

そこで4年後からは未経験者も採用にしたそうです。そして社風が少しずつ変わってきました。繰返しを一万回以上言いつづけて理念の浸透を図ってきました。なぜ一万回かという点で発明王のエジソンが白熱電球の開発を一万回の失敗ののちに完成したとのことで、そうしたそうです。

そのことをふまえて毎朝の朝礼で繰返し理念を訴えてきました。その理念の原型が、中国戦国時代の思想家荀子の「先義後利」だそうです。

これはロータリーの「超我的奉仕」と同じです
「最も奉仕するもの最も報われる」です。

2千数百年もの風雪に耐えてきたその言葉はまさに真理であり、その言葉に従っていれば必ず繁盛するということなのです。

お客様主義が次の「憲章」です。

我々は長野市民の市民生活にとって必要不可欠であり、さらに交通弱者・高齢者にとってはなくてはならない存在となる。

私達が接することによって「生きる勇気」が湧き 幸せ を感じ 親切 の素晴らしさを知ってくださる多くの方々がいらっしゃる。私達はお客様にとって、いつまでもこのうえなく 無くてはならない人 としてあり続け、この人がいて本当に助かりますと思わず涙とともに喜んでいただける、我社はそんな人々によって構成している会社です。

この憲章のもとに活動していると次のような便りが毎日のように寄せられます。

- ・「私は障害をもっているがゆえに相手の言葉に心があるかどうか、非常に敏感になります。きちんと資格をもった方が来てくれることは、大変に安心感につながります。(中略)500円で得られる、生きていくための力に、心から御礼申し上げます。」
- ・「私 乗ってしあわせ。中央タクシーの方はみな心づかいをしてくれます。私、乗ってしあわせを感じます(手が震えていて、思うように書けずにごめんなさい)

転機になったのは、京都のMKタクシー創業者の青木定雄オーナーとの出会いです。友人から凄いい会社があると聞いてアポもとらず京都に行きました。京都駅からMKタクシーに乗って本社まで伺ったとき 助手席の安全枕に「お客様へのお願い」とありまして次の四つを怠った乗務員には運賃を払わないで下さい。とあるんです。

1. 「ありがとうございます」と挨拶をします
2. 「MK です」と社員名を明らかにします

3. 「どちらまでですか」と行き先を確認する
4. 「ありがとうございました。お忘れ物はありませんか」とお礼をいいます

以来30年、青木オーナーを師匠と思い定めて毎日のように通い詰め、頑張り、頑張りとお励まし続けて頂いたそうです。その後、自宅から空港への空港便を開発したが、やればやるだけ赤字続きでしたが、宅急便も最初は赤字がつづいたそうです。しかし翌日配達システムを開発して見事逆転したとのことです。その時はからずもヤマト宅急便の、小倉さんがいづづけた事「サービスが先で、利益が後」ということでした。

それに感動して中央タクシーも「お客様が先で、利益は後」という理念を掲げるようになったのです。そして空港便は成田 新潟を含め毎日35台、空港便は売上げの6割を占める事業の柱とのことです。

もう一つの転機になったのは長野オリンピックでした。

世界中のプレスが押しかけて 大変な特需があり、その時初めてシェアを落とされたとのことです。開催前にアメリカから報道用として、タクシーを借りあげたいとの要請がありました。そして大半の車を提供することにより、これは稼げるぞと意気込んでいました。が、いみじくも一人の乗務員がポロッと言った言葉「いつも病院通いで使っている、お爺さん、お婆さんはどうするんですか」その一言で契約をキャンセルしたそうです。

当然オリンピックの最中は、他社が売上げを伸ばす中、中央タクシーは取り残された形になりました。でもそこに戦略があって、いつも他社を利用されている地方のお客様に中央タクシーをご利用いただくピックアップチャンスだと。一度乗っていただければ今後ともきっと利用いただけるという自信があったそうです。

これがうまく行って、オリンピック後は他社の売上げが落ちていく中、中央タクシーは売上げを伸ばし、翌年は前年比180%という考えられない実績を上げています。又 ある新人は「気楽な家業と思って この会社に入ったけれど、そういう意識では仲間から置いていかれてします。いまは日々 緊張感と向上心をもって仕事をします。」とのことです。

限りなく人にやさしく、だけど成長は続けていく、こんな会社があることを世界中に誇りたいと思う。

日本で一番大切にしたい会社、アサ出版で紹介されています。

本日のニコニコBOXのメッセージは次号に掲載



ロータリーの実践倫理

「最もよく奉仕するものは、最もよく報われる」 He profits most who serves best.

《会報・IT・雑誌
・広報委員会》

委員長：伊師 剛迪
委員：平田 洋一

副委員長：大川 隆永
委員：高崎 卓哉

社会奉仕基金
5,918円

WEEKLY REP  RT

国際ロータリー第2790地区第12分区
松戸北ロータリークラブ



こころの中を見つめよう 博愛を広げるために

2011-2012 国際ロータリー・テーマ

四つのテスト

言行はこれに照らしてから

- 1・真実かどうか
- 2・みんなに公平か
- 3・好意と友情を深めるか
- 4・みんなのためになるかどうか

第1914回 例会 (第 39 週) 2012年 4月17日(火)

国際ロータリー会長カルヤン・バネルジー
第2790地区ガバナー 山田修平
第12分区ガバナー補佐 安井克一
松戸北ロータリークラブ会長 鈴木悦朗
松戸北ロータリークラブ幹事 児山守治

例会日 - 毎週火曜日12:30より(第1例会18:30)
例会場 - 松戸市根木内249-7 北小金ボウル1F
事務所 - 松戸市根木内249-7 株山安内
TEL/FAX - 047-344-5696 / 047-344-5696
Web/Mail - www.rc2790-12.jp / kanji@rc2790-12.jp

The Ideal of Service (奉仕の理想) にむけて夢を追いかけよう



会長挨拶：鈴木悦朗

メイキャップはロータリアンの権利。
メイキャップをしていい人脈をつくろう。
皆さんこんにちは。今日の未明、訪問先の米ワシントンで講演し、日本固有の領土で中国や台湾が領有権を主張する尖閣諸島（沖縄県）の購入に向け、地権者と最終地権者と基本合意調整を進めていることを明らかにし、すでに地権者と基本合意しており、年内の取得を目指すとしているというニュースにはびっくりしましたね。民主党政権になって、利権をねらう中国につけいられていられ、日本固有の領土だといいいながら、何もしない政府に、そして国際社会に強烈なメッセージを送ったのではないのでしょうか。

さて、昨日、先月末にアマゾンのランキング1位となったフェイスブックでの友達の鳥居祐一さんの著書『人脈塾』を読みました。

“人脈が大切”この言葉は、皆さんが社会人になって以降、何度も聞かれたことがあると思います。私もこの年になって人脈の大切をひしひしと感じさせられます。3月11日、震災が起きて、日本全国で一番最初に福島県からの避難所を引き受け、テレビのニュース等で報道されて、全国のお寺さんから、うちも「人助け」をしたいがどうすればいいか問い合わせが殺到いたしました。私は「いのち」を預かるのですから、行政との連携をしてくださるといいましたら、「民間の宗教法人」とは連携できないと自治体から断られたとの話を聞いて、日ごろからまちづくりや幼稚園連合会で行政幹部との人脈、信頼関係があっただけのことなんだなとつくづく感じました。

この本では、リアルビジネス、ネットビジネス問わず最大50億円ビジネスに直接関わっているキャリアの中で「ビジネスを成功させる上で最も重要なファクターは何か？」と問われれば、1秒かからず『人脈です』と即答しますということからはじまり、では、なぜ人脈が重要で、人脈があることによってビジネスや人生が成功しやすくなるか述べています。

まず、この問いに対して明確な答えを持っていない人は、本当の意味で人脈の大切さを理解していません。その結果、必然的に人脈は出来ませんから人脈「以外」の知識、ノウハウ、ツール、戦略、戦術“だけ”でビジネスに取り組み、誰もが想像できる結果だけを手にする事になります。しかし、もしあなたが通常では考えられない収入や、ビジネスの成功や普通の人では手に入れない生活や夢の実現、社会貢献などを視野に入れて、今の今を生きているとしたら、「人脈」なしでその実現は極めて困難だと言わざるを得ないことを指摘しています。これは、大企業の例を挙げるまでもなく、ごくごく身近な個人レベルの成功者や輝いている人を見れば一目瞭然で、筆者の知る限り、「人脈」なしに飛び抜けた成功を収めた例は皆無に等しいといっています。

『人生の成幸（せいこう）のポイントは、正しい人と付き合い、いかに影響力のある人に応援されるかである』その上で、

人脈とは何か？
会いたい人とどうつながるか
人生を豊かにする時間とお金の使い方
一流の人間は何を考えているのか？
ソーシャルメディア時代の人脈術
という形で章立てし、筆者は述べています。

先日、高橋進会員と長島会長エレクト、高橋一彦会員が、東京ロータリークラブにメイキャップしてきたとお話を伺いました。東京クラブには、普段会社に入ったらなかなか会えない一部上場企業の社長さんや文化人が所属しています。私も世界平和奨学生のカウンセラーをさせていただいた時には、東京のガバナー事務所へ出入りさせていただきましたし、地区委員長時代は、10クラブくらいのロータリークラブに卓話に回らせていただきました。名刺交換させていただいて、それを機縁に今でもお付き合いさせていただいております。

ロータリークラブは日本全国どこにでもあります。ロータリアンというだけで信用されますし、メイキャップはロータリアンの権利です。いい人脈をつくりたいのだったらまず行動が必要です。是非松戸北クラブの皆さんも時間のあるときを見つけてメイキャップなさってください。クラブの運営も勉強になりますし、何よりも自分のためになります。

5月15日は、私もご縁で知り合った元杉並区長で大阪市特別顧問の山田宏さんの卓話を予定しております。移動例会としたいと思います。まだ口約束ですので、詳細が決まりましたらメールボックスでお知らせいたします。

今日は正司進さんの新入会員認証式、ライブワンさんへの記念品贈呈もあります。皆さんそのときになりましたら、盛大なる拍手をお願いいたします。

入会式

正司 進会員

1943年12月3日生まれ

(株)北口ショッピエフアンドブイ 代表取締役



奨学生ライ・ブワンさん

千葉大園芸学部研究科の博士課程終了の学位記を受領

米山記念奨学生会より記念品(時計)



幹事報告は次号にのせさせていただきます。

「情報委員会」

高橋 進 ロータリー情報委員長



皆様こんにちは、今日は職業奉仕でちょっとお話をさせていただきます。皆様方は仕事上の事でよくワリに会わないという言葉を目にしませんか？雑誌の中で良くそんなワリの会わない仕事を引き受けたとか私自身、とても多く耳にしています。ワリに合わないというのは儲けが少ない 時間ばかりかかる、採算がとれないとの意味です。良く考えますとワリに合わないというのは自分の都合主義に他なりません。長野県にある中央タクシーという会社をご存知ですか？先頃、アサ出版から発売された「日本でいちばん大切にしたい会社3」で紹介されています。長野県で断トツの業績を誇るタクシー会社です。このタクシー会社は お客様をA地点からB地点に乗せる事だけでなく地域を楽しくするお手伝いをしています。いろいろのアイデアが社員の間からどんどん上がって前進しています。

そのタクシー会社は、つねに予約でいっぱい、時間によっては、道で手を上げられても、予約優先のため車を止めることも出来ず、お断りせざるを得ないとのことです。この会社の理念は「お客様が先、利益が後」という理念を一人ひとりが現場で実践しているという事に尽きるという事です。いくら立派な理念を社屋に掲げようと、現場で飛び交う言葉が「もっと稼げ、もっと儲ける」では意味がない！中央タクシーでは理念がマニュアルだそうです。理念に沿って県下で初めて、値下げを敢行し、迎車料金の廃止・全車輛禁煙！等々 身体が不自由な高齢なお客様のために雪掻きもしてあげるそうです。ある乗務員は、病院までの依頼で自宅に行ったところ、電動車椅子のお客様でした。とにかく お客様を病院にお連れしなければならぬので、車椅子を折りたたみ 車に乗せて10分先の病院まで行き、車椅子を組み立てて差し上げたそうです。いただいた料金は、車を走らせた10分間のみだそうです。中央タクシーでは こんなことが毎日のように起こり一つひとつが“伝説”として語り継がれているそうです。

その他にも、ある新人は長野駅から結婚式に出席する子供連れのお客様を乗せました。長野は思いもよらず寒く、お子様に風邪をひかせないかと心配されながら、時間が迫っていたため式場に直行し、その後 お子様の為に暖かい靴下を式場まで届けたそうです。このような話は、他にもあげれば切りがありません。社員一人ひとりが 今日こそ自分が伝説を作ろうとワクワクして働いているそうです。宇都宮会長が語ることによれば 経営会議で数字の分析はまったくやらず、見ているのは理念が現場で実行されているかの点だけだそうです。それでも年商15億、経常利益は 7,000万円。一台の売上金が地元タクシーと比べると2~3倍になるそうです。



ロータリーの奉仕哲学「超我の奉仕」Service above self

このServiceの意味は人のためにつくすこと。ビジネスでもServiceの心がけはシェルドンの言葉を借りれば「永続的な顧客を得る道」であり、信用を増して繁栄への道につながる。

ではどうして こういう社風が生まれたかといえますと、父親が経営するバス会社に就職しました。ある時に自宅の座敷に長野市内のタクシー会社の社長が集まって相談をしていたとのことです。その内容は地元の長野タクシーの経営が長引く労働争議で傾き、東京の大企業に買収されるのを避けるため、会社を買いとって再建してほしいと父親に相談し、父親はそれを買いて再建に乗りだしたそうです。

実はそれがメチャクチャな会社で、ヤクザか暴力団の方がまだましだというくらい ひどい有り様だったそうです。具体的には、管理者と乗務員が罵り合うところからスタートするそうです。夏の暑い時期にランニングで運転する乗務員、ある時は真っ赤なボロシャツに雪駄履きの乗務員に父親が ちゃんと制服を着るように注意をしたところ逆上して靴ペラをへし折って追っ

て来たそうです。又、ある朝 会社に出社すると、洗車場で一人の中年男性の周りを7~8人の乗務員が取り囲み、男性は泥だらけでした。事務員に聞くと無賃乗車というのです。乗務員たちが、その男性を引きずり回し、蛇口の水をぶっかけているので、驚いてすぐにやめさせて事務所事情を聞くと、実は無賃乗車ではなかったとのことです。明け方まで飲んで、タクシーを拾ったところ、手元にお金が残っていなかったので、家に着いてから払うと言ったそうです。普通ならそのまま ご自宅にお送りするところですが、長い労働争議で心の荒み切っていた乗務員は その依頼に怒りを爆発させ、会社まで拉致して仲間と一緒に乱暴を働いたとのことです。平身低頭でお詫びして奥様に迎えをたのみ、奥様の車に乗った途端 悔しさにむせび泣く姿をいまだに忘れる事ができないと言っています。

宇都宮氏は父親に言いました。「ここまで人心の荒んだ会社は潰した方が世のためです。みんな駄目になってしまいます」と。でも父親は我慢の経営を続け、10年で1億円以上あった累積債務を解消し黒字転換しました。そして その会社は兄に譲って亡くなったそうです。

そういう中で理想のタクシー会社を作りたいという思いで、父親に相談すると、ここを離れて一からやってみると勧められ独立したのが昭和50年28才の時です。独立してもやはり海千山千の乗務員を相手にします。

- 制服とネクタイを着用すること
- 乗降時に車から降りてドアを開閉すること
- お客様が乗ったら自己紹介すること
- 道順を確認すること・・・等々

最初は全く従おうとしなかったそうです。サービスの概念がなく慢性的な人手不足で経験者が優遇されていましたから。