

# 団体事務局整備についての申し合わせ

平成 17 年 7 月 13 日

社団法人東京都個人タクシー協会

標記について、会員全体において下記のとおり申し合わせる。

## 記

関係法規や行政通達の改正を始め、新たな交通規制やルールの変更等会員傘下事業者への多種多様な情報の提供が以前に比べ大幅に増加している。これに加え、苦情・要望・忘れ物等の問い合わせ件数も年々増加している現状である。

こうした大量の情報を各団体傘下の事業者に正確かつ迅速に伝達することが今後ますます重要になる。従って、所属している団体に関係なく、各事業者がこれらの情報を公平に享受できる環境を整備することが不可欠である。

併せて、各種の要望・問い合わせ等タクシー利用者に対する迅速・的確な対応も求められている。

当業界における組織運営改革の実施と並行して、情報伝達の窓口となる各団体事務局の体制整備にあたり、一定の要件を具備することによって、前述の諸課題が克服できるものとする。

このため、各団体における事務局の整備に際しては、下記指針に基づき速やかにその充実強化が図られるよう会員全体において申し合わせる。

なお、これの実施にあたっては、設備資金及び維持管理経費を要するが、傘下事業者の負担を極力軽減するために、小規模団体等においては、規模の拡大にも留意する必要がある。

### 【団体事務局整備指針】

1. 専用事務室の確保
2. 複数の専従職員等の配置
3. 電話、コピー、ファックスの備え付け
4. 所属事業者への正確かつ迅速な情報伝達方法の確立
5. 利用者からの相談窓口対応責任者の育成及び的確な対応態勢の確立
6. 各種通達・規約・規程・要領等の把握及び整理保存
7. パソコン等事務機器導入による IT 化の推進
  - ・ 文書作成
  - ・ 各種データ管理
8. インターネットの活用の推進
  - ・ ホームページからの情報収集
  - ・ E-メールの導入（通知の電子化を併用実施）
  - ・ 申請様式や取扱要領等のダウンロードによる活用