

タクシー 中国

第一タクシー株式会社

中富 祐二（代表取締役社長）

(1) 少子高齢化・人口減少への対応

少子高齢化・人口減少という時代の中で、公共交通機関として生き残る為には、地域の皆様に喜んで御利用していただける輸送を心掛けます。

モニター制度を伴う新しいサービス

地域密着を心がけ選んで頂けるタクシー会社をめざしてあらゆるニーズに対応します。タクシーのクレームで最も多いのは、『運転が荒い・車内が汚い・煙草臭い』、『無愛想・ものを言わない 等』一般的にタクシーのイメージが悪いのも無理ありません。それならば、このような事をいわれないように改善する方法を考えれば良いのです。という事で、下記のようなサービスも考えました。

当初は、万が一お客様から、自己紹介・安全宣言をしたのに聞いてないなどと言われたらどうするんですか？などと乗務員の反対意見もありました。しかし、そんな不安は一切心配する事なく予想通り反響は良かったです。

下車案内・ドアサービスも 100%車から降りてドアを開けるよう指導しています。雨の日には傘を差しお客様が濡れないようご乗車していただく目的もあります。あるいは買物などで荷物が沢山ある方にもお手伝いができるのです。このようなサービスも徹底する事によりお客様から手紙・ハガキ・メール・電話でのお礼が届くようになり、リピーターとなっていただけます。

お忘れ物をされない為の確認も、傘・携帯電話・財布など沢山のお忘れ物が狭い空間で起きてしまいます。その中でも財布の忘れ物のお問合せがあった場合に、最初は乗務員に確認をして、なかったとお客様へお電話をした時などに必ず、『お前のとこの乗務員が取ったんだろ！』と言われる。そうすると結局、忘れ物をしたのは誰の責任ですか？それを乗務員が取ったとは・・・という事にもなってしまいます。そうなるとそのお客様は二度と使っていただけなくなる。そこでお客様が降りられる前に一言声をかけるようにする事で、もし忘れ物があった場合にも円滑に処理できるようになりました。

自己紹介・安全宣言のお客様の反応は、『え、今何て言ったの？』、あるいは『よろしくお願ひします。』というビックリされた返事まで返ってきます。間違いではなかった。『第一タクシーの (名) が安全運転で (目的地) までお送りいたします。』返事はお願ひします。が大半ですので、この時点ではクレームが起きる理由はないのです。乗務員が決められた接客を実施しているかどうかの確認は、まずは、面接に来たタクシー乗務員希望者は勿論、アルバイトを含む全ての人の入社試験にモニター制度(2日間)を導入し、当社のタクシーが厳しい評価の目の下に運営されていることを実感してもらうとともに、その際の対応(評価した内容)を採否の判定にも役立てています。また、現在では派遣会社と年間契約を結び24時間365日チェックできる体制をつくっています。



モニター結果により、あらゆる事を良い方向へと変化させている現状があります。色々な角度から見ていただける資料というのは、タクシー業界に長く勤務していると気づかない点まで鋭い指摘が書かれている時も多くあります。当初は電話でご予約されるお客様にはマニュアル通りの接客をして、流し（手を挙げて乗る）営業の時はマニュアルが100%実施されていませんでした。人材派遣モニターを利用する事により、派遣会社も創意工夫で手を挙げて乗ったりする事もあります。下記のような気づきなどが人材派遣モニターにより挙げられています。

【モニターさんが気になった例】

ラジオの音量が高い。
シートに汚れがある、足マットが汚れている。
支払時、釣銭の受け渡し時、振り向かないで手だけをだす。
過減速が激しい（強いブレーキで前のめりになる）
行先不案内のとき確認が遅い。
言葉使いが気さくすぎる（接客の言葉使いではない）
高額紙幣の受取に難色を示す。
車内のシールの剥がれ、アンケート葉書の折れや汚れ。

【モニターさんが好印象と感じた例】

帽子をとって笑顔での挨拶。
以前の利用を覚えてくれていた。
降りやすい所に停車する（事前確認をする）
一言添えた笑顔での見送り。
経路の事前確認、最短経路での案内。
降車時の下車サービス。
真摯で丁寧な接客（一生懸命さが見てとれる接客）
様と名前を言ってもらえる。
口調も丁寧で話題が豊富な人。
10円袋の何気ないコメント。

(モニターチェック用紙)

氏名: _____ 日付: _____ 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

第一タクシー株式会社 添乗モニターチェック項目

1. (乗客) 乗客氏名	乗客氏名	乗客氏名	乗客氏名	乗客氏名
2. (乗客) 乗客氏名	乗客氏名	乗客氏名	乗客氏名	乗客氏名
3. (1) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(2) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(3) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(4) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(5) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(6) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(7) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(8) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(9) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(10) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(11) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(12) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(13) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(14) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(15) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(16) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(17) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(18) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(19) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況
(20) 乗客の乗車状況について	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況	乗客の乗車状況

(サンフレッチェラッピングタクシー)



まだまだ沢山ありますが以上のように書かれているコメントを乗務員へ配布し、決められたマニュアルが出来ていなかった場合は、約束どおり乗務員より料金を返させています。

ラッピングタクシー・ラッピングバス・なでしこキャブ

顧客の奪い合いより掘り起こしをという事に重点を置き、ちゃりんこタクシー・ペット同伴タクシー・代行運転などあらゆるサービスを提供しております。地元プロスポーツを盛り上げるべくJ1のサンフレッチェ広島及び広島東洋カープのラッピングタクシー・ラッピングバスに関しても同様である。この車両に関しては子供にものすごく人気があります。ファンの方が楽しめるデザインや車内空間を考えてグッズで飾りつけも行っています。

中国地方では初めてとなる女性主体のタクシー会社、その名も『なでしこキャブ』。平成17年1月20日にタクシー10台で別会社を設立しました。乗務員は家事や育児も考えて女性が働きやすい時間帯を原則とし朝8:00~夕方17:00までとしております。給与に関してもタクシー会社には極めて少ない固定給制を導入し安心して働ける職場作りを目指しています。

タクシーに恐怖心があった若い女性達等を中心に顧客は増進しております。女性ならではのきめ細やかなサービス、お客様とのコミュニケーションは高い評価を頂いております。こういったあらゆる企画・サービスを提供する事により、リピーターとなっていただき、無線配車のみで仕事出来る環境を創りあげております。

(2) 少子高齢化・人口減少を踏まえた今後の事業の展開方策に関する考え方

平成14年3月から旅客自動車運送事業も規制緩和となり、タクシー台数は莫大な台数

となっております。一方、顧客は著しく伸びているわけではなく、業界全体では日常生活さえまともに出来ない乗務員も少なくありません。その上、燃料の高騰と追い討ちをかけるような経費の増大で対応策を考える日々です。全国的に対応策の先手を打ってきた手法が運賃の値上げです。現在でも利用者は高いと感じる運賃をさらに値上げしようとする考えが業界の考えです。弊社に於いてはまだまだやらなければならない事があると考えております。接客サービスの向上、事故の減少、良質なサービスを提供できる乗務員の確保、顧客の抱え込みなど多種多様なサービスと創意工夫で現在の運賃を維持したいというのが理想かもしれません。しかし思った程甘くはないのが現実です。当社が掲げている安佐南区の『旅客輸送のデパート化』という目標は地域の皆様に選ばれる会社であることです。言葉を変えるなら『ゆりかごから墓場まで』とでも言うであろう顧客のニーズには全て柔軟に対応します。敬老の日には数箇所の施設へ訪問し車椅子寄贈等を乗務員全員で毎年行っています。これもお年寄りの方への感謝の意味もあり、乗務員が進んで取り組んでいます。

我々がこれから考える事は、今まで以上にお客様の立場になって考える事が必要不可欠ではないでしょうか。旅客自動車運送事業であると同時にサービス業であると自負して、他業種に負けない接客向上とユーモアあふれるサービスを目指すしか他ありません。タクシーというのはお客様を目的地まで連れて行くという仕事です。その基本動作からあらゆる付加価値をつけていく事を実施していかなければならないと考えます。近距離のお客様、遠距離のお客様、重たい荷物を持っているお客様、身体の不自由なお客様・・・色々な方々がお乗車になります。一人一人、一回一回を大切にすることにより、お客様から選んで頂ける会社にもなり、新たな顧客も増えると願っています。まずは最低限の基本動作を100%実施すれば、安定した仕事が確保できるのではと考えます。

これからも他の模範となるような乗務員教育をし、利用客増に向けて邁進して行きたいと考えております。