

東京の タクシーサービス

オリジンの古参の社員が「ネット上でこんな記事が出ていました」と報告をしてくれました。

「13日 ロイター」世界最大の旅行サイト「トリップアドバイザー」は13日、世界の主要40都市を対象にしたランキングの発表を行い、10項目のうち5つで東京が1位に輝いた。

同サイトは、利用者7万5000人からの情報をもとにランキングを作成。東京は、「タクシー運転手の親切さ」「タクシーのサービス」「街中の清潔さ」「公共交通機関」「安全」の5つの項目で1位となった。：

これを見ると、あらためて我が日本の東京のタクシー業界が、如何に高く評価されているのかを再認識した次第。

折しも11月22日には、タクシー100周年記念シン



ポジウムが経団連会館で開催され、全国のタクシー事業者が参加し、これからのタクシーの在り方の講演とパネルディスカッションが行われました。さらに11月25日(日曜日)には、全国移動ネット主催の「くらしの足をみんなで考える全国フォーラム2012」が東京大学で開かれ、NPO、行政、バス、タクシーの事業者、研究者が120名程集まり、「地域公共交通をどう創るのか」「生活を支える移動の

清野吉光氏のコラム 第49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。



「活性化」の インフラ構築を!

新たな取り組みとビジネスモデル、「移動困難者のニーズはここにある」というテーマで、三つの分科会で話し合われました。この二つのイベントは、この時点では直接の接点はありませんが、タクシーの将来を考えると、融合し、化学変化をおこし、新たな移動サービスを創造していくエネルギーになって行くのではないのかと感じました。そしてこうした2つの大きなイベントが、ほぼ同時に行われているという事が、世界最大の旅行サイト「トリップアドバイザー」で日本のタクシーが世界トップのタクシーとして評価される背景をなしているのではないかと思います。確かに日本経済同様、日本のタクシー業界も様々な課題を抱えています。一方でやはり日本経済同様、そのすぐれた側面の認識と誇りを失うべきでは無いと思われれます。

日本経済の高度経済成長、さらにバブル期までのタクシーの在り方と日本のバブル崩壊、さらに世界的なバブル崩壊。リーマンショック後のデフレ期でのタクシーの在り方は、やはり変化をせざるを得ないと思います。また労働力人口の減少と少子高齢化の社会の到来の中で、移動ニーズの変化も避けられないと思われれます。そうした環境の変化を一早く反映する人たちは、やはり消費者と結び付いたNPOの人達であり、事業者の環境への適応はどうしても遅れがちになります。環境への適応とは、ある意味従来の在り方への否定や転換をせまる事が多いので、容易ではありません。そこにNPOと事業者の行き違いや対立も、発生しがちです。しかし、ビジネスの基本が顧客のニーズを満たしてこそ成り立つものである以上、利用者のニーズを如何に満たし、なおかつそれが収益を生む(企業の持続性を保証する)ビジネスモデルを、さらにそれを担い得る乗務員さんを如何に育て得るかが、経営に問われていると思われれます。

業界が作るインフラ

そうしたビジネスモデルは、個々のタクシー事業者が個々の経営努力で作ります分野もあれば、業界全体が利用者と業界の為に作り出す、いわばインフラ的な物があると思われれます。「共有地の悲劇」を防ぎ、個人の利益の追求が全体の利益を損なう「合成の誤謬」を防ぐための施策もある範囲で必要と成りますし、またその上で競争環境も保証されなければ、利用者の利益も損なわれます。100周年記念シンポジウムでの太田先生が言及された「規制すべき分野」と「競争すべき分野」との棲み分けにより、利用者の利便性と事業者の競争性が担保されていくのでないかと思われれます。

スマホで共同配車

この「利用者の利便性」と「事業者の競争性」という問題の両立という点で、非常に面白い事例が「スマホで共同配車」という提案ではないかと思われれます。スマホが昨年から広く普及し始め、そのスマホのGPS

の位置把握機能と地図機能を使ったタクシー注文機能が、注目をあびています。

すでに日本交通を始め、東京無線、つばめ自動車、第一交通など多くのタクシー事業者がこのサービスが開始されています。一方、今年の5月12日号の東京交通新聞紙上で報道されていますように、利用者の全体の利便の為に、タクシー業界が共同でスマホにより最も近いタクシーを配車できる仕組みを構築しようという動きがあると思われれます。

個々のタクシー事業者にとつてはもちろん、顧客を囲い込み、自分の会社のタクシーを使って貰いたいと思うのが当然ですし、そのために乗務員の教育やサービスの向上に努めるでしょう。しかし利用者にとつては、タクシー全体から選べる環境（選択制の保証）があった方がより便利ですよ。そして可能であれば、タクシーの乗務員さんの属性や評価が事前に分かり、その時々ニーズに応じて選択できる環境があれば、有り難いと思うのです。



さらに、ただ単に近くのタクシーを呼ぶという事に止まらず、全国の移動サービス全般の利用者と供給者を結ぶ、使いやすいマッチングエンジンフラをタクシー業界が、業界を挙げて利用者の為に作る事が必要なのではないかと思われれます。現在移動ニーズは非常に多様化していますが、必ずしもそうした移動ニーズを持った方が、事業者に頼む仕組みが確立されていません。子育てタクシーやプレママタクシー、介護、福祉サービスなど、多様な移動サービスを利用者が探すのは簡単ではありません。全国ワンストップのマッチングサービスの仕組みを、利用者の為に作ることで、そこに移動産業の活性化のひとつの突破口があるのではないかと思います。

オリジナルグループでも「タクシーサイト」という利用者と業界を結ぶネットのサイトを運営していますが、現在月に70万人を超えるアクセスがあります。しかし、利用者の利便性、供給の多様性と言う意味では、非常に課題があります。タクシー業界全体がこのようなインフラを準備し、そのインフラの上でサービス競争、顧客の獲得競争を展開する、つまり、利用者の利便性と事業者の競争性を棲み分け、かつ両立するようなインフラを準備してほしいと思われれます。結果、すでに定評のある日本のタクシーサービスのレベルをさらに飛躍的に高め、世界の旅行者に評価され、使ってもらえるような業界になる事がオリジナルグループの願いです。

(2012年12月17日記)

タクチャージで

売上
やりがい
コミュニケーション
サービス
イメージ

UP!!

タクシー車内
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

「売上UP」の秘密は、ドライバーさんの「やりがい度UP」。「タクチャージ」は、タクシー専用の携帯電話とお客様との気持ちよいコミュニケーションツールとして役立ちます。お客様に感謝される事で、ドライバーさんのやりがい度もアップ。「タクチャージ」でお客様のイメージをアップするとともに、売上アップにもご利用ください。