

## 経営者への活きた言葉

### 予約乗車が90%のタクシー会社 宇都宮 恒久(中央タクシー会長)

1. 長野県には顧客の9割がわざわざ予約して利用する中央タクシーという会社がある。同社は経営理念である「お客様が先、利益は後」を徹底して社員に浸透させている。乗務員にノルマは課さず、経営会議でも数字目標は示さない。もし数字を追えば、明らかに損失となるサービスは実現不可能だからだ。短期間には損になるサービスを提供しても、多くの乗客がファンとなれば、長期的には会社の利益につながることを体現してみせる。
2. 約100台ある車両に対し、同社は年に複数回予約乗車する優良顧客を2万人強抱える。「タクシー乗り場で客待ちは一切しない」という宇都宮会長の言葉からも、車両の稼働率の高さがうかがえる。採用方法も独自だ。中央タクシーでは未経験者しか採用せず、乗務員を純粹培養する。離職率は定年退職などを除けばほぼゼロ。経営理念が染みついたベテラン社員を多く抱えることで、高いサービス水準を担保する。
3. 昨年の東日本大震災発生直後、成田空港に12時間遅れで到着した高齢の女性は、「空港送迎サービス」で彼女を待ち続けていた中央タクシー運転手に出会い、号泣した。家に帰れる安心感がどっと噴き出した。長野の山中に本部を構える小さなタクシー会社は、今日も人の心を乗せて静かに走り出す。

(参考:「日経ビジネス」2012年10月22日号)

## 経営者のための社会学

### 高齢者比率40%(2060年)

1. 2010年の「国勢調査」に基づいた新たな「将来人口推計」が、国立社会保障・人口問題研究所から発表された。2060年の総人口は、現在よりも約4100万人減少して8700万人になる一方、65歳以上の高齢者比率は23%から40%に上昇するという。少子高齢化の進展で気になるのは、個々人の生活への影響だ。少子高齢化の進展は、出生率低下と平均寿命の伸びによる。
2. このうち、長寿化は、医学や経済の発展で実現した面があり、決して懸念されるべき課題ではない。にもかかわらず、多くの人々がこれを手放しで喜べないのは、長生きすることで必要となる生活費が確保できるのかという不安に一因がある。余命が延びる分、あらかじめ不足分をたくさん蓄えておかなければならない。

(参考:「週刊ダイヤモンド」:2012年10月13日号)