

## 全京研修会 1年間の歩み



# 京都個タク業界 スキルアップの現状は？

平成24年7月2日、「一期一会の出会いに」とのタイトルで全京都個人タクシー共済協組(小野高明理事長)が「スキルアップ研修会」を始めて1年が経過、今月3日には京都市右京区の京都中小企業会館で第4回の研修会を行った。開始当初から「京都個人業界初の試み」と注目を集めており、4回で延べ600人を超える個タク事業者が参加するなど、全京を中心とした個タク業界のサービス向上への取り組みに対する熱意が垣間見える。また過去4回、すべての研修会で講師を務めたメンタルリンクエイドのビジネスコンサルタント・和田昌子氏も、開催のたびに「この講習を受けた個タク事業者から次の講師が誕生することを祈っている」と語っており、この講習にかける思いの強さがうかがわれる。観光都市・京都における「おもてなし文化」遂行のためにはさらなるスキルアップが必要不可欠。1年間の動きを振り返ってみよう。(鈴木)

## 小野理事長の思いは



小野理事長は、くり返し主催者あいさつで京都の個タクを取り巻く情勢は非常に厳しいと指摘し「一部

の事業者の資質の低下によって、悪質な接客マナーによるトラブル、乗り場での不正な客待ち行為、一般ドライバーとのトラブル、服装や身だしなみの乱れ、車両の不潔さなどなどが苦情申告により顕著に現れている」と述べている。そして「日本の精神文

化発祥の地である京都において、観光者が最初に出会う京都人がタクシー乗務員である可能性は非常に高い」と述べ、利用者の期待に応じて京都特有のおもてなし文化遂行のため、創設当初のタクシー乗務員に夢と希望を与え業界に新風を巻き起こす存在に立ち戻り、「個人さん」と親しまれ利用されてきた時代に回帰する必要性を説いている。

今回の講習では、協組の役割にも「個人タクシーという零細企業が集まり互いに協力し、地域の同業者と競争するために存在するもの」と言及。「そのような中で、自分さえよければ、今さえ良ければという発想と行為が広まれば、われわれは秩序なき烏合の衆と言われかねない。もちろん数は力というのは事実であるが、現状を鑑みれば優先されるのは質の確保にあるだろう」として、個タクのブランド向上と不要論を払拭する必要性を強調しており、そこからは個タク復権のためのスキルアップにかける真摯な思いが伝わってくる。

## 内容のステップアップ

講習は過去4回とも内容が異っているのが、本講習会の最大の特徴だろう。基本的には和田氏によるマナー講習と全京事務局の作成のタクシー模型を使用しているのが接客ロールプレイングとなっているが、加えて1回目は美色家の仁田淳瞭香氏が人気グループSMAPのメンバーを例に挙げ色彩が相手に与える印象についてなどを講義、それぞれ個別に自分の営業スタイルにフィットする配色についての相談も受け付けていた。2回目では「心と体のメンテナンス」として、和田氏がストレスが体に影響を及ぼす心身症や鬱病の症状等について講義、ストレス解消と睡眠の重要性を紹介した。

この講義は好評を博し、第3回では講義に加え、

## (1) 心身症： ストレスの影響が体に現れた場合



乗務の合間にできるちょっとしたストレッチも紹介された。第4回ではさらに発展が加えられ、KCSセンター伏見中央の八田美紀子院長を講師に迎えてタクシー乗務を行うものにとって職業病ともいえる「腰痛予防のストレッチ」や、「正しい姿勢の重要性」などが講義され、カイロプラクティックの要素が取り入れられるなど、常にこれまでの講習を踏まえて、参加者へのアンケートの結果をもとにしてさらに発展した内容が行われているものと言えるだろう。

### マナー講習では

研修で「タクシーをよく使用する」という和田氏は、自身が体験した不快な体験を話す。それは出張先において偶然2日連続で同じタクシーを利用した際、乗務員に近距離利用だからと文句・嫌味を言われたというもので、「一期一会のサービス業」であるタクシーにおいてあってはならない事と指摘する。また講義ではタクシーサービスにおいて「常

に利用者目線を忘れないことが重要」として、車両の外観のイメージから始まり、視覚・聴覚・嗅覚などが与える第一印象が利用者を与える印象の重要性を紹介。特に車体の汚れ、乗務員の身だしなみ、トランク内の整理などが利用者へ与える影響の大きさを指摘し続けている。同氏はお客様ご要望カードについても、「書かれていることは苦情かもしれないが、利用者から指摘がもらえるチャンスカードと捉え、もっと良質なサービスを行う指針として活用してほしい」と語っている。また接客における自身の長所を伸ばすためには「自身について知ることが大切」として、互いに身だしなみなどをチェックし合うことなども提案している。

### 研修会の成果は？

京都業界における個タクの割合は27%だが、京都運輸支局に届く苦情のうち30~40%を個タクが占めてしまっているのが現状だそう（昨年9月現在）。日本の精神文化の拠点都市である京都においてタクシーの果たす役割は「京都と観光やビジネスで訪れる人の絆をいかにつなぐか」という点にかかっており、そうした意味でもこのような取り組みが行われることは必然の動きだろう。そしてその成果も少しずつあらわれ始めている。

全京（京都支部）所属の上杉克秀氏が、全個協が25日に開催するマスター事業者コンテスト全国大会に近畿代表の1人として出場する。京都個タク業界のレベルの高さを証明するためにも、ぜひとも全国でも輝かしい成果を残すことに期待したい。また同時に京都個タク業界に身を置く事業者達も、同氏に追いつき追い越せと、一人でも多く研修に参加し、互いに研鑽を積み、古都京都における優秀・的確な個タク復権への動きの加速に弾みをつけてほしい。



“笑顔こそ最高のサービス”  
 交わす笑みの温もり  
 それが近鉄タクシーです。

 近鉄タクシー株式会社

〒543-0001 大阪市天王寺区上本町9-4-17 TEL (06)6771-9031