

## タクシエでふと話題に

以前、タクシー問題懇談会の会合で、ある若手社長（タクシエでは古手ですが）が、ふと「福岡にはトマト交通という会社があつて、乗務員が年収400万を超えていると聞くが本当かな？本当なら見学してみたいね」と呟くように皆に仰いました。実は本当です…。

オリジンのユーザーであるトマト交通の増田社長には、最近ご無沙汰をしていて、即座に「本当です！見学に行かれますか？」と切り返せなかったのが悔やまれる。が、つい先日増田社長にお会いする機会があり、たつぷりと増田節を聞くことができた。まさに年収平均408万を実現し、賞与4万円を出す予定との事。増田社長の目指す目標は、厚生労働省の一般産業の全国平均年収である429万をオーバーする事だと言ふ。それも1年以内に。良くタクシー業界では各地域の一般者の給与より年収で100万低いと言われる

が、それに真正面から挑戦しようとしてきている。

現在の特措法施行のきつかけが、供給過剰による乗務員さんの収入の低下をなんとかしようという事であった。特措法が施行され3年が経過し、減車はある程度進んだが、リーマンショックによる營收低下もあり、乗務員さんの年収回復には、なかなかつながらり切れていない。その中で車両台数を増やしながら、一車当たりの營收をあげ、なおかつ乗務員さんの年収をあげてきたことは、率直に凄い事だと思う。

また運賃も当初の低運賃から業界の標準運賃に値上げしたにも関わらず、利用者数が減らず、ほぼそのまま値上げ分が營收増につながったと聞く。一体どのような理由でそんな事が可能であったかと、誰しも知りたいと思う。本当のところは増田社長自身に皆さんが聞いて貰いたい、自分がナルホドと得心した範囲で、いくつかその特徴をあげてみたい。

## 清野吉光氏のコラム 第47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(株)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新任。現在に至る。

## 「地方の現実

## — 光も…」



## 品質へのこだわり

増田社長はもともとタクシー業界の出身ではなく、大手製造メーカーにいた。そこで商品の品質への拘りを、徹底的に叩き込まれたという。タクシーでは、商品とは乗務員さんの提供するサービス全体である。そこで乗務員さんの一挙手一投足は高い品質の商品に値するか否かを、徹底的にチェックされる。ある場所から他の場所にお客様を運ぶということは、商品のほんの一機能でしかない。お客様が乗る前から降りて目的地に入るまでのおもてなし全体が商品を見なされ、高い品質を乗務員さんには要求される。乗務員さんがコンプライアンスを守る事も、品質に含まれる。乗務員さんが違法な駐車場所で待機すれば「クビ」である。会社が指示をした流しのエリア範囲を逸脱すれば「クビ」である。何回も聞き直したが（実際は一度だけだったけど…）「クビ」である。つまり、こ



とトマト交通の定めた商品の品質を守らせる為には、乗務員という最大の資産を失つても守らせるといふ強い決意で、会社が運営されているという事だ。

しかし、これは大変な事だ。以前、熊本交通の本田社長が、たとえトップの營收の乗務員でもルールに反すれば、解雇する（もちろん一発即ではないと思うが…）と聞き、凄いなと思いつつ勿体無いなどと俗物的に思ってしまったが、ある意味増田社長はその上を行っている。2010年から2012年に採用した乗務員さんが130人、そしてやめた乗務員さんが124人したがって純増の乗務員は6人との事。この厳しさが、トマト交通の高い品質と評判を支えていると思う。口では言えるがなかなかでき

る事では無い。商品は品質と価格で決まる。価格での勝負はせず、品質で徹底的に勝負する、と増田社長は言う。価格で競争するのは比較的安易ではあるが、「品質で勝負」と言う事の現実の厳しさは溜息がでるのみ。しかし結果として顧客の支持を得、そして福岡の地で乗務員の年収412万を実現しているのだから、本当に凄いなと思う。

### ベスト・ワン・ウェイ・システム

もうひとつの特徴は、いま私の手元にある乗務員募集用のチラシに書かれている。トマト交通では、乗務員さんに顧客への高いサービスと厳しい規律を要求する一方、『始めての流しでもお客様を発見して御乗車頂ける誘導指示システム』を用意している。このシステムは、過去の乗車時点の実績をGPS・AVMシステムで蓄積・分析し、乗務員（とりわけ新人乗務員へ）流しの誘導指示を行うシステムである。このシステムにつ

いては弊社がソフト開発に係らせて頂いている関係で、多少のお役にたっているかもしれないが、当然にもすべてトマト交通さんのノウハウである。トマト交通さんでは中州などを囲む4地点を結び、その中でのみ流しが許され、かつ誘導指示が行われる。そしてその指示通り流しければ『お客様を発見し、御乗車頂ける』ようになっていく。これは一朝一夕にできた仕組みではなく、近距離層のお客様の意識的な開拓、流しでありながら、乗り場が連続してあるかのような、バーチャル乗り場の利用者へ

の浸透・定着を成し得た結果である。そして品質の良いトマト交通の車に、ある確率で必ずのれるようなエリアないしは経路の形成である。固定的なファンの電話予約、そして流しでさえ、固定的ファンの乗り場と化している。乗務員募集のチラシの文面が、このシステムの意味と威力を物語っている。（曰く、）トマトでは

- ・応募に関して、タクシー経験は全く必要ありません。
- ・必死で、お客様を探して走りまわる必要はありません。
- ・システムデータの指示に



乗務員を応募された方は、必ずお読み下さい。

株式会社トマト交通  
世界初のタクシーシステム  
『始めての流しでもお客様を発見して御乗車頂ける誘導指示システム』  
ベスト・ワン・ウェイ・システム 全国展開中

トマトでは...

- ・北九州限定で、タクシー経験は全く必要ありません。
- ・必死で、お客様を探して走りまわる必要はありません。
- ・システムデータの指示に従って走れば全てOKです。ヒット率 84%。
- ・併せてお客様を「見極める目」の養成訓練を徹底します。

デビュー後3か月間は、給与20万円最低保証があります。  
このシステムはあなたと1対1の乗務員と乗客の出会いが中心です。このシステムは、乗務員の年収平均は412万円です。  
※2012年2月～2012年9月までの8ヵ月間の乗務員に2012年10月～2013年1月迄の4ヵ月間について、毎月「見極める目」を養成し、測定し合計した結果を公表します。また厚生労働省発表の「30人以上の日本企業業の年収平均額429万円（平成23年度調べ）より、たいしてですが、（曰く、）

トマト交通が実現した、世界初の『安心のお客発見システム』で、あなたも乗務員として乗客と出会うチャンスです。

乗務員を応募された皆様へ、必ずお読み下さい。

従って走ればすべてOKです。ヒット率84%。

- ・合わせてお客様を「見極める目」の養成訓練を徹底指導します。
- ・デビュー後3か月間は、給与20万円最低保証があります。このシステム（導入以来なんと！近時入社未経験新人乗務員の全員が遅くとも3か月目にこの額を超えています。
- ・現在、乗務員の年収平均は412万円です。（以上募集チラシより）

但し、私が思うに皆さんがこのシステムを入れたら（もちろん私は嬉しい！）たちどころにこのような世界が実現するわけでは無い。増田社長の8年を超える苦闘の蓄積なくして、このシステムは多分機能しない。しかし、減車、適正化による特措法の趣旨の実現もひとつの在り方だとは思いますが、より創造性を要求される活性化策のひとつとして、その乗務員さんの高年俸という結果を真摯に受けとめる必要があるのではないだろうか。

（2012年10月23日記）



タクチャージで  
売上  
やりがいい  
コミュニケーション  
サービス  
イメージ  
UP!!

タクチャージの秘密は、ドライバーさんの「やりがいいUP」  
「タクチャージ」は、タクチャージの専用端末とスマートフォンとの連携によるコミュニケーションツールとして設定されます。お客様の乗車時、ドライバーさんのやりがい度もアップ。タクチャージで最新のイメージアップとともに、売上アップにも貢献ください。

タクチャージ車内充電OK! TAXCHARGE

対応機種

1. docomo-FOMA/SoftBank-3G
2. auCDMA/au-WIN
3. iPad, iPhone-3G/4G, iPod (第五世代, classic), iPodtouch, nano
4. その他microUSBを使用するゲーム機、デジタルカメラ、携帯型小型PC等

(販売元)  
株式会社システムオリジン  
03-3834-8352

お客様の「ありがとう」が、毎日の活力です!

助かたー  
「タクチャージ」で、お客様とコミュニケーションがとれ、お客様へのサービスが向上し、お客様の満足度がアップします。

「タクチャージ」で、お客様とコミュニケーションがとれ、お客様へのサービスが向上し、お客様の満足度がアップします。

タクチャージで、お客様とコミュニケーションがとれ、お客様へのサービスが向上し、お客様の満足度がアップします。

タクチャージで、お客様とコミュニケーションがとれ、お客様へのサービスが向上し、お客様の満足度がアップします。