



一般社団法人

# 東京都個人タクシー協会 会報

乗って安心個人タクシー

## 優良タクシー乗り場

### Ⅱ 銀座地区に2カ所新設Ⅱ

平成29年2月27日開催のタクシー乗り場管理運営委員会において、新たに2カ所のタクシー乗り場が優良タクシー乗り場として運用開始することが決まりました。各乗り場の運用開始日時等は左記のとおりです。積極的な活用並びに円滑な運営にご協力をお願いします。

**【設置される優良タクシー乗り場】**  
銀座2号優良タクシー乗り場  
銀座9号優良タクシー乗り場  
**【運用開始日時】**  
平成29年4月24日(月)午後10時

### ■入構資格及び条件

- ① 優良運転者章を表示するタクシー車両
- ② マスター(みつ星)であることを表示する個人タクシー車両
- ※ 『指差し外国語シート』を携行し『WELCOME ABOARD』ステッカーを貼付していること。
- ※ 入構資格のない車両が入構すると、タクシー乗り場等適正運営推進制度に基づき、「優良タクシー乗り場への不正入構」として指導対象となるほか、不正入構から派生した苦情・指導事案についてはタクシー評価制度に基づく「加重措置」が適用されます。

優良タクシー乗り場一覧表

地区	乗り場名	地区	乗り場名
① 新橋	新橋駅東口前	⑪ 品川	品川駅西口前
② 東京駅	東京駅丸の内南口前	⑫ 青山	青山OMスクエア前
	東京駅八重洲口前	⑬ 羽田空港	羽田空港国際線
④ 秋葉原	秋葉原駅東側	⑭ 銀座	銀座1号 (GINZA9 1号館)
⑤ 上野	上野駅正面口		※ 銀座2号 (DKビル前)
⑥ 池袋	池袋駅西口前		銀座4号 (ニュートーキョー前)
⑦ 新宿	新宿駅西口地下前 (JR口)		銀座8号 (銀座ヤマハホール前)
	新宿駅西口地下前 (京王口)		※ 銀座9号 (野村証券)
⑨	バスタ新宿	⑲	銀座11号 (銀座西6丁目)
⑩ 渋谷	渋谷駅西口前	⑳ 日本橋	三越日本橋本店前

\*印は、平成29年4月24日から優良タクシー乗り場として運用開始。

## 銀座地区における転回車両等による交通阻害行為の是正について

銀座地区の新幸橋ガード下から外堀通りまでの間及び山下橋周辺における空車タクシーの転回等による左記交通阻害行為について、交通渋滞の二因になっているとともに、他の車両や歩行者との接触事故の発生が懸念される状況にあり、街頭指導会議においても問題視されております。是正をお願いします。

### ■新幸橋ガード下から外堀通りまでの間

新幸橋ガード下、外堀通りとの交差点で空車タクシーが転回することによる交通渋滞や銀座2号乗り場から実車発進する車両の妨げとなる状況であり、他の車両や歩行者との接触事故の発生が懸念される。

新幸橋ガード下周辺では、利用客が現れることを待つように徐行する空車や信号が青になっても遅々として発進しない車両が交通渋滞の二因になっており、指導員がいなくときには新幸橋交差点を先頭に客待ちする空車が銀座2号乗り場先交差点及びコリドー通り經由土橋交差点まで列を成す状態である。

### ■山下橋周辺

山下橋周辺における転回車両、徐行車両による交通渋滞が発生し、交通阻害が生じている。

### 都内個人タクシー現況 (平成29年3月1日現在)

許可事業者数 13,468名 (前月比 -40名)  
 (特別区、武三13,042名 北多摩160名 南多摩266名)  
 傘下事業者数 13,216名 (前月比 -22名)  
 (特別区、武三12,790名 北多摩161名 南多摩265名)

## 平成28年度 行政との意見交換会

3月10日(金)午後2時より、個人タクシー会館会議室において、全個協関東支部主催による「平成28年度 行政との意見交換会」が行われました。関東運輸局小椋自動車交通部長をはじめ、局・各支局の担当者と関東支部執行部により、活発な意見交換が行われました。

### 事業全体の改善策と活性化策が必要

関東運輸局自動車交通部  
小椋 康裕 部長

今日まで優良適格者のための個人タクシー制度が存在し、認知されているのは、ひとえに各事業者様の自覚と責任はもとより、日頃の各団体の役員の皆様のご尽力によるものと思っています。個人タクシー事業者による、東京タクシーセンターの指導員に対する暴力行為も、継続的な街頭指導の実施等もあり、沈静化してきた印象を持っております。一方で、ルールを遵守いただいていない事業者というのの一部存在をしております、非常に残念なことだと思っています。ぜひ、業界全体の改善のために、対策を引続きご検討いただきたいと思います。

また昨今は、訪日外国人が、昨年2400万人を記録し、今年も増加傾向が続いています。タクシーは、訪日外国人の方々のファーストコンタクトという、大変重要な役割を担っています。こうした需要の取り組みというのを進めていただくとともに、様々な活性化策につきまして、ご検討いただきたいと思います。

最後に、安全・安心・快適な輸送サービスを提供するということが大前提です。一層の安全・安心の確保への取り組みをお願いいたします。

### 個人が生き残るためのアイデアを

全国個人タクシー協会関東支部  
秋田 隆 支部長

タクシー業界は、全国的にも減少傾向にあります。特措法等でタクシーの台数を減らそうという中、「個人だけ新免を」という話はなかなか通らないのは重々分かっておりますが、皆様との話し合いで、若返りを含めた様々なアイデアをいただければと考えております。また昨年、特に東京で不祥事が連続で発生し、再発防止策の一つとして、少人数制の講習に取り組んでいるところです。その後大きな案件は発生していなかったのですが、今年になり、無車検・無免許という事案が発生してしまいました。これに対して、更なる対策を考えなければならぬと思っております。今日の意見交換で、我々業界が今後どう進んでいくべきなのか、忌憚ないご意見をいただけますよう、宜しくお願いいたします。

## 所属団体長講習会を開催

### 「違反発生率の高い20団体対象」

3月21日(火)日個連会館において、協会主催「所属団体長講習会」が開催されました。

指導員に対する暴力・暴言行為等の再発防止策とともに、各所属団体において不適正営業の撲滅に向けた指導の徹底を図ることを目的にするもので、全所属団体の中で、昨年1年間における所属団体ごとの指導対象事案発生率の高い20団体の所属団体長が出席しました。

講習会冒頭、街頭営業適正化特別委員会櫻井委員長より「昨年末では指導対象事案を回数整理で警告事案、講習事案、処分事案としておりましたが、本年から講習事案がなくなり、2回目で会員団体へ処分要請する処分事案となります。少しでも良くするために団体長の皆さまのお力を借りて指導力を発揮していただき、指導対象事案を減らしていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします」という不適正営業撲滅に向けた指導の徹底を請う挨拶がありました。

講習会は、東京タクシーセンターから伊藤部長、小倉部長をお招きし、「適正営業根絶に向けた指導について」というテーマでの講義が行われ、資料に基づき、銀座地区の問題を中心に不適正営業の実態と問題解決への提案が行われました。

その後、所属団体長との活発な質疑応答も交わされました。

## ドアサービス・トランクサービスの徹底について

ライドシェア等業界を取り巻く厳しい状況下、平成28年3月から法人タクシー業界と連携して、利用者から選ばれる公共交通機関として、これまで以上にサービスの質を高めることとし、ドアサービス・トランクサービスを徹底しております。

左記について再確認していただき、引き続きご協力をお願いいたします。

### ■ドアサービス

○優良タクシー乗り場では、「ドアサービス」を行う。

①タクシー乗り場にお客様がいる場合  
先頭車両は、お急ぎのお客様の利便を考慮し、ドアサービスを状況に応じて行う。

②タクシー乗り場にお客様がいない場合  
先頭車両は、周囲を注視し、お客様を視認した際は、素早く車外に出て、ドアサービスを行う。

### ■トランクサービス

①トランクサービスは、優良タクシー乗り場に限らず、全ての営業において行う。

②トランクは、荷物をお預かりする場所であると捉え、清掃用具等については、利用客の目に触れることのないよう専用ケース等に収納するなどトランク内を常に整理整頓する。



接客マナーコンテスト(準本選会)

お客様に合わせた気配りを

2月28日(火)午後1時より、日個連会館会議室において当協会主催の「接客マナーコンテスト(準本選会)」が開催されました。各団体の予選会を勝ち抜いた13名の事業者がエントリーし、7名が関東支部本選会の東京代表に選ばれました。

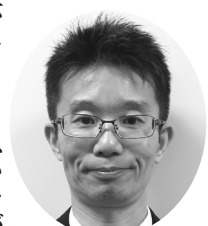
コンテストは、社会的要請でもあるユニバーサルドライバーを視点に据え、車イスを使用される他県からのお客様という設定で行われました。30秒の自己PRと6分30秒のロールプレイングの中で、出場者は交通弱者に対する安全でより安心感を与えるおもてなしの所作・動作を競い合いました。



結果発表の後、インストラクターの松橋真理子さんから「接客に対する意識が年々上がってきていらっしやるな」と感服いたしました。実際にお客様とのやり取りの中で、車イスのお客様に対して一番に聞いていただきたいのは『お手伝いをする必要があるのか、ないのかの確認』ということ。お客様が『特に介助はいらない』ということであれば、見守るのもサービスです。お客様への気配りということをテーマにして、このコンテストは開かれています。ある県のコンテスト会場で、『お客様に気配りをするということは、お客様の気配を感じるのだと思う』とスピーチされた方がいました。これこそサービスの本質ではないでしょうか。この言葉を皆さんの仕事にも生かしていただければと思います」というアドバイスが送られました。

東京代表 事業者の(声)

都営協・足立支部 山本 顕さん



お客様の顔をきちんと見て、言葉を少しでも明瞭に伝えようと思いがら挑みました。しかし実際にやってみると、緊張から多少もってしまったり、笑顔もなかなか作れず、自分の言いたかった事を半分も表現できなくて、自分としては50点の仕上がりとなくなりました。本選会では、100%の力が発揮できるようにしたいと思います。

東個協・墨田支部 渡邊 充昭さん



代表に選ばれて、素直にうれしいうちで、います。車イスの扱いが思ったより実際は難しく、細かい所で上手くできない部分がありました。またアドバイスも聞いて、自分のペースで動くのではなく、乗車したお客様の気持ちや様子を察して動けるようであればと思います。次回はこの2点を特に気を付けて頑張りたいと思います。

東京代表 推薦者名(敬称略)

- 竹内 雅敏(東個協・新宿)
池田 雅雄(東個協・武三)
飯山 良之(東個協・杉並第二)

渡邊 充昭(東個協・墨田)

- 山本 顕(都営協・足立)
鈴木 信幸(都営協・葛飾)
阿部 淳(全個人)

不正営業集計表(街頭営業適正化指導規程)

Table with 5 columns: 発生日, 警告事案, 処分事案, 処分事案(加重), 合計. Data for 平成29年1月: 38, 4, 0, 42.

処分事案対処報告書(街頭営業適正化指導規程)

Table with 8 columns: 会員, 団体名, 氏名, 発生日, 発現場所, 対象行為, 加重, 処分内容. Example: 都営協, 城北支部, K・M, H28.12.5, 東京駅八重洲北口周辺, 交通阻害行為, 表示灯使用停止.

※処分事案は会員団体に処分を要請し、平成29年2月中に処分内容の報告があったもの
※加重とは、処分事案としての処理が2回目以降となる場合です

行政処分状況

Table with 6 columns: 処分日, 氏名, 処分内容, 違反事項, 違反概要, 点数. Data for 2月13日 and 2月21日.

訃報

\*2月

Table with 3 columns: 氏名, 所属団体, 享年病名. Entries include 古矢 裕和(東個協・足立第二), 鳴海 啓一(東個協・大田第二), 高橋 秀多(東個協・新宿), etc.

地理モニター報告④8

【 移 転 】

名称	新所在地	旧所在地	移転日
森山記念病院	江戸川区北葛西4-3-1	江戸川区西葛西7-12-7	平成28年6月

【 名称変更並びに移転 】

旧名称	新名称	変更日	旧所在地	新所在地	移転日
森山リハビリテーション病院	東京脳神経センター病院	平成28年8月	江戸川区西葛西6-15-24	江戸川区西葛西7-12-7	平成28年8月

※名称変更するとともに、森山記念病院の旧所在地に移転しました。

【 新 施 設 】

地図	名称	概要	所在地	開始日
	星のや東京	コンセプトは“塔の日本旅館”。地下2階、地上17階の縦の空間に日本旅館の要素を組み込み、日本旅館ならではのおもてなしを提供。	千代田区 大手町1-9-1	平成28年7月
	ファーストキャビン 日本橋よこやま町	4駅4路線使えて、成田・羽田・都内主要スポットにも好アクセス。	中央区日本橋 横山町6-16	平成29年2月
	レム六本木	『TIMELESS COOL』をデザインコンセプトに快眠のための飽きない寝室を用意。	港区六本木 7-14-4	平成29年3月
	ファーストキャビン 京橋	東京駅より徒歩5分という複数の路線が乗り入れるアクセスの良い立地により、観光客をはじめビジネスパーソンの利用も期待されます。	中央区京橋 2-7-8	平成29年4月
	コンフォートホテル 東京東神田	JR馬喰町駅2番出口より徒歩約2分。観光にビジネス利用に好立地です。	千代田区 東神田1-9-10	平成29年4月

感謝の手紙

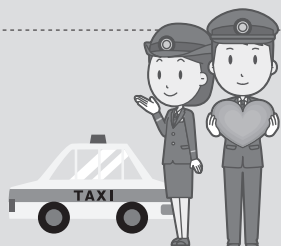
都営協・城北支部  
吉田 浩一さんへの感謝の言葉



「このままだと会社に間に合わない」と思い、電車ではなく、目の前を走っていた吉田さんのタクシーに乗車しました。道中大変慌てていたこともあり、何度も慌てさせてしまうようなことを言ってしまいましたが、吉田さんは嫌な顔一つせず、的確なコースと、とても安全な運転で目的地まで乗せていただき、会社の出勤時間にも間に合うことが出来ました。

接客態度が素晴らしく、とても親切な方でした。ありがとうございました。

個人タクシーを選ぶお客様が増えるよう、親切丁寧な対応を心掛けましょう。



第7回英語研修(受講者募集)

下記により、当協会主催の第7回英語研修(英語初級)を開催いたします。受講者を募集いたしますので、希望者は所属団体を通じてお申し込みください。なお、この研修は東京タクシーセンター認定外国人旅客接客研修ですので、羽田

空港国際線優良タクシー乗り場(待機所)の「おもてなしレイン」への入構資格となります。

空港国際線優良タクシー乗り場(待機所)の「おもてなしレイン」への入構資格となります。



① 研修内容

外国人旅客接客研修(英語初級)

② 定員

40名(申込者が25名以下の場合には開催中止)

③ 受講料

2700円

④ 開催日時

平成29年6月22日(木)午後1時~4時

⑤ 会場

日個連会館地下1階会議室

⑥ 受講申込締切日

6月8日(木)