

## タクシー事業者に対するヒアリング結果概要について

日時:平成26年10月6日(月) 15:00~16:30

ヒアリング事業者・代表者名:第一交通産業株式会社 代表取締役社長 たなかりょういちろう 田中亮一郎

ヒアリング内容は、以下の通り。

### 1. 地域における取組・提案

- ① タクシーの特性を活かし他に何ができるか。例えば、宅配業者が、荷受人不在のため配達できなかった荷物について、宅配業者が配達できない時間帯をタクシーで配達したらどうか。  
宅配業者は、日付指定がなければそのまま配達するが誰もいないと不在票を入れて帰ってくる。宅配業者は、土日に再配達するための人繰りをどうするかで相当苦勞している。そんな中、タクシーで何かできないかと考えた場合、深夜の配達だけでもタクシーでできたらよい。時間指定の最終が午後9時までなので、午後9時から翌早朝まではタクシーが営業所まで取りに行き配達する。宅配業者がコンビニに手数料を払っているのと同じような仕組みで手数料をもらえれば、夜の人件費の1割~2割分でももらえれば赤字分を減らせる。田舎ほどこの仕組みは使える。トラックと競合する時間でなく、本業の人に迷惑をかけない、お手伝いすることでタクシーに少しでもプラスになるとよい。
- ② 中山間地域のタクシーのないところや、バスが1時間に1本しかないところにおいて、複数社(10社程度)で協力し1時間交替で1台を待機させ、ニーズに対応したらどうか。
- ③ タクシーのIP無線は、デジタル無線のように中山間地域で無線が届かないということがほとんどない。タクシーの配車パネル(タッチパネル)と同じようなものをお年寄りの家に一台置いてもらえれば、1日1回押してもらうことによりお年寄りの安否確認ができ、タクシーも呼べる。市町村の見守りシステムを防災無線とか連絡無線を使うのではなく、タクシーの無線でできないか。
- ④ 情報収集のため、町内会や老人会に顔を出すようにしている。困っている人の話を聞いて、それを市町村や町内会に話し考えてもらい、その担い手として当社で何かできないか考えている。

### 2. 活性化の取組

- ① 活性化のためのサービスとして、外国人客向けに、3カ国語(英語、中国語、韓国語)同時通訳オペレーターサービスを実施している。運転者の携帯電話を使用して外国人客とオペレーターが直接会話し、会話の内容を運転者に説明している。
- ② 妊産婦向けの送迎サービス、「ママサポート」サービスの利用が急激に増えている。口コミで伝わり、産婦人科が産婦人科学会で発表し、産婦人科学会からはどういうサービスなのか問い合わせがあった。地方では共働きの人が多いことや、地方転勤で知り合いが少ないことなどが理由で利用者が多い。予め病院や夫の電話番号を登録しておき、緊急時に妊婦があ

まり話さなくていいように配慮している。妊婦の定期検診での利用の他、出産後はお子さんの定期検診でも利用してもらえる。さらには通常のタクシーも利用してもらえるようになった。

- ③ PTA や警察は「子ども110番」を知っているが、子どもたちはその使い方を知らない。実際に学校にタクシーを持って行って、怖い人に追いかけられときに「こども 110 番」のマークを見たら手を挙げるように子どもたちに教えている。
- ④ 営業活動として、営業エリア内で無線の依頼の少ないところについては、管理職が現地に行ってチラシをまいている。その結果、当該エリアから依頼の電話がかかってきた場合は、次の日所長か管理職がお礼に行き、当社の対応について何か問題はなかったか聞きに行くようにしている。そうすることで、次の依頼につながる。お礼に行く先は、法人だけでなく個人のお宅もある。流し営業の多いところではこういう営業はあまりやらないが、無線が必要なところではどんどんやっていく。

### 3. 人材の確保・育成

- ① 新規採用した運転者については、必ず管理職が家庭訪問し、家庭の状況を見るようにしている。子供の誕生日があればケーキを買って行ったりもしている。お父さんが仕事をがんばるために家族に協力してほしいことをお願いし、理解を得るようにしている。当社では、他社の運転者よりもいい環境を作ってあげられるよう取り組んでいる。
- ② 田舎は人がいない。大卒採用には親も反対する。タクシー運転者の地位が低いかわからないが、なかなか増えない状況だが、年に何人かずつ入ってきている。定着率はよくなってきている。
- ③ 大卒者で交通事業部(事務)としての初任給よりも運転者として入社した社員の給料を高くしている。高い給料を売上げでもらえる分を超すのであれば自分で好きな方を選んでいいと言っている。そのかわり2年間初任給を固定してあげるので、その間にタクシーのことを覚えなさい、運行管理者の試験を受けたらどうか、現場に行きながらタクシーの運転者をしていながら何かあったらお手伝いとして、整備も含めて本社の仕事を覚えさせている。とりあえずは、最低 2 年間は乗務させている。
- ④ 事務職で入った者も、二種免許を取れる年齢になったら、通算で 2 ヶ月間乗務させている。交通事業部の若い人は、全員タクシー運転者の経験者。2ヶ月間乗務させることについては、面接の際に本人に言っており、女性もやっている。
- ⑤ もっと若い人来てほしい。地方では大卒者はあまりいなく、高卒者はいっぱいいるが仕事がない。高卒者も入れているが、高卒者には、運行管理の資格を取らせるとか、整備の勉強や営業のやり方など、管理職補助を3年間やれと言っている。その代わり固定給は3年間きっちり払う。無線室にも入ってもらう。3年間固定給を払うので、普通免許を持っていなければ普通免許を取ってもらい、二種免許が取れるようになったら3年間乗務してくれと言っている。

- ⑥ 二種免許を18歳からにしてしまうと九州では博多に行ってしまうので、二種免許を取るまでの地域限定のタクシー免許みたいな形で、運行管理者や介護資格、その他いろんなタクシーに必要な資格をそこで取ってもらって、3ヶ月なり半年しっかり勉強してもらい、そこで初めて21歳になるまでタクシーをその地域だけで乗せていいとする。そうするとその地域のことを覚える。
- ⑦ 若い人のやる気を出させるためにも、例えば、高齢者の雇用助成金の半分でも使って、3ヶ月か6ヶ月の研修費用の助成をしてもらえると、会社としても受け入れてあげられる。何か資格を取らせてあげて、最終的には二種免許を取らせる。運行管理の資格も持っていれば、どこの会社からでも需要がある。そういうことをしていかないと人が集まらない。
- ⑧ 田舎ほど外国人が多い気がする。国際化対応で通訳を頼むよりも、日本語を話せる外国人を雇った方がいい。
- ⑨ 女性の採用については、10年前に仙台の営業所で女性ドライバーを採用したが、更衣室やトイレが整備されていなかった。田舎は、女性の働く環境が整備されていない。M&Aをした際には、トイレを改装したり、女性用更衣室を必ず作るなど、働く環境を整えている。大きい営業所では、託児所も整備している。
- ⑩ 小さい会社では着替えるところもない、トイレも男子トイレの横にあるだけ、そうしたものを少しずつ改善していかないと、女性を受け入れる体制にならない。

#### **4. 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会への対応**

- ① 外国人客向けに実施している同時通訳オペレーターサービスについて、現在3カ国語(英語、中国語、韓国語)で対応しているところ、スペイン語、フランス語を追加する予定。

#### **5. 沖縄県での乗合バス事業への取組**

- ① 沖縄県内2600箇所のバス停で、free wi-fi が使えるようにするため、システムを構築していく予定。バスで地域観光してもらうのが目的で、既にQRコードはバス停に付けている。エリア観光情報を見ることができる。現在100店舗が登録済みで、今後、葬式情報も掲載していく予定(沖縄の文化)。
- ② 3ヶ月に1回、モニター会議を開催している。公募した、主婦、OL、サラリーマン等計20名に対し、1年間モニターになってもらっている。自分も必ず出席している。
- ③ 1回ごとにテーマを決めており、例えば、運転者の運転技術に関するテーマの場合、実際1~2ヶ月乗車してもらい、その場で意見を出してもらっている。出された意見については、実行するかしないかを決め、実行する場合いつまでにやるか期限を付している。
- ④ バスの乗り方を子供たちに教えている。今の子供たちはバスの乗り方を知らない。県と一緒に取り組んでいる。