

内外交差点

買い物のプロである主婦が「安い」と唸った 「観光タクシー」が届ける特別な時間

西川 丈次氏 (観光ビジネスコンサルタント代表) 第1/12回

コロナ禍以降、家族や少人数のグループでの旅行が増えています。そんな今こそ「観光タクシー」という商品を持つ私たちタクシー業界に新しい可能性の扉が開かれているはずなのです。しかし、実際には限られた地域でしか需要が広がっていません。その一因として、消費者にとって「観光タクシー」という言葉自体が、まだ“知らない商品”であることが挙げられます。どんな価値があるのか、何が体験できるのか、それが伝わっていないのです。そして、私たち提供側自身もバスツアーなどと比較して「高価なもの」と思い込んでしまっている節があります。各社のHPを拝見しましたが、地域の観光地を結ぶいくつかのコースがあるだけで、買い求めるために納得できる十分な情報が記載されているとは言えません。けれども、その価値を一度でも体験した人の中には、何度でも繰り返し利用したくなる人はいるのです。

私自身、以前に家内と「観光タクシー」を利用して旅をした際に、それを強く実感しました。旅を終えた帰り道、家内がふと「いくらだったの？」と尋ねてきました。日頃から買い物に慣れている主婦の目は、値段にとってもシビアです。私は少し緊張しながらも、正直に金額を伝えました。すると、返ってきたのは意外なひと言でした。「えっ、それだけ？…安いね」。正直、驚きました。家内は、ただ行きたい観光地を巡るだけだと思っていたようです。しかし、実際には全く違っていました。乗務員は道中の会話を楽しませてくれるだけでなく、各観光地にも一緒に降り立ち、見どころや逸話を丁寧に、そして親しみやすく教えてくれたのです。

以前は歴史の解説ばかりで少し退屈に感じたこともありましたが、その日は違いました。クイズを交えながら話す乗務員の話に、家内も楽しそうに答え、笑い合いながらの旅になりました。写真撮影の時も、まるで家族の一員のように自然にサポートしてくれました。いつもは近くを歩く人に声をかけてお願いする記念写真もシャイな者にとってはなかなか勇気のいることです。しかも今回は乗務員が「もう少し行くとベストポジションがありますよ」と案内もしてくれて、素敵な一枚を残すことができました。極めつけは、旅の途中で立ち寄った道の

駅での乗務員の行動でした。乗務員も一緒に店内に入って来ただけでなく「奥さん、ラッキーですよ！これはすぐ売り切れてしまう人気商品なんです」と家内に教えてくれたのです。さらに店員に話しかけ、自然と会話の輪が広がるような雰囲気をつくってくれたのです。その後、両手に紙袋を抱え、満足そうに微笑む家内の姿を見たとき、「この時間はお金には換えられない価値があった」と、心から思いました。

こうした乗務員の行動が、結果として「安い」という価値を創り出したのです。乗務員による車内や各観光地でのガイド説明に期待されるリピーターもいますが、多くの人はこうした楽しかった旅の思い出をより多く創り出してくれることに高い満足感を持つのです。「観光タクシー」とは、単なる移動手段ではありません。それは、人の心に残る時間をつくる“体験の贈り物”なのです。旅の記憶に残るのは、美しい風景や名所だけではありません。何よりも、そこに寄り添ってくれた「人」、つまり乗務員の温かな心遣いがあったこそ旅は忘れられないものになるのです。

こうした乗務員の行動が、結果として「安い」という価値を創り出したのです。乗務員による車内や各観光地でのガイド説明に期待されるリピーターもいますが、多くの人はこうした楽しかった旅の思い出をより多く創り出してくれることに高い満足感を持つのです。「観光タクシー」とは、単なる移動手段ではありません。それは、人の心に残る時間をつくる“体験の贈り物”なのです。旅の記憶に残るのは、美しい風景や名所だけではありません。何よりも、そこに寄り添ってくれた「人」、つまり乗務員の温かな心遣いがあったこそ旅は忘れられないものになるのです。

楽しい時間とは人によってちがいますが、多くは乗務員との距離感にあります。その距離感とはガイド能力以上に接客力にあります。人が「また利用したい」と思う理由は、ガイドの知識以上に距離感の心地よさ、ちょうどよいタイミングでの声かけ、ちょっとした気配り——そのすべてが、接客力という“見えない価値”につながっているのです。どの様に接することで高い価値を生み出すかは、異業種を含めて多くの事例を知ることが重要なのです。人は、知らないことはできないものです。まずは知っていることを増やすことが接客力を高める第一歩です。何をするかではなく、何のためにその行動を取るのかを知ることで乗務員の接客力は格段に上がり、利用者からまた利用したいという安心感と信頼性を生み出すのです。

ドライバー採用者をスピーディーに育てる「接客教本&解説動画」が完成！マナー研修では得られない利用者からの評価がリピートとやりがいを生み出す。詳細・申込は、QRコードから。

