

タクシー会社のサービス・マナー向上支援

住所	岩手県釜石市大町1丁目9番19号	資本金	2,000万円
代表者	小澤 伸之助	従業員数	19名
創業年	平成5年	売上高	7,300万円
業種	ハイヤータクシー業		
TEL	0193-22-3881	URL	-

事業概要(被災前)

- ・釜石市内を主な拠点としている同業7社中、2番目の規模。
- ・「小澤商店グループ」の構成企業のひとつ。
- ・地域になくてはならない足としての重要な業務を担っている。



JRと三鉄(南リアス線)の釜石駅とタクシープール

被災概要

- ・大震災の津波により、建物全部とタクシー車両12台が流出(3台のみ残った)。
- ・右写真は釜石市内の被災状況。



釜石港近く



全滅した飲食街
(のんべえ横丁)



中心市街(只越町)

復興に向けた状況や課題

- ・グループ補助金により、新たな場所に移転、再建し、10台のタクシー車両を新規に購入、営業再開。

課題は次の通り。

- ・釜石全体の復興のためには観光客、ビジネス客が利用するタクシー会社の役割が大きい。特に観光客には積極的な対応をするべき。

- ・現在は復興需要のピークで売上は好調。

今後、復興需要が収束に向かう中、釜石市を拠点とする同業が7社あり、生き残りをかけた戦略策定と実践が必須。



中心市街(大町)



当社があった場所

支援テーマと内容

釜石タクシー(釜タク)ブランドの構築支援

- ①顧客満足度を高めるため、サービス力向上のための社員(乗務員、配車係)マナーの向上 → 当社「強み」の創出
- ②会社としての生産性向上に向けた配車・乗務員交番表作成などの社内オペレーションの見直し



復旧後の新社屋



プロジェクトチームによる検討会

地域ナンバーワンのための7つの法則

- 乗務員7つの法則
1. 乗務員はお客様に選ばれることを自覚しよう。
 2. 乗務員は「第1印象」を良くしよう。
 3. 乗務員は運転のプロではなく、サービスのプロに徹しよう。
 4. 乗務員は交通弱者の力になろう。
 5. 乗務員は乗客降車の際こそ、サービスを充実させよう。
 6. 乗務員は敬語を自在に使いこなすよう努力しよう。
 7. 乗務員はだれにも最高のおもてなしを心がけよう。

釜タク1の約束

1. 釜身マークに「誇り」をもって臨みます。
2. 常に「お客様を第一」と考えます。
3. 気持ちの良い「挨拶」を交わします。
4. 「時間」を守ります。
5. 誰にも負けない「努力」をします。
6. 日々、働くことに「感謝」します。
7. 日々、「反省」を怠りません。
8. 「謙虚」で素直な態度を徹底します。
9. 平素して「清掃」して、場を清めます。
10. 「感謝」の言葉をしっかりと行います。

株式会社釜石タクシー

釜タク仕事のチェックリスト

※下記の内容について文章、内容を確認し、10/12～16の該当する項目を記述してください。

No.	チェック項目	年 月 日 実施			
		平日	土	日	祝
5	早く出ている 4. 乗客乗車 3. 乗降 2. 乗り出していない 1. 早く出していない				
1	釜タクの社 社タク乗務員としての「運転責任」「接客責任」「営業責任」「乗務員として「集合責任」ができていますか				
2	接客の状況 乗客の身だしなみ「釜タック」「100名乗客」「接客担当確認」ができていますか				
3	運転マナー 「安全運転」「乗客」「乗客」「乗客」「乗客」「乗客」「乗客」「乗客」「乗客」に配慮した運転をしていますか				
4	接客態度 接客態度「笑顔」「敬語」「敬語」「敬語」「敬語」「敬語」「敬語」「敬語」に配慮した運転をしていますか				
5	雨天対策 雨天時などの対策「傘の用意」「乗客降車の対応」「タオルの準備」「マットの用意」ができていますか				
6	言葉づかい 正しい言葉使い「敬語」「敬語」ができていますか				
7	乗客案内 市内で決められた乗客案内「乗客案内マニュアル」ができていますか				
8	観光案内 釜石市内の主要な観光スポットをお客様に案内できますか				
9	乗客との挨拶 乗客降車時の挨拶「乗客降車」「乗客降車」「乗客降車」「乗客降車」「乗客降車」「乗客降車」「乗客降車」「乗客降車」ができていますか				
10	苦情対応 お客様からの苦情について対応「苦情対応」「苦情対応」「苦情対応」「苦情対応」「苦情対応」「苦情対応」「苦情対応」「苦情対応」ができていますか				
11	緊急対応 乗客等「交通事情」「お客様対応」「乗客対応」の対応手順を把握していますか				

評価合計=5x()+4x()+3x()+2x()+1x()=()点

地域ナンバーワンのための7つの法則、釜タク仕事のチェックリストの一部

支援の成果

1. サービスマナー向上計画の策定支援
 - ・研修実施、対応マニュアル作成。
 - ・プロジェクトチーム(サービス向上委員会)の編成。
2. サービスマナー研修の実施
 「嫌われるタクシー、ぜひ乗ってみたいタクシーを考える！」
 - ・サービスレベルの定型化のための研修。(釜石タクシー十か条の解説、意識合わせ、チェックリスト)
 - ・アンケート実施、アンケート結果の還元。
 - ・サービスレベル、マナーレベル向上研修。(良かったこと、嬉しかったことの洗い出し。こんなタクシー会社になりたい。)
 - ・ロールプレイング(酔っているお客様を想定)。
3. 仕事の効率化のための支援
 - ・配車乗務員交番表作成手順の効率化、定型化のためのプロジェクトを立ち上げ。
 - ・クレーム・苦情処理の定型化。
 プロジェクトチームを立ち上げ、活動に着手しているところである。

今後の事業展開



釜石を代表する観光スポット

- 左:薬師公園 中:仙人峠 右:釜石大観音
- ・東北で一番乗りたいたくシーを目指す！
 - その為に...
 - ①サービスレベルの向上
 - ②接客レベルの向上
 - ③観光客への積極的な対応
- により実現可能とし、地域一番店になる。
→釜石地域の産業復興の一翼を担う！

事業者からのコメント

中期的に我が社が『生き残る』ためには強みを見出していかなければならないと思ひ、それはまさに『人』であると。今回、職員皆が集まり、実践型の講習を行うことで、職員一人ひとりの固定観念に気づきを与えると同時に、私自身も気づきを与えられました。我社の職員の勤務及び接客態度を嘆く前に、彼らにどのような人材になって欲しいかを明確にし、それを仕組化させることがまず先決だと。阿部アドバイザーが私と職員との間に入り、共に、釜タクの最初のルールづくりの第一歩を踏み出すことができました。今後は、マナー検討委員会を立ち上げ、彼らと共に社内のルール・マナーの仕組みづくりを行い、「釜タクカラー」を見出していければと思っております。

(株)釜石タクシー
代表取締役
小澤 伸之助



震災復興支援アドバイザーからのコメント

どんな事業(経営)でも大小の障壁やリスクはあります。今回のような大災害が起こった時、事業所に求められるのは「テクニック」ではなく「覚悟」です。当該事業所の小澤社長は経営に対する覚悟を決め、事業継続のための次のステップとして【人材の教育】を旗印として掲げました。アドバイザーとして支援のポイントとしたのは「釜石タクシー」としての【誇り】です。お客様に信じてもらうために、所作や運転をどうすべきかを各人に考えてもらうことを第一義に考え支援を実施しました。その結果、各自が「釜タクドライバー」として自ら接客方法について改善意見などが発言されるようになりました。

震災復興支援アドバイザー
経営士 阿部 憲夫

