

内外交差点

規制を言い訳にしない事業展開を①

事業者にも運賃の主体性がある

貞包 健一氏 (ほほえみグループ代表取締役) 第8/12回

35歳の時に全くの素人でタクシー業界に入ってきたからか、当初はいろんなことができるものと思っておりました。そんな私がタクシーに関する規制にぶつかって、何とか乗り越えてきたケースをいくつか紹介したいと思います。1996年(当時41歳)には、近隣の3社でタクシーの共同無線配車を開始しました。「ほほえみグループ」として、タクシーの天井灯も統一し、当時としては思い切った合理化政策だったと思います。そのお披露目広報の目玉として、40回乗車すると1000円の乗車券がもらえるスタンプカードを配布しました。その少し前から飲食店も経営しており、その飲食店で導入していたスタンプカードをそのままタクシーにも取り入れたものです。

そのスタンプカードが問題であることなど微塵も考えたことなどなかったのですが、ある日新聞に「タクシー戦略・官民対立」と大きく取り上げられました。以下、その新聞記事です。

北九州市八幡西区の中小タクシー三社が、今春からのタクシー料金の規制緩和に伴って、四十回乗車すると千円分の無料乗車券を配るスタンプサービスを始めたところ、福岡運輸支局が「無認可で、運賃メーターによらない値引は道路運送法違反の疑いがある」として指導を検討していることが分かった。乗客には人気があり、タクシー会社側は「サービス・広告の一環で、値引きではなく、今後も続ける」と強気の構えだ。

恐らく同業者が運輸支局に通報したのだと思いますが、新聞記事のような指導があったことはなく、サービスは継続し、しばらくして回数割引として制度化されました。弊社の運賃認可書に記載している利用回数割引の適用方法は、以下の通りです。

・回数割引は次による。

40回乗車により乗車券(500円券2枚)発行

1. 乗車カード等により回数の確認を行い40回に達した運行の運賃清算後に乗車券を発行しその後の運行時に乗車券が提示された場

合に限り適用する。

2. 運賃及び料金の精算は、運賃メーターの表示額から乗車券相当額を減じた差額を収受するものとする。

3. 乗車カードの有効期間は特に定めない。

4. 乗車券の有効期間は発行から6カ月とする。

この文章をそのままお客様に見せる訳でもないのに、ここまで細かく記載しないといけないのかとも思いますが、文章に残すことは必要なかもしれないとも思います。ただ、新たな運賃や割引を作る際にわかったことは、この適用方法の文章は国が作るのではなく、事業者が考えて作成するものだということです。運賃及び料金に関しては、事業者が全く主体性を持つことができないと思っていましたが、意外とそうでもないと気付いたきっかけにもなりました。

スタンプカード(乗車カード)は、現在も同じ形で継続しています。乗務員は、本人の名前のスタンプ印を所持していて、お客様が乗車すると1枠に押印します。お客様が車内に忘れ物をした際には、最後の押印が誰だったかでどの車両に忘れたかも調べることも可能です。タクシー運賃がワンメーターでも高額でも1スタンプなので、不公平と思われることもありますし再考したこともありますが、結局は1乗車を大切に思う気持ちが大事だという原点に戻りました。

スタンプカードが40個埋まると乗務員が事務所に届けます。事務員は、スタンプカードに記載された住所と氏名をFileMaker(私が開発に携わっていたデータベースソフト)に入力して、住所ラベルを印刷し、有効期限を記した500円の乗車券を郵送します。28年間に渡って蓄えられたデータは貴重であり、お客様毎の利用回数も簡単にわかります。また、地域毎のマーケットシェア(市場占有率)も調べることが可能です。例えば、弊社近隣地域の登録者数/世帯数でシェアを求めると、

永犬丸南町:767/1177=65%

永犬丸西町:543/901=60%

春日台:816/1390=59%

塔野:408/696=59%

という結果になります。亡くなられたり転居されたりした方のフォローができていませぬので、正確な数字ではありませんが、弊社のシェアを把握するのにも有効だと考えています。(次号に続く)



発行 月刊 (2024) 新刊定価 月860円(本体価格 3,738円、消費税 187円)、1冊売り価格(税別) 110円、送料 50円

40回乗れば1000円分の無料券
 タクシー戦略 官民対立