせられた（2013年2月25日記）

お客様の「ありがとう」が毎日の活力です！

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「やりがい度UP」
「タクチャージ」は、タクシー専用の携帯電話充電器と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役立ちます。お客様に感謝される事で、ドライバーさんのやりがい度もアップ。
「タクチャージ」で新社のイメージをアップするとともに、売上アップにもご利用ください。