

社団法人

平成18年9月発行 No.387 毎月1回発行

東京都個人タクシー協会会報

発行者 社団法人東京都個人タクシー協会
教育広報委員会
東京都豊島区巢鴨1-12-1
冠城園ビル6階
電話 (03) 3947-1461 (代)

都内個人タクシーの現況(平成18年9月1日現在)
・許可台数
特別区、武三交通圏 17,983台
南多摩 271台 北多摩 171台
・傘下事業者台数 18,294台

第29回街頭営業適正化特別指導講習会 基本を徹底し、 サービスとマナーの向上を

8月29日(火)午後2時30分から、(社)東京都個人タクシー協会大会議室において、第29回街頭営業適正化特別指導講習会が開催されました。今年2月の第28回講習会に続き、今回も過去3年以内に2件以上の指導が報告されている事業者及び所属団体役員各7名が出席。街特委員長立ち会いの下、講習を行いました。

2時間にもわたる講習で 意思統一

白井副委員長による開会挨拶では、行政面、社会面から個人タクシーへの批判が指摘され、それらを受け止めた上で、お互いに浄化し合って業績を高めるという意思統一が行われました。次に木村委員長と富井専務理事の話が続き、「最近の適正化状況について」というビデオでは、田町駅前周辺の状態を放映。

なぜ、あなたが いいにいるのか?

〜木村委員長

この特別指導講習会は平成9

年に始まり、すでに10年近く続いています。プログラム表題の「なぜ、あなたがここにいるのか?」ということについては、すでにお分りになっていないと思いますが、もしかしたら皆さんのなかには「俺のやったことなんて大したことじゃない」という気持ちがあるかもしれません。しかし、今の個人タクシーの危機的状況についてよく理解していただいた上で、その行為は業界全体に迷惑を掛けているという自覚を持っていただきたいと思っています。

個人タクシー事業者がいるわけですが、当時とは一変して業界は危機的状況にあります。行政も社会も、われわれを温かい目では見ていません。そして、われわれ個人タクシーは法律上の保護を受けていません。乗禁地区営業、メーター不使用、乗車拒否などの不適切営業を重ねることで「個人タクシー不要論」が起ころうとしています。個人タクシーは、国土交通省の通達一本でそのような動きが現実化する業界なのです。今こそ、昔のように社会や行政から応援してもらえないような個人タクシーにならないければなりません。目先の利益を追い、「自分さえよければいい」と考えるのではなく、10年、20年後を見据えた営業をしていただきたいと思っています。

個タク業界の 厳しい環境に自覚を

〜富井専務理事

前年度の営業適正化の取り組みは、委員をはじめ40人の推進指導員が各地区で指導を行ってきました。その中で今一番問題視されているのは、不適正待機による道交法上の問題。悪質な営業行為については各団体に通報し処置していただいています。これがからも引き続き街頭指導を強化していかなければなりません。

また、協会に寄せられている苦情は258件(平成17年度で、前年度よりも61件増えています。内容は接客態度不良が43%を占めており、他にも運転マナーや料金トラブルなどが多くなっています。先々月の総会でも、国土交通省自動車交通局の幹部の方が「個人タクシーは公共輸送としての役割を果たしているだろうか」という厳しい評価を語られました。タクシーセンターの利用者モニターの声を集計した結果も、個人タクシーは「忘れ物に対する注意」「言葉づかい」について、法人よりもかなり評価が低いという結果になっています。規制緩和以降、都内の営業環境は厳しさを増してきました。今後も個人タクシーが生き残っていくためには、業界全体の質の向上が欠かせません。そのためには全国社団が行っている「サービス向上推進5カ年計画」をさらに充実、実効あるものに、マスターズ制度も一層周知徹底をして、参加しやすい手続きにするなどの一部ルールの変更も行うことが重要です。当協会では、街特委員長を中心に、推進指導員の協力を得ながら、不適正営業の是正に最大限の努力をしていきます。出席者の皆さんにも、ぜひご協力をお願いいたします。

「安心、安全、やさしい」 個人タクシーに

〜小澤指導二課長

平成17年度の法人個人合わせの指導件数は1,128件。前年度よりも98件増加しています。そのうちの多くはメーター不使用と乗禁地区営業であり、「うっかり忘れた」という理由がほとんどです。メーターに関しては、タクシーの価格と走行距離、運転者の労働時間の適正さを維持していくためにも、ぜひ正しく使用していただきたい。また、乗禁地区での乗り入れについては運転者の心掛け一つでなくなるとしています。

第4回理事会の焦点

「運輸安全マネジメント」発進 外から見た個人タクシー業界

平成18年度第4回理事会が9月12日(火)午後1時から協会大会議室で、理事定数28名全員が出席し開催されました。

原会長は先日行われた団体長及び中核リーダー研修会について触れ「今回の研修会では正副会長が講師を務め、マスターズ制度などについて説明をしました。今後各団体が研修会の場を作ってもらえれば、こちらでも時間を取って説明しに行きま

一部事業者の 深刻な不正行為

「運輸安全マネジメント概要」と合わせて、関東運輸局小泉自動車監査官から「個人タクシーにかかる苦情申告の主な例」についてお話がありました。

報告の後、関東運輸局自動車業務監査指導部栗本首席自動車監査官(旅客)による「運輸安全マネジメント概要説明」がありました。交通事故の多発している深刻な状況を打破するため、平成18年10月から、すべての運送事業者は「運輸安全マネジメント」を導入し、絶えず輸送の安全性向上に努めていくこととなります。

今回の通達では「平成18年秋の全国交通安全運動の実施について」を含む2項目について説



「運輸安全マネジメント」について説明する栗本主席自動車監査官

り、営業許可の取り消しなどの対応は取れないでしょうか? (二重駐車、方向指示を出さずに路線変更、強引な割り込み、信号無視など)

③個人タクシーが、横断歩道に後輪が載っている形で駐車していた。運転手に対し注意したところ、口論になった。

④個人タクシーが急に割り込みをしてきた。次の交差点では左車線に並び、窓を開け暴言を吐いてきた。その後火のついたタバコを車に投げつけてきた。

委員会正副委員長紹介

9月12日現在

安全対策委員会



委員長 金子憲一

安運転・弊故無慮は個人タクシーの宿命

世論の支持によって作られた個人タクシーも、はや四十数年。その間、常に安全・安心な個人タクシーは自他共に求められてきました。昨今の交通戦争といわれる中、いかにして一つでも事故を減らし、全員無事故で安全・安心な個人タクシー業界を作り上げるにはどうすれば良いかを委員会を通して検証していきたいと思えます。また、合わせてセーフティドライバーコンテストの推進も行っています。



副委員長 原川良則

第1回安全対策委員会 安全に対する取り組みを広く検討

9月8日(金)午後1時開会。議題2 平成18年度セーフティドライバー・コンテスト参加者及びコンテスト達成率向上施策の検討に関する件

達成率向上のため、会長・担当副会長・委員長から参加者へのメッセージを送付。次年度は

12月1日 個人タクシー「利用者感謝の日」PR活動 マスターズ制度を広くアピール

個人タクシー「利用者感謝の日」である12月1日、次の通りキャンペーンを実施します。キャンペーンを通じ、利用者には日頃の感謝の気持ちを伝えるとともに、業東全体で取り組んでいるマスターズ制度を中心とするサービス向上推進キャンペーンのPRを実施。事業者には、マスターズ制度の再認識を促すことにより、

1 マスターズ制度参加事業者が、車内においてスクラッチカードを利用者に配布する。(二人5枚) 2 スクラッチカードには、マスターズ制度のPRを掲載。(電池のいらぬ自転車ライト) ひとつ星賞 クオカード(500円) 900名様 ※参加事業者には全国個人タクシー協会関東支部作成の絆創膏(一人6枚)と合わせて配付されますので、12月1日から一斉に配布してください。

実施内容 1 マスターズ制度参加事業者が、車内においてスクラッチカードを利用者に配布する。(二人5枚) 2 スクラッチカードには、マスターズ制度のPRを掲載。(電池のいらぬ自転車ライト) ひとつ星賞 クオカード(500円) 900名様 ※参加事業者には全国個人タクシー協会関東支部作成の絆創膏(一人6枚)と合わせて配付されますので、12月1日から一斉に配布してください。

Advertisement for Master Scratch Card, showing the card and its benefits.

Advertisement for Master's System, explaining the benefits and rules.

Advertisement for the 12/1 PR activity, detailing the distribution of scratch cards and other items.

東京運輸支局長による運転者表彰

いつでも「安全第一」の運転を

関東運輸局東京運輸支局長による平成18年旅客自動車運送事業運転者表彰式が、9月19日午後2時から品川区総合区民会館「ぎゅりあん」で開催されました。個人タクシー部門の表彰は57名(事業者)。受賞者を代表して横山勇さん(板協)が土屋信乃夫支局長から表彰状を授与されました。



式辞を述べる土屋信乃夫東京運輸支局長

土屋信乃夫東京運輸支局長 式辞
国民の信頼に応える
精進を

厳しい交通環境の中、神経を集中し日々運転されている皆さんを本日この席で表彰することができ、喜びに堪えません。国民の暮らしが安心・安全で便利であるのは、皆さんの活躍があるからです。国民生活、産業・経済活動に欠かせない運輸・交通サービスの質の向上には皆さんの創意工夫が何より大事です。



受賞者代表の横山勇さん

安全運転・安全輸送をないがしろにしては、運輸業界そのものの存在すら危ない、と誰よりも強く感じているのは皆さんでしょう。この表彰を機に運輸・運送業務の重要性和使命を再認識し、さらなる向上と後進の指導に尽力されることを願ってやみません。

原 勇会長 祝辞
支援あつての受賞をかみしめて

各業界で活躍される優良ドライバーの皆さん、おめでとうございませう。与えられた使命を、責任を持って果たす活躍に敬意を表します。皆さんは、技術、マナーとともに多くのプロドライバーにとって手本であり、目標です。この表彰は皆さんの努力に加え、職場の仲間や会社・団体、家族の支援があつての栄冠であること忘れずにいてください。

運輸事業の根幹は「安全運転」。安全こそが最大のサービスです。東京都内の交通事故件数は減少に向かつている一方で、飲酒による事故が目立っています。個人タクシー事業者が飲酒運転、検問無視という、あつてはならない不祥事もありました。プロドライバーとしての責任感、熱意、仕事への誇りがあつてこそその無事故無違反です。どうぞ気を引き締めてハンドルを握ってください。

受賞の言葉 横山 勇さん(板協)
自分のために
仲間のために

個人タクシーになって25年、日々の積み重ねと家族・仲間の支えがあり、そしていくつもの表彰基準を満たしていただいた賞ですから、うれしさと同時に身の引き締まる思いです。安全第一でハンドルを握る責任と社

第126回街頭営業適正化特別委員会

実効のあがる街頭指導の検討へ

会的使命の大きさを考えると、日を追うごとに表彰の重みを実感するでしょう。この「ズシリとくる感覚」は誇りであり、プロドライバーにとって大事なことだと思えます。表彰は、自らを律し励ます意味で、何よりの刺激であり経験です。

個人タクシーに対する社会の厳しい目には、運転者それぞれの真摯な姿を見せて信頼を取り戻すしか方法はないと思えます。今日も無事故無違反で、お客様の気持ちになって運転する」と出庫のたびに言い聞かせていますが、表彰をきっかけに他の模範となるよう一層の努力と自己管理を心掛けます。

8月29日(火)午後1時開会。
議題1 第29回特別指導講習会
役務分担について
議題2 推進指導員用「街頭指導要領」内容検討について
基本的には原案が良いが、今後はより実効のあがる指導方法を考案していく。委員全員が一緒に現場に出て、有効と思われる指導方法を試行、次回の委員会で検討することになった。
議題3 指導通報の取り扱いについて
所属団体長宛の事実確認及び
議題4 委員・推進指導員の緊急連絡体制について
議題5 指導整備の内容および取り扱いについて
議題6 その他
①9月街頭指導について
②推進指導員の交代および班長選任について

財団法人東京タクシーセンター主催
平成18年度 第23回優良法人事業者及び実務管理者表彰
第21回個人タクシー優良事業者団体表彰

31団体が表彰
厳しい環境でも「安全・安心」

特別優良表彰
13年 東個協江戸川第一支部
12年 野方個人タクシー協同組合
11年 東個協世田谷第二支部
特別表彰
8年 東京都民主個人タクシー事業協同組合
7年 全東京個人タクシー協同組合
6年 東優個人タクシー協会
優良表彰
4年 3団体、3年 1団体
一般表彰 21団体、合計31団体
表彰団体を代表して、東個協江戸川第一支部の山内久美支部長が表彰状を授与されました。



表彰状を受け取る山内久美さん

9月20日(水)午後2時から
ホテルイースト21東京で、財団法人東京タクシーセンター主催の第23回優良法人事業者・実務管理者/第21回個人タクシー優良事業者団体表彰式が行われました。
個人タクシーの部、表彰団体は次の通り。

平成18年度団体長・中核リーダー研修会 「待ってでも乗りたい個人タクシー」 の原点に戻ろう！

平成18年度の団体長・中核リーダー研修会が、8月25日から9月11日までの間5回にわたり(社)全国個人タクシー協会関東支部で開かれました。この研修は、(社)全国個人タクシー協会「サービス向上推進5ヵ年計画」の一環として開催。個人タクシーの現状に目を向け、サービスの質を高めると同時に、「マスターズ制度」への理解を深める議論などが繰り広げられました。

個人タクシー誕生の 原点を振り返る

法人タクシーが「神風タクシー」と揶揄されていた昭和30年代初め、世論の後押しと通達の下に誕生した個人タクシー。安心できる輸送機関として利用者が待ち望んだ事業でした。その後、経済成長とともに個人タクシーは増加しますが、急速な



講演をする原勇会長

拡大は事業者の「玉石混淆」を生みだしていきます。安心できるタクシーの目安を、という利用者の求めに応じてスタートした「マスターズ制度」は、自ら襟を正す姿を世論に訴えたものです。しかし、自助・自浄努力も個人タクシーを法的な枠組みの中に収めるまでには至りませんでした。こうした現状では、事業者一人一人の意識を「やさしさと、安全・安心を乗せて走ります」という原点に一日でも早く戻すことが何より重要です。

魅力ある個人タクシーになるために

個人タクシーは、今でも法的に弱い立場にあることをまず認識してください。通達一つで位

置付けが変わるばかりか、事業の消滅さえもあり得ます。批判を浴びた法人タクシーは、運転手などのスタッフ養成・教育に努力を重ね、業界全体で質の向上に取り組んでいます。一方、手をこまねいていた個人タクシーは利用者の評価が下がる一方。「一事業者がお客様に与える不快感は、個人タクシー全体に対する評価になる」ことを理解し、すべての個人タクシー事業者がお客様第一でハンドルを握ることです。マスターを冠した事業者を中心にマスターズ制度を広くPRし、個人タクシーで活躍したいという担い手を確保するためにも全員が一丸になる時です。

「人柄」がお客様を満足させる

個人タクシー制度が存続するためには、公共輸送機関であることを再認識し、サービスのあり方を考え直すことが大事です。質の高いサービスとは「お客様の気持ちをお察する」ために、経験に磨かれた個人タクシー事業者一人一人の「人柄」を最大限に生かすこと。目的の間に、お客様を「ガツカリさせない」ことです。もし自分が乗客だったら、運転手のどんな言葉がうれしいか、乗って良

かったと思えるか。一人の利用者として考えてみると接客サービスのポイントが見えてきます。個人タクシーのファンを増やせば、常に個人タクシーを利用したいと考える「顧客」は増えていきます。人柄からにじみでる心のこもった言葉、態度、表情などが備わってこそ、個人タクシーならではのサービスとしてお客様を満足させるのです。

基調となる講話の後、マスターズ制度への質疑応答が行われました。研修を通じて理解を深めた方、制度の分かりにくさを指摘する方、それぞれの立場



質疑応答では活発に意見交換がなされました

タクシーセンター

平成18年10月の街頭指導計画

- 重点指導地区
 - 1 銀座新幸橋・花椿通りなど
 - 2 新宿駅周辺
 - 準重点指導地区
 - 1 池袋駅周辺
 - 2 六本木地区
 - 3 上野駅周辺
- 交通安全業務及び違法行為の防止指導

平成18年10月の特別公開指導

平成18年10月27日(金)
午後10時から翌午前1時まで
銀座地区周辺

で意見を述べ合いました。各団体長、中核リーダーが地元でマスターズ講習会を開く側に立つ時に、大いに役立つ議論になりました。

平成18年11月の街頭指導計画

- 重点指導地区
 - 1 新橋駅銀座口など
 - 2 渋谷駅周辺
 - 準重点指導地区
 - 1 東京駅周辺
 - 2 六本木地区
 - 3 神田駅周辺
- 交通安全業務及び違法行為の防止指導

平成18年11月の特別公開指導

平成18年11月22日(水)
午後11時から翌午前2時まで

計報

ご冥福をお祈り申し上げます

- *7月(追加)

氏名	所属団体	享年	病名
佐伯光雄さん	(東個協)	66歳	脳出血
- *8月

氏名	所属団体	享年	病名
赤川周三さん	(東個協)	81歳	脳出血
並木弘次さん	(野方)	65歳	肺出血
後藤 敏さん	(東個協)	70歳	心筋梗塞
今泉 博さん	(東個協)	63歳	すい臓がん
平野新一さん	(江戸川)	71歳	胃がん
須佐英雄さん	(個団連)	57歳	胃がん
榎坂英郎さん	(江戸川)	76歳	肺炎
波間榮一さん	(個団連)	56歳	心筋梗塞
坂口速水さん	(東個協)	59歳	肺がん

渋谷駅周辺

・違法行為の防止指導及び乗り場周辺における交通安全業務

困ります！
自転車置きざり
知らんぷり

10月
駅前放置自転車クリーンキャンペーン

濡かに濡れたマナーを
もう欲つてはあげない。