

内外交差点

「観光」というツールは地元が握る 地方の事業者が受け身ばかりではいけない

森田 玲子氏（姫路タクシー社長） 第10/12回

2025年が始まった。

一年で最も寒い時期ではあるが、陽光に春のかけらを探すのは楽しい。会社としての今年の目標は、移動を必要とする一人でも多くの方のためにタクシーを稼働させることと、富裕層インバウンドと富裕層日本人旅行者、企業クライアントのさらなる獲得である。

まず手始めに2月の初めからスペシャルな接客研修を開催する。講師は日本航空にCAとして、また社内の指導育成者として長く勤務されていた石井由美子先生。彼女のことは10年ほど前から存じており、その立ち居振る舞いの美しさに、会うたび同じ女性としてもうっとりしていた。当時から私は彼女がマナー講師ということも当然知ってはいたが、彼女に指導を依頼する勇気がなかった。まるで花びらが舞うような手の流れ、「失礼致します」をこれほどさりげなく口にされる人を私は見たことがなかった。こんな彼女に指導をお願いするレベルに達するドライバーがうちにはいない、それが正直な事情であった。月日が経ち、とうとう彼女に接客研修を依頼できる日がきた。そのことがまず感慨深い。

私が観光に熱心に取り組む理由はいくつかあるが、一つ目の理由は単純明快「楽しい」ということである。旅の仕事は予約の電話から始まっている、そのウキウキした気持ちを共有できるのは観光事業に携わる者の特権であろう。観光とは「光を観る」と書くが、そこには感動がある。人は感動のあるところに集まる。今年度、いまだかつてないほど新しいドライバーがうちに入社してくれたが、その多くは「タクシーで観光をやりたい」という明確な目的を持って面接に来てくれた。その中には専門商社出身の英語と中国語が堪能な人材もいて、中国人旅行者、ビジネスマンにも好評を博している。

もう一つの大きな理由は、能力の高い人材がシェアを占める業界にしたいという思いである。つまり有能なドライバーが稼げる業界の実現である。15年前に仕事を始めた時に感じた閉塞感、ひたすら受け身の姿勢、このままではこの業界に期待を持った若い人材が

集まることはないと思った。ただ、稼げることは仕事をする上で大きな動機付けになるが、やはりそれだけではなく、目の前にいるお客様に

感謝され喜んでいただけることに大きなやりがいを感じて更なるサービス向上を目指すことが業界発展の好循環となると今も強く信じている。

実際弊社では、観光タクシードライバーが地元の観光を勉強していく上でサービス業としての意識も高まり、普段のタクシー業務の質が向上しているのは明らかである。

観光で稼ぐということに関しては、関西地方都市の一事業者として少々思うところがある。ここにも東京一極集中の影が落ちているのではないか。姫路市に4年前、姫路駅から徒歩10分の立地でコンサートやMICEの受け入れが可能なホールが完成した（自画自賛であるが、サントリーホールよりフェスティバルホールより良い音色を楽しめる）。コロナ後は順調に名指揮者のコンサートや国際会議も誘致していて、その輸送関係の仕事も受けるのだが、発注は某旅行社の東京本社からで、姫路支社は内容も知らされていないということが何度かあった。同じ会社とはいえ、地域に密着した支店がすべき役割はあるはずである。それが全く関わっていなかったのだ。

こんなこともあった。国際会議で利用のハイヤー発注が当初は弊社に入っていたが、その後キャンセルになった。なぜか調べたら東京の旅行社が県外の車を手配していた。そもそもこのホールでの運営を担っているのは東京の大手事業者だ。「興行は東京中心なので姫路の事業者では捌けない」という理屈は理解できるが、東京主導だとその地元で「お金を落とす」という意識がどうしても希薄になっていると感じる。ホールの存在意義は姫路の文化・経済両面における活性化である。東京の業者に「持っていかれる」存在に止まってはならない。

誤解を恐れずに述べたが、東京と地方の対立を煽っているわけではなく、地方の事業者が受け身ばかりであってはならないという事である。稼げるツールは地元でしっかり握っておく、それを育てて確実なものにする。接客研修の打ち合わせで短期・長期の目標を問われ、そんなことを思う年の始まりである。

