

内外交差点

移動手段でなく「案内人」の役割 観光タクシーを販売するために

西川 丈次氏（観光ビジネスコンサルタント代表） 第7／12回

「観光タクシー」という商品の可能性について考えてみましょう。私はこれまで多くの地域で観光タクシー事業の立ち上げや強化をお手伝いしてきました。タクシー業界では近年、乗務員の確保が難しくなっていますが、観光事業への参入はその課題を克服する有効な手段のひとつになり得ます。単なるA地点からB地点への輸送という従来型の仕事だけでは若い世代を惹きつけることは難しいですが、「観光」という付加価値を加えることで、新しい魅力を提示できるのです。また女性乗務員のチームを作り、観光タクシー事業に取り組む企業も登場しています。なかには子育てを理由に現役を離れた元バスガイドが、地元で出来るのであればと再び観光の仕事に携わり、その経験を存分に生かして活躍している例もあります。観光タクシーは雇用拡大や人財の多様化にもつながっているのです。

しかし、タクシー会社が地元での事業主体であるために観光客を対象にしたサービスを広く認知させるには、広域的な営業や告知が欠かせません。一般的にはインターネットを通じた集客が考えられますが、検索で自然に見つけてもらうのは容易ではなく、有料広告はコストが重くのしかかります。そこで有効な方法の一つが、すでに多くの顧客を抱える旅行会社に販売を委ねることです。旅行会社を販売パートナーにできれば、個々のタクシー会社が苦手とする広域的な告知を補うことができます。ただし、その際に忘れてはならないのは旅行会社の特性です。旅行会社は販売力こそ強みですが、実は企画力には限界があります。「持ち込み企画」という言葉をご存じの方も多いでしょう。これは、観光施設や飲食店など地元の事業者が自ら旅行商品を考え、県外の旅行会社に売り込む仕組みです。そのため、多くの旅行会社が販売するツアーは内容が似通ってしまいます。営業する側もコストをかける以上、複数の旅行会社に同じ企画を持ち込むのが自然であり、その結果、同質化した商品が市場に並ぶのです。だからこそ旅行会社は独自の企画を待ち望んでいる存在だといえます。

次に大切なのは、旅行会社が本当に求めているものを知ることです。女性乗務員チームもそのひとつですが、激しい競争の中にある彼らが望んでいるのは、他のタクシー会社にはない商品です。例えば「この地域では御社だけに提供する特別な商品」といったことは強い魅力を持ちます。営業活動を行う際には、その地域で最も多くの顧客を持つ旅行会社を優先するのが賢

明です。また旅行会社は販売額に応じた手数料で利益を得ているため、より高額な商品の方が魅力的です。そのために国内旅行よりも販売価格が高い海外旅行に力を入れる傾向が強いのです。しかし近年、状況は少し変化しています。かつては高額で独自性のある海外旅行を専門に扱っていた旅行会社も、富裕層の高齢化に伴い、国内旅行に注力し始めています。信頼関係を築いてきた高齢顧客が海外への旅行が体力的に難しくなってきたために新しい魅力として10万円近い日帰り旅行を販売する会社まで現れているのです。こうした会社が心から「ぜひ扱いたい」と思う観光タクシー商品とはどのようなものなのでしょうか。

現状では多くのタクシー会社の商品数は限られており、3時間や5時間といった時間別コースが主流です。用意されているモデルコースも5～10程度で、その内容は地域の有名観光地を巡るものばかりです。同じ地域の観光タクシー商品は、ほぼ似たような顔ぶれとなっています。確かに観光地を巡るのは王道ですが、それだけでは差別化ができません。「観光」という言葉にただ観光地を当てはめるだけでは面白みに欠け、利用者の心をつかむことはできないのです。上記した多くの富裕層を顧客として持つ企業がこれまでに他社とはちがう観光ではない切り口で顧客を維持して来ました。それが趣味や関心ごとに特化した商品造成です。必要なのは、地元で暮らす人々でさえ「一度参加してみたい」と思えるような新しい発想の観光タクシー商品です。例えば、地域の歴史や文化を深掘りする体験型コース、地元の人しか知らない隠れた名所を訪ねる特別企画、あるいは地元の食や暮らしを体感できるツアーなど、既存の観光地巡りから一歩踏み出した内容です。夜の町並みをライトアップとともに巡るコースや、地元の祭りや季節行事に合わせた限定プランなども魅力的でしょう。こうした独自性ある企画こそが旅行会社にとって他社との差別化につながり、積極的に販売したいと思わせる魅力になるのです。

観光タクシーは、単なる移動手段ではなく地域そのものを伝える「案内人」としての役割を果たします。だからこそ地域の特色を最大限に活かした商品づくりが重要であり、それが雇用促進、旅行会社との連携、さらには地域活性化へとつながっていくのです。



「ロープレ研修」で個人芸を企業力に変えて選ばれる会社を目指しましょう！
 タクシー乗務員の「接客マニュアル＆解説動画」、是非、詳細をご確認いただき、乗務員研修にご活用ください。

