



小野 幸親

ONO Koshin

相互タクシー
社長

やりがいにつながる ダイバーシティの推進



あらゆる仕事は、お客さまあって成り立つものです。タクシー会社においても、安心・安全な交通機関としてお客さまに直接サービスを提供し、いかにお客さまに安定したりピーターとなっていただけるかを常に考えています。現金商売であるこの業界の売上は天候などに大きく左右されるため、かつては一日一日の売上を伸ばすことだけに注力した時代もありましたが、わが社ではこの30年間、お客さま優先を第一に、サービスの質の向上と均質化に取り組んでいます。

例えば、2000年にタクシー業界として初めてとなる品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」を取得しました。もともと工場の品質管理で活用する規格ですが、タクシー会社においても乗降車や無線配車などもお客さまに対するサービスであると考え、認証の取得にいたりました。しかし、この認証を14年間継続するのは簡単ではありません。乗務社員の顔が無愛想だと思われるだけでも苦情になりえる環境です。乗務社員一人ひとりがお客さまに対して誠意をもって接するためには、まずは乗務社員一人ひとりが自分の仕事に誇りを持つことが何より必要ではないでしょうか。

そこで取り組んでいるのが、ダイバーシティの推進です。例えば、高齢者雇用については、乗務社員が65歳の誕生日を迎えるとすぐに、一年間の嘱託雇用手続きをに入ります。健康面、実績、自損事故の有無等をふまえて私自ら面談を行い、再雇用を進めています。会社の創設記念日には、優秀な乗務社員を表彰するなど、気持ちよく業務に励んでいただける工夫もしています。

女性の活躍推進も重要です。タクシー業界は男性社会という印象を持たれる方も多いかもしれません、最近では、大阪や京都などのタクシー協会の総会でも女性を見かける

機会が増えてきました。私自身、大阪タクシー協会において女性初の副会長として2005年から3期6年間任期を務め、2008年からは京都乗用自動車協会(現 京都府タクシー協会)において副会長を3期6年間務めました。

京都での活動の中で、JR京都駅八条口のタクシー乗り場の設置に向けたプロジェクトの交渉という貴重な経験をさせていただきました。通常、駅前のタクシー乗り場の設置にあたっては、まちづくりの一環として自治体、鉄道会社、警察署、地元商店などさまざまなステークホルダーが関わるため、駅からタクシー乗り場までの動線ひとつとってもスムーズに調整できないことがあります。結果として、タクシーの乗り入れの整備により渋滞は緩和し、またタクシー乗り場にパリアフリーの屋根の取り付けも実現できました。

この成功経験はもちろん私にとって自信につながりましたが、それ以上に嬉しかったのは、京都乗用自動車協会が、私を女性だからではなくこれまでの大阪での経験や能力を評価してプロジェクトの交渉リーダーに選んでいただいたことです。女性が活躍できる環境として、男女を問わない、能力に応じた人材選びは重要で、これができる組織で働く女性は大きなやりがいを感じて職務を全うできることを身をもって感じました。

安倍政権では成長戦略の一つとして女性の活躍推進を掲げていますが、その環境や社風を作り出し、社員一人ひとりまで浸透させができるか否かは、経営者にかかっています。わが社でも、女性を受け入れる体制を整備しているところです。女性の経営者もこれからますます出てくることと思いますが、私自身、同性の先輩として次世代の育成にも積極的に貢献していきたいと考えています。 (談)