

# ホスピタリティを追求し すべてのドライバーに誇りを



**国際自動車株式会社  
2015年2月24日**

ホスピタリティ・ドライビング km ～お客さまの笑顔を、私たちの喜びとして

## 1. タクシー業界への危機感

- (1) タクシードライバー不足の恒常化、  
退職者が多いという負のスパイラルへの歯止め
- (2) タクシードライバーの高齢化
- (3) 接客サービスの質の向上
- (4) タクシードライバーという仕事の社会的評価が低い

## 2. 新しいタクシーを創造する人材の不足

- (1) 「総合生活移動産業」へと飛躍するための主軸となる人材の確保
- (2) 究極のサービス業への脱皮（ホスピタリティの実践）

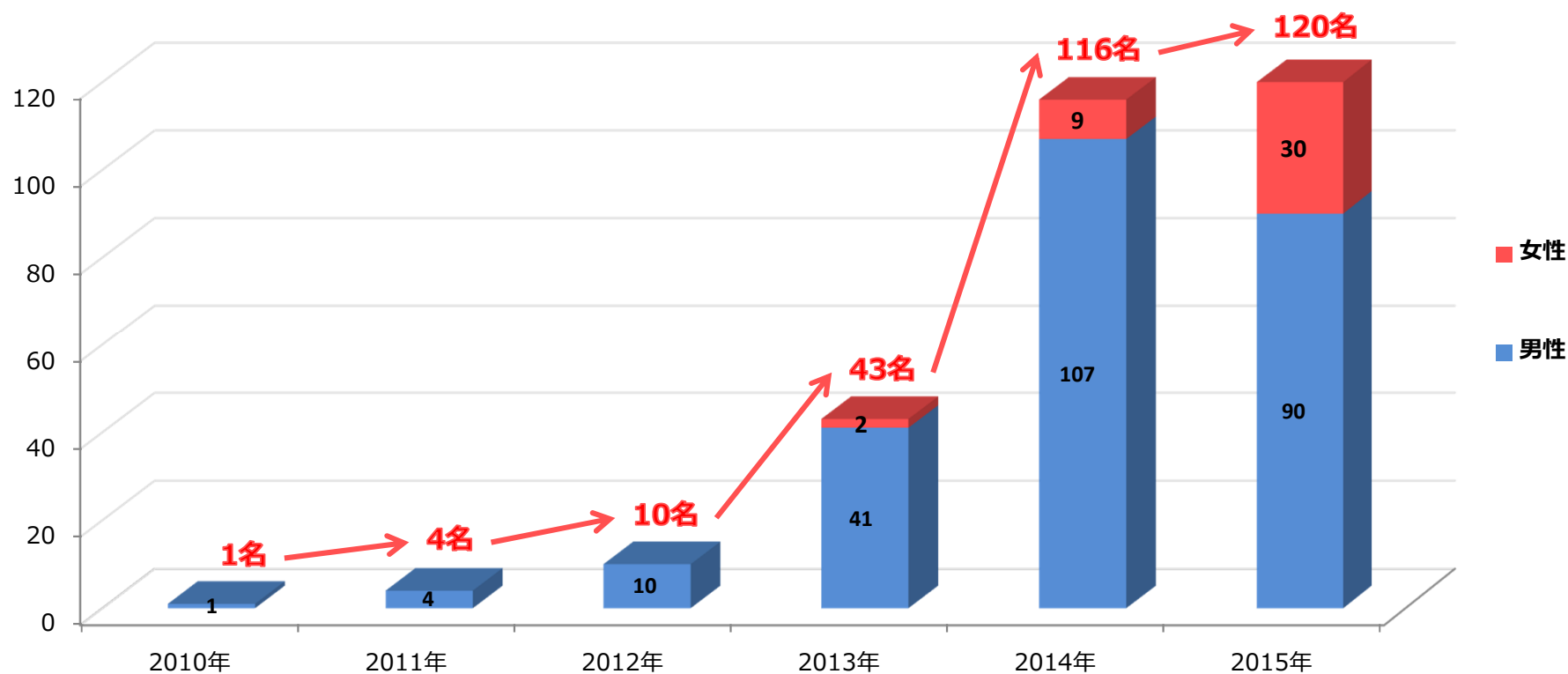
## ◆ 2010年～2015年採用人数：294名

男性253名・女性41名の新卒者が、タクシードライバーとしてデビュー

\* 2015年入社の新卒タクシードライバーは、120名（男性90名、女性30名）を見込んでいる

\* 2010～2014年入社の新卒タクシードライバーの退職率は、11%

### 【新卒のタクシードライバー採用人数の推移】



## 1. 新卒者が配属された事業所が活性化した

在籍のタクシードライバーが、新卒者を自分の子供や孫のようにかわいがって応援をしていて、明るい雰囲気生まれた

## 2. キャリア(中途)入社数が増加し、低年齢化してきた

## 3. 新卒者の意見により、今までは業界の常識とされたことが非常識であると再認識できた

## 4. お客様からいただくお褒めのことばの約9割は、10年未満のドライバー





## 1. 企業理念の再構築【2012年1月】

- (1) お客様や求職者などステークホルダーに理解をしてもらうために、国際自動車は何を目指し企業活動をしているのかを明確にしたうえで宣言し、そのビジョンの実現に向けて愚直に実践することであると決めた
- (2) そのために、今までの社是である「基本方針」の魂を継承しつつ、時代にマッチした新たな企業理念を作りなおした

### kmグループの企業理念

kmグループは、つねに感謝の気持ちをもって、お客さま満足を追求し、「kmブランド」の向上を通じて業界の発展に尽力するとともに、心豊かで潤いのある社会づくりに貢献します

## 2. 企業理念に基づいたモットー

### 「ホスピタリティ・ドライビング」という考え方の啓蒙

#### kmグループのモットー

ホスピタリティ・ドライビングkm  
～お客さまの笑顔を、私たちの喜びとして  
Hospitality-minded km Group

#### 「kmグループのホスピタリティ」とは

お客さまに喜んでいただけることを私たちの喜びとして、それぞれの感性を活かし、「その時」、「その場」、「そのお客さま」に最善と思われることをして差し上げること

※この「お客さま」の対象は、kmの車に乗車されているお客さまだけでなく、他の交通運転者や歩行者等も含まれます。

## 3. 新卒者を受け入れる土壌づくり

### (1) 新卒者を厳しくも温かく守り育てるメンターの育成

各部門に配属後も配属先の上司だけでなく人財採用・研修課の先輩社員がメンターとしてフォローをしている

### (2) 配属先の管理者の意識改革

当初は管理者の意識として「新卒者は教育に手がかかり大変」、「運転経験も少ないので大丈夫なのか」「大学まで卒業して、なぜタクシードライバーになったのか？」というものがあったが、新卒採用の目的や将来の会社のビジョンを共有することにより、管理者の意識が変わってきた

### (3) 研修カリキュラムの充実

2013年12月に「ホスピタリティ・カレッジ」を開設し、研修体制を強化

事業所ごとにホスピタリティ年間教育目標を  
かけ、PDCAサイクルで取り組んでいる



kmグループ赤坂  
ホスピタリティ・カレッジ

## 4. キャリアパスの構築

- (1) 乗務社員からコーチや職員への職種変更の基準構築
- (2) 将来の個人タクシー事業主として、kmのインフラをそのまま使用できる仕組みを構築【2015年1月】  
(km提携個人タクシー制度)

自身が磨いた運転技量を活かし、長く安心して働ける選択肢を提供することで、キャリアパスが描ける



『ザ・タクシー』掲載記事  
(2015年1月1日)

## 5. 業界の常識を変える取り組み

- (1) 洗車業務・ワックスがけは、ドライバーの仕事という常識を見直し、洗車が楽になり、ワックスがけ不要の「ガラスコーティング」を導入
- (2) つり銭はドライバーが用意するというタクシー業界の常識を覆し、つり銭を払出できる仕組みを導入
- (3) 営業所職員がお金に一切手を触れない仕組みの構築



営業所に設置している  
つり銭払出機



- ◆ **就職サイトの活用**  
学情ナビ、就活ラボ、マイナビ、日経就職ナビ、等
- ◆ **合同企業説明会の開催**
- ◆ **大学（キャリアセンター）訪問**
- ◆ **縁故**
- ◆ **ホームページの充実**
- ◆ **大学の授業や講座で役員が講演**



参加型会社説明会風景

## ★タクシーは、困った時に使う乗り物

急に雨が降ってきた時、重い荷物を持っている時、  
お子さまや高齢者と移動する時、体調が悪い時等

**= お困りになっているお客さまのお役に  
立たせていただいている誇り高い仕事**

## ★公共交通機関 = 社会貢献度が高い仕事

## ★新しいサービスの担い手

観光・マタニティー・バイリンガルタクシー・  
高齢者やお子様の送迎等

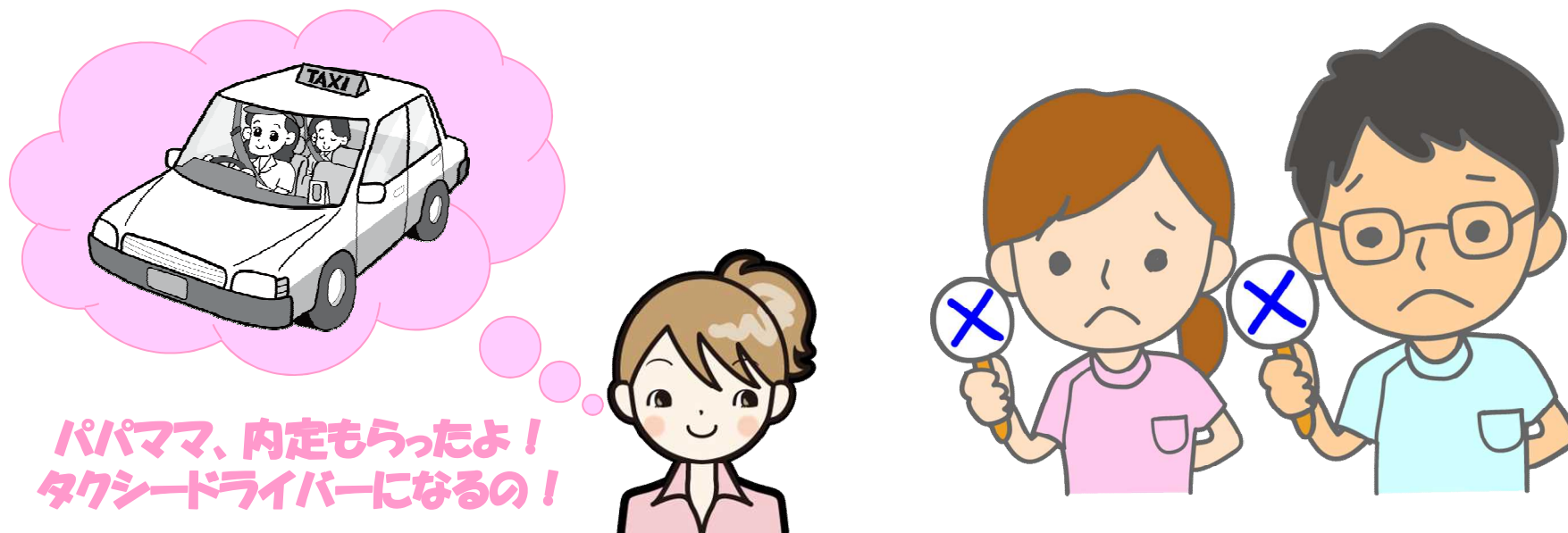
タクシードライバー  
の仕事の**“魅力”**  
を伝える!!



1. 求職者の周囲からの反対
2. タクシードライバーという仕事の社会貢献性が全く認識されていない  
= タクシー業界が伝えてこなかった、広報が不足

## 1. 二種免許取得条件

一種免許取得後3年以上（2年以上の特例措置はあるが年齢は21歳以上）



## 1. 入社する前のタクシー業界のイメージは？

- ・おじさんがする仕事
- ・選択肢として全く入っていなかった
- ・不規則、危険（防犯、事故）



## 2. 弊害となったことはあるか？

- ・両親や家族、友人から反対された
- ・大学の就職課担当から反対された



## 3. 不安なことはあるか？

- ・ペーパードライバーなので運転が不安
- ・地理が覚えられるかが不安



# 新卒タクシードライバーの声（入社後）

- ◆ お客さまから「若いのに凄いね」「ありがとう！」と声をかけていただき、**評価される**ことが多く、うれしくて励みになる。
- ◆ 新卒として他の社員と馴染めるか不安でしたが、**息子のように面倒をみて**くれて、サークル活動や食事に誘ってくれて、**毎日が楽しい**。
- ◆ 小学生にサッカーを教えている。**平日の休みには地域に貢献できる**ことが誇りに思える。（平日に指導するサッカーのコーチがいないため地域に喜ばれている）
- ◆ 努力した分が給料に反映されるため、お金を貯めて**ひとり暮らしを始めた**。現在は**両親に毎月5万円の仕送り**をしている。学生時代に猶予していた**国民年金保険料も返済できた**。
- ◆ 大学卒の初任給では**奨学金の返済**がきついのが一般的だが、kmに入社したおかげで返済にも**余裕があり**、**両親も安心**している。40歳までの支払う予定が早まりそう。
- ◆ 入社2年目で**念願の自家用車を購入**できた。他の業界であれば入社2年目でなかなか車は買えないと思う。
- ◆ 入社前は両親が反対していたが、今では「今日はどこか遠いところに行ったの?」「売り上げはどうだったの?」など、**両親も応援してくれる**ようになった。





# 女性社員の採用・育成・登用の取組み①

## ◆「女性が働きやすい職場をつくるプロジェクト」結成【2013年7月17日】

女性社員座談会を開催（随時開催）、  
外部女性座談会を開催（2013年7月5日）

## ◆女性施設の拡充

実施時期	事業所	改修内容	改修状況
2008年3月	三鷹営業所 (30名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②トイレ新設（1カ所） ③シャワールーム新設（2カ所）	完成
2011年12月	玉川営業所	①トイレ新設	完成
2013年10月	吉祥寺営業所 (25名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②トイレ新設（1カ所） ③シャワールーム新設（1カ所）	完成
2014年4月	コールセンター (45名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②トイレ新設（1カ所） ③シャワールーム新設（2カ所）	完成
2014年10月	板橋営業所 (50名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②休憩室新設 ③パウダールーム新設 ④シャワールーム新設	改装中 (2015年2月完成予定)
2015年3月	東雲営業所 (180名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②休憩室新設 ③パウダールーム新設 ④シャワールーム新設	改装中 (2015年3月完成予定)
2015年1月	台東営業所 (40名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②休憩室新設 ③パウダールーム新設 ④シャワールーム新設	改装中 (2015年3月完成予定)
2015年10月	世田谷営業所 (50名収容)	①女性仮眠施設の新設 ②休憩室新設 ③パウダールーム新設 ④シャワールーム新設	改装中 (2015年6月完成予定)



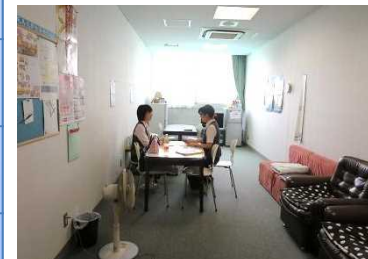
「乗務中に利用しやすいトイレが少ない」との声が多かったため、人財研修課で女性乗務社員が利用しやすいトイレ情報を満載する『km Ladies Map (レディースマップ)』を作成



三鷹営業所 女性仮眠室



吉祥寺営業所 女性休憩室



羽田営業所 女性休憩室



板橋営業所 女性トイレ・浴室

## ◆ 女性に特化した研修体制

女性対象の「ビジネスメイク」「立ち居振舞い&ウォーキング」研修の実施

男性管理者向けの「セクシャルハラスメント研修」実施

女性コーチ（3名）を配置し、女性社員のケアやフォローを強化

新卒女性事務職をタクシー事業所に配置（15名）

ホスピタリティ・アテンダント「女性ならではのホスピタリティ研修」

## ◆ 女性が輝くための施策を実施 —— Re:laxi（リラクシー）

Re:laxiとは、「ホスピタリティ・アテンダント」と名付けられた女性ドライバーが、単なる送迎に留まらず、高齢者やお子さまに同行するタクシーサービス。

また、ホスピタリティ・アテンダントに対して、初めて固定給制度を導入

## ◆ 「km2020ウーマンプロジェクト1000」結成【2014年11月21日】

### 【女性採用の実績】

採用年	新卒採用				キャリア(中途)
	タクシードライバー	総合職・事務職	整備士	バスガイド	タクシードライバー
2010年	0	0	0	1	0
2011年	0	3	0	16	2
2012年	0	5	0	8	9
2013年	2	9	0	12	23
2014年	9	20	0	28	47
2015年 (内定承諾者)	25	12	2	9	—
<b>合計</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>81</b>



ホスピタリティ・ドライビング km ～お客さまの笑顔、私たちの喜びとして

- ◆ 二種免許取得時の年齢制限の条件緩和
- ◆ タクシーに特化したナビの開発への援助  
助成金など
- ◆ 休憩場所・トイレ・喫煙場所の確保  
公園などを一部開放し、食堂・トイレ・仮眠施設、  
女性専用施設をつくる
- ◆ 観光タクシーにおける駐車場の確保
- ◆ タクシー業界の取り組みを  
国や東京都などの広報活動の強化  
首相や国土交通大臣・女性大臣と女性タクシー  
ドライバーとの懇親会の開催
- ◆ バスレーンや陣痛搬送時の道交法の除外の検討
- ◆ 運賃の値上げの検討



1. 新卒採用を進めることは、会社（業界）が危機感を持って生まれ変わり、変革を断行するという強い決意に立脚することに他ならない
2. 一にも二にも、事業者の情熱がカギである
3. 駅づけなどのタクシードライバーの態度や運転マナー・接客などが業界全体のイメージを低下させているという実態を経営層や管理者が把握し、その変革を行う必要がある
4. 新卒採用は、先行投資



# ご清聴、ありがとうございます！



ホスピタリティ・ドライビング km ～お客さまの笑顔を、私たちの喜びとして