

内外交差点

「観光タクシー」の可能性を広げよう 利用者が感じる「不便」を商品とする

西川 丈次氏 (観光ビジネスコンサルタント代表) 第4/12回

お客さまが不便に感じながらも、「こんなサービスがあったらよいのに」とまだ気付いていないところに私たちの新しいマーケットがあるのです。

空港に降り立つと、まず目に入るのはタクシーレーンで待機しているタクシーの姿です。どのドライバーも、お客さまを快適に、そして安全に目的地までお届けするために、その時を待っています。日本の空港の多くは、市内中心部から離れた場所にあり、タクシーを利用すると、それなりの費用がかかることは事実です。それでも、タクシーを選ぶ人がいるのはなぜでしょうか？

都市部へ向かうための空港バスや地下鉄といった公共交通機関も整備され、便利になってはいます。しかし、旅行という非日常の中で、移動手段ひとつが旅の満足度を大きく左右するのです。みなさんは、飛行機を降った後、どのようにして市内まで移動をしていますか？観光目的で訪れる旅行者、ビジネスで忙しく動き回る人、あるいは帰省する人など、空港を利用する人々の目的はさまざまです。観光目的の方でレンタカーを借りる人もいますが、少なくない人が空港バスを使い市内へと向かいます。そこからさらに電車やタクシーに乗り換え、やっとのことでホテルや目的地にたどり着くのです。大きな荷物を持ってです。

観光客にとって、この移動の時間と手間は決して小さくはありません。特に日本を訪れる外国人観光客の中には、大きなキャリーバッグを引きながら地下鉄の階段を上り下りしている姿も多く見られます。乗換や混雑、慣れない土地での移動が、せっかくの楽しい旅行を疲労に変えてしまうこともあります。

一方、仕事で訪れたビジネスパーソンは、時間が何より大切です。空港からタクシーを利用して、直接オフィスや取引先に向かうことで、時間のロスを最小限に抑えます。私自身も空港バスや電車を使うことはありますが、結局目的地までの二度手間を考えると、時間効率の観点からタクシーを選ぶことが少なくありません。

そんなある朝、私の心を動かす出来事がありました。娘が早朝に家を出ようとしていたのです。聞けば、東京から大阪に友人が遊びに来るので、合流するのだと言

ます。新幹線の到着時間には少し早すぎると思い尋ねると、「コインロッカーを確保してあげたいから」と娘は答えました。駅で空いている

ロッカーを見つけることがいかに大変か、私も身をもって経験しています。観光地や大都市では特に、ロッカーの空きがなく、重い荷物を抱えて雨の中を歩いたこともあります。楽しいはずの旅行が、たったそれだけで疲れた記憶として残ってしまうのです。そんな残念な思いを、娘は友人にさせたくなかったのでしょう。その優しさに、私は心を打たれました。そこで改めて感じたのです。旅行者にとって、移動の快適さは、旅そのものの質を左右する大事な要素なのだということを。荷物を持つての移動や乗換を最小限にし、ストレスなく目的地へ辿り着く手段が、もっと多くの人に提供されるべきではないかと思ったのです。

私たちタクシー会社が提供できる価値は、単なる「移動」ではありません。空港からホテルへという移動手段としての商品は多く存在しますが、空港でお客さまをお迎えし、大きな荷物はトランクに、そしてそのまま観光地を巡って、最後はホテルまでお送りするといった観光客向けの商品の可能性があります。そんな観光付きの送迎タクシーが、旅行者の時間と心にゆとりをもたらすのです。

次の旅行先を決めるとき、多くの人はまず宿泊するホテルを選びます。そのホテルの宿泊プランに「観光付き空港送迎タクシー」があったらどうでしょう。過去に重たい荷物と闘った記憶のある旅行者にとって、それは魅力的な選択肢となるはずです。是非、皆さんの町のホテルにこの商品を提案してもらいたいと思います。

「旅は移動から始まっている」。私はそう思うのです。だからこそ、できれば短い方が良くとされる「移動」をより心地よく、安心できるものにすると同時に単なる移動ではなく「目的」に変えることが必要なのです。その第一歩を、私たちタクシー会社が担えることに、誇りと使命を感じ、新しい商品化に取り組んでもらいたいと強く願います。旅行者の笑顔のために、これからも心を込めて走り続けましょう。



良い接客は「気づくチカラ」を養うことから始まる！タクシー乗務員の「接客マニュアル＆解説動画」詳細・申込は、QRコードから。

