

ニュースから考える

税理士の佐藤です。

「営業収入 5 万円まで帰れません」とのサブタイトルに惹かれ一冊の本を購入しました。本のタイトルは「タクシードライバーぐるぐる日記」、父親が経営する総勢 5 名の同族会社の元専務の著書です。



著者曰く、突然の倒産によりそれまでの仕事を失った。

「年老いた老親と、まだ大学生のひとり息子のために、生活の糧を稼がなければならない。なんの技術も特別な能力もない五十男に職業選択の余地はなかった。とにかく早急に生活費が必要だった」・・・と彼（Aさん）の 15 年間の物語（実話）は始まります。

人生、色々な事がありますが・・・今月は倒産により経営者から無職へという人生最大の危機を乗り越えた人の実話からヒントを学びましょう。

1分でわかる業務カイゼン

成績優秀者から学ぶ

会社にとって「収益を上げられる社員」は重要です。そこで、タクシー会社（以下、「営業所」という）ではドライバー全員の成績表をフルネームで廊下に張り出し競争心を煽ります。

人間、順位が気になるのが人情というもの・・・。平均値より上位であれば、会社の足をひっぱらなかつたとほっとし、平均を下回っていれば落ち込みます。また、同僚の成績も気になります。

ある日、Aさんは上位も下位もだいたい固定されている事に気づきます。1000名ほどの営業所という事でごくわずかな人

しか顔見知りがいませんが、上位の常連、坊主頭のBさんの事は知っていました。



思い起こせば・・・Bさんは朝礼でいつも最前列に並びます。理由は朝礼後に渡される運転者証を一番に受け取るためだったのです。営業所から車が一齐にスタートしますので最初と最後では30分ほどの時間の差が生じます。つまり、成績上位の人は何かを工夫しているのです。

クレーム対策

タクシードライバーの危険な運転にヒヤットした事があるのは私（佐藤）だけではないと思います。怒りが収まらず営業所に苦情を言う人もいるかも知れません。

しかし、交通ルールをしっかりと守っているタクシードライバーでもトラブルに巻き込まれる事があります。なかには、些細な事でもわざわざクレームをつけてくる、いわゆるクレームと呼ばれる人もいま



す。こういう人は苦情を言うことが目的なので「たちが悪い」とAさんは言います。

ある日、営業所にクレマーがやって来

ました。理不尽な苦情をベテラン社員のCさんが対応します。15分程するとクレマーが悪態をついて営業所を出ていきました。Aさんが「どのように解決したのですか」と聞くとCさんは「人は熱くなるときもあるが、時間が経てば元に戻るんだよ。ずっと怒っていることなんてできないんだから、相手の言い分を黙って聞き、しゃべり終わるまで反論しない。今回だって、相手の言い分をうんうんと聞いていただけだよ」とほほ笑んで語ってくれました。

どんな仕事であってもクレーム対応は避けられません。

最高益達成

還暦を過ぎるとやる気が減退するようです。Aさんも同様で、子供が社会人となり独立、両親も他界、タクシードライバーとなるきっかけとなった守る人もいなくなり、病気も複数抱え、勤務が体力的にきつく感じる様になり現役引退が頭をよぎります。

Aさんは、まず勤務日数を半分以下に減らしますが年金も前倒しで貰うと生活にはほどほど困らない金額にはなりません。月に6日出社しますが、しまりがなくだらだらと時間を消化するだけの勤務となりました。年齢と共に社員のみならず経営者にもやって来る引退の兆候です。

しかし、さほど欲もなくなると面白い事が起こります。ある日、他の人より遅い朝7時にゆったりとスタートすると、すぐさま乗車、その人を目的地に届けるとまたお客が乗車・・・その繰り返しで、Aさんの思いと裏腹に・・・まさに入れ食い状態。



結果は、売上9万9900円で冒頭で紹介した5万円のダブルスコアまであと100円という**最高記録達成**となりました。

人生ピンチもあれば、予期しない成果もあるという事です。いずれにしても、倒産という最大の危機がありましたがAさんの人生は本を出版するという形で皆さんに知ってもらいたいほど良いものだったのでしょ・・・。

目の前のピンチを乗り越えた先には良い事があると信じられる例ですね・・・。

今月のことば

私は失敗した。だがそこで多くの事を学んだ。若いころにひどい目に遭い、失敗する事は重要なんだって思うね
ウォルト・ディズニー（ディズニー創業者）

編集後記:

今年のスポーツ業界の最大の話題は大谷選手の活躍です。現時点でも数々の賞を受賞し、MVP受賞が満場一致かが気になるところです。一方、松坂選手等、著名な選手の引退セレモニーが行われています。どんな名経営者であってもいつかは引退の時期がやって来ます。若い人たちが活躍できるための環境整備は現経営者の責任です(寿)。