

内外交差点

降ろしてくれないタクシー 技術やルールの先が現場で求められる

西川 丈次氏 (観光ビジネスコンサルタンツ代表) 第11/12回

「重大事故が起きてしまいました」。寒波が来ているという報道を見て雪国の親しくしているタクシー会社の経営者に電話をした時に、そんな話を聞きました。事故が起きたのは、雪が激しく降り続く日のことだったそうです。老夫婦をご自宅までお送りする途中、雪は次第に勢いを増し視界がほとんど奪われるホワイトアウト状態になりました。「このまま進んでよいのか」。運転者の頭には、強い不安がよぎったと言います。しかし、だからといって、この雪の中で高齢のご夫婦を降ろして歩かせるわけにいかない。自宅までは、もう少し。そう判断し、スピードを落とし、ハンドルを握る手に力を込めながら慎重に進みました。ところが、次の瞬間、前方の状況を把握できずタクシーは道路脇から約2メートル下へ転落してしまっただけです。すぐに救急車が呼ばれ、会社へ連絡が入り、利用者は病院へ搬送されました。ほどなく警察も到着し、緊張感に包まれた中で事情聴取が始まりました。誰もが、運転者が責任を問われる場面を想像していたその時でした。怪我をされた利用者である老夫婦が、警察に向かってこう話されたそうです。「どうか、運転者さんを責めないでください。雪の中を歩く距離を少しでも短くしようと、気遣って運転してくれたのです」。必死に、運転手をかばう言葉でした。事故という結果だけを見れば、責任を問われてもおかしくありません。しかし、その背景にあったのは乗務員の想いを、利用者自身が理解し、言葉にしてくれたのです。地域の足として、誠実に仕事を積み重ねてきた結果が、こうした信頼となって表れたのではないのでしょうか。経営者として、胸が熱くなる話です。

私は出張のたびに、全国各地でタクシーを利用します。率直に言えば、乗務員のマナーや接客レベルは、以前と比べて格段に向上していると感じます。あいさつをきちんとする乗務員も増え、不快な思いをする場面は確実に減りました。しかし、残念ながら、それ以上の印象が残ることは多くはありません。「悪くはないが、記憶にも残らない」。それが正直な感想です。「この人で良かった」「またこの会社のタクシーに乗りたい」と思える乗務員に出逢う機会は、まだまだ少ないのが現実です。

ところが先日、まさにその一人に出逢うことがあったのです。初めて訪れる予約したレストランへ向かうために利用した時のことです。「ナビを入れてもらえますか?」「畏まりました。どちらまででしょうか?」住所を伝えました。すると、「〇〇を走り、〇〇の交差点を〇〇に向かって…」と。「ごめんなさい。東京の者ではないので、道路名を言われても分かりません」そう言うと、「大変

失礼をいたしました。ではナビ通りで行かせてもらいますがよろしいですか?」「お任せいたします」「畏まりました。では、出発いたします」といったスムーズで丁寧な会話の後にタクシーは走り始めました。

今回の話はここからです。ナビが示す目的地に到着しました。ところが私自身もはじめての場所なので、目的のレストランが見当たりません。「ナビではこの辺りになりますが、お分かりになりますか?」「どこだろう?」と答えると、「ビルの名前はわかりますか?」「分からないのです。お店の名前は〇〇なんですが…」予約時間までにはまだ時間があつたのでタクシーを降りてから探そうと考えていたのですが、乗務員はドアを開けることなくフロントガラスから周りのビルを見渡しています。そして、「ちょっと見当たりませんので、もう少しこの辺りを走ってみましょうか?」その一言に、私は救われました。寒い中、知らない場所で降ろされてからお店を探す不安を感じていたからです。「ご迷惑じゃなければ」とお願いしました。「目的地に確実にご案内したいので大丈夫ですよ」。そう言ってくれたおかげで、無駄に歩くことなく無事レストランに辿り着くことができました。多くの場合、「この辺りです」と言われて降ろされてきた私にとっては忘れられない対応でした。

ここで改めて考えさせられました。乗務員教育は、果たしてこうした利用者には喜ばれる対応が現場でできるものなのだろうか。ぼんやりと車外を眺めている利用者がいます。絶好の話掛けるチャンスですが、その第一声をどのように掛けたら良いのか…経験の少ない乗務員にはそれが分からないという声を聞きます。乗車時のあいさつは徹底されていても、車内での会話は極端に減りました。話しかけられれば応えるが、自分からは踏み込まない。そうした教育がなされているのではないだろうか。かつては、趣味や経歴を書いた自己紹介カードが車内に掲示されていました。会話のきっかけをつくるためです。静かに過ごしたい人もいれば、何気ない一言を求めている人もいます。しかし、その見極め方や声の掛け方が分からない乗務員も多いのが現実です。現場では皆がより良い対応をしようと必死に努力しています。ただ、「どうすれば良いか」を体系的に学ぶ機会が少ないのです。

事故の話も、レストランの話も、答えは同じところにあります。技術やルールの先にある、人としての向き合い方。それを伝え、現場を支えることこそが、これからのタクシー会社経営に求められているのではないのでしょうか。

乗務員が自信をもって現場で活躍できる教育を！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。

