

再び、TSTiEって？

『TSTiE』って知ってますか？』と言う出だしで、今年本誌5月号のコラム第101回を書いた。が、3カ月経過して、少しは進んでいるのか？と問われそう。そして、TSTiEドライバーの道はそう簡単ではないと身に染みたこの3か月だった！

「隗より始めよ」(中国の故事で、言い出したものがまず自分でやってみる！という意味らしいが)と啖呵をきったものの、TSTiEドライバーになるにはいくつかのステップが必要となる。

再度の説明となるが、TSTiEドライバーとは何なのか、ということだ。2015年より東京ハイヤー・タクシー協会(以下東タク協)が発足させた観光英語対応ドライバーの認定制度で「Tokyo Sightseeing Taxi in English」の略。TSTiEと表記し、「タステイ」と無理やりに(?)読ませる都内タクシー乗務員向

けの資格制度だ。

東タク協の多言語対応として、東京オリンピックに向けて増加するインバウンド客に対し、タクシー業界がインバウンド客に対応するレベルを格段に上げていこうとするのだが、このTSTiEドライバー資格は、かなりハードルが高いことも事実。東タク協の資料によると、TSTiEドライバーの認定を受けるためには、次の4つのステップが必要となる。

【ステップ1】

● 東京シティガイド検定に合格

● ユニバーサルドライバー研修を修了

【ステップ2】

● 東京観光タクシードライバー認定研修を修了

【ステップ3】

● TOEIC600点程度の英語スキル

【ステップ4】

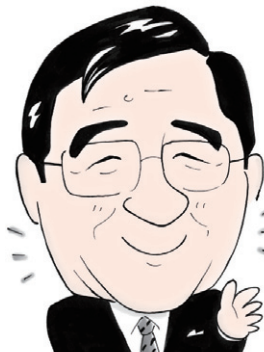
● 観光英語対応ドライバー認定プログラム(20時間程度の研修+スピーチテスト)に合格

清野吉光氏のコラム 第104回

団塊 耕 志 録

清野 吉光(きよの よしみつ) 略歴

1950年 長野県四賀村生まれ、松本深志高校卒業。1968年上智大学外国学部ロシア語科入学、1971年 中退。その後印刷関係など様々な職業に従事。1976年清水市の日の丸交通入社。1980年静岡市内の事務機器センターに入社。1982年システムオリジンを仲間と創業、専務取締役。1992年代表取締役社長就任。2000年㈱タクシーサイト創立、現取締役会長。2007年タクシーアシスト代表取締役社長に就任。2016年3月システムオリジン社長退任。チームネクスト事務局長。



続・TSTiEドライバーになろう!

アメーバブログを始めました!
<http://ameblo.jp/ykiyono800>

驚いたことに、今年、通訳

案内士法が改正され、国家資格である通訳案内士は単なる「独占的名称権」となり、この国家資格がなくても通訳ガイドを有料で行っても良いことになった。もちろん通訳案内業の一定の質を担保するため、この間に特区なので認められていた地域限定特例案内士などの仕組みが普遍化されるだろう。タクシー業界でも、このTSTiEの4番目のステップを東京都の地域限定通訳案内士の研修と試験に統合するようだ。

東タク協では2020年の東京オリンピック・パラリンピックまでに300人のTSTiE資格を持つ乗務員を育成しようとしている。Uberなどに対抗して抜本的なビジネスモデルの変革を目指すタクシー業界にとって、この目標の意義はオリンピックに向けた公共交通機関の役割を果たすという側面もあるが、むしろタクシー業界が通訳案内業という新たな、そして潜在的な市場を開拓するという戦略的な観点もあるのではないか

と思う。

まずは東京の
タクシー乗務員に
ならなければ!

ところでTSTiEドライバーになるためには前記の4つのステップ以前に、そもそも東京のタクシー乗務員の登録証を持っていないといけない。都内のタクシー会社に入社し、東京タクシーセンターの3日間の法令、接遇、地理の研修を受け、3日目の地理試験と法令・接遇の試験に合格し、さらに4日目のバリアフリーの研修を終えて、初めて乗務員登録証が発行される。当然、乗務員証が発行されるためには本人が二種免許を持っている必要がある。

たまたま私は41年前に当時の静岡県清水市(現在は静岡市)で二種免許を取り、日の丸交通という会社で3年ほどタクシー乗務の経験がある。41年前でも資格は資格である。そのおかげで私は7月28日にある都内タクシー会社の乗務員証を取得することができた。もちろん東京

タクシーセンターの研修を受ける前に自分が定時制乗務員として入社したタクシ―会社の厳しい(一)研修を受けてのことだ。

過去に地方都市とはいえ、タクシ―乗務員の経験があり、多少なりとも東京での自家用車の運転経験がある私にとつてさえ、この地理試験はなかなかの難関だった。そして東京の(最近では主要都市の)タクシ―の売りでもある「高いレベルでのおもてなしの接客」を教える研修は、地方出身のタクシ―乗務員希望者にとつて、決して簡単なことではないと身をもつて感じた。

そしてそれにかけるタクシ―事業者の乗務員養成コストと、その質の担保のための努力は大変なものであり、41年前に清水市で受けた乗務員教育(と言えるほどのものではなかったが…)とは雲泥の差である。白タクや自動運転との「違い」がこうした乗務員養成、教育によって醸成され、世界的に評価される東京のタクシ―の「安全、安心、おもてなし」として結実しているのだと思う。

そして日交通教習課長の言葉が「乗務員教育」の「現実」として自分の耳には強く残っている。

それは、「研修生の多くは、今までの生活の中で接客業としての乗務員にとつて邪魔な考えや習慣を抱えている。それをどう克服してもらうかが我々の乗務員教育の課題である」というものだ。

この暑い夏に、研修期間中や通勤時も白のワイシャツとベスト、ネクタイ、上着という制服に身を包み、接客業としての基本動作を全うすることは、ダルな生活を送ってきた私にも中々の厳しさであった。ある意味、全ての接客業は自分との闘いが必要とすることを、今更ながら思い知った。そして、それを強制できる会社も偉いなど思った。多分その強制の原動力は顧客の

為に!の一点であろうから。タクシ―業が輸送業ではなく接客業である!と言える所以である。

何故かマニラで語学留学

今月8月6日から19日までマニラに2週間の語学留学に来ている。来月9月中旬



のチームネクストのセミナー合宿の下準備で6月にマニラに来たが、その際、自身の英語力のあまりにも貧弱さにショックを受け、今流行りのフィリピン短期語学留学を決意したからだ。しかし、敢えてこじつければ、これもTST iEドライバ―になるための準備とも言える。TOEIC600点以上の語学力が必要と言われるTST iE。10年前に受けたTOEICが600点を超えていたので、高を括っていたのに、つい最近受けたTOEICの点数がなんと530点!これではTST iEドライバ―は覚束ない!来年の1月に東京都の地域限定通訳ガイド試験があるようなので、なんとかそれまでに600点以上を回復しないと、非常に恥をかくことになる。確かに、私の恥など大勢に何の影響もないが、このコラムで大言壮語した手前、なんとかしたいものだ。果たして朝8時から夕方5時まで、実質10日間に渡る四苦八苦の語学留学が私を救ってくれるのだろうか?

(2017年8月13日記)



タクシ―乗務員紹介事業

厚生労働大臣許可 有料職業紹介許可番号 13-ユ-307552

ヒューマンエンジンサポート株式会社

<http://td500.jp>

弊社は、元トップドライバー関隆氏による「流し方教室」受講の受付窓口です

ヒューマンエンジンサポート株式会社

〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-12-14 廣瀬ビル 1F

TEL: 03-5281-3088

