

内外交差点

隗より始めよ!

タクシー改革への第一歩は?

岩村 龍一氏 (コムタクモビリティサービス会長) 第12/12回

歳を取るごとに時間の速さを実感していますが、1年に渡りお付き合いいただいた私の寄稿も、今回で最終回となります。最後に何をお伝えすべきか迷いましたが「隗より始めよ」という格言からすると、今、タクシーの何を変えるべきか、何から手をつけるべきなのかを考えてみたいと思います。

申し上げるまでもなく、タクシー業界にとって喫緊の課題と云われながら永年改善できていないのは運転者不足の問題です。都会にある大規模事業者ならまだしも、地方の中小零細事業者は、まさに存続の危機にあります。なぜ、人が来ないのか、その原因はさまざまあるとは思いますが、やはり収入面の課題は避けて通れません。業界給与は全産業平均に遠く及ばず、歩合給の是非も含めて根本的に見直さなければ魅力ある職業にはならないでしょう。

しかし、そもそも会社が儲からなければ無い袖を振れないのです。つまりはタクシー業をもっと儲かる商売にしなければ根本的な解決にはなりません。「売上-経費=利益」という単純な計算式が商売の鉄則です。利益をより多く上げようとするなら、売上を増やすか、経費を減らすか、どんな魔法をかけたとしても、このふたつ以外にあり得ません。現在の環境下で経費を減らすことは当然限界に近く、より売上を増やそうとしても、これ以上労働時間を長くすることはできませんし、また実車効率を劇的に変えられる方法も見当たりません。つまり、残された手は「売値」を上げる方法しかないと思うのです。経営の神様と言われた稲盛和夫さんは「値づけは経営の最高決定」と言われていますが、タクシー業では国が運賃を決めています。手塩に掛けて作り提供する自社の商品なりサービスなりを、他人が値付けしているという歪な業界なのです。今こそ自社が売っている商品・サービスの値段、つまり運賃が、その価値に見合っているかどうか、自身で真剣に突き詰めることが重要なのです。原価積み上げ方式で行った価格設定ではなく、お客様が買ってくれるだろう最高値を見つけ出す、これが今、タクシー経営者が

第一にすべきことだと思うのです。

一般的に「タクシーは高い」という印象を誰もが持つと思いますが、本当にそうなのでしょ

うか。長く業界は運賃を下げる競争を繰り返して来ましたが、時代が変わり安くすれば売れるというのは、もはや幻想でしかないのかもしれない。逆に高くても、価値を認めていただければ買ってくれるお客様がいるのかもしれない。自社が提供しているタクシーサービスを思い浮かべて下さい。基本的には365日の年中無休、いつでもどこでも指定した場所にお迎えに上がり、お客様のお望みのままお送りします。車内は冷暖房完備で快適な空間を提供し、安全運転を遵守するプロがおもてなしの心を持って対応している…世の中にはそうではないタクシーもあるかもしれませんが(笑)、われわれはもっと自社の商品に自信を持つべきなのです。公共交通だから安くなくてはならないという考えもあるかもしれませんが、それでタクシーが社会から消えたら本末転倒です。お金のない人を切り捨てるのかという議論は、持続可能なものであることが前提のはずです。

ただし、もちろんわれわれは地域交通の担い手として、その使命を果たさなければなりません。それは、運賃を値下げすることではなく、商品ツールを増やすことではないでしょうか。タクシーより価値は下がるが、安く乗れる地域内移動手段の提供です。そう、いわゆるデマンド交通と呼ばれる乗合サービスです。電車・バス・タクシーという従来の選択肢をもっと増やすことで、より便利になることは言うまでもありません。そういう努力と並行に、タクシーの価値をもっと高めるのです。ちなみに公示運賃幅を超えれば認可されないと思われるかもしれませんが、「運賃」ではなく「料金」で売値を調整することは可能です。事前確定やダイナミックプライシング等を含めて、さまざまな知恵を絞り、お客様に納得して買っていただける最高の価格を創造する努力こそ、タクシー経営者にとって「隗より始めよ」の「隗」だと私は思います。

1年間お付き合いいただき誠に有り難うございました。皆様方の益々のご繁栄を祈念し、心より感謝を申し上げます。

