

taxi japan

www.h7.dion.ne.jp/~taxi-jp/

タクシー専門情報紙 taxi.jp

【タクシージャパン】

No.199 2012
11.10

編集・発行＝タクシー日本新聞社
〒102-0072
東京都千代田区飯田橋 3-6-8
飯田橋T&Sビル 602号室
TEL.03-5215-1551 FAX.03-5215-1552
発行人＝高橋正信 写真＝松村康史
購読料＝6ヵ月26,250円 1年52,500円

東京・日本交通の決算概要から推察する！

- 1 頁：チームネクストが第 2 回プレセミナーを開く
- 5 頁：オリジン、セミナーを開催
- 6 頁：全タク連が優良乗務員表彰式
- 8 頁：全自交東京が定期大会開く
- 8 頁：K P U 東京が定期大会開催
- 4 頁：東旅厚年基金が事業主説明会
- 6 頁：平成 24 年度国土交通大臣表彰
- 7 頁：三ツ矢 G、創業 100 周年祝賀会
- 8 頁：全自交関東協が定期総会
- 9 頁：東京・日本交通の決算を読み解く（2）



名古屋のつばめ自動車で見学と意見交換 チームネクストが第2回プレセミナーを開く

チームネクスト（代表世話人予定 天野清美 つばめ自動車社長）は 11 月 9 日、名古屋市中区にあるつばめ自動車本社で、第 2 回プレセミナーを開催した。同セミナーには北は青森から南は熊本まで、全国各地からの参加希望タクシー事業者ら約 30 人が出席。つばめ自動車の天野社長が「タクシーを超えるタクシー」と題して講演を行ったほか、つばめタクシーグループが取り組む高齢者向け 24 時間介護サポートなどのあんしんネットワーク事業、スマートフォンを利用した配車アプリ「すまタク」や需要予測システムなどの IT の取り組みなどを、事業担当者が説明した。

講演終了後には、出席したタクシー事業者らが天野社長と質疑応答や意見交換を行ったほか、JAL アカデミーの講師による営業社員（乗務員）研修や配車指令センターの見学などを行った。

参加者らはプレセミナー終了後、名古屋国際ホテルに場所を移して懇親会を開いた。



あんしんネットワーク

チームネクストの清野吉光事務局長（システムオリジン社長）の開会あいさつに続き、つばめタクシーグループのあんしんネットワーク21の田中英雄専務が、介護や高齢者向け警備事業などを中心とする「つばめグループのあんしんネットワークの取り組み」と題して講演。つばめグループが24時間対応事業として取り組む①高齢者向け警備事業、②介護タクシーなどの訪問介護事業、③夜間対応型訪問介護事業、④定期巡回・随時対応

型訪問介護看護——などの取り組みを説明。

質疑応答では、天野社長が「ここ1〜2年で事業が採算的にまかなえるようになった。70歳以上の高齢者を対象とした会員制あんしんカードの発行は1万2000件ほどとなっており、名古屋では「ダントツだ」などと述べ、介護事業などの利用者から「口コミ」が高齢者顧客の取り込みに寄与しているとの見方を示した。

「すまタク」アプリ

続いて、つばめ交通協同組合

の手嶋博之ネット開発センター部長が「つばめグループのITシステム」と題して、スマートフォンによる配車アプリの「すまタク」や、コンピュータに蓄積した配車実績データをもとに開発した、需要予測システムなどを説明。

スマートフォンによる配車注文は現在1日平均70件ほどで、キャンセルは1日平均2回、配車場所にいらないなどの未着が1〜3回程度だとした。スマホ配車の全無線配車に占める割合は1%超ぐらいだが、

天野社長は「4〜5年先には何割というレベルにまで増えてくるのではないかと。出先にいるお客様に選択していただくという意味で、スマホアプリを自社開発した。無線配車の割合を現在の25%から40%程度にまで引き上げるためのツールのひとつであり、そのことで営業社員の負担軽減を図りたい」と述べた。また、すまタクのグループ外への拡大については「来年以降で考えている」とした。

需要予測システムは、コンピュータに蓄積した配車実績データをもとに、利用者が出現する可能性の高い場所をタクシーのGPS地図画面上にリアルタイムで表示するもの。表示遅れなどの現状の問題点を改善したシステムに、来年から見直すことも明らかにした。

また無線配車関係では、無線配車ルール徹底によって、営業社員による配車了解率が93%にまで向上しているとした。

タクシーを超える

「タクシーを超えるタクシー」と題して講演した天野社長は「タクシー事業の資産は何かと考えた時、それは車両、通信、社員の3つだ」としながら、これら3つの要素を時代の変化に合わせてブラッシュアップしていくことの必要性を指摘。スマートフォン活用や、JALアカデミー講師による営業社員を対象とした研修もその延長線上にあるとした。

また天野社長は「営業社員を集めていくためには、収入を安定させなければならぬ。営業回数に占める無線配車の割合を増やしていく取り組み、需要予測システムの導入なども、営業社員の利用者を探すという精神的負担を軽減するとともに、収入を安定させることが目的だ」と述べた。さらに「この仕事に人が喜ばれているかという、社会的評価に結び付き取り組み



事務局の清野オリジン社長

も重要だ」として「営業社員がお客様からありがとうと言ってもらえるよう、接遇からおもてなしへ、という取り組みもしている」と述べ、営業社員に対するJAL研修などを通じて、接客などに対する乗務員自身の気づきを醸成させていく考えを示した。

さらに、天野社長は「名古屋市内でタクシーの事業譲渡が続いている。景気も後退局面にあり、来年はどしゃぶりだと思っ取り組んでいく。どう良い人材を確保していくか。サービス業は生産性であり、営業社員の多機能化を図っていかねばならない」としたほか「タクシーは「瞬間消費財」であり、空車の時にどんなことができるのかを、30年間ずっと考えてきた。営業社員のレベルを上げ、会社として、機会とチャンスを作っていく」と述べ、生産性が上げられる人材育成と、システムや営業ツールの開発に取り組んでいく姿勢を強調した。



タクシー事業法案などについて、天野社長は「事業法は必要だ」としながらも「何もせず年収だけを上げたいといつても、世間は理解しない」とも述べ、利用者などが納得するようなタクシー業界としての取り組みが必要だ、という見方を示した。さらに「将来的には貧困独居老人が増えていく。取り組んでいる高齢者向け警備事業によ

る安否確認は、社会インフラになるのではないかと指摘。「タクシーがその地域の新しい社会インフラになれないかと考えている。夢と希望がないとタクシー労働者の定着率は改善されない。どういう夢と希望を作っていくかがカギとなる」と述べた。

天野社長あいさつ

今日は大変に忙しい中を、全国から沢山の方においでいただいた。チームネクストは、新たな問題解決の共通の場所を作りたいという強い要請があり、協力をさせていただくことになった。今日集まった皆さま方はそれぞれの地域で色々な取り組みをされ、また問題も多々抱えている。私も同じであり、今

日を積極的な意見交換、情報交換の場所としたい。

私どもの取り組みのお話をさせていただき、話題のきつかけ作りになればと思う。また、私どものコアになる取り組みのひとつとしてJALアカデミーの先生をお招きして営業社員（乗務員）の研修をしているのでご覧いただき、配車指令センターも見ていただく。

私もこの業界で40年になるが、タクシー業界がバラ色の時代はバブルの一時だけで、いつも厳しい環境の中で色々な取り組みをせざるを得なかった。さらに消費税の問題も含め、業界にとつて重い荷物を背負わされる直前だ。我々ができることは限られているが、各社、各地域での取り組みの一助になればと思う。