

【タイトル】新春講演会・賀詞交歓会

【委員会名】研修委員会・総務委員会

【日時】平成21年1月23日(金) PM4:00~7:00

【場所】アンフェリシオン

【演題】「はとバス再建から得た教訓～私の実践的企業論～」

【講師】元(株)はとバス代表取締役社長の宮端清次氏

【概要】

会員も含めて総勢200名が参加して開催された。

宮端講師は、東京都で交通局長を最後に退職され、その後、東京都の第三セクターの会社の専務を経て、平成10年にそれまで4期連続の赤字経営のはとバスを再建するために、同社代表取締役社長に就任された。

まず、再建にあたっては、より以上にコストの削減等**合理化**や社長と全社員に**危機感と使命感の意識改革の共有**を推し進めた。

とりわけ、意識改革の共有では、顧客満足度経営(CS)として、「**ならしか**」経営を推し進めることとした。

そのため、社長自らも実践し、さらに社員に対しても休日に**自腹ではとバスに乗ることを奨励**した。これは、社員が実際にお金を払ってはとバスに乗り、顧客の立場になれば、はとバスに何が欠けているかなど自ずとがわかってくるはずであるとの思いからである。



それによって、顧客サービスの見直し、改善が図られ、最終的に「**ウオンツ**」となり、顧客に喜ばれる、感謝されるサービスにつながるようになるという。

また、前述の「**ならしか**」は、はとバス「**なら**」安心して乗れる。はとバス「**しか**」乗りたくないというもので、「**なら**」は信頼、「**しか**」は支持であり、これが達成できた時に「**ひとり勝ち**」となり、「**オンリーワン**」になれるという。

また、従業員が直接、顧客と接する関係で、社内においては従業員を一番上の位置づけにし、社長以下役員を一番下にする逆ピラミットの組織を構築し、従業員のやる気を引き出す従業員満足度（E S）にも着手した。

就任初年度は、この意識改革もなかなか従業員に浸透されず苦勞の連続であったが、社長自らが範を垂れるなどした結果、社内が一丸化して就任初年度から黒字経営の転じることとなり、以来、在任4年間の各年度黒字経営という結果を出した。

宮端講師は、はとバス社長に選任された株主総会で、「1年で黒字に転じます。もし、そうでなければ辞職します。」という挨拶をし、退路をたって再建にあたったという。

1時間30分の講演の中で宮端講師は「企業のトップは常に発想の転換をしなければならない」など、数々の示唆に富む事柄を熱く語られた。



講演会終了後は、江東東税務親和会主催の新年賀詞交歓会が開かれ、来賓と税務6団体の会員が和やかに懇談の後、閉会となった。