

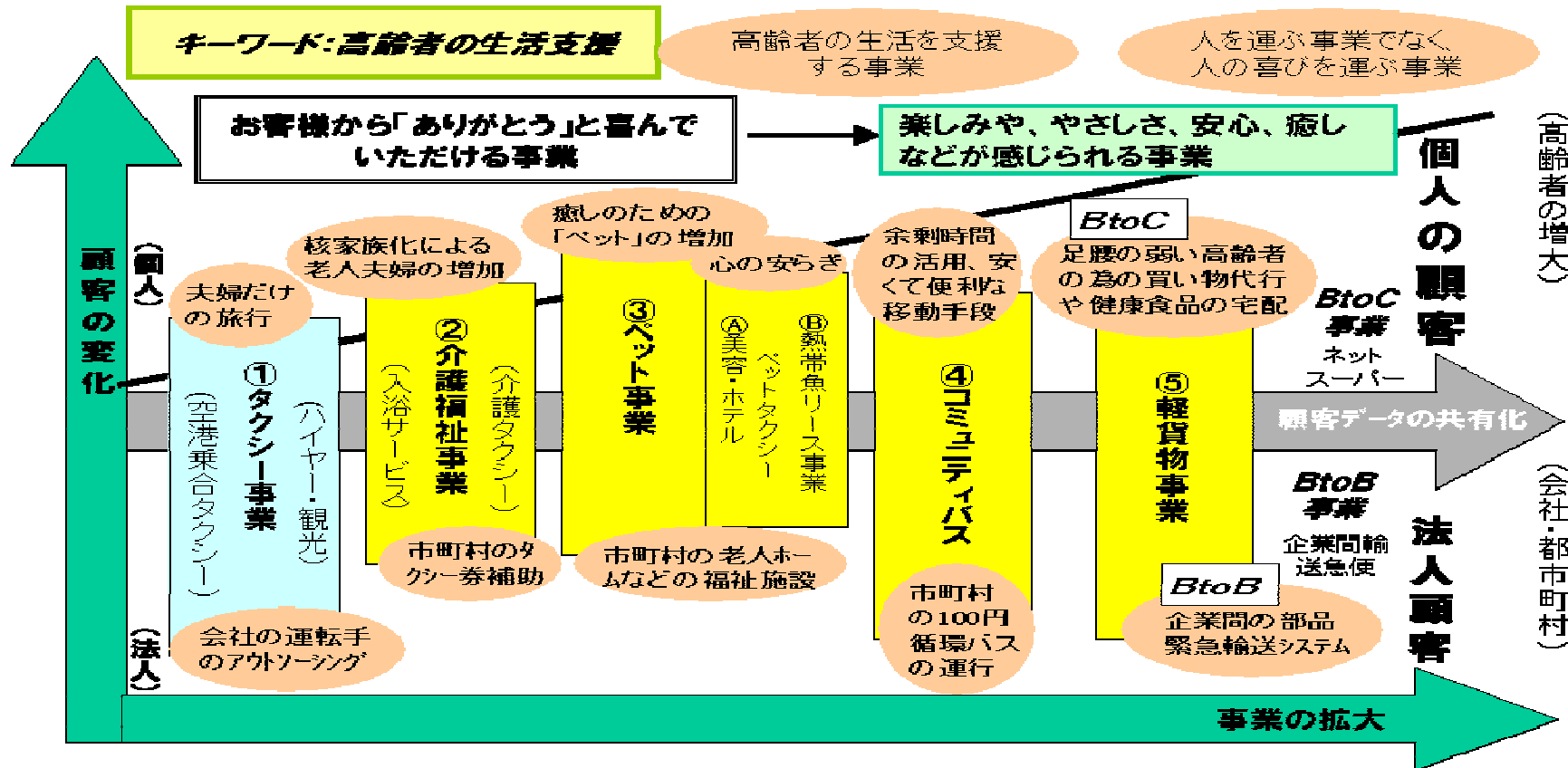
タクシー 中部

大興タクシー株式会社

岩元 健（取締役）

タクシー事業の新しいビジネスモデル（長期事業計画）

今後のタクシー事業は「タクシー会社からの発想」ではなく「お客様からの発想」で事業を考えることが必要  
 今までの「点から点の事業」ではなく「人間の全ての生活面」を支援する事業を考えることが必要  
 「少子・高齢化社会」を迎え、高齢者にターゲットを絞って、お客様の立場から「どうすれば嬉しいのか？楽しいのか？  
 安心するのか？癒されるのか？」を考え「人を運ぶのではなく人の喜びを運ぶ事業」を実施



はじめに

我が国は、1899年（明治32年）以来初めて人口の自然減が始まり、人口維持に必要な出生率2.07に対し1.25まで減少し、現在においても歯止めがかからず、50年後には現在の1億2,776万人から6,362万人減少し、日本の総人口は約半分の6,414万人にまで落ち込むことが推定されています。これに伴い、高齢化が特に進む地方では人口減少が著しく、地域によっては地方経済に大きな打撃を与えることが懸念されています。それらを打開するには団塊の世代の人達の地方へのUターンが望まれており、その人達の生活の安定のための健康維持が今後の大きな課題と考えています。

そのような観点から、人口減少社会における高齢者の「物理的水平移動」能力に係わる制約を考えたとき、外出手段として地方で最大の利便を図れるのは大型バスや通常タクシーではできない、地区の狭い道路まで走行できる大型タクシーであると思います。弊社としては西三河・知多地区を結ぶ高齢者の通院、買い物等の利便を図り多種多様化した「生活ニーズ」を安心・安全に移動できる交通サービスを利用者に提供する事業の展開を始めます。

## 刈谷豊田総合病院連絡バス運行事業

### 企画テーマ

刈谷豊田総合病院への通院者の交通手段としての利便に応える

企画にあたっては、現在名鉄知多バスが東浦地区から緒川経由刈谷駅（北口）へ乗り入れ運行を行っているが、高齢の通院者に於いては刈谷駅から徒歩、タクシーでの通院になり利便性が悪く、又費用面での負担が日々大きい。このため、通院のための定時・定路線の安全な交通手段の確保、それらの地域への定着により、高齢者の買い物、学習等人の動きが活発になることを確信して個別のテーマを決定した。

サービスについて

運行計画について

組織体制について

利用者の増加方策について

## サービスについて

### 1 お客様へのサービス方針

利用者の増加と運賃収入の増大を図るため、乗務員はお客様の立場に立った言葉遣いと援助の精神でお客様に接し、若年層にも高齢者にも安心と満足を実感してご利用いただけるような対面接遇サービスを提供する。

### 2 提供するサービスの内容

#### (1) 接遇サービス（ソフト面）

- ・謙虚で礼儀正しい言動
- ・乗降時の声かけと、一人ひとりへの安全措置の配慮
- ・個別に必要な援助（車椅子利用者への対応）を提供
- ・基本に徹した運転操作
- ・お客様の体が前後左右に揺れることがないような運転
- ・お客様のプライバシー守秘義務の徹底

#### (2) 車両装備など（ハード面）

- ・環境にやさしい良低公害車の運行
- ・低騒音で低振動の車内環境
- ・わかり易い車内案内放送

### 3 サービス品質の評価制度

サービス品質を一層向上させるため、計画的に乗務員資格教育を行うとともに、「第三者によるサービス評価と結果の公開」を制度化してお客様のニーズを反映する。

## 運行計画について

### 1 三つのねらい

- (1) 病院の診療受付時間に間に合わせた輸送車両を確保する。
- (2) 診療後の帰宅時間帯を十分に調査・把握し、必要な輸送車両をゆとりをもって確保する。
- (3) 高齢者のために昼間の運行本数を維持し、買い物の為の移動手段を持たない高齢者の「足」としての利便を提供する。

## 2 運行条件

|      |  |       |       |
|------|--|-------|-------|
| 運行区間 | 東浦町役場～刈谷豊田総合病院                           |       |       |
| 運行距離 | 片道 4.3Km                                 |       |       |
| 停留所数 | 3箇所                                      |       |       |
| 運行便数 | 外来者診療日 13片                               |       |       |
| 発地   | 東浦町役場～刈谷豊田病院 13片                         |       |       |
| 運行時刻 |  | 始発    | 終発    |
| 発地   | 東浦町役場～刈谷豊田病院                             | 7:30  | 11:00 |
|      | 刈谷豊田病院～東浦町役場                             | 10:30 | 14:00 |
| 運行日  | 原則外来診療日 269日(平成18年度)                     |       |       |
| 乗務員  | 4名                                       |       |       |
| 車両   | 2両                                       |       |       |
| 停留所  | 4基<br>東浦町役場・東浦町イオンその1・東浦町イオンその2・刈谷豊田総合病院 |       |       |

## 3 乗務員及び車両の運用

### (1) 乗務員

| 区分          | 員数/日 | 備考        |
|-------------|------|-----------|
| 定期便運行       | 6名   | 4車両運行対応要員 |
| 休憩対応        |      |           |
| 公休等勤務交番調整対応 |      |           |

### (2) 車両

・2車両(この内、予備車両1両を予定)で下記便数を運行する。

| 区分         | 便数/日 | 日数/年 |
|------------|------|------|
| 定期便(月～金・土) | 16   | 269  |

#### 4 運行時刻表（案）

##### （1）東浦町役場 刈谷豊田総合病院行き

| 平日       |      | 運行体制 |      |      |      | 1便(早朝) | 2便(早朝) | 3便(早朝) | 4便(早朝) | 5便(通常) | 6便(通常) | 7便(通常) | 8便(通常) |
|----------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          |      | 早朝   |      | 通常   |      |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 停留所名     | 区間距離 | 区間時間 |      | 区間時間 |      |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 東浦町役場    | 0.0  |      | -    |      | -    | 7:00   | 7:15   | 7:30   | 7:45   | 8:20   | 8:35   | 8:50   | 9:05   |
| 緒川駅      |      | 0:10 | 0:10 | 0:05 | 0:05 | 7:10   | 7:25   | 7:40   | 7:55   | 8:25   | 8:40   | 8:55   | 9:10   |
| 東浦イオン    |      | 0:05 | 0:15 | 0:05 | 0:10 |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 刈谷豊田総合病院 | 4.3  | 0:20 | 0:35 | 0:15 | 0:25 | 7:35   | 7:50   | 8:05   | 8:20   | 8:45   | 9:00   | 9:15   | 9:30   |

| 土曜日(1週、3週) |      | 運行体制 |      |      |      | 1便(早朝) | 2便(早朝) | 3便(早朝) | 4便(早朝) | 5便(通常) | 6便(通常) | 7便(通常) | 8便(通常) |
|------------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|            |      | 早朝   |      | 通常   |      |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 停留所名       | 区間距離 | 区間時間 |      | 区間時間 |      |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 東浦町役場      | 0.0  |      | -    |      | -    | 7:00   | 7:15   | 7:30   | 7:45   | 8:00   | 8:15   | 8:30   | 8:45   |
| 緒川駅        |      | 0:05 | 0:05 | 0:05 | 0:05 | 7:05   | 7:20   | 7:35   | 7:50   | 8:05   | 8:20   | 8:35   | 8:50   |
| 東浦イオン      |      | 0:05 | 0:10 | 0:05 | 0:10 |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 刈谷豊田総合病院   | 4.3  | 0:10 | 0:20 | 0:10 | 0:20 | 7:20   | 7:35   | 7:50   | 8:05   | 8:20   | 8:35   | 8:50   | 9:05   |

(2) 刈谷豊田総合病院 東浦町役場

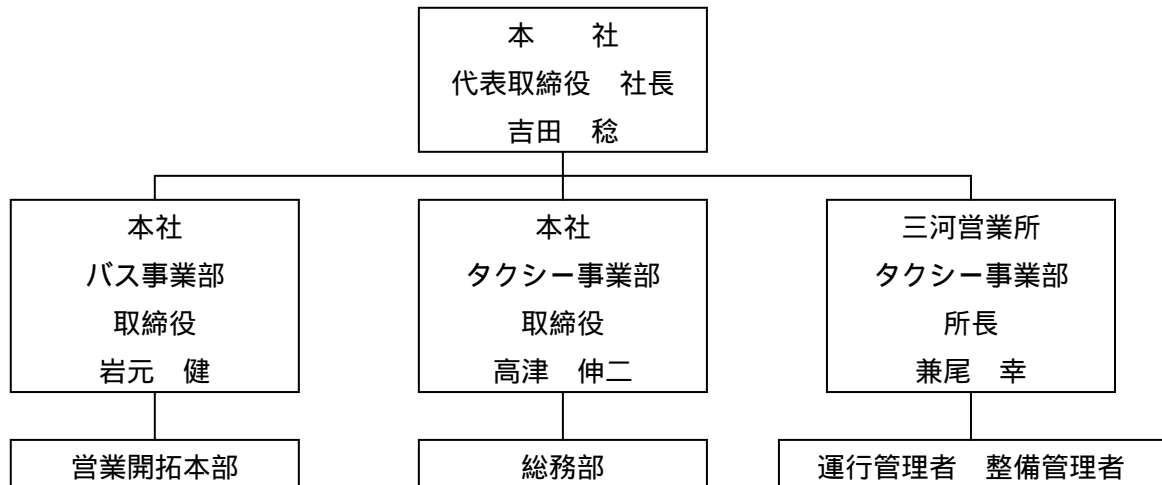
| 平日       |      |      | 運行体制 |      |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|----------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|          |      |      | 早朝   | 通常   |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|          | 停留所名 | 区間距離 | 区間時間 |      | 1便(早朝) | 2便(早朝) | 3便(早朝) | 4便(早朝) | 5便(通常) | 6便(通常) | 7便(通常) | 8便(通常) |       |
| 刈谷豊田総合病院 | 0.0  |      | -    |      | -      | 7:40   | 7:55   | 8:10   | 8:25   | 8:40   | 9:05   | 9:25   | 9:40  |
| 東浦イオン    |      | 0:20 | 0:20 | 0:15 | 0:15   |        |        |        |        |        |        |        |       |
| 緒川駅      |      | 0:05 | 0:25 | 0:05 | 0:20   | 8:05   | 8:20   | 8:35   | 8:50   | 9:00   | 9:25   | 9:45   | 10:00 |
| 東浦町役場    | 4.3  | 0:10 | 0:35 | 0:05 | 0:25   | 8:15   | 8:30   | 8:45   | 9:00   | 9:05   | 9:30   | 9:50   | 10:05 |

| 土曜日(1週、3週) |      |      | 運行体制 |      |        |        |        |        |        |        |        |        |      |
|------------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|            |      |      | 早朝   | 通常   |        |        |        |        |        |        |        |        |      |
|            | 停留所名 | 区間距離 | 区間時間 |      | 1便(早朝) | 2便(早朝) | 3便(早朝) | 4便(早朝) | 5便(通常) | 6便(通常) | 7便(通常) | 8便(通常) |      |
| 刈谷豊田総合病院   | 0.0  |      | -    |      | -      | 7:25   | 7:40   | 7:55   | 8:10   | 8:25   | 8:40   | 8:55   | 9:10 |
| 東浦イオン      |      | 0:10 | 0:10 | 0:10 | 0:10   |        |        |        |        |        |        |        |      |
| 緒川駅        |      | 0:05 | 0:15 | 0:05 | 0:15   | 7:40   | 7:55   | 8:10   | 8:25   | 8:40   | 8:55   | 9:10   | 9:25 |
| 東浦町役場      | 4.3  | 0:05 | 0:20 | 0:05 | 0:20   | 7:45   | 8:00   | 8:15   | 8:30   | 8:45   | 9:00   | 9:15   | 9:30 |



## 組織体制について

### 1 組織図



### 2 不測事態への対応

(1) 不測の事態に対しては、下記の通り対処する。

| 項目                 | 内容  |
|--------------------|---|
| 悪天候(豪雨・大雪・台風・竜巻など) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運行管理者は常に気象状況に注意し、現地情報を収集するとともに、業務変更が必要な場合は担当役員の判断を求め、乗務員に指令する。</li> <li>・お客様への周知は、効果的な方法を営業所で検討し決定する。</li> </ul>                  |
| 地震                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業所所長は、愛知県及び各市町村の対応マニュアルを踏まえて、当社の地震防災応急計画に基づき、事前対策を実施する。</li> </ul>   |
| 通行障害               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運行管理者は現地情報を収集し、業務変更が必要な場合は営業所の判断を求め、乗務員に指令する。</li> </ul>  |
| ダイヤ遅れ              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員は15分を超える遅延に対しては営業所長へ連絡する。</li> <li>・乗務員は運行速度を上げるなど、安全運行に反する方法による遅延回復措置はとらない。</li> <li>・運行管理者は、大幅な遅れに対しては予備車などで対応する。</li> </ul> |
| 積み残し               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業所所長は、常態として積み残しが発生する場合は、担当役員に協力を求め、需要調査に基づき増便を含む対応措置を検討する。</li> </ul>  |
| バスジャック             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業所所長は、緊急事態に際しては、GPS車両位置確認システムにより車両現在地を常時確認するとともに、緊急通報システムにより迅速な情報収集を行う。</li> <li>・警察の指示に従い対処する。</li> </ul>                       |

|       |  |
|-------|--|
| お客様苦情 | ・営業所所長は、迅速に対応するとともに、速やかに担当役員へ状況と対応内容を報告する。 |
|-------|--|

- ・上記に関しては連絡体制を整備するとともに、対応標準を定めマニュアルに基づく対応訓練を計画的に実施し、万が一の事態に備える。

(2) 全車両に専用携帯電話 (GPS 発受信併用) を装備し、常時営業所と連絡がとれる方法を確保する。

### 3 事故補償

(1) 任意保険は、下記内容にて加入する。

|       |                        |
|-------|------------------------|
| 対人    | 無制限                    |
| 対物    | 1,000 万円               |
| 搭乗者障害 | 1 名 5,000 万円/1 事故 5 億円 |

#### 利用者の増加方策について

「もう一度乗りたくなるジャンボタクシー」を目指して

利用者の増加と運賃収入の安定確保のためには、住民に幅広く支持され、繰り返しご利用いただけることが当社として主要なテーマとなる。

そのため、これまで刈谷市、安城市、知立市、東浦町、大府市でのコミュニティーバス運行事業を通じて培ったノウハウを活かし、サービス提供をさらに向上させるとともに運行改善に継続して努め、定期的にこれらの実行状況を確認する。

又、「ご意見ポスト」を車内に設置するなどの方法でお客様のニーズを把握し、これに対応することができるよう、営業所として最大の接遇サービスをする。

| ねらい              | 具体的項目  |
|------------------|--|
| 住民から愛されるジャンボタクシー | ・ジャンボタクシーの愛称募集<br>・広報掲示やコミュニティーボードを車内に設置<br>・商店と連携し、イベント案内や商店名入り乗車回数券などを発行 |
| 魅力あるジャンボタクシー     | ・明るく清潔な車内環境<br>・快適な乗り心地<br>・丁寧な接遇サービス                                      |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性乗務員を積極登用</li> </ul>   |
| 安心して乗れるジャンボタクシー     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロドライバーによる安全走行</li> <li>・高齢者が安心して1人で利用できる</li> <li>・判り易い車内放送</li> </ul>                           |
| あてになるジャンボタクシー       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・定時運行</li> <li>・昼間時間帯の便数の確保</li> <li>・始発午前7時台、終発午後1時台</li> <li>・空き車両を効率的に運用し増便を積極的に検討する</li> </ul> |
| お客様のニーズに応えるジャンボタクシー | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からの「ご意見ポスト」を車内に設置</li> <li>・アンケートを計画的に実施</li> </ul>  |