

# 東京都個人タクシー協会

## 会報

乗って安心個人タクシー

平成22年  
9月号

街頭営業適正化特別委員会・街頭営業適正化推進指導員  
平成22年度合同会議開催

### 委員8名・指導員40名が守る 個人タクシー再生の最前線

7月28日(水)午後2時から協会会議室において、平成22年度合同会議が開催されました。会長あいさつの後に、推進指導員を代表して第1〜10班の班長に委嘱状が手渡され、続いて街頭営業適正化推進の意義と経緯、また処理の流れや事務運営などについて、指導に取り組み40名の指導員に説明が行われました。

#### 街頭営業適正化の意義を 48名の委員・指導員が共有

業界最大の問題とされている一部事業者による不適正な街頭営業を、都個協として自主的に排除・指導する指導員。平成20年に不適正営業の実態がテレビ報道され、個人タクシーへの社会的な批判が高まる中、その役割はますます重くなっています。

合同会議では、まず佐藤副委員長が「負担の大きい役目ですが、健康に留意して2年間、頑張っていたきたい」と開会あいさつ。そして木村会長の現状報告を交えたあいさつのあと、第1〜第10班の班長に対して委嘱状が手渡されました。次に相澤委員長が8名の委員を紹介し、街頭営業適正化の取り組みの経緯と時代背景、取り組みの重要性、重点地区などについて解説。特に今年度の指導方針として、これまででは排除指導が中心になりがちでし

たが、今後は不適正営業事業者の特定に力を置き、指導規程に基づく処分を的確に行うことにより不適正行為を繰り返す事業者の根絶を図っていくこととしました。これに併せて、証拠映像の確保のためにデジタルビデオカメラを新たに導入することにしました。

続いて質疑応答を行い、最後に濱田委員の閉会あいさつをもって終了。会議を通して48名の委員と指導員は、今後2年間の取り組みの意義を共有するとともに、街頭指導への決意を新たにしました。

#### 木村会長あいさつ 最重要課題に力を合わせて 立ち向かっていただきたい

今、個人タクシー業界で最大の問題は、接客と街頭営業です。接客については個々の問題で見えにくいところもありますが、街頭営業の実態については皆さんもよく



「これから2年間、力を合わせて頑張りたい」と木村会長

ません。特に銀座周辺や霞が関については、国交省から「こんな状態を放置している個人タクシーを支援するわけにはいかない」とまで言われています。これは危機的な状態と言わざるをえません。

また個人タクシーに対する批判は、東京に集中しています。つまり、全国の個人タクシーを守っていくためには、東京を何とかしなければなりません。その諸悪の根源が不適正営業ですから、皆さんは個人タクシー再生の最前線にいることになります。大変な状況の中、厳しい活動になるでしょう。しかし真面目に営業している全国の個人タクシー事業者のためにも、安全と健康に留意して2年間、力を合わせて不適正営業の撲滅に向けて取り組んでください。

都内個人タクシーの現況 (平成22年8月1日現在)

許可事業者数	17,203名	(前月比-42名)
(特別区、武三)	16,717名	北多摩190名 南多摩296名
傘下事業者数	16,998名	(前月比-48名)
(特別区、武三)	16,515名	北多摩190名 南多摩293名

平成22年度団体長等役員研修会

# 2つの「5カ年計画」達成に向けて 役員と事業者の意識の溝を埋めよう

7月29日(木) 個人タクシー会館1階大会議室において、関東支部主催平成22年度団体長等役員研修会が開催されました。「個人タクシー事業構造改善5カ年計画」・「新サービス向上推進5カ年計画」の初年度、関東支部117団体の代表者が参加した研修会の概略と、好評だった「接客マナー特別研修」についてご報告します。

## 全事業者が一丸となって 個人タクシー再生への努力を

2つの「5カ年計画」は、一人ひとりの事業者がその趣旨を理解し、具体的な行動を起こさなければ意味がありません。今年度は、そのためにも特に重要と位置付けられ、内容が多彩で、しかも充実した研修になりました。

午前11時、横山副支部長の「本日の研修の中身を聞き流すことなく、しっかりと各団体へ持ち帰ってください」とのあいさつで開会。続いてNASVA自動車事故対策機構の西尾充安指導部長による「個人タクシーの営業における事故防止手法」に関する講演では、適性診断やドライバーの運転行動について詳細な解説があり、特に「視る」ことの重要性について、記録映像を使ったわかりやすい



「課題は山積ですが、乗り越えられるかどうか、業界の力が試されています」と危機感の共有を訴えた木村支部長

解説で注意を促しました。

昼食をはさんで木村支部長が「個人タクシー再生への課題と新たな取り組み」と題する説示を行いました。支部長はレジュメを使って業界の現状・課題を整理。業界の再生に向けてなすべきことを明確にしたうえで、役員と一般事業者の意識のギャップを指摘し、「これら乗り越えらるかどうか、業界の力が試されています」と、意識の溝を埋めるための危

機感の共有を訴えました。

接客マナー研修に続いて、関東運輸局自動車技術安全部の石原美千老保安・環境課長による講演「総合安全プラン2009の推進と新たな取り組み」では、近年の交通事故の実態とともに、ハイ・タク事故の特徴などを紹介し、事故撲滅に向けたポイントを指摘されました。続いて自動車交通部・星野朗旅客第二課長、同・高山和征課長補佐による「タクシーに係る最近の情勢と課題」というテーマの講演。業界の厳しい実態を概観したうえで、星野課長から「羽田の国際化・24時間化への対応は、バスや電車だけでは無理。まさにタクシーの腕の見せどころ」、高山課長補佐から「事業計画の確実な実行を」との激励のお言葉をいただきました。

午前11時から午後5時までの長時間にわたる研修でしたが、大変な熱気の中、参加者は最後まで真剣に聞き入っていました。成果を各団体の、個々の事業者と共有することが期待されます。

## サービスのポイントは 人・物・環境の3つ

渡邊弘子講師(株)三越伊勢丹ヒューマ

ンソリューションズ キャリアデザイン事業部 教育グループ)による接客マナー研修では、「サービスの3要素」についての講義がありました。3要素とは「人・物・環境」を指します。「人」とは、ドライバーの笑顔、あいさつ、言葉遣い、気配り・目配りなど。「物」とは料金やご案内カードなど。「環境」とは車内の快適さ、内部や外観の清潔さなどを言い、この3つが揃って初めてお客様が満足するサービスが実現します。

また接客サービスで重要なのは、単にそれらを知っていることではなく、「実践できる」ことだと強調。結びに「おもてなしでお客様は喜び、売り上げが上がります。すると仕事が楽しくなり、楽しくなればさらにおもてなしに磨きがかかります」とのアドバイスをいただきました。



ロールプレイングの様子。接客マナー研修が毎回大好評です。

# 第3回 理事会の 焦点 接客マナーの向上と交通事故防止に努め、形あるものを社会に示していきましょう

## 議題

- ① 臨時総会の開催並びに提出議案に関する件
- ② 個人タクシー利用者感謝の日キャンペーン並びに顧客満足度調査の実施に関する件

8月19日(木)、協会会議室にて第3回理事会が行われました。当日は28名の理事が全員出席。木村会長のあいさつに始まり、15件の報告事項、そして2件の議題が可決承認されました。

### 木村会長あいさつ 特定在籍者給付に関して

全個協共済の特定在籍者給付について、在籍者全員にできるだけ早急に給付します。給付の時期は10月半ばの予定。方法については、これから各団体に通知が届きますので確認してください。給付額は既にお配りしてあります。「特定在籍者給付金額表」を参考にしていただきたいと思います。



「一つひとつ形あるものを社会に示していきましょう」と木村会長

口をめざす日」。日々の営業活動はもちろんのこと、特にこの日は個人タクシー業界から交通事故を1件も出さない、という強い気持で交通安全運動に取り組んでください。

### 秋の交通安全運動

毎年恒例の全個協主催の交通安全運動を、9月1日から2か月間実施します。それとともに「秋の全国交通安全運動」が9月21日から30日まで行われます。全個協も協賛団体として名を連ねていますし、「事業用自動車の総合安全プラン2009」との兼ね合いも含めて、この時期は事故防止に特に努めてください。そして9月30日は「交通事故死

### 接客講習を進めていきます

7月末に団体長等役員研修会が行われましたが、今回から接客講習も取り入れられました。行政からも「良い取り組みだ」という評価をいただいています。都個協では期限更新時事業者研修会でも接客講習の導入を始めています。これから個人タクシーが再生を図る上で、接客マナーは一番大きなポイント。これから

## 委員会委員紹介



街頭営業適正化特別委員会 委員長 相澤 豊

不適正営業の根絶、乗り場ルールの徹底を新しくなった推進指導員とともに、道路交通法、タクシー乗り場等適正運営推進制度等の規制を無視した悪質な営業行為には徹底した指導を行い、マナーよく乗り場のルールを守って適正に営業をしている事業者が、不利益を受けることのないよう指導してまいります。



街頭営業適正化特別委員会 副委員長 佐藤康雄



教育広報委員会 委員長 奥山 洋

親しみやすい会報の誌面作りをめざします 事業者一人ひとりに都個協の取り組みや、現在個人タクシー業界が抱えている問題等をわかりやすく伝達し、現状認識の共有化を図るとともに、各団体の独自の取り組み等も紹介しながら、事業者目線で親しみやすい会報の誌面作りに取り組んでまいります。



教育広報委員会 副委員長 三浦孝司

### タクシーの禁煙化について

も力を入れてやっています。

全国ではタクシーの禁煙化が著しい勢いで進んでいます。東京に関しては、法人は100%ですが、個人の方がまだ徹底できておらず、もう一押しという状況。都個協としても全面禁煙は決議している事項なので徹底をお願いします。

特定事業計画については確実な実施をし、更に進んでいきましょう。都個協レベルで行う特定事業計画も、一つひとつ形あるものにして社会に示していきましょう。

### 訃報

\*7月

氏名	所属団体	享年	病名
竹内 保さん	(東個協・葛飾第一)	59歳	膵臓癌
河崎俊貴さん	(東個協・世田谷一)	64歳	大動脈破裂
村上曉敬さん	(東個協・世田谷二)	63歳	直腸癌
早野政男さん	(東個協・練馬)	74歳	膵臓癌
明間三智男さん	(都営協・城北)	62歳	肝不全
垣下 昭さん	(都営協・事業団)	61歳	不明
前田勝美さん	(都営協・四〇)	72歳	肝細胞癌
細井慶二さん	(都営協・四〇)	68歳	胃癌
檜山三郎さん	(都営協・東京旅客)	63歳	脳出血

ご冥福をお祈り申し上げます

### 新宿駅西口地下 優良タクシー乗り場 入構路トンネル内で火災発生

7月28日午後7時34分頃、新宿駅西口地下、優良タクシー乗り場に続くトンネル内（新宿西口4号街路）において火災が発生しました。

消防庁の現場検証によると、トンネル中央部の排水溝に火のついたタバコが捨てられ、中のゴミに燃え移ったものと見られます。

同所は歩車道分離で天井まで壁になっており、人が通行できない場所です。本来タクシーの待機スペースではないものの、優良乗り場に入構するため恒常的にタクシーが待機している状況であり、大きな火災につながれば生命にも関わり大変危険です。

また、路上喫煙禁止条例場所であるにも関わらず「車外に出て路上喫煙したり、立小便をして環境美化を損ねている」との苦情を頂いている場所でもあります。道路を管轄する東京都では、排水溝の上、人の目線位置に「タバコのポイ捨て厳禁」という看板を40箇所に設置して注意を呼び掛けています。

タバコのポイ捨て、路上喫煙をすることをのらないよう十分注意してください。

### 「指差し外国語シート」導入のご案内

本年10月21日の羽田空港新国際線タクシー乗り場供用開始予定に合わせ、「指差し外国語シート」を作成しました。

これは、外国人旅客の言語がわからなくとも、目的地や運送の経路等を確実に認識することが可能となり、外国人旅客も安心して乗車していただく一助となるよう、会話コミュニケーションツールとして、一層の接遇向上を図るものです。羽田空港に限らず、都内においても外国人旅客のご利用の際には活用して頂き、サービスレベルの向上に努めてください。

#### 【注意】

- ①各団体において、指差し外国語シートの使い方の講習を実施し、受講後に車体ステッカーを貼付してください。
- ②車体ステッカー貼付場所は車両左側後方窓ガラス初乗運賃額シールの上。
- ③羽田空港新国際線タクシー乗り場は、「指差し外国語シート」を備え付け、使い方の教育を受けた運転者」で車体ステッカーを貼付していることが入構条件となっております（従来同様に車両番号末尾規制も実施され、国際線の24時間化に伴い、奇数日、偶数日の対応は、午前8時をもって入構する車両を切り替えます）。

## 東京ぐるり 支部紹介 ● 第25回 ●

日個連東京都営業協同組合 浮間支部  
(所在地：板橋区舟渡)

### 事業者を夢見る 法人ドライバーのために

2005年、都営協・浮間事務所として発足。近隣に30社以上あるタクシー会社のドライバーをキャッチし、教育し、個タク事業者に養成することが設立の大きな目的でした。翌年2月、事業者第1号の坂井政弘さんを迎えて「支部」に。現在の支部員は14名ですが、受講者のニーズにきめ細かく配慮した授業展開で、今までに280名以上の合格者。いわば名門校です。

しかし、タクシー新法の施行で新規参入がストップ。「そんな中でも、我々にしかできないことがあります」と中島支部長。例えば今は、各団体の譲渡の情報をここに集め、合格者の譲受につなげる仲人役を果たすなど、特異な存在感を発揮しています。



前列左から事業者第1号の坂井副支部長  
中島支部長、長井専務理事  
後列左から小川共済理事、金子室長、関主査



講習会の様子。脅威の合格率を誇っていましたが、新規参入ストップが悔やまれます

支部名などの表示は一切なし。特異な存在感は事務所概観から感じることが出来ます



### 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

### 風車のある水辺の散歩道

支部から徒歩1分のところにある浮間公園は、荒川の一部だった浮間ヶ池を囲む約11万7千平方メートルの緑地。支部を訪れる受講者も、遠くにある風車を眺めてほっと一息。

