

二つの会社

5月19日、京都で船井総研の主催する「次世代交通業経営研究会」の会社見学会があり、清野も参加させて貰った。チームネクストでも同様の企画のセミナー、専門のコンサル会社の行うクリニックツアーという成功モデルの研修ツアーを体験し、少しでもそのノウハウを学び、チームネクストの運営に活かせたらという下心(?)を抱いて、早朝新都ホテルのロビーに集合した。見学先は、かのMKタクシー様とキャビックタクシー様。2社ともそれぞれに有名な会社であり、ましてやキャビックタクシー



様はチームネクストという名前の元祖であり、兼元社長はチームネクストの代表世話人でもある。が、一切の先入観を捨てて、船井総研さんが企画したクリニックツアーに、さらの気持ちで体験させて貰う事にした。

規律と迫力の全体研修会

まず、MKタクシー様の伏見営業所で行われている全体研修会に参加した。所謂軍隊式の厳しく、かつ大声での数百名の唱和と一斉所作に度肝を抜かれる。いまだき、これだけの緊張感と迫力で社員に唱和をさせる事ができるのは、多分警察や消防、軍隊などの命令一過で動かなければ機能しない組織でなければ、無いような気がする。そういう意味ではこの徹底さは大したものだな、と素直に感心する。が、何の為に?という違和感が残る。次に上賀茂のトレーニングセンターに向かう。ここは一昨年改修され、新しくなっていたが、実は28年前に清野が営業で訪れた場所でもある。

清野吉光氏のコラム 第78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。

20世紀と21世紀



1987年に東大出で、当時MKの課長だった篠永さんという方が、どういう経緯か、MKの社長に抜擢され、

時の篠永社長はいま、どうされているのかな、とふと思う。1975年からMKでは新卒学士タクシーというものを始めているようで、その時の採用者かと思うが、その後の顛末が少し気になる。ところではある。

新人トレーニングセンター

その上賀茂では新人のトレーニングが行われており、厳しい研修風景を見学させて貰った。大きな声を出して挨拶、唱和するのが基本であり、今日始めて訓練を受ける方も何人かいて苦労していた。何故大声を出すのかも、指導者の方から説明されていた。ひとつには乗務員になる方は、過去のいろんな経験を、また指導的立場だった人がいる。そうした事が接客業として「アド」になる事が多いので、リセットして貰うためにあって大声をだしてもらおう。もう一つはチームワークを作るために、集団でこうしたワークをするのだという。確かに『管理者養成学校』の「地獄の特訓」などや様々

出入りの事業者を通じ、何故か当時10人にも満たない静岡の小さなソフトハウスのオリジンに引き合いがあったのだ。営業と言っても当時は清野一人しかいないので、デモカーとして改造されていた中古のホーミーに乗って、静岡からはるる京都まで向かった。当時(今も)このボーリング場を併設した上賀茂の建物は、一般にも開放されたバイキングが安くて有名で、自分でも食べてみた。指定された時間に駐車場待機している、若い(と言ってても40代か?)メガネをかけた篠永社長が、車の中に設置されたパソコンのタクシーソフトを見てくれた。結構気に入ってくれたように思えたが、その後は音沙汰なく、翌年には社長を辞められてしまったようだ。この

な特訓セミナーでもこうした手法が用いられ、それなりの効果をあげ、参加者は『生まれ変わった』、会社に戻ってくるが、ひと月たつと元の木阿弥というケースが多い。それをMKさんでは会社そのものが、一種そのような環境を継続的に作り出し、会社が目指すサービスや顧客からの評価を實現しているという事は、誰でも出来る事では無い。でも、ここでも何故か違和感が残ってしまう。



青木社長のプレゼン

新入社員の方の訓練風景を見た後、青木信明社長の経営理念のプレゼンが参加者に向けてあった。「MKの社長」というイメージから

するとかなり強面の強引な人かなと思つたが、初めて聞く青木社長の話は結構軽妙で、話もうまく、MKの歴史、現在抱える課題を率直に語ってくれた。課題として、ひとつは安全の問題（事故が減らない）。ひとつは人が集まらない。両方ともタクシー業界が共通に抱える問題だが、より深刻と受け止めているようだ。何故、鉄の規律の下のMKさんが事故の増加に悩み、また多くの顧客を抱え、高収入のMKさんが人手不足に悩むのか？そこには様々な要因があるが、結局、経営者がどのような会社経営、とりわけ、働く人に何をもたらす事を目指すのか？という事が深く関わるのではないかと思う。

キャビックさんの試み

午後からキャビックさんの兼元秀和社長の講演を皆と聞いた。もちろんキャビックさんはチームネクストの2012年8月の第1回セミナー合宿の見学先であり、その時のプレゼンター



は兼元社長であった。3年後に聞く兼元社長のプレゼンは移動と介護と環境を統合したサービスを確立していくという方向性は変わらないが、その具体的なサービスが確実に進展していた。ケアサービスと旅行会社設立と結び付けた「ケアタビ」や、タクシー事業、介護事業、警備事業と結び付けた夜間介護駆けつけサービスなど、高付加価値とそれを担う乗務員さんのモラルを高めるビジネスモデルが実現している。また最後に見学させて頂いた4つ目のグループホーム「ケアホームすいーとハンズ嵯峨野」の職員の皆さん、そして所長の女性の「ホスピタリティー」と仕事への強い誇りを感じ

られて、兼元社長の哲学が何を目指しているかを自分なりに感じた。

20世紀の資本主義社会では、会社は当然ながら収益の最大化を目指し、その為に社員を教育し、管理を行い、その効率を高めようとする。それが当り前なのだが、最近ホワイト企業という言葉が出てきて社員が眼を輝かせて働ける会社（仕事）を第一に目指し、それが結果、顧客満足に業績にも繋がるという考え方が登場している。21世紀の資本主義では、こうした社員の成長を第一とした会社が社会的評価を得て、結果、人を得て、持続的成長をしていくのではないだろうか？管理主義的経営から小集団の自立経営、社員が自ら、規律を高め、おもてなしの質を高め、安全規律をチーム力で高めていくような会社に転換していく事が問われるのではないかと。キャビックさんの試み、熊本の肥後タクシーさんの試みなどが、その道標になるのではないかと思う。

(2015年5月24日)

タクシー買取専門店だから出来る高価買取

LPG、ガソリン、過走行、低年式等でも大丈夫!

株式会社ジェット

東京都公安委員会 第305561207814号

本社：〒174-0041 東京都板橋区舟渡 1-15-9 プローブ浮間舟渡 101 ☎03-6454-9896