

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21年
12月号

第17回個人タクシー利用者懇談会 個人タクシーについてもっとアピールを！

10月28日(水)午後2時から、アルカディア市ヶ谷において「第17回個人タクシー利用者懇談会」が開催されました。開会あいさつ、木村会長あいさつに続いて委嘱状交付。その後、前田専務理事から業界の現況についての説明を受けて、活発な質疑応答と意見交換が行われました。

■質疑応答

長谷川陽子さん(東京都地域消費者団体連絡会)
個人タクシーをどうPRしているのか

一般的に個人タクシーへの理解度は低い。どうPRしているのか、また今後、どうPRしていくのか。

木村会長 地下鉄や都バスに車内広告を掲載しており、このたびの50周年では全国紙にマスターズ制度を中心に広告掲載を予定している。しかし、より確実なのは個々の事業者による声かけということで、来年からお客さまに最初に声をかける「ワンフリーズキャンペーン」を予定している。

伊藤眞理子さん(東京消費者団体連絡センター)
有意義な取り組みをきちんと伝えて

優良タクシー乗り場の今後の方向性は？ また「こども110番」は意義ある取り組みだが、認知度が低い。もったときちんと伝えていくことが大事だと思う。



活発な質疑応答と意見交換が行われました

木村会長 優良乗り場は利用者の選択性向上とともに、真面目な乗務員が、それにふさわしいメリットを受けるシステム。優良乗り場が増えれば、皆が切磋琢磨してサービスや交通マナーが向上す

るだろうと、同業者も期待している。これを機に、マスターズ制度にさらに磨きをかけていきたい。「こども110番」は教育委員会や文科省に働きかけているが、ご意見はごもつともなので、授業の中でも取り上げていただけよう動いてみたいと思う。

渡辺久高さん(株)小学館
小さな事故も拾い上げるべき

会社の前で、客待ちタクシー同士の接触事故がたびたびあるが、報告されていないのでは？ マスターズ制度にとってマイナスで、大きな事故にもつながりかねないので、きちんと拾い上げるべきだろう。

木村会長 たしかに事故と呼べないような事故であっても、きちんと申告して、適切に対応すべきだ。ご意見を生かす方向で検討していきたい。

梅田康憲さん(勸東京タクシーセンター利用者モニター)
身障者にはいていねいな対応を

家内が障害者だが、法人タクシーを利用した際に値引きになるといことから、あからさまに態度が悪くなったことがある。また障害者によってはちよつとした揺れでも苦痛を感じる。さらについていねいな対応と運転をお願いしたい。

前田専務 法人タクシーで、不愉快な思いをされたということだが、個人タクシーでそういうことはまずない。しかしそういうご指摘がないよう、今後も啓蒙に努めていきたい。

■ご意見・ご要望など

●年配の事業者には、声掛けが苦手な人が多い。乗ったときにひと声掛けるだけで印象は違ってくるし、誤解も減ると思う。

●個人タクシーの事業者に「お客様ご要望カード(エコーカード)」について尋ねたところ、「聞いたことがない」という返事。運転者が接客を意識し、トラブルを回避するためにももっと徹底してほしい。

●複数の出口がある職場に個人タクシーを呼んだところ、指定したとは違う出口で待つっており、時間をずいぶんロスした。「おかしい」と思ったら、無線室に連絡をとるなど迅速に適切に対処してほしい。

銀座乗禁地区内タクシー乗り場の見直し実施

11月30日(月)からスタート

会報10月号でお知らせしておりました銀座乗禁地区内タクシー乗り場の見直し、及び優良タクシー乗り場の設置が11月30日(月)から実施されました。

業界自主ルールとして各乗り場ごとに指導基準ポイントを定め、その地点から後ろの待機車両については指導対象となります。特に、3号、5号、2号・9号乗り場については日比谷通りを左折しての進行のみとなりますが、日比谷通りでの待機はできません。交差点内等における違法駐車及び二重駐車などのないよう、適正運営にご協力ください。

都内個人タクシーの現況(平成21年11月1日現在)

許可事業者数	17,516名	(前月比-60名)		
(特別区、武三)	17,031名	北多摩189名	南多摩296名	
傘下事業者数	17,335名	(前月比-63名)		
(特別区、武三)	16,851名	北多摩189名	南多摩295名	

第4回 理事会の焦点

50周年の記念イベントが続きます。個人タクシーの存在感を示しましょう

開催日時 11月24日(火)午後1時 場所 協会会議室

議題

- ①平成21年度上半期事業報告並びに決算報告に関する件
②健康管理啓蒙ポスターの作成に関する件

冒頭、木村会長よりあいさつがあり、「10月18日の個人タクシー誕生50周年フェスタには大勢の方に出席いただき、ありがとうございました。フェスタには2つの意義がありました。1つは内的意義です。業界内に対しては連帯感の醸成、個タク制度の存在意義について、一定の認識をもっていた

いただきました。もう1つは外的意義です。行政・法人業界、関係団体、社会に向けて、個人タクシーの存在感を少しは示せたかなと思います」。さらに会長は、12月3日に行われる「50周年記念式典」への、皆さんの積極的な協力も呼び掛けました。
続いて、11月17日に行われた「全個協・マスター認定委員会」について触れました。「今回、おかげさまで全国の参加率が62・2%になりました。45・6%だった平成18年12月から考えると、16・6%も上げていただいたというところで、皆さんには感謝申し上げます。ここで、委員会の委員の先生のお話を紹介します。『参加率60%という目標を超えたというのはたしかに立派。努力には敬意を表します。しかし、60%くらいでは問題外。



「更なる質の向上に取り組みましょう」と木村会長

ちとしても、今後は参加率の上昇だけでなく、質の向上に取り組みなければなりません。少なくとも、マスター車なら気分良く乗れるような状況を作り出さなければいけません。少ないと思つています。そのために、特に大都市では地理に関して、更新情報を事業者に定期的に提供できるようなシステム作りを進めます。接客面では、プロの講師を招いてスキルアップの促進を図っていきます。マスター認定委員の先生方は、2年、3年前は「個人業界は大丈夫かな?」と考えておられたと思います。しかし、ここに来て60%を超えた中、厳しいことを言っていただけというだけでなく、逆に私たちもあ

りがたいと感じます。つまり『がんばれ』応援してるぞ』ということも言っていただけなど感じるのです。認定委員の先生方から背中を押していただいていると感じます」と、話されました。
また、先月からスタートした地域協議会については第2回目の報告がありました。11月25日の第3回では、地域計画の原案が示されて、いよいよ具体的な審議になること。「地域計画承認後、特定事業計画という流れになります。注視してください」と、締めくくられました。
続いて12件の報告が行われました。また、2件の議題についても審議の末、全員一致で可決承認されました。

上野駅正面口タクシー乗り場及びタクシープールでのマナー改善要請
上野駅正面口タクシー乗り場及びタクシープールにおいて、鉄製の柵にコンビニ弁当の食べ残しや器をビニール袋に入れ、差していく方が見受けられます。中にはそのまま捨てていく方、タバコの吸い殻を投げ捨てていく方もいます。地域住民をはじめ、タクシー利用客からも再三にわたり苦情・要望が寄せられております。社会的マナーを守り、乗り場周辺等における円滑な運用にご理解、ご協力をお願いいたします。

タクシーセンターの街頭指導計画

平成21年12月

年末総点検に伴う輸送サービスの向上及び違法行為、銀座乗禁地区タクシー乗り場の見直しに伴う入路指定徹底の特別街頭指導
平成21年12月1日(火)から12月25日(金)まで
・違法行為の防止指導及び乗禁地区タクシー乗り場見直しに伴う入路指定の周知徹底

平成22年1月

重点指導地区

- ①銀座・新橋地区
・違法行為の防止指導及び乗禁地区乗り場見直しに伴う入路指定の周知徹底、乗り場等適正運営推進制度規制無視の防止指導
②池袋地区
・乗り場周辺の交通安全業務及び違法行為の防止指導

準重点指導地区

- ①羽田空港 ②新宿駅周辺
③大相撲1月場所

平成22年1月の特別公開指導

銀座・新橋地区及びその外周部(平成22年1月29日(金)午後9時から翌午前1時まで)

- ・違法行為及び乗り場等適正運営推進制度規制無視の防止指導
・乗り場周辺における交通安全業務

平成21年自動車関係功労者大臣表彰 晴れの表彰で安全安心への思いを新たに

10月30日(金)午前11時より、国土交通省10階共用大会議室において、自動車関係功労者大臣表彰が行われました。国土交通大臣式辞の概要と、東京の受賞者4名の喜びの声を紹介します

多年にわたる経験を活かして

前原国土交通大臣式辞(代読：三日月政務官)

自動車関係の各分野でご活躍されてこられた皆さまをお招きし、表彰式を挙行できますことは、私の心からの喜びとするところであります。皆さまの功績に対し深く敬意を表し、心からお祝い申し上げます。さらに、皆さまの活動を支えてこられたご家族の皆さまにも、心からお祝い申し上げます。



道路交通行政には、安全安心の確保はもとより、環境対策、適正な公共交通の確保、さらなる利便性の提供など多くの課題があります。皆さまの貴重なご経験に基づくお力添えをお願いするとともに、皆さまのさらなるご健勝とご発展をお祈りいたします。

当たり前のことをしてただけ

高島玉雄さん(都営協・足立)



自分としては当たり前のことをしてただけなので、受賞は少し気恥ずかしいと思います。接客では最初と最後に声をかける、スピードは出しすぎないと、ふつうのことを積み重ねていくうちに今日までできました。無事故

無違反は当たり前だと思っておりますから、安全運転といっても、ことさら神経質になることはありません。のんびりな性格が幸いしたのでしょね。健康管理も家内に任せっきりです。こればかりは、のんびりには無理ですから。

家族に支えられてきた42年

山宮 隆さん(都営協・第一事業団)



個人事業者になってから27年、無事故無違反は諸先輩のアドバイスのおかげと感謝しています。しかし何よりも、家族が私にと

って安全運転の一番の支えでした。家を出るとき、笑顔で「気をつけて」と言われるのと、不機嫌な顔で見送られるのでは、その日の気分が違いますね。体調が優れないときは「調子が悪そうだから、今日は休んだら」と言ってくれます。そんな家族の気遣いがなければ、今日の表彰はなかったでしょう。

幸せな環境に恵まれての受賞

軽部 仁さん(全個人)



佐藤会長はじめ周囲の方々のご指導、健康を気遣ってくださる家族、そういう幸せな環境に恵まれていたのだと思います。地元の検事だった父の反対を押し切って飛び込んだ業界。父に迷惑をかけないよう、絶対に無理をしない、常に余裕を持って……と自分に言い聞かせてきました。この受賞で、不肖の息子も

平成21年度上半期 苦情・要望等集計報告 合計71件の苦情・要望 50歳代事業者へのクレームが増加

平成21年度上半期苦情・要望等集計報告書 (平成21年5月1日～平成21年10月31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	13(24)件	6(18)件	19(42)件
言葉使い	12(15)件	6(9)件	18(24)件
地理不案内	0(6)件	0(1)件	0(7)件
福祉・障害者関係	0(0)件	0(5)件	0(5)件
その他	1(3)件	0(3)件	1(6)件
料金トラブル	11(15)件	1(3)件	12(18)件
不当料金請求	0(5)件	0(0)件	0(5)件
料金不審	3(5)件	0(2)件	3(7)件
カード等トラブル	7(2)件	1(0)件	8(2)件
釣り銭トラブル	1(3)件	0(1)件	1(4)件
迂回運転	8(5)件	0(4)件	8(9)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	7(8)件	4(11)件	11(19)件
モラル	5(1)件	3(1)件	8(2)件
目的地違い	7(3)件	0(1)件	7(4)件
車内異臭・車内清掃不良	0(1)件	0(4)件	0(5)件
運送の継続の拒絶又は中断	0(3)件	0(0)件	0(3)件
その他	4(6)件	2(8)件	6(14)件
合計	55(66)件	16(52)件	71(118)件

【感謝】0件 【指導・通報】20件(特定者19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	229人	1件	0.44%
40～44歳	693人	2件	0.29%
45～49歳	963人	4件	0.42%
50～54歳	1,461人	10件	0.68%
55～59歳	3,146人	15件	0.48%
60～64歳	4,569人	11件	0.24%
65～69歳	3,367人	8件	0.24%
70～74歳	2,038人	10件	0.49%
75歳以上	935人	9件	0.96%
不明		1件	

組合創立25周年に花を添えた 荒木康則さん(多摩個連・東日本)



理事長から聞いてはいましたが、受賞できるとは思っていませんでした。組合の創立25周年に花を添えることができました。安全運転の秘訣は別にありませんが、ハンドルを握ったら「バカになる」ことは心がけてきました。カッとしないうことです。常にマイペースを維持し、お客様の安全を第一にしています。あとは健康管理ですが、こればかりは家内に感謝です。

訃報

*10月

氏名	所属団体	享年	病名
田中文雄さん	(東個協 新東京)	64歳	すい臓がん
小松 守さん	(東個協 新宿)	68歳	肺がん
青木敏英さん	(東個協 中野)	56歳	胃がん
狩野和雄さん	(都営協 小岩)	74歳	事故死
山本隆二さん	(都営協 小岩)	74歳	事故死
飯田浩正さん	(東個協 豊島)	46歳	不明
鈴木春雄さん	(都営協 さくら)	74歳	心筋梗塞
大崎満利さん	(都営協 東)	65歳	播種性髄膜炎
鈴木建次さん	(東個協 墨田)	58歳	播種性髄膜炎
小島健司さん	(都営協 個連連 同盟)	76歳	肝臓がん
飯森敬夫さん	(都営協 東京旅客)	62歳	食道がん
柿 孝一さん	(東個協 都心)	72歳	脳出血

ご冥福をお祈り申し上げます

関東運輸局長による運転者表彰

車社会の良き一員として健全なサービス提供を

11月10日(火)午後2時から、関東運輸局長による平成21年度自動車運送事業運転者表彰式が、東京運輸支局(品川区)で開かれました。表彰者328名のうち、個人タクシー部門は29名(東京16、神奈川4、埼玉2、千葉4、栃木3)。代表して、秋田隆さん(東個協・世田谷第三支部)が、矢田支局長から表彰状を授与されました。

神谷局長式辞(代読:矢田支局長)

安全・安心・適正な業務遂行を

自動車運送事業が今まで利用者に信頼され、社会生活の向上と経済の発展に大きく貢献することができたのは、皆さんたちのような優秀な方々の日々のためまぬ努力、そして卓越した技量、大きな責任感のためものです。これまでのご苦労に改めて感謝します。また、皆さんが常に安心して仕事に専念できるよう、ご家族のご理解とご協力、職場における上司の適切な指導、同僚の方々のご支援にも改めて感謝します。



受賞者には後進の指導・育成も期待されます

近年、交通事故発生件数・死者数は減少していますが、依然として飲酒運転などの悪質な違反が後を断たず、憂慮すべき事態です。安全・安心な公共交通送機関として、基本的な使命を果たし、車社会の良き一員として、健全なサービスを提供していく必要があります。

ます。そのためには、現場の最前線で日々輸送サービスを担っていただいている運転者の方々の、適正な業務遂行が不可欠です。皆さんはこの受賞に大きな自信と誇りを持たれ、プロドライバーの模範として更なる研鑽に励んでください。また、良き指導者として、後進の指導・育成にもご尽力いただきたいと思います。

個人タクシーになって20年。今回の受賞にあたり、組合の方々、そして何よりも家族の支えに感謝しています。

受賞者 秋田 隆さん(世田谷第三支部)



個人タクシーになって20年。今回の受賞にあたり、組合の方々、そして何よりも家族の支えに感謝しています。

お客様から素晴らしいと思われるために

営業に関しては「あまり無理をしない」「休養を十分に取る」をモットーにここまでできました。無事故・無違反でやってこられた理由だと思っています。

個人タクシーは世論に推されてきた制度ですが現在業界は厳しい状況です。しかし、お客様から「やっぱり個人タクシーは素晴らしい」と思われるためには、無事故・無違反・適正営業が不可欠です。これからも安全第一で取り組んでいきます。

東京ぐるり

支部紹介 第17回

日個連東京都営業協同組合 朋友支部 (所在地:足立区鹿浜)

面倒見のいい組合は小さいけれど強い組織

「4年前に事務所を建て替えると、勉強会の飛び込み申し込みが増えました」と岡本支部長。LPGスタンドやメーター会社に近い好立地に土地を残してくれた、昭和43年の創立時の先輩達にただただ感謝です。

組合員133名ということで、雰囲気は家族的。組合のお知らせを受信するFAXの購入補助金を支給するなど、面倒見のよさも特徴。この気配りが「組合員の減少を最小限に食い止めている」(野田専務理事)強い組織です。

一方、ゴルフ部とボーリング部は、日個連大会の個人・団体で上位の常連。部活の強さは組織の強さと無縁ではないようです。秘訣はやはり「面倒見のよさ」でしょう。



前列左から岡本支部長、野田専務理事、後列左から小林理事、芦川理事、渡邊理事



強力に支部の皆さんをサポートする事務員さん。左から林さん、菊池さん、朝倉さん



鹿浜橋を渡り、環七通りを進んで行くと「朋友支部」の看板が。本当によく目立ちます

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

新人育成も独自の手法で!

勉強会は、専用の教室にコピー機やパソコンを設置し、試験問題などをデータベース化する熱の入れよう。チラシを駅頭で配るなど勧誘にも熱心です。ほぼ毎回、全員が合格とか。



万全の設備環境で、生徒さんをバックアップしています



左から講師の加藤さん、小林理事、川島さん