

内外交差点

配車係よ、奮起せよ！

子育てタクシーから見た業界の未来⑰

大野 慶太氏 (全国子育てタクシー協会会長) 第17/6+12回

今回は、無線システムの電話を受注するいわゆる配車係について考えます。電話配車は、アプリに少しずつ置き換わっており、近い将来に別の配車組織との統合や雇い止め等、さまざまな配置転換の気配に不安を覚える人もいるかもしれません。

当協会では、陣痛配車やお子様単独送迎の電話問い合わせについて、2回コンテストを行いました。コンテストは予選と本選があり、予選は会員事業者の配車電話番号に、担当理事で手分けをして覆面通話を行うものでした。入賞した会社の配車係（子育てタクシー担当）は、子育て世帯の気持ちに寄り添った大変素晴らしい対応だったのですが、反面、「まずはエリアを先に教えてください」とか「できません」に近いニュアンスが散見されたのも事実です。常連のラーメンの注文が9割の町中華で、カツ丼を突然注文した一見さんになった気分でした。同業者ですので、理屈は分かります。迎車距離は限りがあり、配車出来る空車の数は、コロナ禍後、大して回復していない、特別なサービスが期待される子育てタクシーはややこしいものに分類され、余計な質問は邪魔と見なされ、コーヒー1杯で1時間粘る客のように見えるのでしょう。

しかし、ただ情報を迅速に乗務員に伝達するだけならその仕事は長く続くものではなく、そもそも付加価値が低いということを認識すべきです。最近、IVR（完全自動配車）を超えて、相手の音声を取りAIが情報解析をして配車をする技術も開発中と聞いています。これなら、無人で情報伝達が可能で、効率的です。でも、人間が電話で対話する意味はあるだろう、という想いで、子育てタクシーの電話対応コンテストは実施されたわけです。お客様が何を望んでいるのか、困っているのか——を聞き取るのが、人間ならではの仕事であるはず。子育てだけではありません。UDタクシーを導入している多くのタクシー事業者が、「介護タクシーありますか？」という問合せに、即答で「ありません」と答えていないでしょうか？お客様の質問の向こうにある気持ちを汲み取ることが求められていることは、言うまでもありません。

もちろん、利用者のご要望に寄り添うと、通話時間が長くなり他の利用の邪魔になるというのは事実で、電話という通

信手段の限界があるのは事実です。しかし、そこは、親切丁寧か迅速かの二者択一ではなく、両立を図るホスピタリティを提供価値としていくべきです。

また、異変に気づけるのも人間の特権で、だからこそ配車係が特殊犯罪に気づく——ということもあるわけ。なんでも省力化自動化することが、住み易い街作りかというところではありません。電話配車が地元密着型の高齢者の移動ニーズに傾斜していくことは間違いなく、配車係に必要なスキルは、既に医療介護におけるホスピタリティに近くなっています。ただ、子育てタクシーも電話で頼まれることが少なくありません。理由は明確に分かりませんが、私は、子育てタクシーを利用する際の「見守り」の期待値が高いのだと推測しています。配車係と子育て認定ドライバーによる二重の人間の見守りとUber Teensのようなテクノロジーによる見守りのどちらを子育て家庭が選択するのか、前者であるように引き続き努力したいと考えています。子育てタクシーの配車も配車不能が長年の大きな課題です。私も子育てタクシーの会長職にあるので、横浜市と締結した協定をどのように生かしていくのか、問われているところです。

繁忙と閑散の差が激しいのはタクシーの常で、配車係は、運行管理に付随する業務を担当しないと、閑散時間帯にサボれることが多く、しっかりと役割と目標を明示して評価をしていく他ないでしょう。個人的には、地理に詳しく、福祉や子育て、観光等の総合的なノウハウと接遇力を持つ「タクシー配車の神様」が発見できる検定があると良いなと思っています。

中期的には電話配車ニーズの減少傾向は、歯止めがかからないことは間違いなく、収益上、配車機能の集約化は不可避です。逆に言うと、これからの配車係は「タクシー配車の神様」くらいのレベルにならないと、淘汰は免れないのかもしれません。しかし、これは暗い話でもなんでもなく、タクシー事業が進化していくのに必要な重要なステップとして前向きに捉えるべきです。ということで、全国の配車係の皆さん、共に奮起しましょう！

