

CASE 25 エムケイ株式会社

<http://www.mk-group.co.jp>

所在地：〒603 8036 京都市北区上賀茂西河原町 1 - 1

事業内容：旅客運送事業

売上高：149 億円

売上高経常利益率：9.8%

設立：1960 年

従業員数：2,400 人

(2003 年現在)

企業概要

1960 年設立の旅客運送業で、格安タクシーの MK として富に有名。値段が安いから顧客に支持されているというわけではなく、売上や利益は非常に高く、売上高は約 20 年右肩上がりに増加しており、売上高経常利益率も同業他社をはるかに上回っている。ドライバーに対する教育は徹底されており、「タクシーはサービス業」という考えのもと、4 つの挨拶などが行われている。

ポイント

- (1) 三方（株主・社員・顧客）良し。正三角形・真ん丸の経営
- (2) 4 つの挨拶 「挨拶しないドライバーには料金を払わないで下さい」
- (3) 弱者優先
- (4) 若い女性の命を救う

まとめ

MK タクシーは、これまで護送船団体質であったタクシー業界の中で、「顧客のためにならないことはしない」と反旗を翻し、規制緩和に挑戦し続けてきた。そこには、「わが社はお客様のために存在する」「全ての顧客を VIP 扱い」「タクシー業界の最大の商品ドライバー」といった徹底した顧客志向・社員志向の経営方針があったからである。当社は、今後も顧客・社員・株主の全てが満足する三方良しの経営、正三角形・真ん丸の経営を行い、顧客・社員・株主からなくてはならない企業として成長発展していくことだろう。