

東京個人タクシー協会

会報

乗って安心個人タクシー

平成22年
6月号

接客接遇マナー講習開催

「さすが個人タクシー、やっぱり個人タクシー」と言われるために

5月11日（火）、九段会館において、当協会主催の「個人タクシー事業者研修会」が開催されました。個人タクシーの質の低下が指摘されるようになった昨今の現状を踏まえ、今回初めての試みとして特定事業計画の一つでもある「接客接遇マナー講習」が行われました。

お客様からの「ありがとう」を目指して



受講者は楽しく、真剣に聞き入っていました。講習の様子

今回の講師

は三越・伊勢丹ヒューマンソリューションズ、教育グループの渡邊弘子さん。最初に、「タクシーはお客様を目的地まで安全に輸送するというビジネスである」という原点に立ち返りましょう」とお話がありました。その中で出来るサービス向上を目指し、お客様にたくさんの「ありがとう」と言ってもらうことが大事になるとのこと。「ありがとう」が多ければ多いほど売上げに繋がるといふ、ビジネスでの視野も考えながら、事業者は接客の向上に努めていく。そして、結果的に「さすが個人タクシー、やっぱり個人タクシー」と言われる環境を目指しましょう」と、サービス事業としての基本理念を確認しました。

次に、サービスの分析について。良いサービスを提供するためには良い第一印象を与えることが何よりも大切。「特に、目と耳から相手に与える情報が多量のポイント占めています」と渡邊さん。続いて、接客サービスの必須事項である「対応の5要素」を確認しました。

対応の5要素

- 1 態度（心のあらわれ。一生懸命さをPR）
- 2 表情（何より笑顔が大事。「商は笑にして勝なり」）
- 3 身だしなみ（清潔であること、上品であること、控えめであること）
- 4 動作（金銭授受は胸より高い位置で。アイコンタクトの重要性）
- 5 言葉（敬語の基本。接客話法。クッション言葉の多用）

ワン・フリーズ・キャンペーンの徹底を

「対応の5要素」の中の「言葉」に関連するのが、全個協が推進している「ワン・フリーズ・キャンペーン」。この有効性についても学びました。「お待たせいたしました」「こんにちは」など、明るさと爽やかさの第一印象により、お客様に安心感を与えることができます。

続いて、会話のキャッチボールの重要性について。「コミュニケーションは話すことの前には、傾聴」が大切。そして、会話では相手の目を見ます。会話中は返事をして相槌を打ち、お客様の言葉を繰り返す。それにより、楽しい会話が生まれます」と、お客様に安心と信頼を与えることの重要性を語っていただきました。最後に渡邊さんと奥山理事による「お

もてなしロールプレイング」が行われ、講習会は終了。この貴重な講習会、参加者は熱心に耳を傾けていました。

厳しい現状を打破し、更なる発展をしていくために、一番大切なことは事業者一人ひとりの行動です。お客様からの、たくさんの「ありがとう」を目指して、「また個人にしよう」「さすが個人タクシー」といつでもお客様が乗ってくださる環境を作っていきたいと思います。

接客ワンポイント

お客様が降車の際、金銭授受のタイミングで金額を口にしてお客様にお伝えします。「真面目だ」「しっかりしている」という安心感・信頼感を与えることができ、十分な満足感を「提供」できます。



奥山洋理事

マナー講習を終えてワンフリーズを大事に

今回の講習を通して、渡邊先生がおっしゃったように、「ありがとうございま

た」という言葉の大切さを皆さんにわかっていただければと思います。そういう言葉を常に頭に入れて営業していけば、十分だと思えます。事業者の皆さんにはお客様へのワンフリーズを徹底していただき、毎日の営業活動に励んでいただきたいです。受講者からは「楽しかった」「声が多かった」という声が多く、反響は非常に良かったです。

都内個人タクシー現況（平成22年5月1日現在）

許可事業者数	17,356名	（前月比-64名）
（特別区、武三）	16,870名	北多摩190名 南多摩296名
傘下事業者数	17,151名	（前月比-56名）
（特別区、武三）	16,667名	北多摩190名 南多摩294名

第9回 理事会の焦点 新年度を迎える狭間の時期。もう一度気持ちを引き締めて営業を

議題

- ①(社)東京都個人タクシー協会代議員承認に関する件(事前承認)
②(社)全国個人タクシー協会関東支部代議員選任に関する件(事前承認)
③第31回通常総会提出議案に関する件
④第31回通常総会等「平成22年7月1日」のスケジュールに関する件
⑤第31回通常総会における来賓者に関する件
⑥平成22年度スローガンに関する件

5月21日(金)、協会会議室にて第9回理事会が行われました。当日は26名の理事が出席。木村会長のあいさつに始まり、14件の報告事項、6件の議題が可決承認されました。

木村会長あいさつ

特定事業計画認定申請状況

特別区武三地区に続き、多摩地区でも提出が終わりまりました。特別区武三地区については1万6732名の内、1万6692名、99・8%の提出となりました。また、多摩地区は17日に取りまとめ、北多摩、南多摩、合計484名全員が提出していただきました。皆さんのご協力に心からお礼申し上げます。

この中で、やはりマスターズ制度についてですが、いま相当な参加率で推移しています。しかし、まだ80、90%にはなっており、まだ最終目標まではいかならないところ。これから新年度に入っても、マスターズ制度については安心して、頑張っていたきたい。

また、ハイブリッド車などのエコカーは、今回の計画を含めて1147台になります。計画の方に限らず、これか

ら代替える場合、時代に沿った環境対応、コスト削減の意味もあるので、考慮に入れていただきたいと思います。

街頭指導の問題

街特委員の方々、推進指導員の方々は任期中の2年間頑張っていたいただき、特に銀座周辺の問題解決のために臨んでいただきました。しかし、まだまだとてもきれいになったという状況ではありません。数年前は法人の車も個人と一緒にあって不適正な状況が見受けられましたが、最近個人しか見当たらないという状況も垣間見られます。まもなく総会を迎えて新しい体制ができていきたいと思います。個人は法人にこういうところでも差をつけられたいと思います。

予算をかなり街頭指導のために費やし、社団の財務にも大きいのしかかかっており、予算オーバーの状態です。新年度を迎える狭間の中で、どうしても手薄になる時期ですが、事業者の方々にはもう一度気持ちを引き締めていただきたいと思います。

正味財産増減計算書総括表

平成21年5月1日から平成22年4月30日まで

Table with 4 columns: 科目, 一般会計, 共済会計, 合計. Rows include 1. 経常増減の部, 2. 経常外増減の部, 3. 指定正味財産増減の部.

平成21年度セーフティドライバー・コンテスト(平成21年10月1日〜平成22年3月31日)達成率が50%を突破! 更なる向上を目指し、安全運転の励行を

警視庁主催の「セーフティドライバー・コンテスト」の集計結果が報告されました。参加者を倍増した今回ですが、結果は前年を5.9ポイントも上回りようやく50%を超えることができました。

(一)内は前年の数値

参加者: 161組805名(80組400名) 達成者: 82組410名(36組180名) 無事故・無違反達成率50・9%(45・0%)

3年連続達成: 世田谷第二支部、南多摩支部、東京北支部、東支部、多摩個連

2年連続達成: 足立第二支部、城南支部、板橋支部

3年連続達成: 江戸川第一支部、野方支部、城北支部、交友支部、新中野支部、四〇支部

2年連続達成: 北第二支部、品川第二支部

品川第三支部、新宿支部、練馬支部、墨東支部、豊島支部、墨田支部、双和支部、亀戸支部、友和支部、自交総連支部、新東京協組、東京相互協会、新興協組、全個人協議会

達成チーム: 足立第一支部、荒川支部、大田第二支部、葛飾第一支部、品川第一支部、杉並支部、世田谷第一支部、台東支部、都心支部、中野支部、文京第一支部、文京第二支部、武三支部、目黒第一支部、目黒第二支部、杉並第二支部、練馬第二支部、新東京支部、北多摩支部、足立支部、千住協組、浮間支部、葛飾支部、さくら協組、小岩支部、自交総連南多摩支部、第一多摩協組、町田協会、全東京協組、第一事業協組、東京旅客協会、東京都民主協組、江戸川協組、東優協会

目黒第二支部、杉並第二支部、練馬第二支部、新東京支部、北多摩支部、足立支部、千住協組、浮間支部、葛飾支部、さくら協組、小岩支部、自交総連南多摩支部、第一多摩協組、町田協会、全東京協組、第一事業協組、東京旅客協会、東京都民主協組、江戸川協組、東優協会

平成21年度事業報告 (一部抜粋) 特定事業計画は確実な実施を

個人タクシー事業の魅力が薄れている

規制緩和により一時は驚異的な増車をした東京の法人タクシーですが、平成21年10月1日のタクシー新法施行で減車の動きに拍車が掛かつてはいますが、供給過剰の状況の是正には至っておりません。また、平成19年12月に約12年ぶりの運賃改定が実施されましたが、その後の状況は芳しくなく輸送実績の低下が続いております。

特別区武三地区の法人タクシーでは、平成21年5月から運送収入の4万円割れと実車率が40%を下回る最悪の状況が続いておりましたが、平成22年3月は4万円を回復、減車の効果がいくらか出てきたようにも見受けられます。

個人タクシーは、法人の規制緩和とは逆に規制の強化がされたことにも影響され、平成14年度末の19,141人から平成21年度末では17,420人と1,721人も減少、この1年でも524人の減少です。また、平成20年度の新規許可事業者数は461人、譲渡譲受認可事業者数は162人の合計623人であったものが、平成21年度は、新規許可事業者数は211

人、譲渡譲受認可事業者数は204人の合計415人と、許認可ベースで個人タクシー事業への参入者が前年度の2/3に大幅ダウン。これは、新規参入の合格基準が従来の90%から95%に引き上げられたことと(譲渡譲受は据え置き)、長引くタクシー需要の低迷や法人における定時制運転者の増加なども挙げられますが、個人タクシー事業そのものに魅力が薄れていることも一因ではないかと思われれます。

業界は未曾有の危機に遭遇

昨今の東京のタクシー業界は、増え続ける車両で供給過剰の中、利用者は減り続ける一方であり、また、巷に溢れかえる車両が大きな社会問題となっており、未曾有の危機に遭遇しております。この様な劣悪な状態を解消するため、国土交通省では東京の全交通圏を「特定特別監視地域」に指定、「タクシー新法」を施行するなど、様々な施策を講じてきました。これで新規参入や増車は基本的には出来なくなり、個人タクシーは平成21年度については、新規参入が認められたものの、平成22年度及び23年度は新規参入が凍結されるという大変な事態となりました。また、法定の「地域協議

平成21年度苦情・要望等集計報告書 合計157件の苦情・要望 依然として接客態度不良、料金トラブルが上位に

平成21年度苦情・要望等集計報告書
(平成21年5月1日～平成22年4月30日)

内容別	申告事案(前年)	匿名事案(前年)	合計(前年)
接客態度不良	33 (47) 件	18 (31) 件	51 (78) 件
言葉使い	25 (30) 件	16 (19) 件	41 (49) 件
地理不案内	3 (9) 件	1 (3) 件	4 (12) 件
福祉・障害者関係	2 (2) 件	0 (6) 件	2 (8) 件
その他	3 (6) 件	1 (3) 件	4 (9) 件
料金トラブル	26 (30) 件	2 (6) 件	28 (36) 件
不当料金請求	3 (7) 件	0 (0) 件	3 (7) 件
料金不審	12 (9) 件	1 (4) 件	13 (13) 件
カード等トラブル	7 (3) 件	1 (0) 件	8 (3) 件
釣り銭トラブル	4 (11) 件	0 (2) 件	4 (13) 件
迂回運転	13 (14) 件	0 (4) 件	13 (18) 件
運転操作不適切	0 (0) 件	0 (2) 件	0 (2) 件
乱暴運転・危険運転	13 (14) 件	7 (11) 件	20 (25) 件
モラル	5 (8) 件	6 (2) 件	11 (10) 件
目的地違い	13 (7) 件	0 (1) 件	13 (8) 件
車内異臭・車内清掃不良	1 (1) 件	0 (7) 件	1 (8) 件
運送の引受けの拒絶	1 (1) 件	1 (0) 件	2 (1) 件
その他	12 (15) 件	6 (12) 件	18 (27) 件
合計	117 (137) 件	40 (76) 件	157 (213) 件

【感謝】0件 【指導通報】46件 (特定者45件・特定不能1件)

【苦情対象事業者の年齢構成】

年齢	事業者数	件数	比率
40歳未満	235人	2件	0.851%
40～44歳	696人	3件	0.431%
45～49歳	967人	8件	0.827%
50～54歳	1,398人	16件	1.144%
55～59歳	2,857人	30件	1.050%
60～64歳	4,711人	33件	0.700%
65～69歳	3,393人	15件	0.442%
70～74歳	1,989人	27件	1.357%
75歳以上	968人	17件	1.756%
不明		6件	

計報

*4月

氏名	所属団体	享年	病名
永井 孝さん	(東個協 荒川)	70歳	心臓病
田中春樹さん	(東個協 荒川)	56歳	脳出血
清野栄一さん	(東個協 板橋第一)	59歳	心不全
坂下正彦さん	(東個協 品川第三)	68歳	心不全
向井幸徳さん	(東個協 世田谷三)	58歳	不明
渡邊輝夫さん	(東個協 練馬)	69歳	心筋梗塞
勝亦正道さん	(東個協 文京第二)	56歳	大腸癌
村岡洋一さん	(東個協 武三)	63歳	大動脈破裂
山崎政二さん	(東個協 武三)	57歳	肝臓癌
鈴木 勇さん	(東個協 新東京)	64歳	虚血性心疾患
山口道廣さん	(東個協 城南)	60歳	肺癌
日野克彦さん	(東個協 豊島)	66歳	心不全
岡嶋 健さん	(東個協 豊島)	61歳	心不全
小林賢一さん	(都営協 亀戸)	70歳	心不全
田中秀樹さん	(都営協 東京旅客)	55歳	脳出血
井川 一郎さん	(都営協 第一事業団)	60歳	直腸癌
友好克男さん	(都営協 事業団)	57歳	心不全
成田一三さん	(都営協 新東京)	67歳	肺癌

ご冥福をお祈り申し上げます

特定事業計画認定申請状況

特別区武三地区99・8%、多摩地区100%
計画の確実な実行は、信頼回復への第一歩

特別区武三地区に続き、多摩地区も5月17日に特定事業計画認定申請書の提出が終わりました。特別区武三地区については1万6732名の内、1万6692名、99・8%の提出。多摩地区については北多摩190名、南多摩294名、計484名全員が提出。計画の確実な実行は、信頼回復への第一歩です。ご協力をよろしくお願いします。

■特定事業計画認定申請状況 (特別区武三地区)

○事業者数16,732名、申請者数16,692名 (99.8%)

平成22年5月17日現在

【内容】

No.	事業計画	実施中		計画		合計	
		件数	%	件数	%	件数	%
1	マスターズ制度への参加	12,186	73.0%	723	4.3%	12,909	77.3%
2	デビット・クレジットカード決済器の導入	14,649	87.8%	239	1.4%	14,888	89.2%
3	メーター連動ETCの導入	13,437	80.5%	660	4.0%	14,097	84.5%
4	カーナビの導入	14,429	86.4%	311	1.9%	14,740	88.3%
5	映像記録型ドライブレコーダーの導入	5,665	33.9%	1,731	10.4%	7,396	44.3%
6	ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入	683	4.1%	464	2.8%	1,147	6.9%
7	防犯カメラの導入	2,010	12.0%	1,847	11.1%	3,857	23.1%
8	防犯仕切板の導入	7,417	44.4%	785	4.7%	8,202	49.1%
9	部品や燃料などの共同購入による経費の圧縮	7,744	46.4%	961	5.8%	8,705	52.2%
10	サービス向上のための教育・研修の充実(期限更新時接客研修の受講)	-	-	14,503	86.9%	14,503	86.9%
11	サービス向上のための教育・研修の充実(ワンフリーズキャンペーンの実行)	-	-	16,212	97.1%	16,212	97.1%
12	短距離客歓迎の利用者へのPR(配付するステッカー貼付等の実行)	-	-	16,187	97.0%	16,187	97.0%
13	安全運転講習会の受講(所属団体で今後実施する講習会への参加)	-	-	16,249	97.3%	16,249	97.3%
14	交通事故ゼロ運動等への参加(所属団体で今後実施する無事故運動への参加)	-	-	16,221	97.2%	16,221	97.2%
15	その他()	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1人当たり平均件数		4.7件		5.2件		9.9件	

■特定事業計画認定申請状況 (多摩地区)

○事業者数484名、申請者数484名 (100%)

平成22年5月17日現在

【内容】

No.	事業計画	実施中		計画		合計	
		件数	%	件数	%	件数	%
1	マスターズ制度への参加	348	71.9%	38	7.9%	386	79.8%
2	デビット・クレジットカード決済器の導入	277	57.2%	26	5.4%	303	62.6%
3	メーター連動ETCの導入	388	80.2%	18	3.7%	406	83.9%
4	カーナビの導入	422	87.2%	9	1.9%	431	89.0%
5	映像記録型ドライブレコーダーの導入	263	54.3%	32	6.6%	295	61.0%
6	ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入	19	3.9%	15	3.1%	34	7.0%
7	防犯カメラの導入	106	21.9%	43	8.9%	149	30.8%
8	防犯仕切板の導入	323	66.7%	19	3.9%	342	70.7%
9	部品や燃料などの共同購入による経費の圧縮	239	49.4%	29	6.0%	268	55.4%
10	サービス向上のための教育・研修の充実(期限更新時接客研修の受講)	-	-	450	93.0%	450	93.0%
11	サービス向上のための教育・研修の充実(ワンフリーズキャンペーンの実行)	-	-	456	94.2%	456	94.2%
12	短距離客歓迎の利用者へのPR(配付するステッカー貼付等の実行)	-	-	456	94.2%	456	94.2%
13	安全運転講習会の受講(所属団体で今後実施する講習会への参加)	-	-	461	95.2%	461	95.2%
14	交通事故ゼロ運動等への参加(所属団体で今後実施する無事故運動への参加)	-	-	460	95.0%	460	95.0%
15	その他()	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1人当たり平均件数		4.9件		5.2件		10.1件	



近くにある友綱部屋。大関・魁皇とともにご近所の自慢です



一か所に集めて貼った「お知らせ」。お茶を片手に前に座れば一目瞭然



東陽支部を元気に盛り上げる職員さんたち。左から樋口さん、高田さん、島津さん



前列左から 高橋副支部長、柿崎支部長、大熊専務理事
後列左から 檜山理事、池上理事

東京ぐるり

支部紹介 ● 第23回

日個連東京都営業協同組合・東陽支部
(所在地：墨田区横川)

くつろげる組合事務所でのびのびと伸びていきたい

平成15年に2つの組合が合併して誕生、現在の組合員数は134人。近年は40代・50代の若い事業者が増えてきた一方、82歳の現役事業者も。居心地よくバランスのとれた組織が特徴です。決して広くはない事務所ですが、訪れる事業者にとって、くつろげる場、そして相互のコミュニケーションの場でありたいと、理事や職員さんたちが心を砕いています。そのおかげか、「みなさん、紳士ですよ」と職員の高田さん。

地域は現在、スカイツリーの建設で大いに盛り上がりつつあるところ。50代・60代と、比較的若い理事はじめ5人の理事も「負けなように伸びていきたい」(柿崎支部長)と、元氣いっぱいでした。

なんでもトピックス

地域のおすすめスポットやクラブ活動、名物ドライバーなどなんでもご紹介

世界一のタワーを建設中!

事務所(左下)を出ると建設中のスカイツリーが目に入る。前の道路も電柱を撤去するなど、整備されて「タワービュー通り」になります。支部長は「支部名もタワー支部にしましょうか!」。

