

● ● ●

社会の支持を得て、
持続可能なタクシー事業へと「流れを変える」挑戦は、
「ホスピタリティ・マインド」を持つ、
kmグループ全員による
チャレンジの積み重ねによって必ず結実するものと
私たちは確信しています。

あるいは、
日々100万人との出会いを通じて、
「心豊かで、潤いのある」社会の実現
に寄与すること・・・。



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





未来志向の“旅客運輸事業”をめざして

タクシー、ハイヤー、バスの3事業を柱とする国際自動車は、**自動車というものがまだ物珍しかった1920年に創業**しました。戦時下では現在のタクシー大手4社体制につながる大合同が行われ、以来、リーディングカンパニーの一角を担い、旅客運輸業界の発展に寄与してきました。そして、当社では常に先陣を切る形で様々なチャレンジを行ってきました。

バブル及びバブル崩壊、デフレ経済期を経て、業界全体のサービス低下が指摘され、私共も含めて業界全体に停滞ムードが漂う中、2009年に、当社は「業界変革」を標榜し、本腰を入れて大学生の「新卒採用」にチャレンジしていくという大きな経営決断をいたしました。**未来に向かうには、「業界を変える」くらいの気概をもって、「自らが変わる」こと。それには個性を尊重して多様性を積極的に活用する組織づくりが必要です。**そして、業界の慣習や常識に囚われず、それを可能にする若い感性と活力が不可欠でした。

2013年には、こうした「未来志向」をさらに推進していくための「企業理念・経営方針・モットー」を策定しました。そしてまずは、**「100年企業」となる2020年の節目を目途に、当社グループ独自の「ホスピタリティ」という価値観を共有しつつ、「社会からリスペクトされるタクシー・ハイヤー・バス業界」をめざす**こととしました。以来、kmグループでは様々な「業界初のチャレンジ」を続けており、その一端をこの会社案内にて紹介しています。「ホスピタリティ・ドライビングkm」のより詳細な内容につきましては、どうか実際に、皆さまご自身にて体験していただきますことを、心から切にお願い申し上げます次第です。

代表取締役社長 西川 洋志

Corporate philosophy

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

Management policy

経営方針

1. 「輸送の安全確保」を大前提とし、コンプライアンスを最優先とする
2. 「人よし」「車よし」「サービスよし」の「kmブランド」を磨き、
もって業界全体の社会的評価向上をめざす
3. 社会に貢献する

人よし

「人こそ財(たから)」の考えのもと、感性豊かな人財を積極的に採用し、安定的な雇用を保证するとともに、公正な人事制度のもと教育体制の拡充に努め、自己実現が可能な働きがいのある職場環境を整備することで、上昇志向に溢れた、明るく、活力ある人間集団を形成する。

サービスよし

各人がホスピタリティ精神を発揮し、創意工夫のもと、つねに「お客さまの期待を上回るサービス」を提供するよう奨励するとともに、旅客自動車運送事業を起点とするも、従来の事業および業務範囲に拘泥することなく、「プラスαのサービス」にチャレンジする。

経営方針の キーワード

車よし

安全、確実、迅速、快適にお客さまを目的地にお送りするため、高品質車両の導入と万全の車両整備に努めるとともに、適正な運行計画のもと、積極的なICT活用による充実したサポート・サービス体制を構築し、旅客自動車運送事業の使命を的確に遂行する。

社会に貢献する

公道を使用し、地域社会と密着した事業を行っていることを十分に認識し、環境対応型の車両や設備器具、用品の導入やエコドライブの実施など環境保全にも真摯に取り組むとともに、防犯・防災、人命救助など緊急時の対応にも機動力を活かして積極的に対応し社会に貢献する。

Corporate philosophy

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

Management policy

経営方針

1. 「輸送の安全確保」を大前提とし、コンプライアンスを最優先とする
2. 「人よし」「車よし」「サービスよし」の「kmブランド」を磨き、
もって業界全体の社会的評価向上をめざす
3. 社会に貢献する

ケイエム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

私たちの仕事は、お客さまを安全に、正確にお送りすること
お客さまに安心と信頼で満ちた「心地よい空間」を提供すること
お客さまに「kmに乗って良かった」という余韻が残るような、
わざとらしさのない、誠実なサービス・マナーを提供すること

そして、私たちの願いは、お客さまにご満足いただき

「つぎもまた、kmに・・・」と思っていただけること

私たちはいつも、感謝の気持ちでお客さまをお迎えします
そしていつも、「私たちで何かお役に立てることがあれば・・・」

という気持ちでお客さまに接しています

ホスピタリティ・ドライビングkm

ありがとうございます、私たちはケイエムです

Kmグループのホスピタリティ

「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

「ホスピタリティ・ドライビングkm」

kmグループが共有する「Win-Win」の価値観

創業当時の様子を物語る資料に、「会社に所属する車両主（ドライバー）には良い車で営業してもらおう」と、経営者が自ら試乗して導入車を厳選したという記載が残っています。「**お客さまも、従業員も大事にする**」という**経営姿勢は、100年の時を超えて、当社グループのDNAとして受け継がれています。**

会社に利益をもたらす働き手に良い仕事をしてもらうには、安全で乗り心地の良い車が必要であることは当然のこと。良いクルマ、良い運転、良いマナーでお客さまにご満足をいただければ、会社の評判が上がって利用者が増え、それはドライバーの収入アップに繋がり、ひいては会社の利益につながる。**例えば「三方よし[※]」の商売哲学、現代風に言えば「Win-Win」のアプローチ**です。戦後の進駐軍需要で業者が急増し「安かろう、悪かろう」がまかり通った時代にもこの姿勢は貫かれました。

企業理念の具体的な努力目標となる経営方針にも、大前提となる「安全輸送」「コンプライアンス」に加えて、「人よし」「車よし」「サービスよし」「社会に貢献する」が掲げられています。**未来志向で、kmグループの社員全員がこれら全てにチャレンジをすること、それが「ホスピタリティ・ドライビングkm」です。**

※三方よし：「売り手よし」「買い手よし」「世間よし」。江戸時代の近江商人（滋賀県）の商売心得とされる。



● Hospitality Driving

～お客さまの笑顔を、私たちの喜びとして



● タクシー事業
東京23区及び武蔵野市、三鷹市を営業エリアとし、グループ約4,000台の車両にて業界最高水準のサービスを提供しています。距離・時間に関わらず定額料金にてご利用いただける（空港等）定額タクシーや観光タクシーなどのサービスも行っています。



● ハイヤー事業
主に企業の社用車や役員車として、専属のドライバーと、高級ハイヤーを一定期間ご利用いただく専属契約サービスと、最短一日単位のスポット利用でのサービスがあります。専任教官による特別な研修を受けた乗務社員のみがハイヤードライバーとして勤務できます。



● バス事業（シャトルバス事業、路線バス事業、貸切バス事業）
シャトルバス事業：百貨店やホテル、企業（工場など）を対象に、ルートやスケジュールの設定を含む送迎バスのサービスを提供。路線バス事業：港区及び地元住人の代表者の方々と協議会を組織し、品川駅（港南口）を起点に、お台場エリアの住居・商業施設周辺などを巡回する「お台場レインボーバス」を運行。貸切バス事業：一般観光旅行をはじめ、修学旅行、社員（研修）旅行のほか、冠婚葬祭の送迎やイベント（ゲストの送迎）など、様々なニーズにお応えする貸し切りバス・サービスを提供。

● 整備事業
高度な技術を有するメカニックによる、タクシーやハイヤーなど国際自動車の使用車両の修理や定期点検を行っています。また、検査ラインを持ち、民間車検場ともいわれる「指定工場」を東京都内7カ所に、検査ラインを持たない「認証工場」を東京、神奈川の4カ所に所有しています。

● 駐車場事業
近代的駐車場の先駆けとして開設した「赤坂パーキングセンター」を運営しています。普通車128台、二輪車37台が収容可能で、24時間体制で管理者が常駐しています。

● 自動車管理請負事業
ハイヤー事業のお客さま（法人など）が所有する車両の運転業務のほか、当該車両の整備・点検・メンテナンスや燃料・消耗品の管理等の送迎車両に関連する様々な業務、ドライバーの労務管理業務などを長期的な契約に基づいて行っています。

● オートリース・自動車機器リース事業
主に法人を対象に、お客さまが希望する車両を一定期間、月々一定の金額で貸与します。車両代金のほか、自動車税の納付、車検や法定点検の手続き、保険・共済の更新手続きがパッケージ化されており、車両の所有に伴う財務、経費、管理業務の負担軽減に寄与します。

● 保険事業
自動車保険をはじめ、火災保険、賠償責任保険等の損害保険、がん保険、医療保険等の生命保険の保険代理店業務を行っています。

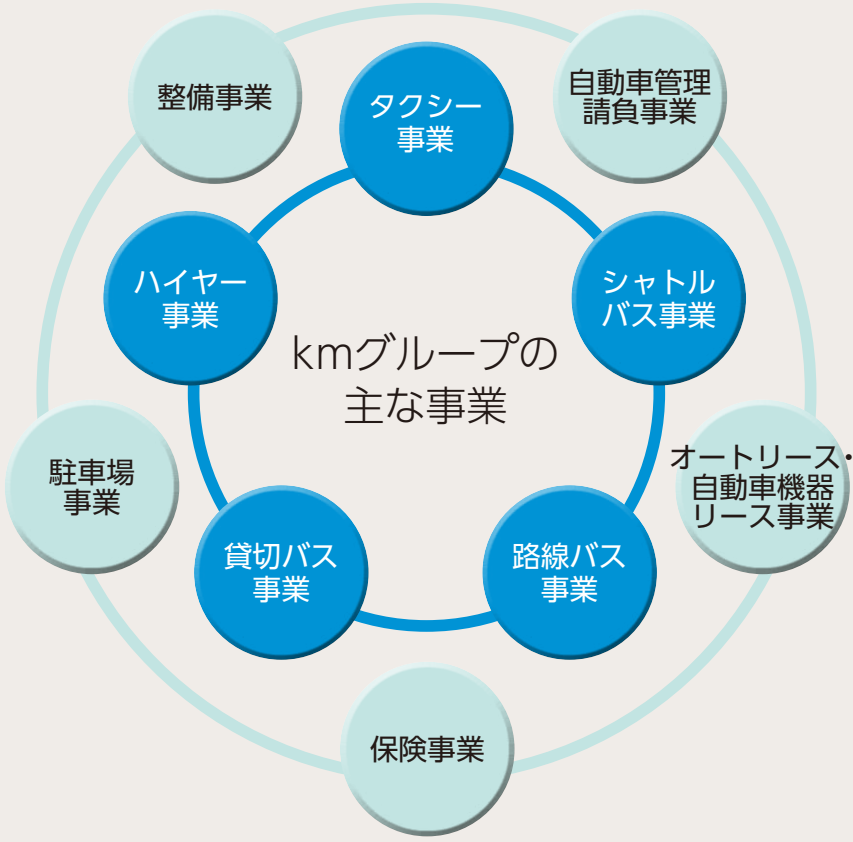
kmグループの事業内容

国際自動車グループは自動車運行に関わるあらゆるサービスを提供する旅客運送事業の総合企業です。

kmグループは、「タクシー事業」「ハイヤー事業」「バス事業」を3本の柱とする「総合旅客運送事業」を展開しています。グループ内には、「よい車」を選び抜く“眼力”を持ったエキスパートが揃う「オートリース部門」や、技術力において非常に高い評価をいただいている「車両整備部門」も有し、様々なお客さまのニーズにワンストップソリューションでお応えする体制を整えています。

業界大手4社の中でもバス事業を行っているのは当社グループのみ※。3つの異なる事業を通じた相乗効果を活用しつつ、さらなるサービス品質の向上を目指しています。

※1945年より、観光バス部門（乗合制都内遊覧バス）の営業を開始。2016年9月30日、ケイエム観光バス株式会社は、公益社団法人日本バス協会より、「貸切バス事業者安全性評価制度」最高ランクである三ツ星を取得しました。





「公共性・公益性」と「ホスピタリティ」

「いつでも」「どこでも」「手軽に」利用できる交通手段

かつて、「企業は社会の公器」と語った先達がいらっしゃいます。公共の道路を使用させていただき、東京都においては毎日、成人人口の約1割にあたる100万人ものお客さまにご利用いただくような事業を営む者は、**とくに「公共性」「公益性」について、常に高い意識を持ち続けなければならないと考えます。**

お客さまは様々な理由でタクシーを利用されます。例えばタクシーの場合、「目的地まで体を休ませて仕事の疲れを癒やしたい」「集中して仕事の整理をしたい」ビジネスマンや、「通院の負担を軽減したい」シルバー世代のお客さま、中には「約束の時間が迫っていて急いでいる」「荷物が多い」「急に雨が降ってきた」「具合が悪くなった」「目的地までの地理に不案内」「最終電車(バス)がなくなってしまった」といった「急な困りごと」の解決手段としてタクシーを利用されるお客さまも少なくありません。利用客数(0.8%)においてはJR(30%)などの比ではありませんが[※]、こうした**「個人的事情」も「いつでも」「どこでも」「手軽に」利用できる交通手段は他になく、極めて社会貢献度の高い交通インフラと言えます。**

「目的地まで、安全に、快適に、お客さまをお送りする(＝おもてなし)」のは当然のこと。その上で、私たちkmグループの従業員は、(電車・バスに続く)第三の重要な交通インフラを担う「プライド」と「覚悟」をもって、お客さまのあらゆる「個人的事情」に、精一杯お応えしていきます。**それぞれの「持ち前の」感性をフルに働かせて、「その時」、「その場」、「そのお客さま」に最善と思われることを考え、実践すること、お客さまにご満足いただく――**kmグループの「ホスピタリティ」にはそのような信念と決意が込められています。

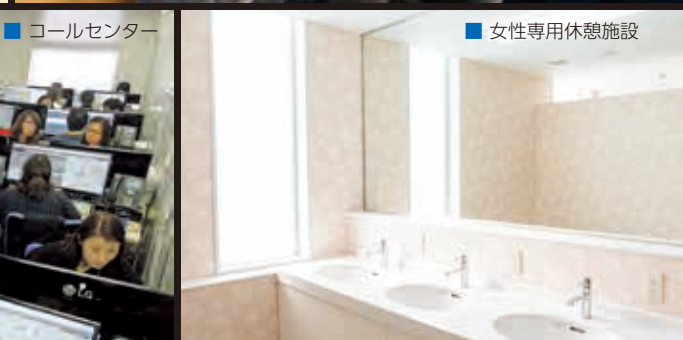
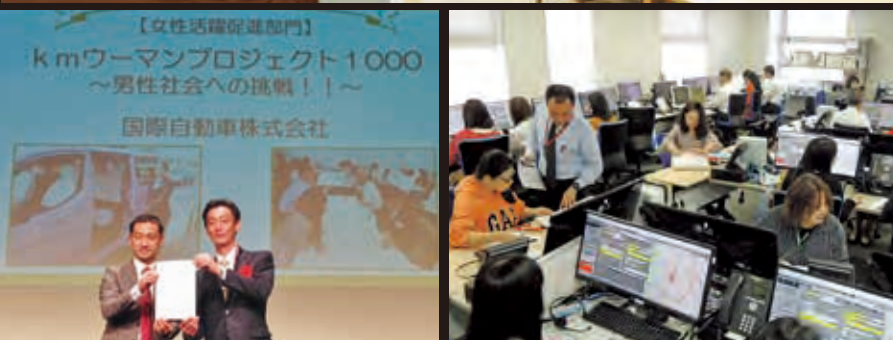
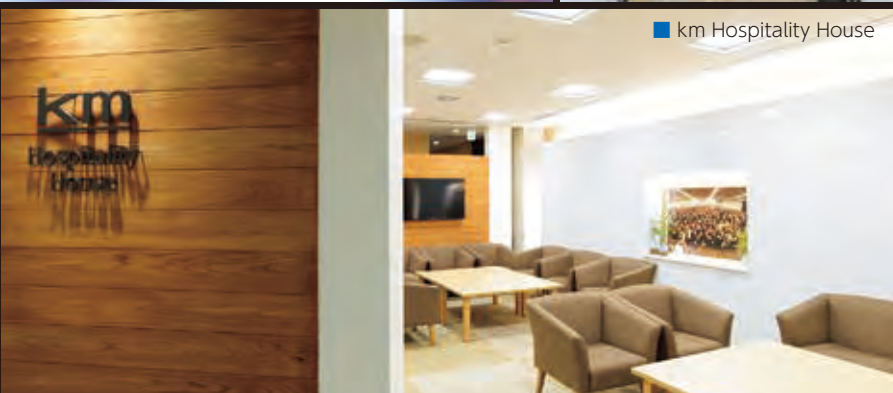
[※]東京都区部における定期外輸送人員：ハイヤー・タクシー8.0%、JR29.9%、私鉄23.4%、バス9.8%
(出典：一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会「東京のタクシー2015」)

[※]ICTの積極活用：kmグループでは、利便性の向上を目的に、最新のICT技術の導入についても積極的に取り組んでいますが、「ホスピタリティ・ドライビング」の主体はあくまでも「人」です。(例：フルクル、タクシー配車システム、ハイヤーWEB予約など)

■ 東京観光タクシー

■ 振って呼ぶタクシーアプリ「フルクル」

■ お子さま送迎サポート



「ホスピタリティ」は従業員満足から

「一生懸命やればやっただけ、必ず見返りがある」と従業員に信じてもらえる会社であり続けるために

kmグループには、企業活動の影響を少なからず受ける、株主、顧客、従業員、環境、地域社会など様々なステークホルダーが存在します。お客さまばかりではなく、こうしたステークホルダーもまた、**感性をフルに働かせて、「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**kmグループの「ホスピタリティ」の対象であることは言うまでもありません。

その中でも**私たちがとくに大切にすべき存在と考えるのは「従業員とその家族」**です。企業活力の原動力であり、当社の未来を担う従業員は、当社の財(たから)——**「人財」**です。そして十分な従業員満足と顧客満足がいただけるならば、「会社の利益はあとからついてくる」と私たちは考えています。

しかし、「衣食足って礼節を知る」と言うように、本人が「満たされている」と実感できない従業員に、他を思いやる「ホスピタリティ・マインド」を期待することは困難です。従業員本人の努力はもちろん不可欠ですが、「満たされる」ためには、快適な職場環境の構築、スキルアップのトレーニング、接客レベルや営業成績を向上する教育など、働きやすく、収入を得やすい環境を整えることが必要であり、それは当然の経営責任と考えています。そこで、**当社では「働きがいのある職場づくり」のための諸施策を積極的に展開しています。**

また、「健康経営優良法人2018(ホワイト500)」での認証や「DBJ健康経営格付」にて、旅客運送業界初の最高ランクの格付を取得するなど、社員の健康増進に対する取り組みは外部からも高く評価されています。kmグループは、**社会からリスペクトされる、持続可能な未来志向の旅客運輸業界にしてい**くことを視野に、「改革の1番手」として、今後も様々なチャレンジを続けていきます。



■「女性ドライバー応援企業2016」第一号に認定



■健康経営優良法人2018(ホワイト500)に認定