

## 内外交差点

## 地域社会でタクシーはどう生きるのか？ コミタクのコンセプトとコミュニティビジネス

岩村 龍一氏 (コミタクモビリティサービス会長) 第6/12回

今、タクシー業界は未曾有の大変革期を迎えています。科学技術の進歩がもたらしたIT革命と共に、人々の価値観や生活習慣が様変わりしたのですから当たり前と言えれば当たり前のことなのですが、この変化を受け入れ飛躍して行かなければならない時期を迎えています。しかし、変えるべきものがある一方で、社会においても企業においても、変えてはいけなことがあることも世の真理です。倫理観や責任感はもちろん、特にビジネスにおいては、ただ儲かればいいとすれば破綻することは歴史が証明しています。それでは何を变えてはいけなんでしょうか？それは、企業理念や社是、あるいはビジネスコンセプトと呼ばれますが「何のためにこの会社は存在するのか」「何を以て善しとするのか」という自社の「在り方」で、行動の指針となる明確な物差しです。これがなければ、会社は変化をしようとする度に右往左往し、場当たりの対応に終始して、持続可能なものにはならないでしょう。この大変革の時期だからこそ、自社にはこの物差しが重要なのです。

さて、弊社が創業したのは21年前のことです。2002年の規制緩和を受けてタクシー事業を創業したいいわゆる「新免組」ですが、実は創業前、タクシー事業をやるうとは思っていませんでした。私はそれまで隣の芝生である貨物運送会社を経営していましたが、バブルが弾け競争が激化し、おまけに主要荷主であった地場産業も衰退して、経営の危機に陥りました。八方塞がりの中、様々な人々と出会い、貴重な経験をいくつもして、結局、お金お金という世の中や自分自身に嫌気がさし、「生き方」自体を変えようと私は決意しました。笑われるような青臭い志ですが「もうお金には媚びない、他人様からありがとうと言ってもらって飯を食って行くんだ」というものでした。本業を通じて社会貢献するというコミュニティビジネス、今ではソーシャルビジネスと呼ばれるようですが、まさにコミュニティビジネスを実現する会社を起業したいと思ったのです。

創業時、具体的に何で社会に役立つかを考えた時、

目についたのはシルバーバウン化して行く我が町の団地の姿でした。高度成長で郊外に広がった団地が一気に高齢化を迎え、地理的にも人的

にも孤立して行くことは目に見えていました。誰が年寄りの面倒を見るんだ？もちろん当時は介護保険制度の影さえ見えない時代で、私は経営者仲間を誘い、同業者が行っていた「便利屋サービス」を物まねで始めました。今では同様のサービスも増えましたが、当時は誰もしていない事業です。なんでもやりますやってみます！など書いたチラシをばらまき、庭の草取りやゴミの片づけ、家事の手伝いから身の上相談まで、とにかく我々がなんとかしますと何でも引き受けました。しかし、当然、簡単に軌道に乗るものではありません。もうひとつ何か経営の柱が欲しいと思っていた時、団地住民の外出手段が課題であることに気が付きました。丘の上にある団地から市街地まで自家用車がなければ気軽に外出できません。「みんなの手」が必要なら「みんなの足」も必要だと思いついたのです。そこで「乗合ワゴン」を走らせることを計画するのですが、当時の道路運送法がそれを許さず、規制緩和となっていたタクシー事業を開業するに至ったのです。

当社の企業理念は「すべてはおお客様のありがとうのために」、そしてビジネスコンセプトは「タクシーでみんなの足に、便利屋でみんなの手に」というものです。その創業の想いは、売上の柱がバス事業にシフトした今でも変わらず、今後も変えることはありません。乗合ワゴンは今や「デマンド交通」と呼び方が変わり、スマホとAI配車システムで稼働していますが、形はあの時考えた乗合ワゴンのまま、市内の4エリアを走っています。

タクシー事業は、地域に密着し住民に寄り添う仕事です。単なる移動手段の提供ではないことは現場を知る人なら誰もが頷く事実でしょう。それだけにやれることは無限大にあるのではないのでしょうか。どれだけITが進もうとAIが活躍しようと、我々にできることを見つめ直せば、この変化をチャンスにすることはできると私は考えています。「働くとは傍を楽にすること」…この商売の基本を忘れず、自社のビジネスコンセプトの再構築が、今求められているのだと思います。

