



人と環境にやさしいトランジットモデル都市をめざして RACDA

第 251 号

2024/ 10

## 全ての施策も安全から。信用と信頼を大切に

■信頼と信用、似て非なる言葉であるが、その違いをはっきりと説明するのは難しい。ビジネスの世界において考えると、信用は「主に人や団体が過去に残した実績や成果に基づくもの」である。対して信頼とは「将来的に生じる感情や行動に期待すること」となる。前者が過去に対するものであるのに対して、後者は未来がある表現である。どちらも大切であり、ビジネスにおいても人間関係においてもなくてはならないもの、であるのは言うまでもないであろう。そして蓄積するには長い時間がかかるが、失うのは一瞬であるという怖さも兼ね備えている。

■2024年9月は輸送の安全に関する信用が大きく揺らぐ出来事があまりにも多く発生した。たとえば、JR貨物では車軸圧入のデータ改ざんが見つかり、一時的に全ての貨物列車の運行が取りやめになった。他にも東北新幹線で連結器が外れたり、その後も様々な会社で同様の事象がニュースとなった。各事象についてはしっかりと原因が明らかになり、組織内において二度と同じようなことが繰り返されないよう再発防止に取り組んでほしい、と切に願う。

(その後車軸圧入については、全国総点検で、かなりの社で問題が発生しており、基準のあいまいさや技術の継承問題が指摘されている。また新幹線連結器問題では、製造時の金属削りカスが電氣的短絡を起して、安全側に作動しなかった問題があきらかになった。こうした背景には、極端なコストダウンや、人手不足による技術継承といった問題があるかもしれない。)

■もちろん個々の現場で安全に関して全く妥協なく追及していることに対しては疑う余地はない。何よりも最優先すべきことであり妥協してはいけないことには疑う余地もない。今回の各社の事例も誰も起こしたくて起こしたわけではないと信じているし、しっかりと原因を究明して再発防止策を打てば物理的なメカニズムは防ぐことが出来る。では、ここで考えたいことは何かというと、「では安全に動いてくれさえすれば、お客さんは来るのか？」ということである。なかには飛行機は本当に怖いから絶対に使わない、自動車は絶対に使わない、という人はいるかも知れない。しかし、一般論として移動手段を選ぶときに安全だからということを決め手にしているだろうか？恐らく多くの人は安全と言うのは「前提」であって、価格であったり、サービスであったり、快適性などその上に乗っかる付加価値の部分で選択をしている。それは安全に対して「信用」があるからだろう。しかし、その土台部分のみを追求しては商品はいずれ埋没化するし、当たり前なことだけでは評価が得られなくなる。例えば近所のスーパーに買い物に行くのに「天井が落ちてくるかも…」と思う人はまずいないであろう。家から近い、価格が安い、欲しいものがある、など前提条件以上の魅力があって決め手になっている。

■誤解のないように述べるが、特に公共交通の世界で安全は絶対であるということに変わりはない。ただし、それを理由に何もしない、ということは衰退を招くこととなる。公共交通がこれからも信用を得、また人々から信頼され続ける為には、絶えずこれまでと変わらず運行を続けることが必要であろう。一方で、利用してくれるお客様を満足させることも同時に考えていく必要がある。これが信用の上に積み上げられていく信頼に繋がる。

■しかしながら信頼を積み重ねる手法に特效薬はない。ただ 1 つ重要なのは、現場と管理がしっかりと噛み合うことが大切であると考えます。例えば現場がどんなに素晴らしくても管理がなかったら失敗する。一方で管理が素晴らしくてもそれを実行する現場がなければならぬ。得てして不正とは、こうした現場と管理のすれ違いや歪みの中で起こるものである。重要なのは両者がしっかりと歩み寄り、違和感がある部分については徹底的に話し合って解決することであろう。安全運行をする為にはどうしたらいいか？を大前提にしつつ、どうすれば利用するお客様に納得いただけるか？安心してもらえるか？次も利用してもらえるか？立てる問いによってその答えも当然異なる。

■もう 1 つ重要な点として忘れてはならないのはこれからの世の中は「隠せなく」なってくるということである。SNS に代表されるように、情報をすぐに検索できる時代になった為、これまで意図せず隠せていたことも、すぐに分かるようになってきた。これは単に不正や不都合な真実がバレるという負の面に限らず、例えば企業理念と一致したサービスを提供しているか、ということも含まれる。バスロケが導入されたことで便利になった反面、実は時刻表に記載されていた時刻は、ほとんど毎日遅れ続けているということも分かるようになってきた、という例もあるだろう。(既に遅延対策プログラムが稼働しつつある)人間である以上、常に正しく、常に聖人であれとは言わないが、信用を得る為には表向きに安全運行を続けるだけでなく本心から取り組み続ける必要がある。

■これは公共交通に限らず政治や一般の商売にも広く当てはまること。ただし、安全に対する意識と考え方において、交通業界が最も優れている点もまた事実である。東北新幹線の例でも連結器が外れたもののそれ以上の大惨事に至らなかったのは、仮に連結器が走行中に外れた場合は追突を防ぐために後方の車両により強いブレーキがかかるように設計されていた為。航空事故に遭うよりも、宝くじに当たることや自動車事故に遭う方がよっぽど高い等、客観的に見れば安心できる材料はたくさんある。過去の事故や事例から学び、二度と同じことを繰り返さないという先人たちの涙と努力が、今の安全な交通社会を作っている。今一度、この原点に立ち返り、さらに安心して、そして人々に信頼できるものになることを願う。そして、安全対策を妥協なく追いつめつつ、真に利用者に必要とされる為、サービス向上へも飽くなき努力を続けていくことも同時に大切だ。他の業界の模倣となるべく、現場と管理が一体となった改善をこれからも期待したい。

NPO 法人公共の交通ラクダ(RACDA)

事務局 〒700-0823 岡山市北区丸の内 1-1-15 禁酒会館 3F TEL&FAX 086-232-5502

E-mail:info@racda-okayama.org

URL:http://www.racda-okayama.org

RACDA

検索

