清野吉光氏のコラム

団塊耕志録 第9回

ハートの時代！

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㈱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。

「自分の会社の乗務員になりたいと思いますか？」

六月十九日、自動車会館で「タクシーの近未来を考えるシンポジウムパートV」が行われ、百六十名を超える人が参加した。主催者のタクシー問題懇談会のメンバーでもあり、また縁あって協賛をさせて頂いているオリジンの一員として、ビデオの撮影係を務めた。

一休計画そのものがタクシー事業者自身の減車につながる休車を企画し、その実施方法や利用者・交通環境への影響を研究、発表した画期的な物だと思う。そしてパネルディスカッションでは乗務員側の待鳥書記長、行政の小林関東運輸局自動車交通部長、事業者から川野東旅協副会長、そして利用者の側から高阪のぞみプレジデント誌記者が、戸崎早稲田大学教授のモデレートの下に意見を述べられた。第一部の基調提案も含め、夫々が非常に面白く、参考になり、DVDなりで是非公開してもらいたいものだと思う。

それらの発言の中で強く印象づけられた言葉が、高阪女史の発した「タクシー業界の経営者は、はたして自分の会社の乗務員になりたいと思うでしょうか？」という問いであった。

自分自身、二十六年も前に三年ほどタクシー乗務員を経験し、そしてある意味逃げ出した訳で、複雑な感情を抱かせる問いであった。そしてこれはタクシー業界の経営者のみならず、経営者全体に普遍的に問われる事かもしれない。それは今の自分にも降りかかってくる。自分がもし若くて求職活動をしているとしたら、はたしてオリジンという会社の仕事に就きたいと思うだろうか？すくなくとも日々のそして長期的な経営判断の重要な要素としてその問いを採り入れているだろうか？…と。

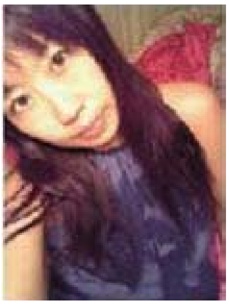
タクシー産業は残念ながら、彼女の指摘するように長時間労働と低賃金、そして社会的地位が低く、人が望んで就く職業では無いと言われている。だからこそ、利用者の新しいニーズを掘り起こし、それに応えるビジネスモデルを構築し、乗務員さんのやりがい、生きがいに応えていくタクシー業界の改革が目指されているのだと思う。たしかに自分も含む外野が評論するのは簡単だが、実際にそれを成し遂げるのは容易なことではないし、時間もかかることだと思う。しかし、そうした挑戦を続ける経営者が確実に存在することは業界の希望でもあり、そうした経営者を世の中に紹介して行く事もオリジンのひとつの役割ではないかと感じている。

「ユーザー事例」

実はオリジンでは毎年の全タク連の総会、全自無連の総会の際、東京交通新聞に広告を出させて頂いている。いくつかの例外はあるが、この広告はオリジンのシステムの宣伝というより、ユーザーの紹介、特に利用者と乗務員を大事にされるユーザーの努力を紹介することを主眼としている。そのためにそのつどインタビューと記事をつくらねばならない東京交通新聞様には大変な負担をお掛けしている。しかし、特に地方のタクシー会社様の素晴らしい努力を伝えたい思いには、抗し難い。

今回は全タク連向けでは和歌山の相互タクシー様、全自無連向けには山形の酒田第一タクシー様を紹介させて

頂いた。両者のインタビューに自分も同行、同席させて頂いたが、奇しくも田畑社長、日向社長に共通に感じたものは、お客様と乗務員さんに対する強い想いであった。世の中にはマスコミ受けするためだけの「利用者重視」や「乗務員尊重」があったりするが、先の高阪女史の問いがきっとリトマス試験紙の役割を果たすのではないかと思う。凄いなと思う社長さんは乗務員が誇りを持って出来る仕事＆会社にしていきたいと強く想い、そのためには結局利用者から評価され、支持される会社を乗務員さんと共に作っていくしかないと思い定めているように思う。そしてそうした思いは必ず共感を生み、共鳴を生み、新しいビジネスモデルを創発していくのではないかと思う。大稲自動車の「プレママタクシー」を巡るドラマは、まさにそうした想い（ハート）が多くの人を動かす時代の象徴ではないかと思う。


コピーライターの西村麻里さん

「プレママタクシー」が産んだ共鳴力

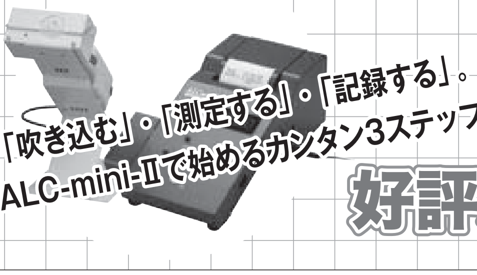
福岡市で「プレママタクシー」のテレビコマーシャルが流れている。お腹の胎児をいたわる若くて優しそうなお母さんと、そして「二つの命を引き受ける覚悟」を秘め、誇りに満ちた表情の乗務員さん。ここにはこれからのタクシー業界を予見するドラマが存在している（と思いたい…）。「プレママタクシー」とはまさに言葉通り母親になる前、すなわち妊婦さん向けの全乗務員による特別のサービスだが、大稲タクシーの稲員会長の、妊婦さんの切実なニーズに応えたいという想いから始まったサービスである。実はドラマは有名なコピーライターの西村麻里さんが、妊婦さんが救急車で病院をたらい回しされた挙句亡くなってしまう時代に、こうしたサービスを真剣に取り組むタクシー会社に感激し、自分からそのサービスを世に広めたいと大稲タクシーにアプローチしたことから始まる。ドコモなどの広告コピーを手がけ、様々な賞を取っている売れっ子の若手コピーライターが、ほぼ無報酬でテレビCMの作成を企画、シンガーソングライターなど多くの関係者を説得して歩いて、ついにCMの作成、放映に漕ぎ着けたのである。もちろんこうした事は例外的で、たまたま感性が豊かで、力のある女性がこのサービスに反応して、たまたま良い結果に繋がったに過ぎない、と捉えることも可能だろうし、またそうした新サービスは手間暇がかかるだけで採算があわず、自己満足に過ぎないと評価することも可能かも知れない。しかし、こうしたサービスを行うタクシー会社だったら、自分でも乗務員に成りたい気がする。タクシーが本当にサービス業を目指すなら、こうした感性がどうしても必要だ。生活に関わるサービスは、地域の多くの女性の支持が必須だ。生活移動総合産業たる新タクシービジネスモデルも、仕組みからうまれるのではなく、こうした感性に応える試行錯誤の中で創発し、その仕組みを整えてくるものだろう。人が涙し、感動するようなサービスが、是非タクシーからもっともっと生まれ出て欲しい。

大稲 グループのTVCM

何故か涙したこと…

つい先日、立体駐車場から車を出そうとタワーパーキング内の車から外を見ていたら、出勤途中と思われるビジネスリュックを背負った青年が通り過ぎて行った。彼の手にはゴミ袋があり、歩道に落ちていた紙くずをさっと拾って立ち去って行った。何かすごく清々しさを感じ、少し涙が出た。いいな、こういう人って…

（二〇〇九・六・二二記）

ALCminiⅡ
Alcohol Recording System for Professional
製品貸し出しキャンペーン
コンパクトボディでプリンタ機能搭載！
3ステップの簡便性と高い測定精度を実現!!
スピーディに高精度の飲酒点検が行え、
信頼性の高いアルコール測定記録を残すことができます。
<お申し込み・お問い合わせ>
株式会社システムオリジン
TEL：03-3834-8352
関東支店営業本部
〒101-0021 東京都千代田区外神田5-3-4-7F
拠点／北海道・東北・関東・甲信越・東海
名古屋・関西・中国・九州

「吹き込む」・「測定する」・「記録する」。
ALC-mini-Ⅱで始めるカンタン3ステップの飲酒点検。
好評発売中!!
<製造元>
東海電子株式会社
http://www.tokai-denshi.co.jp