

「スマホ」は爆発する！

昨年はタクシー業界にとつて、スマホ元年の年であった。日本交通が先行し、東京無線、名古屋のつばめグループ、そして第一交通グループが追随した。さらに昨年の暮れに日本交通が「全国タクシー」というスマホアプリを通じ、全国の有力タクシー会社とのネットワークを開始した。確かに便利で、出張の多い自分にとつても重宝している。現在スマホの利用者はまだ22%程度だが、携帯電話に占める比率は、50%を超えているという。すべてがスマホになつてしまうという事はないと思うが、7割くらいまでは早い

うちに普及するのではないか。確かにGPS内蔵の携帯は以前よりあったが、GPSと地図ソフトの組み合わせによるタクシーの発注は便利で、ゲーム感覚



があり、使い勝手の良いものだ。自宅の固定電話も携帯に変わっていく時代でもあり、アプリの進化次第では高齢者も肌身離さず持っている携帯スマホから、自分の多様な要望を細やかにタクシー事業者に伝える時代が来るのかも知れない。

インフラとしてのスマホ

ところで、現在の利用者はスマホを提供している会社は大手、ないしは各地域の有力タクシー会社であり、基本的に各社の「囲い込み」のツールとして活用されている。もちろん営業会社としてこれは当然の事ではあるが、一方利用者の利便性としては、各地域のタクシ

清野吉光氏のコラム 第42回

団塊 耕 志 録

清野 吉光(きよの よしみつ) 略歴

1950年 長野県四賀村生まれ、松本深志高校卒業。1968年上智大学外国学部ロシア語科入学、1971年 中退。その後印刷関係など様々な職業に従事。1976年清水市の日の丸交通入社。1980年静岡市内の事務機器センターに入社。1982年システムオリジンを仲間と創業、専務取締役。1992年代表取締役社長就任。2000年(株)タクシーサイト創立、現取締役会長。2007年タクシーアシスト代表取締役社長に新任。現在に至る。



「スマホ」はタクシーの何を変えるか？

「会社が共同で(できたら全体で)こうしたスマホによる共同配車のインフラを作つて、その中で選択をできる環境であれば、誠に有難いのではないのだろうか？」

スマホで自分の位置を上げ、そしてその周囲の車両を地図上に表示して貰い、利用者への近い順、ないしは自由な選択でタクシーを呼べる。これは利用者にとつて選択の対象が広がり、利便性が高まる。またその地域のタクシー業界全体という観点で見れば、機会損失が減り、また効率も高まるのではないのだろうか？

実際の運用については各地域の実情もあり、それに応じた仕組みと運用基準があると思われるが、とりわけ自社単独でこうしたスマホアプリを用意できない中小のタクシー事業者にとつては、こうした業界の共通インフラのニーズは高いと思われる。一昨年の12月に三鷹で行われた共同配車の実験は、まさにこのコンセプトの先駆けではなかったかと思う。

「たまたま弊社の子会社タクシーサイトでも、2000年からタクシーの利用者向けに「タクシーを呼ぶ」タクシーの運賃を調べる」というサービスを提供しており、現在月に60万人を超えている。また利用者の登録会員も2万人を超えている。やはり時代を反映してか、この間スマホからのアクセスが急速に増えている。このタクシーサイトでは、現在スマホによる利用者の現在位置の把握と地図への表示は行っているが、その場所に配車可能なタクシー会社(タクシーサイト無料登録会員)がリストアップされ、利用者そのまま電話して貰うというサービスだけで、位置情報付き注文にいたる現在話題のスマホ注文サービスを提供はしていない。しかし11年の蓄積があるので、主要検索サイトで「タクシー」と検索して頂くと6000件以上ヒットするが、そのトップに表示される実績は持っている。

このサイトは、タクシー利用者と業界の為の事実上

のボランティアサイトとして運営してきているので、是非業界全体のスマホの時代のインフラサイトとして活用して頂けたらと思っっている。今までの蓄積を活用して、多くのタクシー事業者、我々のような関係業者が自由に開わり、支え、共通インフラを作り上げ、そして仮に利益ができれば全体に還元する場として活用して貰えば、タクシーサイトもより社会的にお役に立てるのではないかと思う。

何故スマホに拘る？

多分スマホは、タクシー利用者とタクシー業界にとって新しい、便利なタクシーの呼び出しツールというだけでは終わらない。多様なニーズを引き出し、多様なサービスを提供し、なおかつそれが管理され、共通のルールの基に運営されるインフラを提供するようになるだろう。ビジネスの為の移動だけでなく、介護や観光や子育てなど、様々なロングテールなニーズを供給サイドに細やかに効率良

く結び付けていくための、地域全体最適のインフラになるだろう。そしてその事が、労働集約産業としてのタクシー産業にとって、決定的に重要な意味を持つであろう。

今現在のタクシー産業の危機は需要の低下、結果としての乗務員の給与の低下とタクシー事業者の収益の低下によるものだけでなく、労働集約産業としての付加価値の源泉である乗務員さんが集まらない事にある。もちろんマスコミで喧伝された、長時間で低賃金であるというイメージ

(残念ながらそれが実態でもある地域や会社もある)も災いであると言えるが、しかしより本質的には労働の質とその社会的意義(やりがい)に課題があると言えないだろうか？

給料だけであればタクシー業界より低い業種もあるし、長時間労働といえども過酷な肉体労働という訳では無い。人間

とは不思議なもので、忙しく体を動かしていた方が疲れない。肉体的に大変でも、計画され、組織され、そして社会的に意義がある仕事であれば疲れを感じない。

その昔、清水でタクシー乗務員をしていたときに、暇なときは駅や繁華街で延々と待機(清水は流しが不可能)し、休んでいるも同然なのに非常に疲れ、雨降りなどの忙しいときには、走り詰めでも一向に疲れなかった。また同じ営業回数でも、電話仕事が多かった

時とそうでないときとは全然疲労が違う。

労働集約産業として、今後も乗務員さんを獲得していくためにはタクシー業は、乗務員さんの狩猟行為に依存するのではなく、徐々に、会社として需要を組織し、計画的に、かつ効率的にマッチングさせ、なおかつそれが乗務員さんのやりがいにつながるようなサービスメニューを創造しなければならぬと思う。スマホの世界は、そうしたものを作するための決定的な武器あるいは手段になると思われる。

雇用の問題は、今や世界的に深刻な問題ではあるが、雇用の場の提供という点では、タクシー業界の果たしている貢献は非常に大きい。さらに24時間365日の移動の提供と保障という意味でも、現在のタクシー業界の社会的意義もある。これをベースに、乗務員さんの現在の雇用の質とやりがいを発展させることが、業界にとってとても必要な事ではないだろうか？

(2012年5月21日記)



お客様のご「ありがとう」が、毎日の活力です!

タクチャージで

売上
やりがい
コミュニケーション
サービス
イメージ

UP!!

「売上UP」の秘密は、ドライバーさんの「やりがいUP」! 「タクチャージ」は、タクシー業界の乗務員とお客様との繋がりをもっと強くするためのサービスです。ドライバーさんとお客様との繋がりをもっと強くするためのサービスです。ドライバーさんとお客様との繋がりをもっと強くするためのサービスです。ドライバーさんとお客様との繋がりをもっと強くするためのサービスです。

タクシー車内
充電OK! **TAXCHARGE**

● 対応機種

1. docomo-FOMA/SoftBank-3G
2. auCDMA/au-WIN
3. Ipad, iPhone-3G/4G, iPod (第五世代、classic)、iPodtouch、nano
4. その他microUSBを使用するゲーム機、デジタルカメラ、携帯型小型PC等

(販売元)
株式会社システムオリジン
03-3834-8352