

社団法人

平成19年2月発行 No.392 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19年2月1日現在)

- ・許可台数
特別区、武三交通圏 17,706台
南多摩 266台 北多摩 168台
- ・傘下事業者台数 18,008台

新規許可477名 譲渡譲受認可56名 許可書・認可書交付式 また乗りたくなるタクシーに

関東運輸局主催、平成19年2月9日付新規許可・譲渡譲受認可書の交付式が、気持ち良く晴れた2月21日午後3時から、中央区立中央会館(銀座・プロッサム)で挙行されました。関東の新規許可者は600名、譲渡譲受認可者は65名の合計665名、そのうち東京では新規許可者477名(特別区3459・北多摩7・南多摩11)、譲渡譲受認可者は56名(特別区武三のみ)で合計533名でした。

東京の新規許可者を代表して矢花正明さん(東個協武三支部)が、譲渡譲受認可者を代表して久保田弘さん(個団連都民同盟支部)が東京運輸支局の宮澤博行次長からそれぞれ許可書・認可書を交付されました。

東京運輸支局 宮澤博行次長説示 事業主としての出発に 敬意と期待を込めて

平成19年2月9日付をもってめでたく個人タクシー事業者となられた665名の皆様、誠にめでとございます。

これまでタクシー会社など

の乗務員だった皆様は今日から、運行管理も車両管理も経営管理も、ご自身の健康同様、すべて一人でこなすこととなります。輝く履歴をお持ちの皆様には今更のことですが、もし、新規許可・譲渡譲受認可で自由気ままになったとお考えでしたら、この場で考えを改めていただきたい

と思います。

愛され、多くの方に利用されるタクシーになるために、まず健康管理をしっかりと行なって下さい。健康であることは輸送の安全に携わる者としての基本であります。そして、お客様第一のドライバーであってほしいと思います。お客様は雨の日もタクシーを待ってくれます。そのありがたさに応えるためにおもてなしの心で迎え、目的地まで安全に乗せるのが使命です。

もう一つは法を守り、ルール、マナーを忘れずにハンドルを握るといふプロ意識を發揮していただきたいと思えます。昨今、タクシーを見つめる利用者、社会の目は厳しさを増して



譲渡譲受認可書をしっかりと受け取る久保田弘さん(個団連都民同盟支部)



新規許可書を緊張の面もちで受け取る矢花正明さん(東個協武三支部)

います。山積みする課題の解決には、皆様一人一人のプロとしての姿勢、考え方を示していくほかに途はないでしょう。知識と経験、確かな運転技術に加えて、プロならではの接客で「またタクシーに乗ってみたい」というお客様を一人でも増やしていただきたいと思えます。

本日、事業主としてのスタートに立たれた皆様にはこの感激と初心を忘れず、自ら掲げた看板の下で第一歩を踏み出し、支えとなってくれたご家族や仲間、上司などの期待に応える立派なタクシー事業者となって下さい。

代表者の喜び

夢を追いかけて75歳まで現役を

新規許可者東京代表 矢花正明さん(56歳)

プロドライバーとして歩み始めたときから大きな目標に掲げていたことが、今日、かないました。日々支えてくれた妻も喜んでくれました。東京運輸支局次長のお話で、輸送の安全と接客への心配りという基本の大切さを改めて感じました。

よく走るエリアで何度もお乗せし、ごつくばらんなお話をさせていただくお客様がいます。が、なれなれしくならぬよう、あくまでお客様とドライバーの関係を保ちながら降車時に必ず声をかけます。「忘れ物はないですか」「この次もぜひご乗車下さい」。タクシーを永くご利用いただくための日々の積み重ねは大事です。気分転換と健康維持のために始めた5キロのウォーキングをこれからも続け、家を買う夢を実現するために75歳まで頑張ります。

「3つの大事」で握るハンドル

譲渡譲受認可者東京代表 久保田弘さん(60歳)

炎天下の草野球に慣れているので身体は頑丈と思っていたのに、勉強会場に通っていた時期に熱中症になりました。苦しい経験でしたが、念願の認可に胸をなで下ろし、責任と使命の重大さにプレッシャーも感じていました。「初心、マナー、あいさつ」。この3つはプロドライバーとしての基本であり、いつも忘れてはならないことだと思っています。接客も運転技術も、マニュアルどおりだけではお客様の満足を得ることはできません。基本第一、そしてマナーとモラルがあつてこそ、愛されるタクシーになっていくからです。

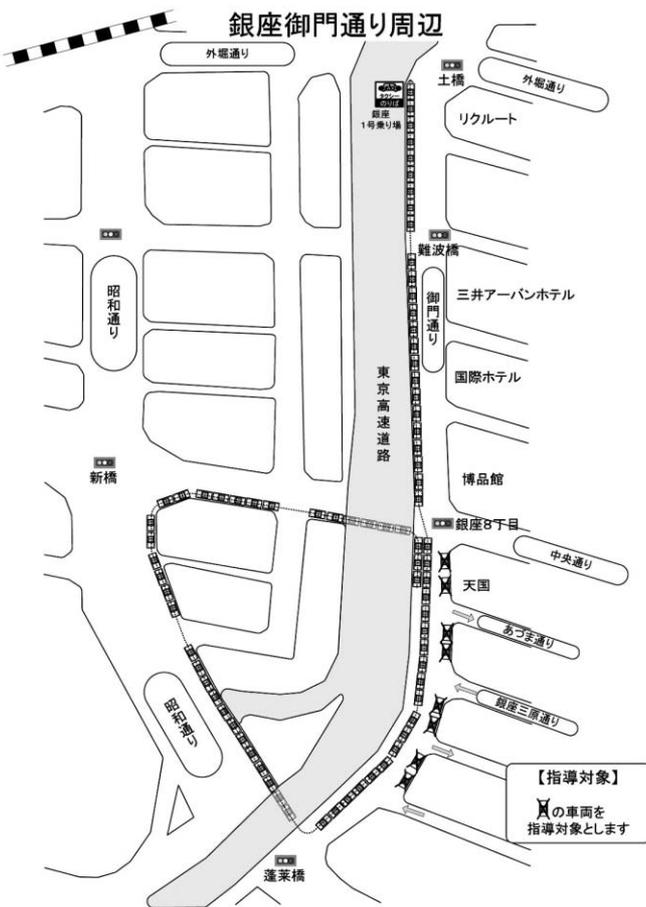
スポーツジムで続けている有酸素運動は心身を鍛えてくれます。多くの人に支えられハンドルを握ってかれこれ40年近くになりますが、まだまだ現役でやっていける自信があります。

理事会の焦点

新たなるサービスの時代



特定地域及び街頭営業ルール改定後の地図



平成18年12月1日更新 許可期限1年連続者について

「更新を認めない処分」も

更新時に許可期限が1年となった事業者の集計が行われた（全更新者中25・5％）。許可期限1年が5回連続した場合、許可の取り消し処分を行うことが一般乗用旅客自動車運送事業者に対する行政処分基準で規定されています（ただし、年齢による理由のみで許可期限が1年となった場合を除く）。3回連続、4回連続の事業者には警告書を送付し、安全運転へのより一層の注意を喚起しました。

更新者3,925名の内訳は次のとおりです。

- 許可期限1年の者 1,290名（32・9％）
- 理由
 - 年齢のみ 288名（22・3％）
 - 代務・休止 30名（2・3％）
 - 違反 972名（75・3％）
- 許可期限2年の者 67名（1・7％）
- 理由
 - 全員年齢のみの理由による
- 許可期限3年の者 1,470名（37・5％）
- 理由
 - 年齢 756名（51・4％）
 - その他 714名（48・6％）
- 許可期限5年の者 1,093名（27・8％）
- 更新を認めない（予定）4名

第9回理事会が2月14日（水）午後1時から協会大会議室で、理事総数28名中全員が出席し開催されました。

原会長は冒頭の挨拶で、書類の不備により処分の遅れが問題となっている新規・譲渡譲受の申請について、提出書類などの規定を遵守するように述べました。

また、精神障害者の割引対応を含めた運賃改定の状況も報告されました。法人業界では、運賃改定後のサービスメニューとして①禁煙タクシーの2割の導入②乗り場での情報提供③輸送サービスの充実④通学児童送迎への対応の4点を値上げが認められれば実現させる、としています。個人タクシー業界でも更

なるサービスについて考えていかなければならない時代です。続いて、報告事項9項目、通達1項目が報告されました。今回の議題は3点で、審議の結果すべて可決承認されました。可決された議題は次のとおりです。

議題1 特定地域街頭営業ルール実施要綱の一部改定に関する件

「別表」特定地域及び街頭営業ルールの「銀座御門通り周辺」地図を改定します（一号乗り場へは二車線目から進入）。

議題2 「意見交換会」（関東支部主催）に関する意見・要望事項に関する件

議題3 国民保護業務計画（案）の作成に関する件

6月1日		許可期限1年				
更新日	更新者数	1回目	2回連続	3回連続	4回連続	5回連続
H14.6.1	2,878	669				
率		23.2%	13.8%			
H15.6.1	2,699	426	92			
率		15.8%	18.1%	3.4%	18.5%	
H16.6.1	2,367	393	77	17		
率		16.6%	19.6%	3.3%	18.2%	0.7%
H17.6.1	1,814	351	77	14	4	
率		19.3%	20.2%	4.2%	26.0%	0.8%
H18.6.1	3,208	735	71	20	3	0
率		22.9%	2.2%	0.6%	0.1%	0.0%

※年齢の理由のみにより1年となった者を除く。

12月1日		許可期限1年				
更新日	更新者数	1回目	2回連続	3回連続	4回連続	5回連続
H14.12.1	2,687	546				
率		20.3%	16.5%			
H15.12.1	3,167	566	90			
率		17.9%	21.4%	2.8%	27.8%	
H16.12.1	3,168	540	121	25		
率		17.0%	22.6%	3.8%	21.5%	0.8%
H17.12.1	2,486	404	122	26	9	
率		16.3%	28.7%	4.9%	28.7%	1.0%
H18.12.1	3,925	841	116	35	10	0
率		21.4%	3.0%	0.9%	0.3%	0.0%

理由

●更新を認めない（予定）4名

理由

新規参入後初めての期限更新で、新規参入時に無違反の運転記録証明書提出後、許可処分がなされるまでの間に道路交通法の違反などがあつたにもかかわらず未報告で、申請書の内容が事実と異なることが今回判明したことによる。

●更新手続き保留者 1名

理由

道路交通法違反で係争中の者

個人タクシー利用者感謝の日に関する中核リーダーへのアンケート調査結果 (一部抜粋)

() は回答数 ・ は主な意見

I. 平成18年度「利用者感謝の日」を振り返って

(1) スクラッチカード及び絆創膏の配布方法

12月1日を期して、車内での配布としましたが、いかがでしたか。

◎ (46) ○ (74) △ (22) × (5)

- ・配布することで、お客様とのコミュニケーションとマスターズについての話ができたことは良かったと思います。
- ・大変良いことだと思いますので、これからも続けてほしいと思います。
- ・大変好評でした。お客様が自宅へ持ち帰り、子供さんや奥さんに割らせると喜んでおられました。
- ・車内で物品を配布してもPRにならないと思います。

(2) 参加者 (配布者)

配布担当者をマスターズ制度参加事業者としましたが、いかがでしたか。

◎ (39) ○ (63) △ (32) × (11)

- ・今後もマスターズ参加者で良いと思います。
- ・当然ではないでしょうか？ 不参加者は配布しません。
- ・最初はマスターズ参加者でも良いと思いますが、いずれは希望があれば参加していない事業者にも協力していただいた方が、効果があると思います。
- ・マスターズ未参加者に対して理解してもらうためにも全員参加の方が良いのではないかと。

(3) スクラッチカード

スクラッチカードによる賞品提供及びマスターズのPRを行いましたか、いかがでしたか。

◎ (37) ○ (58) △ (36) × (8)

- ・領収書をお渡ししているため、お一人からクオカードが当たりましたとのお礼のTELが入りました。良かったとホッとした気持ちです。
- ・反応は低かったが、このような地道なPRが定期的に必要だと思う。
- ・賞品提供は良いと思う。
- ・賞品については必要ないと思います。
- ・マスターズ制度の説明のきっかけになりました。
- ・タクシー割引券のような方法はないでしょうか。
- ・カードと景品を渡しながら話をしたら「マスターって何?」。マスターはどうして生まれたか話をしたら「全車がそうだといいね」と言われた。

(4) 一言運動

ご利用いただいたお客様に一言運動を実践していますか。

◎ (36) ○ (65) △ (26) × (15)

- ・特にマスターの個人とは言わないで「お待ちせしました」とか「いつもご利用ありがとうございます」などの挨拶を心をこめて実行している。その対応が「マスターだな」と評価されるようにしたい。
- ・降車の時「ありがとうございます。お忘れ物のないように。またご利用

用下さい」と言いましたら「どの車もこうであるといいね」と一言。

(5) お客様の反応

スクラッチカードの配布に当たり、お客様の反応はおおよそいかがでしたか。

◎ (29) ○ (61) △ (38) × (9)

- ・いろいろ努力されていますね！と言われました。
- ・喜んで受け取っていただいた。自然マスターズへと話題が広がっていった。
- ・喜ばれた。個人タクシーもここまでサービスするの、という感じで。
- ・マスターズ制度の認識があまりないので、制度について全車の広告が必要と思います。
- ・手渡してきたお客様からは好評だが、それを知った別のお客様からは「もうないのか?」と言われた。

(6) 賞品

賞品についてどう思われましたか。

◎ (23) ○ (53) △ (41) × (11)

- ・当選されましたお客様からうれしかったとの言葉がありました。
- ・もっと高額な賞品の方が良いと思います。
- ・もう少し当たりが多いと良いと思う。
- ・iPodはタイムリーであった。
- ・広告のみで賞品はいらないと思います。

(9) 中核リーダーとして、研修や講習の場でマスターズ制度への参加促進などの講話をされましたか

有 (77) 無 (58)

- ・【会議名】定例会、事故防止講習会、研修会、支部会、業務講習会など
- ・【内容】マスターズ制度 (参加促進) について、サービス向上5ヵ年計画について、お客様への対応についてなど

(10) その他の意見・要望事項

- ・個人タクシー全体がサービス・安全・快適なタクシーとして法人より1ランク上を目指すことが競争時代に求められるところであり、いつどこをとっても個人は良いとの評価がされ、これぞ個人のブランドだと言えるようにしなければならぬ。この基本課題に全員が初心に戻り実践して、レベルの引き上げをしなければならない。
- ・継続してやることに意味があると思います。
- ・マスターズ制度参加者がどれほど接客について知識があり、実践しているかは疑問だ。私も含めてだが、サービスのサの字も難しい。マスターズ制度参加者はタクシー業について徹底的に教育しなければいけない。できなければ中途半端な制度で終わる気がする。
- ・マスターズは自分の意見を客に伝える手段であると考える。
- ・とにかく、マスターズ制度を知らせましょう。お客様に知らせることも大切ですが、事業者にももっともっと声を大にして啓蒙すべきです。

II. 平成19年度に向けて

1. 領収書ロールの活用

(1) マスターズ制度のPRとして、すでに当協会から社全個協に次年度のPR活動の一環として、タクシー領収書の裏面を広告媒体としてマスターズ制度のPRを行うことを要望しているが、どう思うか (費用は協会負担とし、12月1日の利用者感謝の日に向けて装着する)。

◎ (67) ○ (41) △ (9) × (14)

- ・良い発想だと思います。最近、領収書を多く請求されますし、効果があると思います。
- ・大至急実施してほしい。
- ・ロールが無料なら団体窓口においておけば不参加者でも利用する。12月1日に関係なく常時準備しておけば良い。
- ・効果があるか疑問。

(2) タクシー領収書の裏面を広告媒体とする場合、領収書ロールの装着対象者はどの範囲が良いか。

① マスターズ制度参加事業者のうち、協力していただける者 (91)

② マスター事業者 (22)

③ マスター表彰事業者 (11)

- ・全体が良いと思いますが、費用がかかり過ぎるのであれば限定するのも仕方ないかと思えます。

- ・制度参加者以外の方でも希望者には協力してもらった方が良いと思う。
- ・全事業者に広げよ!

2. 集中PR活動について

サービス向上推進5ヵ年計画のスケジュールにおいて、次年度のサービス向上推進期間中に、東京において集中PRを実施する計画になっておりますが、どのようなキャンペーン活動をすべきだと思いますか。

- ・マスメディアを使った宣伝 (特に新聞、テレビ)。
- ・営業中における利用者へのPR (PRグッズ提供)。
- ・車でのパレード。
- ・駅前でのPR活動。
- ・客席の前へ掲示。
- ・個人タクシー事業者自らの一言運動だと思います。
- ・広告は経費がかかるし、効果はないと思います。

5. その他の意見・要望事項

- ・利用者として、実際法人タクシーの運転者の方が、接客マナーが良い。
- ・社会に周知させるのは当然ながら、特に個人タクシー顧客には今まで以上に広くPRしてほしいと思います。
- ・今、変わらなければ個人タクシーの明日はありません。
- ・マスター資格の高度化が必要。マスターズ制度の中で、マスター資格者が一番多い必要がない。マスターは、より選ばれた人で全体の10~20%ぐらいしか持てない厳しい資格にすべきである。

平成19年12月1日更新者の事業者研修会日程表

午後12時45分から午後4時まで

於 九段会館

社団法人 東京都個人タクシー協会

開催日	団体名			
平成19年 6月5日 (火)	板橋第一支部 (122名)	江戸川第一支部 (88名)	大田第一支部 (78名)	大田第二支部 (27名)
	葛飾第一支部 (93名)	葛飾第二支部 (132名)	個連 (122名)	全個人協議会 (14名)
	東京城南協組 (61名)	四〇協組 (46名)	東京旅客協会 (30名)	
計813名				
6月18日 (月)	足立第一支部 (81名)	足立第二支部 (113名)	荒川支部 (68名)	北支部 (104名)
	北第二支部 (51名)	品川第一支部 (39名)	品川第二支部 (29名)	品川第三支部 (35名)
	第一事業団協組 (151名)	新東京協組 (37名)	豊島区協組 (73名)	新興協組 (15名)
計796名				
7月10日 (火)	渋谷支部 (57名)	新宿支部 (73名)	杉並支部 (89名)	世田谷第一支部 (57名)
	墨東支部 (81名)	個団連 (253名)	南多摩支部 (22名)	北多摩支部 (21名)
	首都協組 (95名)	東京相互協会 (30名)	江戸川協組 (55名)	東優協会 (6名)
計839名				
7月12日 (木)	世田谷第二支部 (43名)	世田谷第三支部 (50名)	台東支部 (18名)	都心支部 (20名)
	中野支部 (41名)	都営協 (510名)	第一多摩協組 (1名)	板橋協組 (76名)
	練馬協組 (54名)	東京都民主協組 (13名)		
計826名				
7月23日 (月)	練馬支部 (148名)	文京第一支部 (53名)	文京第二支部 (48名)	目黒第一支部 (30名)
	目黒第二支部 (20名)	武三支部 (65名)	杉並第二支部 (64名)	新東京支部 (149名)
	全東京協組 (55名)	東日本協組 (24名)	町田協会 (3名)	事業団協組 (147名)
計850名				

合計4,124名

平成19年1月期街頭指導報告

待機車両が多く、密度の濃い指導に かいくくり……

日時 平成19年1月16日(火) 午後10時から翌午前1時
 街頭指導場所 銀座・新橋地区
 指導員 小番・吉日街特委員 第6・7指導班 計10名

報告①第6指導班 横田班長 ステッカー未貼付が 依然多い

新幸橋周辺の待機車両の排除指導を行う。客待ち待機車両はすぐに移動し渋滞が解消。みゆき通り出口に数台の待機車両がいたが、赤色灯を見やすく移動した。交詢社通りでは渋滞の

苦情が入り、警察官2名が排除指導にあたっていたが、後は指導員に任せられた。
 ステッカー未貼付車が非常に

多く、「こども110番」ステッカーの未貼付車23台に貼付した。乗禁地区を規制時間に入りますタクシーの取り締りをしなくてははいけない。

報告②第7指導班 笛木班長 不適正営業ぎりぎりぎりを かいくくり……

花椿通り周辺で個人タクシーの常連車両2〜3台が、頑として立ち去ろうとしなかった。「予約車だ」「迎車だ」とうそぶいて車外に出ているので、運転席で待機するよう指導した。

禁止されているコリドー通りではいつもどおり車両がぎっしりおり、一般車両の妨害になっていたので排除。「列に並んでいたのに」と嘆く個人車両も。印象に残ったのは苦肉の策で不適正営業ぎりぎりの所をかいくぐって、毎日の仕事場になっている車両が多くいることだった。

健康管理ポスターの掲出を

健康診断の全員受診を
目指します



訃報

ご冥福をお祈り申し上げます

*1月

氏名	所属団体	享年	病名
吉村 暁さん	東個協	56歳	食道がん
井上茂正さん	東個協	71歳	肝細胞がん
池田正雄さん	東個協	77歳	肝炎
平井 豊さん	東個協	61歳	多臓器不全
高橋昌敏さん	個団連	65歳	脳梗塞
金本良雄さん	都営協	61歳	肺がん
清田静雄さん	都営協	67歳	大腸がん
関根秀年さん	東個協	68歳	心筋梗塞
村上 実さん	江戸川	69歳	肝臓がん