内外交差点

タクシー会社が目指すべき未来
～タクシー会社経営者へのエール～

岩村　龍一氏（コミタクモビリティサービス会長）　第11／12回

現在我々は、ＩＴ革命の大変革時代を目の当たりにし、今後は生成ＡＩの爆発的な進化により世の中は劇的に変わって行くことでしょう。私のように還暦を過ぎた身の上では、とても未来を想像できません。社会はどうなって行くのだろう、タクシーはどうなるのだろう。無人の自動運転車が街を動き回るぐらいは想像できても、その先の詳しいことは全く想像ができません。ビデオやレコードが無くなったように、タクシーが無くなるという悲観的な憶測も否定できない状況です。果たして今、タクシー会社の経営者として、何をどうすれば良いのでしょうか。

その昔、コダックという会社がありました。昭和の時代を知る方ならご存じかと思いますが、かつてカメラのフィルム市場で圧倒的なシェアを誇った米国のメーカーです。会社が絶頂の頃、社内でデジタルカメラの開発に成功します。ところが経営陣は、せっかく開発したデジタルカメラを封印してしまいます。そうです、フィルム不要な商品を売り出せば市場がなくなると判断したからです。結局、デジタルカメラの技術は他社に渡り、コダックは倒産してしまいます。変化を拒絶し、目先の利益に走って現況にしがみ付こうとした悪い例です。

一方、日本では同じフィルムを作っていた富士フイルムという会社があります。使い捨てカメラで一世を風靡した同社ですが、いち早く変化を受け入れ、フィルム製造からコンピューターの記憶媒体への領域に商品の軸足を変え、今では医療機器や化粧品の分野にまで進出し大きく発展しました。

この２社の違いは言うまでもなく、「経営者の判断による違い」です。仏教用語で諸行無常という言葉がありますが、この世の万物は常に変化をするものだという意味です。経営者に選択の余地はありません。企業も変化し続けることが求められるのです。

さて、それではタクシー会社の経営者として、今すべきことは何なのでしょうか。自社内でデジタルカメラを開発するような力もお金もありません。他分野に進出することもしかり、おいそれと業種業態替えをすることもままならないでしょう。かく言う私も分かりません。もしかしたら会社を売却したり、廃業したりということも考えるべきなのかも知れません。もちろん、割り切れない気持ちにもなりますが、選択肢のひとつとしては否定できないと思うのです。

「困った時は原点にかえれ」とよく言われます。日々の現場を思い出して下さい。生活の為に金を稼ぐ、という以外に何かを感じていませんか？タクシー業の現場では、おじいちゃんやおばあちゃん、子連れのママさん妊婦さん、学生さんに営業マン…タクシーは実に様々なお客様に接する商売です。そして、それらのお客様の人生に触れるとても素敵な商売です。

移動を通して誰かの役に立ち、見返りとしてお金と共に「有り難う」がいただける、とてもやりがいのある仕事です。数あるサービス業の中でも、なかなかない商売でしょう。かつて馬車が自動車に替わったように、今、ＡＩ自動運転車や空飛ぶクルマに替わろうとしていますが、人が動かし人が乗るのです。原理原則は変わりません。そこには、必ず「心」というものが存在します。

つまるところ、我々の未来を描くためには、これが根本でありヒントとなるような気がしてなりません。変化について行こうとするあまり、ついついどうすべきか、どうあるべきかと「べき論」に走ってしまいますが、あなたが経営者なら最も重要なことは「どうしたいのか」なのです。希望が全てを解決すると私は信じています。どうしたいか、どうなりたいか、夢を描くことができるのは経営者の特権です。そう、我々経営者に今必要なことは、希望を持ち夢を描くことです。まずはここから始めれば、未来は明るいに違いありません。運転はＡＩに任せて、あるいは道路を空に変えて、それでも我々にはできることがいろいろとあるのではないでしょうか。移動というツールを提供し、お客様に誠心誠意を尽くして「ありがとう」をいただく。これで飯が食えないわけがないと、私は強く思うのです。