

第18回懇談会

群馬県消費者団体連絡会
群馬県ハイヤー協会



日時：平成24年10月16日
場所：群馬県バスハイヤー会館
2階会議室

出席者名簿

【群馬県消費者団体連絡会】

会 長 (群馬県生活協同組合連合会)	中 嶋 源 治 様
副会長 (食とみどり、水を守る群馬県民会議)	坂 本 棟 男 様
副会長 (群馬県退職女性教職員の会)	上 野 ひ さ 様
副会長 (前橋市消費者団体連絡会)	宮 田 よし子 様
群馬県くらしの会連絡協議会副会長	木 島 勝 惠 様
コープぐんま理事	瀧 澤 佳津子 様
コープぐんま理事	本 多 美千子 様
群馬県生活協同組合連合会事務局長	関 宏 様
コープぐんま	城 田 洋 様
事務局長 (群馬県生活協同組合連合会)	八 田 直 樹 様

【関東運輸局群馬運輸支局】

首席運輸企画専門官	服 部 和 訓 様
運輸企画専門官	細 野 桂 一 様

【乗務員代表者】(西毛支部)

澤 木 龍 誠 様
(サクラ交通㈱)

【群馬県ハイヤー協会】

会 長	今 井 宏 一 (高崎駅構内自動車㈱)
副会長	小 暮 達 也 (つつじ観光バス㈱)
副会長	清 水 憲 明 (清水タクシー(有))
副会長	高 橋 良 彰 ((有)老神観光タクシー)
指導・事故防止委員長	田 村 久 雄 (浅白観光自動車㈱)
専務理事	深 澤 清
事務局長	小 島 貢

懇談会結果

平成24年10月16日(火)

10:30～

於：県バスハイヤー会館

進行：ハイヤー協会 深澤 清 専務理事

1. 開会

群馬県ハイヤー協会 小暮 達也 副会長

2. 会長挨拶

群馬県ハイヤー協会 今井 宏一 会長

群馬県消費者団体連絡会 中嶋 源治 会長

3. 出席者紹介

群馬県ハイヤー協会側 (自己紹介)

群馬県消費者団体連絡会側 (自己紹介)

来賓、乗務員代表 (深澤専務理事より紹介)

4. 資料説明

◎小島事務局長より説明。

- ・輸送実績
- ・運転者の労働条件
- ・やまびこカードの事例

5. 懇談 (座長 今井群馬県ハイヤー協会会長)

テーマ：やまびこカード

◎懇談会に際して、消団連側の質問を協会側で回答するフリートークによるQ&A方式をとった。

(Q：消団連、A：協会、S：群馬運輸支局、D：乗務員代表)

Q：度々、おばあちゃんの病院の送迎にタクシーを利用している。よく利用するため、運転手は指名でお願いしているが、運転手の方は近所

の方なので性格もわかっていて安心して利用できる。やはり、運転手とお客はコミュニケーションが大事。客の対応が悪いから運転手の接客が悪くなる。人間はお互い様で、親切にしてもらいたいと思えば、相手も良い運転手になると思う。提案だが、高齢者で家族の付き添い等がない者や耳が良く聞こえない者、現金の受け渡しが困難な者に対して、先払いの回数券（クーポン券）の発行は出来ないものか。

A：以前の会議にも要望が出ましたが、現在、クーポン券の検討はしております。ただ、現金以外で支払いをご希望しているのであれば、後払い請求のチケットを活用して頂ければと思います。

Q：先程、運転手の指名といったが、そんなに指名はあるのか。

A：結構あります。携帯電話の普及もありますが、個人の指名は増えております。

Q：色々のドライバーがいるが、私を感じたところでは、良いドライバーが多い。このやまびこカードの事例では良い例が少ない。基本的に良いことは、わざわざカードを返送してまで返事をする事ないのでおっくうと思うのでは。逆に腹が立つことは、おっくうと思わないため、返送するのではないか。

夜遅く、桐生駅で友達と東方面と西方面で離れているが同乗して相乗りをお願いしたら、相乗りは違法なので出来ないと断られた。相乗りは違法なのか。

A：相乗りに関して、運転手から指定して料金を1人1人もらう行為は違法ですが、お客様同士で一括で料金を支払うのであれば何ら違法行為にはなりません。

S：相乗り行為と乗合行為の違い。タクシー側から指示する（乗合行為）ことは出来ませんが、お客様からの要望（相乗り行為）であれば何ら差し支えはありません。

Q：タクシーはあまり使ったことがない。今日、このような会議に参加するという事で好意に甘えてタクシーを使わせてもらったが、「どこそこ（協会）まで何時までに」とタクシー会社をお願いしたが、電話を受けた方は「ありがとう」の一言もなかった。実際にタクシーに乗車して協会まで来たが、今度は運転手が道がわからないと言い、急きょ地図を確認したが、道を間違えてしまった。運転手は好意と思ったのかメーターを止めてくれたが。後ろ座席に乗車したが、「シートベルト締めて下さい」というステッカーは貼付されていたが、運転手からの指示はなかった。

A：誠に申し訳ございませんでした。予約の電話を受ける者（配車係）

は、どこの会社でもベテランの方が行っています。従ってきちんとした指示を出せる方が多いと思われます。今回たまたまこのような対応の配車係がいたことに対して誠に申し訳ございませんでした。また、後部座席のシートベルトの件ですが、ステッカーによる視覚的なお願いはもとより、基本はお声をかける指導をしています。やまびこカードの事例内容でも「忘れ物の声かけ」が少ないというご意見がありました。もう少し乗客に対する安全（シートベルト着用）、安心（忘れ物の確認）な基本サービスについて担当の委員会（指導事故防止委員会）においても検討を行っていきたいと思います。

Q：時々タクシーを利用している。地理がわかるケースでお願いする場合と地理がわからないでお願いするケースの2通りのケースがある。家に帰る時などは地理がわかるので安心だが、初めての場所の場合、とんでもない所へ連れて行かれるのではないかと思ひ不安になる、特に夜は怖い。

具体的に「何分くらいで到着します」と言ってもらえると安心する。タクシー会社によっても、感じが良かった会社に対しては駅待ちなどでアンドン（表示灯）を確認し次回も利用したいと思うが、感じが悪い会社の場合、やはりアンドンを確認し、その会社には乗らないようにしている。乗る側も運転手とのコミュニケーションが必要だが、最初の運転手の態度でそのコミュニケーションをとることも嫌になる。そのためにも気持ち良く挨拶して頂くことをお願いしたい。

A：挨拶は基本的です。ろくに返事もしないといった態度、そのような運転手の教育指導といったことについても担当委員会（指導事故防止委員会）できちんと行っていきたいと思います。

Q：今日タクシーを利用させてもらった。家の近くまで来てくれて気持ちのよい運転者さんだった。また、場所の確認等々、道筋もわかりやすく乗せてもらい、会話もコミュニケーションをとりながら気を使う心遣いが良かった。但、運転手さんの名前の確認をしなかったので名前がわからず残念に思う。

前にタクシーに乗ったら、降車の際、ドアを閉め切らないうちに発車し、危ない思いをした。本人は急いでいたのか、そのこと自体をわからなかったようだが、非常に危ない思いをした。

Q：前回、やまびこカードの回収率を上げた方が利用者の生の声をもっと聞ける。と発言をしたが、今回具体的な事例を説明してもらって、回収率を上げることが目的ではなく、良いドライバーと悪いドライバーの事例の善し悪しを運転手の研修会等で活用すれば業界全体のイメ

ージアップにつながる様に思えた。私もタクシーに乗る機会はあまり多くないので具体的には言えないが、1人のドライバーの悪印象でタクシーのイメージが悪くなる。というイメージは強く思った。このやまびこカードの悪い事例を宝として運転手教育の活用にしてはどうか。

A：現在、協会として乗務員登録業務をパソコンで行い、個々の乗務員のデータ管理、乗務員証の発行等を行っております。このやまびこカードについてですが、お客様から生の声を聞きたいという趣旨で、東京では「エコーカード」、千葉では「さわやかカード」と名称付けられておりますが、群馬では打てば響くという山彦の発想からお客様の声をすぐに取り入れるといった意味で「やまびこカード」と命名しております。

もちろんこのカードは、協会へ直接に届けられるため、協会では乗務員のデータ管理を行っておりますので、その内容が良いもの（要望も含めて）であろうが、悪いもの（苦情）であっても、お客様の素性（名前、住所が明確に書かれているもの）はしっかりしているものについては、個々の乗務員データに打ち込んでおります。また、このカードにつきましても、そのまま当該会社へ返送し、その会社に指導して頂くようなシステムをとっております。但、今回のようにこのやまびこカードを乗務員教育の資料として使ったことはありません。しかしながら、今後は必要とあれば乗務員研修の資料として活用したい思います。

Q：短い距離、長い距離によって運転手の態度が違うといったことについて、運転手の賃金体系（出来高給）に問題がある。稼ぎによって賃金が変わるシステム、バブル崩壊後、年々運収が減っていく、このことは避けては通れない。会社が儲かっているから、人件費を多く払うと会社が成り立っていかないからといった要因はあろうかと思うが、基本はドライバーが誇りを持って働く環境を会社や経営者が作っていないから。やまびこカードに苦情が多い、それはそれで受け止めて頂きたいが、ドライバーの基本は安全と安心、それと接客。但し今までの事例を聞くと接客がかなりのウエート占めているように感じる。昔、神風ドライバーというのがいたが、ドライバーに責任を教示するような指導を怠っているように思える。まだまだ指導の改善の余地はあると思う。

交通弱者の足や福祉の対象として、タクシーの必要性は誰しもが思っているし、この問題は官民一体となってやっていかなければならないと思うが、安全と接客は社員教育が一番、協会全体の指導ではなく、

個々の経営者（会社）が責任を持って指導しなければならない。

ここで2つほど聞きたい。1つは、群馬は流し営業というのはないのか。タクシーを呼ぶと迎車料金が加算され、大変な金額になる。もう1つは、女性ドライバーの登用。やまびこカードにもあるが女性ドライバーは親切で接客態度も良い。公費で女性ドライバーの養成はできないのか。

A：私どもも女性ドライバーは対応がよいと良く聞いております。私どもの業界も今年でタクシーが生誕して100年という筋目の年であります。皆様方のご意見としてよいと思われるものは是非取り入れていきたいと考えております。

S：基本的には流し営業も可能です。しかしながら群馬では手を挙げてタクシーに乗ると言った行為（習慣）が少ないのではと思われます。迎車問題（料金が低い）を考え、いろいろな乗り場で待機する営業行為が多いからとも思われます。この件について、運転手代表の澤木さんはどう思いますか。

D：私は、昼間勤務が主体ですので、夜の営業はわかりませんが、基本的には営業所からお迎えに行く仕事が大半です。手を挙げて乗る人は稀で、滅多にないですね。

A：100年目（タクシー生誕）の筋目、これからの課題として色々な難問があろうかと思うが、基本はきちんとしたドライバーの育成。これが一番の課題と受け止めて頂きたい。

6. 閉 会

群馬県消費者団体連絡会 坂本棟男 副会長