

70名のオブザーバー!



の社内イベントに終わらない、タクシー業界全体への刺激的なインパクトを象

団塊耕志録第62回「タクシーとチームワーク」で書かせて頂いた肥後交通グループのオフサイトミーティング(社内合宿)に、3月9日(日)、10日(月)と参加させて頂いた。鹿児島県境に近い人吉市にある中小企業大学校で開かれたこのミーティングに、チームネクストを含む70名のオブザーバーが参加した。本来社内行事であり、グループの班長とそれを束ねる乗務員マネージャー、経営陣とマネージメントを司る運行管理者など総勢40名ほどのイベントに、70名の社外オブザーバーが参加している光景は、異様でもあり、また壮観でもあった。そしてこのオフサイトミーティングが、単に肥後交通グループ

徴する光景でもあったと思う。

オブザーバーの関心はどこに?

そもそもオブザーバーは何を掴みたくて、全国からの熊本の地に来られたのであるのか? もちろんチームネクストの第6回のイベントとして設定された事もあるが、チームネクスト以外のメンバーも沢山参加された。肥後交通グループが好業績をあげている事もあるだろう。しかし一番の関心事でもあり、また実際に衝撃を受けた事は、マネージャー・班長という乗務員さん自身が班をとりまとめ、自らが売上目標、CS(顧客満足)目標、事故防止目標を定め、そしてそれをPDCAのサイクルで回しているという現実である。そしてより本質的と思われるのは、乗務員個人の管理から班(チーム)の管理という形態の問題では無く、乗務員さん自身の主体性、自発性、向上心、そして協働性(チームワーク)という

清野吉光氏のコラム 第64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。



HIGOの想い

組織の活性化の源泉に深く切り込んでいることである。多分組織形態は、どこの会社でも真似る事はできる。班長制度もマネージャー制度も、もつと言えば売上目標制度も真似る事はできるかも知れない。しかし、ここに想いを持った乗務員さんの、強いエネルギーを込める事は簡単ではない。そしてこの二日間のオフサイトミーティング参加の中で、我々オブザーバーは確かに乗務員さんの持つ顧客への想い、会社への想い、仕事への誇りと意欲を体感した。何故肥後交通グループはそれが出来たのか? 何故、



今出来ているのか? その答えはオブザーバーそれぞれの受け止め方がある。正直、清野にもその確たる答えは見出し得ていないが、結局は経営者の想いの強さと、それに共感する運行管理者のマネージメントの力量に寄るのではないかと思う。

肥後からHIGOへ

乗務員さんの自主性や積極性は、自然発生的に醸成されるものではない。乗務員さんが自律的に、かつ協働的に力を発揮するためには、逆説的に会社の高い志とそれを浸透させるためのマネージメント能力を必要とする。サークルであれば、個人の趣味、嗜好の自主性に依存して、志やらマネージメント能力など必要とされない。しかし会社組織であれば、一方で収益をあげ、会社の存続を図らねばならない。そのためには社員へのノルマやら管理やら、「足きり」やら、歩率にとりあえず目が行く。多くのタクシー会社にとっての経営課

題は、乗務員さんを確保し、稼働率をあげ、売り上げをあげるよう指導する事と捉えられている。多分ここからは肥後タクシーの世界は生まれ難いであろう。肥後交通グループは一体何を目指しているのか？その答えは、このオブサイトミーティングで配られた一枚の資料に書かれていると思われる。

肥後交通グループ方針

「お客様はもちろん社員一人ひとりを大切にすることが顧客満足につながり、地域に無くてはならない企業を目指す」

さらに肥後交通グループのロゴマークと「HIGO」に込められた想いに肥後交通グループが何を目指し、何を経営課題と受け止め、そしてそれを愚直に実践（PDC Aサイクルを凡事徹底の熱情を持って回す）している事が、違いを生み出している根拠ではないかと思う。是非一言一句を噛みしめてみたいと思う。

肥後交通グループの「HIGO」に込められた想い

H Human (ヒューマン＝人)

・「人」の心を大切にし、風通しの良い会社を目指す肥後交通グループ

・お客様はもちろん、社員一人ひとりを大切に社風が息づいています

I Imagine (イマジン＝想像)

・「想像する」「考える」をモットーにしている肥後交通グループ

・これからもお客様が何を求めているかを常に考えていきます。

G Guest (ゲスト＝お客様)

・お客様が最優先で、常にサービスを行っている肥後交通グループ

・様々な場面に応じたサービスやお手伝いを主体的に行動できるよう徹底した教育と組織のコミュニケーション



Yonを図って行きます。

O Original (オリジナル＝独創性)

・GPS・CTI・ナビ等の活用で迅速配車している肥後交通グループ。

・特別車やバスなどワンストップ（総合輸送）サービス提供を目指しお客様に最良の運行プランを提案いたします。

業界の活性化の原動力は？

今回の肥後交通グループのオブサイトミーティングの最後に、オブザーバーの

一人として、感想を述べる機会を頂いた。そこで申し上げた事は、自分も30年程前にタクシー乗務員を経験したが、もし、その時に今の様な肥後タクシーに勤めていたら、タクシー乗務員をやめなかったかも知れない。そして皆さんが今実践されている事は、肥後タクシー社の出来ごとではなく、タクシー業界全体の革新に繋がる事であり、タクシー業界活性化のための新しいサービスメニュー、さらには新しい業態を作りだすために重要な役割（顧客の深いニーズを把握し、そのニーズにふさわしいサービスを創造できるのは顧客志向の主体的な乗務員さんの感性と実行力が不可欠！）を果たすと思う。是非全国のタクシー乗務員さんの為にも誇りと使命感を持って頑張ってください、とお願いした。そして肥後グループさんにお願するだけでなく、我々オブザーバーも共にチャレンジせねばならないと、改めて気を引き締め次第。

(2014年3月19日記)

スマホでタクシー呼んだらタクチャージで充電

docomo, au, SoftBankの各種携帯電話・スマートフォン・タブレットに対応
iPhone 3G・4S・5, iPad mini, iPad, iPod touch・nano

03-3834-8352