

＜共同研究プロジェクト紹介＞

異文化経営学の視点から見る MK タクシーの経営戦略

龍谷大学経営学部教授
李^{リー} 沫任^{スーイム}

龍谷大学経営学部教授
角岡 賢一

今では京都をはじめ大阪、神戸、東京、名古屋、福岡、滋賀、札幌の全国8拠点にグループ会社を展開し、タクシー業界においても確固たる地位を築いたMKタクシーも、2010年で創業50周年を迎え、昨今の大不況、国土交通省による規制再強化の流れの中で、「創業以来の危機」と危機感を募らせている。小泉内閣の規制改革後に一部地域で増えすぎたタクシー台数により、タクシー運転手の生活も厳しくなっており、国土交通省では再度規制強化に舵を切ってきているからである。MKタクシーは、日本のタクシー文化を形成した旗振り役として、国土交通大臣に「タクシー再規制は事業者の創意工夫の放棄」であると裁判闘争を繰り広げている。

「企業のグローバル化」という言葉が乱用されている中、対比される日本の経営がネガティブに見られる傾向が多々見られる。しかし、その流れに逆流するようにMKタクシーの経営の信条は、「退廃した日本人の精神文化」を企業活動を通して実践することであるが、その経営戦略は日本的経営とは質的に異なり、MKタクシー独自の戦略がある。

MKタクシーのドライバーは、「Land Pilots」と呼ばれ、厳しい教育・研修を通してドライバーに対しての「Empowerment（権限付与・権限委譲）」を強めることを主眼とする。人間が作りあげる社会的地位は、場所、時代によって変化する。自分の力を信じ、自分自身に自信をつけること、他人に依存しないこと、それが「Empowerment」の本来の意味である。「目的地までお連れすることは飛行機のパイロットと職務内容は同じである。タクシーのドライバーも飛行機のパイロットのような社会的地位を獲得するのは可能はずである」とドライバーたちを鼓舞する。

MKタクシーは、サービス内容においてどのタクシー会社より先手を打っ

ている。5年間で全ドライバーの英語力を身につけ、急増する京都への外国人観光客の誘致に対応することを目的に置いた。その目的の最初のステップがWDC（World Driver's Cup）で、年々増加する京都への外国人観光客に対して、ドライバーが臆することなく対応できるようになるためにMKタクシーが始めた取組である。外国人観光客のタクシーに対する印象は、そのままその都市に対する印象につながるという考えのもと、京都・滋賀のタクシードライバー全員が外国語で挨拶できるようになることが目的で、5年間で全ドライバーに外国人観光客を見てもうろたえない、という姿勢を培うことを目的としている。「京都と言えば英語のできるMKタクシー」という目標を掲げ、MKタクシーは、「World Driver's Cup」の商標登録をした。スポーツ界でしか使われないWorld Cupという言葉をあえて英語・中国語コンテストに使用したのである。将来は京都の他社のタクシードライバーも参加してもらいたいと、京都全体の外国人観光客誘致の先頭を切っている。WDCはグローバル化する世界に参入するMKタクシーの最初のステップなのである。



WDCの参加者『MK新聞 平成23年2月1日第771号』8頁から

情報の発信力——『MK新聞』

MKタクシー発行の『MK新聞』。独自の取材で京都の様々な情報を掲載している。発行日は毎月1日で2012年1月現在、783号発行されている。

『MK新聞』平成23年12月1日付782号のトップ頁は、「タクシー再規制は事業者の創意工夫の放棄」という国土交通大臣に向けた代表取締役社長青

木信明氏の提言が掲載されている。「戦う MK タクシー」のイメージを緩和させるのが、左側の活躍する女性を取り上げた「女^{ひと}」のコーナーである。豊富な記事が満載の『MK 新聞』は、優秀な若手スタッフによって作成されており、情報共有の視点からも単なる広報紙ではなく、社会へのメッセージ性を重視している。



『MK 新聞平成 23 年 12 月 1 日付 782 号』トップ頁から

同号 6 面に以下のような「龍谷大学にて弊社社長が講義」が紹介された。京都を拠点とする企業の経営者が、京都に拠点を置くことの利点や弊害を学生に考えてもらう内容の講義がなされた。今回は 2 回目の講義となったが、MK の新入社員による研修実習が披露された。「声だし」研修を目のあたりにして、MK の新入社員たちのあまりにも真摯な、そして熱心な姿勢を見て、当初冷笑したり、私語をしていた一部の学生の表情が一挙に変わった。MK タクシーの講義を聴きながら、学生にとって「日本の教育制度の在り方」に疑問を呈する機会となったことに間違いない。「日本人の精神文化」の根本が何か、そして仕事を通して「日本の精神文化の回復」を狙う MK タクシーが京都だけでなく、世界に向けて誇れる日本企業であるというコメントが学生から聞かれた。異文化経営では、国間の差異に焦点を置くだけではなく、国内で組織や業界を活性化する差異や衝突にも焦点を置くことが必要である。MK タクシーは、異文化経営の視座を見据えることができる事例である。

龍谷大学にて 弊社社長が講義

去る11月22日、エムケイ株式会社代表取締役社長長吉木信明が、龍谷大学経営学部にて開講されている「経営学特別講義・我が社の経営」として京都とは」の講師として昨年に続いて今年も招かれました。これは、京都を拠点とする企業の経営者が、京都に拠点を置くことの利点や弊害を学生の方に考えていただき、京都という地域の持つ意味

を考へるというもので、90分の講義の中で、MKの歴史やサービス精神などの紹介を交えながら、お客様視点での経営の大切さとMKが置かれている現状を論じました。講義の最後には、MKの社員教育への取組を分かりやすく伝えるため、MKの新入社員によって社是「我等の信念」唱和などのセレモニーが披露され、学生たちも熱心に受講していました。



セレモニーを披露する弊社教習生

