

安全・安心なサービスを提供するためのタクシー事業制度の研究

第6回 研究会 資料

- 今後の検討・取りまとめの方向性
- 1. 「望ましい台数」の試算（略）
- 2. 各タクシー事業者にとっての「減車のメリット・インセンティブ」
- 3. 「悪質事業者」について
- 4. タクシー事業の構造改善について
（参考資料）特定特別監視地域におけるタクシー事業の構造改善計画（モデル案）
- 5. 需要の喚起策について

平成20年9月10日

■今後の検討・取りまとめの進め方・方向性

【中間とりまとめでは、「タクシー事業の市場特性と現在の問題点」から「安全・安心なサービスを提供するために望ましいタクシー事業制度」として“車両台数と運賃の適切なコントロールが必要”と整理】

↓

※それでは…望ましいタクシー産業の将来像とは何か？

何を目標として、今後のあるべき姿を想定し、そこへ向けた対策を検討するか？

↓

「タクシー産業の将来像」とは…

安全・安心なサービスを更に提供できる産業への再構築を図る！

↓

各ステークホルダーにとって、具体的には…

- ①「利用者」にとって安全・安心なサービスとは、事故がなく、利用したいときに、できるだけ早く、廉価で利用できること。
- ②「事業者」にとって安全・安心なサービス提供とは、安定した事業経営を実践できること。
- ③「乗務員」にとって安全・安心なサービスを提供するには、安定した世間並みの賃金や待遇が得られること。
- ④「社会」にとって安全・安心なサービスとは、無駄な流し走行や渋滞の削減など、地球環境にやさしいこと。

↓

これらを実現するには、

- (1) 制度として「車両台数と運賃の適切なコントロール」によって、事業者が「安全・安心なサービス」を提供できる体制の確立が必要
- (2) タクシー事業経営の高度化（近代化）が必要

↓

本研究会での具体的な検討内容（案）は以下のとおり。

(1) 制度としての「車両台数と運賃の適切なコントロール」により、事業者が「安全・安心なサービス」を提供できる体制の確立

- ①まずは「具体的な減車方法」の更なる検討
 - ・各ステークホルダーにおけるメリット・デメリットの明示。
 - ・望ましい方法を具体的に提言するかどうか。
 - ・「望ましい台数」の試算
 - ・「業界の自主減車」と「行政による適切なコントロール」の2つの方向がある。

②恒久的な台数コントロール方法の検討

- ・制度改正の方向性に関する検討・提言
- ・例) 最低車両台数の引き上げ、悪質事業者（法令違反に対する行政処分等）の処分の厳格化

(2) タクシー事業経営の高度化（近代化）の推進

①法人タクシーのよさ／法人でないといけないこと

- ・運行管理の徹底による安全・安心の追求
- ・適正配車の実施 等

②“法人タクシーのよさ”の追求

- ・規模のメリットを改めて追求
- ・最低車両台数の引き上げによる管理費用の負担軽減
- ・法令順守体制の構築 等

③タクシー事業者としての法令順守とその体制整備

- ・同じ土俵で安全・安心なサービス競争をするには、法令順守は必須条件。
- ・法令順守できない事業者の監査等をいかに厳密に実施するかの検討が必要か。
- ・現状の行政の監査のみでは不十分であり、行政として厳格にチェックする体制を整え、実行することが必要。そのための予算措置等は行政の役目。

④業界の自主努力（構造改善計画のモデル案）の再検討

- ・規模のメリットの追求に向けた支援（共同化、協業化）
- ・悪質事業者に対する業界の自主チェック機能の構築。例えばトラック業界のように、行政と一体となって（原資も含めて）適正化実施機関（仮称）としての機能を有し、巡回指導等を実施し、適正な事業を実施しているかチェックする。

等

1. 「望ましい台数」の試算（略）

2. 各タクシー事業者にとっての「減車のメリット・インセンティブ」

●実働車両を減らすための減車インセンティブ案

○遊休車両の経費の削減

- ・車両の稼働率向上により、遊休車両が減少
- ・無駄な経費（例えば 50 万円／台／年）の削減
- ・収支の向上・利益率の向上

○監査の免除等特例

「特定特別監視地域」において、「一定規模以上の減車」及び「基準車両数内の復活増車」に対する監査の特例

- ・一定規模以上の減車後、その車両を維持している限りは、原則として監査を免除することにより、自主的な減車を促進
- ・一旦減車した後に、以前の台数までの範囲内で増車する場合は、監査対象としないことにより、自主的な減車を促進

○適正供給に対する協力事業者への運輸局長表彰

積極的な減車を行った事業者に対して、適正供給に協力したことを主たる理由とする運輸局長表彰

- ・例えば、法令違反に係る点数制度で、通常点数の消滅は3年後であるが、これを2年後で消滅するようなインセンティブを付与。

○人員削減に関する助成策（厚労省関連の助成策の拡大等）

①「雇用調整助成金」の拡大適用

【参考】雇用調整助成金

景気の変動、産業構造の変化等に伴う経済上の理由により事業活動の縮小を余儀なくされ、休業等（休業及び教育訓練）又は出向を行った事業主に対して、休業手当、賃金等の一部が支給される。

②「労働移動支援助成金（求職活動等支援給付金及び再就職支援給付金）」の拡大適用

【参考】労働移動支援助成金

事業規模の縮小等により離職を余儀なくされる労働者等に対し求職活動等のための休暇を付与した事業主、再就職先となり得る事業所において職場体験講習を受講させた事業主、民間の職業紹介事業者に労働者の再就職支援を委託し再就職を実現させた事業主に助成金が給付される。

③再就職援助計画の作成（その免除）

【参考】再就職援助計画とは

事業主は、その実施に伴い一の事業所において相当数の労働者が離職を余儀な

くされることが見込まれる事業規模の縮小等を行おうとするときは、再就職援助計画を作成し、公共職業安定所長の認定を受けなければならないとされています（雇用対策法第 24 条）

○保有車両 1 台当たりの保有コストの引き上げ（割増）

車両を保有するのにかかるコストを現状よりも引き上げてより高いものとし、事業者の負担を大きくする。これによって事業者では負担軽減を目指し、減車を促すことにならないか。

3. 「悪質事業者」について

- ※「悪質」とは：①コンプライアンス上問題のある事業者
②公共交通として問題のある事業者
③社会通念的な企業モラルに問題のある事業者

※ただし、これらをどのように客観的判断（監査）するかが課題

上記に加えて、1) 違法ではないが法やルールの間隙を狙うような事業者
2) 労働者の待遇が悪い事業者
3) 労務管理が不十分、従業員教育が不十分な事業者
という視点でも「悪質」とみることができるか。

①コンプライアンス上問題のある事業者（判断は監査等による行政処分が基準か？） （決められた規制やルールを遵守していない事業者）

- 1) 安全性に問題のある事業者
 - ・重大事故の発生
 - ・事故が多発
 - ・事故処理時における対応が不適切
 - ・任意保険又は共済の未加入

- 2) 関係法令に関して違法行為のある事業者
（特に下記のような労働条件に関して問題のある事業者）
 - ・最低賃金違反
 - ・恒常的な改善基準告示違反
 - ・社会保険、労働保険の未加入・未納
 - ・名義貸し行為
 - ・乗務員の車両持ち帰り

- 3) 運行管理、整備管理、乗務員教育等が不適切な事業者
 - ・運転者の悪質違反（酒酔い運転、酒気帯び運転、薬物等使用運転、無免許運転、無資格運転）の見落とし
 - ・運転者への教育（運転適性診断等）の実施が不適切
 - ・車両整備不良
 - ・乗車拒否
 - ・違法な客引き

4) その他

- ・税金の未納・滞納

②公共交通として問題のある事業者

- ・下限割れ運賃設定事業者等にみられるクリームスキミング的な営業形態（公共交通としての供給義務を果たしているのか）
 - ・適正配車への取り組みが不十分
 - ・車内が不衛生
 - ・接客態度不良、地理不案内
 - ・障害者、要介護者、子供連れ等に対する対応が悪い
 - ・未熟な運転技術（急ブレーキ、急ハンドル等）
 - ・利用者からの苦情が多い
 - ・利用者の苦情に対する対応が不適切
 - ・路上走行環境を阻害する客待ち駐車
 - ・違法な客引き
 - ・乗車拒否
- （・年金受給者など高齢な乗務員 ※適正な安全管理・教育がなされていればOK？）
- （・中古車の使用 ※適正な整備がなされており安全上問題なければOK？）

③社会通念的な企業モラルに問題のある事業者

- ・実働率が低いにも関わらず無理な増車を図る
 - ・労働組合つぶし
 - ・乗務員に対する管理が厳格でない
- （・他社から乗務員の引き抜きを行う ※程度の問題？企業に魅力があれば定着する？）
- （・サービス競争ではなく、価格競争を仕掛けて他社の客を奪う ※程度の問題？）
- （・酒類などの提供による顧客の囲い込み ※公務員等でなければ程度の問題？）

4. タクシー事業の構造改善（業界の自主努力）

■タクシー事業とは

- ・タクシー事業とは、不特定な少人数の個別の移動ニーズ（例えばA点からB点まで）に応じて、個別契約で輸送する事業。
- ・一個の契約により乗車定員 10 人以下の自動車を貸し切って旅客を運送する一般旅客自動車運送事業。

○タクシー事業の競争相手は

- ・公共交通機関では、鉄道や地下鉄、路面電車、バス等がコンペティター。公共交通機関に加えて、マイカーや自転車、徒歩も代替手段の一部となる。
- ・更に、NPO等による福祉有償輸送や、運転代行、レンタカー等もタクシー需要におけるコンペティターとなっている。

■タクシー事業の構造は

○タクシー事業の現状は（供給体制は）

- ・総車両数は 273,740 台（うち法人事業者 1 万 2,254 社、法人車両数 228,254 台、個人タクシー45,486 台）（平成 19 年 3 月末現在）。規制緩和以降、車両数は年々増加。
- ・輸送人員は、公共交通機関（タクシー、鉄道、バス）の 7.7%を占める約 22 億 1,700 万人（平成 17 年度実績）。年々減少傾向にある。
- ・営業収入は 2 兆 867 億円（平成 17 年度実績）で、近年僅減傾向にある。
- ・法人事業者のほとんどが中小企業。保有車両数 30 両以下の事業者が 80.7%、資本金が 1 億円を超える事業者はわずか 1.1%（平成 18 年 3 月末現在）。
- ・タクシーは人件費比率が原価の 73.3%を占めている。また車両償却費等固定費比率が小さく、装置産業としての特徴よりも労働集約型産業としての特徴が強い。

○構造的な問題点は

- ・規制緩和後、車両数が増加する一方で、タクシー需要は減少傾向にあり、供給過剰の状態である。それによって、日車営収の減少による従業員の賃金低下や過剰供給の車両による路上駐車等が問題となっている。
- ・運賃の低廉化は、需要拡大に結びつかず、増収につながらない。
- ・中小企業がほとんどで、各地域におけるガリバー企業が極めて少ない。上場企業もごくわずかである。一般的にいわれる企業経営における規模のメリットが発揮できない業界である。
- ・タクシー事業以外の事業を兼業している経営者も少なくない。
- ・統計上にみる経営状況が実態を表しているかが不透明であり、タクシー事業単体での経営実態がわからない状況にある。

- ・ 企業間の連携は、東京や神戸の無線グループが見られる程度であり、共済組合（主に対人交通事故の補償業務）、健康保険組合、厚生年金基金、事業協同組合等による共通乗車券の発行、車両並びに資材、燃料等の共同購入などである。
 - ・ 特に流し地域では、実質的な営業活動をタクシーの乗務員が行っており、タクシー乗務員の資質に頼る部分が大きい事業である。
-

【参考】 前段資料から再掲

タクシー事業経営の高度化（近代化）の推進

- ①法人タクシーのよさ／法人でないといけないこと
 - ・ 運行管理の徹底による安全・安心の追求
 - ・ 適正配車の実施 等
 - ②“法人タクシーのよさ”の追求
 - ・ 規模のメリットを改めて追求
 - ・ 最低車両台数の引き上げによる管理費用の負担軽減
 - ・ 法令順守体制の構築
 - ③タクシー事業者としての法令順守とその体制整備
 - ・ 同じ土俵で安全・安心なサービス競争をするには、法令順守は必須条件。
 - ・ 法令順守できない事業者の監査等をいかに厳密に実施するかを検討が必要か。
 - ・ 現状の行政の監査のみでは不十分であり、行政として厳格にチェックする体制を整え、実行することが必要。そのための予算措置等は行政の役目。
 - ④業界の自主努力（構造改善計画のモデル案）の再検討
 - ・ 規模のメリットの追求に向けた支援（共同化、協業化）
 - ・ 悪質事業者に対する業界の自主チェック機能の構築。例えばトラック業界のように、行政と一体となって（原資も含めて）適正化実施機関（仮称）としての機能を有し、巡回指導等を実施し、適正な事業を実施しているかチェックする。
- 等

【参考資料】 特定特別監視地域におけるタクシー事業の構造改善計画（モデル案）

（別添資料参照）

5. 需要の喚起策について

(交通政策審議会陸上交通分科会自動車部会 タクシーサービスの将来ビジョン小委員会報告書から)

●多様化・高度化するニーズに対応したサービス提供の促進

(1) 事業者の経営努力

[事業者・産業界による取り組み]

○ 顧客ニーズ順応型サービスの展開

全てのサービス産業に共通することであるが、サービスの提供に当たっては、まず、供給側の論理ではなく、多様化・高度化する利用者ニーズを把握し、それに応えるサービスを提供していくことが重要である。

具体的には、以下のような事例が各地で見られつつあるところであり、多くの事業者による積極的な取り組みが期待される。

- ・ 観光タクシー（旅行会社とのタイアップやビジット・ジャパン・キャンペーンとの連携、通訳サービスの提供等）
- ・ 福祉タクシー、子育て支援輸送、下校対策（子供を犯罪等から保護）
- ・ 定型契約型サービス、リピーター優遇商品（マイレージ方式等）、家庭配車の高度化、ハイグレード車両の導入、専用乗り場の整備 等

○ マーケティング分析と利用者とのコミュニケーションの向上

タクシーは、その機動性・柔軟性を活かせばまだまだ多くの需要があると見られるが、潜在需要の掘り起こしや新規需要の開拓努力が不足しており、需要の取りこぼしが多く生じている。このため、市場志向型経営への転換を図り、カスタマーセンターなど、利用者の声に直接耳を傾ける手法を充実させるとともに、マーケティング分析とそれに基づいた事業展開を実施することが重要である。また、新たなサービス内容や新商品の顧客へのPRを行い、適切な情報発信をすることが求められる。さらに、エリア毎のタクシーサービス案内も、利用者が欲しいサービスを選択する上で重要であると同時に事業者にとっても有効な宣伝となる。このため、各県のタクシー協会などが中心となって、地域のタクシーサービスのメニューの一覧を、わかりやすい形で情報発信することも重要である。その他、現在各地に設置されている適正化推進協議会等の場を活用し、地域の住民等と協働で地域のニーズに即したサービスの提供を行うことも有用である。

○ 運転者教育の充実と経営方針についての労使間の情報共有

運転者は利用者と直接接する営業マンでもあるため、安全教育や接遇はもとより、福祉や観光といった高付加価値のサービスについても積極的に運転者の教育機会を与えることが求められる。また、経営者が運転者に対して経営状況や経営方針といった会社の状況について情報開示するとともに、運転者は利用者からの直接の反応

を経営者に伝えることで、より利用者満足（CS）を向上させる施策を労使一体となって検討していくことが重要である。

（２）事業者による経営努力を後押しするための国による取り組み

〔国による取り組み〕

○ 利用者ニーズに即した新たな取り組み事例の紹介・普及

タクシーサービスの進展のためには、利用者を受け入れられるサービスの展開を積極的に進めていくことが重要であり、「タクシー事業者の様々な取り組み事例」（参考資料）のように、各地における新たなサービスについて、国において広く事例紹介を行い、また、その特性分析や検証も行うことで、他の事業者による同様の取り組みを促す。

○ 運賃制度の見直し

運賃については、利用者利便の観点から、利用者ニーズに即した多様な運賃が導入されることが望ましい。このため、運賃の改定手続きの合理化を図るほか、多様化の促進を図るとともに利用者にとってわかりやすい運賃とするよう、適切な情報提供の実施を確保する。一方、輸送の安全や必要なサービスの質の確保はコストを伴うものである。このため、原価の大部分を占める労働力コストをはじめとする適正なコストに基づく運賃設定となっているか等、不当競争の審査を厳正に行う。また、運賃の審査方式についても、その適正な方法の確立に向けて、研究・改善を進めていく。

○ 運行管理者制度の合理化

近年、地域のニーズに対応して、乗合タクシー等バスとタクシーの中間的な運行形態が普及しつつある。一方、現在運行管理者資格はバス・タクシー等の事業の種類別に分かれているため、それがこうした新たな運送形態の導入の障害となっている場合もある。運行管理者試験については、現行でも試験内容に共通項目が多いことから、バス・タクシー間の資格の統一化を図る等、こうした新たな運送形態の導入促進を図る。

○ 救援事業の範囲の拡大

従来より、タクシーが他人に対してタクシーサービス以外の役務提供等を行うタクシー便利屋等のサービスについては、「救援事業」と位置づけ、業務の確保義務を損ねるものではないとして取り扱ってきている。この「救援事業」の中には、非定型的な物品輸送であって社会通念上貨物運送行為とみなされないものを行う場合も地域の実情に応じてこれに含まれ得るとして取り扱っているところである。一方で、今後「総合生活移動産業」へと転換を図るためには、こうしたタクシーサービスの

周辺に位置するサービスの提供が重要となってくる。このため、貨物自動車運送事業の制度と整合する形で新たな事業展開が可能となるよう、救援事業の範囲の拡大について検討する。

〔国・産業界による取り組み〕

○ 鉄道、バス等との乗継ぎ円滑化

タクシーは鉄道、バス等と同様、重要な公共交通機関として総合的な交通体系の一翼を担うものである。このため、鉄道やバスとの連携により、交通ネットワーク全体に位置づけることがタクシーの本来の機能を活用する上でも重要であり、これがタクシーサービスの付加価値を高め、マイカーに対する優位性を高めることにもなる。このため、各地域に設置されている適正化推進協議会等を活用し、国・地方公共団体、施設管理者、産業界が協力して関係者間でタクシー乗り場の位置や駅入構についての合理的なルールの設定などを検討し、鉄道・バス等との乗継ぎの円滑化に向けて、各種施策を検討する。

(3) 地域の実情に応じた仕組み

〔国による取り組み〕

○ 地域の実情に応じた事業展開を容易にするための行政のあり方の見直し

タクシーは地域に密着した輸送サービスであり、特に、今後、総合生活移動産業への転換を図る上では、地域のニーズに即したサービスの提供が不可欠となる。このため、タクシー事業者が地域の実情に応じた事業展開を行うことが容易となるよう、行政のあり方についても見直す必要がある。具体的には、安全性の確保に関する基準及び仕組みや必要なサービスの質の確保、監査の方針等全国統一的に対応する必要のある事項と、地域の実情によってサービス内容や運行形態等が大きく異なるような事項とを整理し、後者については、地方運輸局等において柔軟に対応するよう、趣旨徹底を図る必要がある。特に、車種区分については、わかりやすい運賃体系とするために次回の運賃改定から中型と小型を統一して普通車とすることとなっているが、一方で、地域ごとに各車種の普及度合い等の地域性が異なるため、必ずしも全国統一とはせず、地域ごとにその実態を踏まえた区分とすることが適切である。さらに、利用者に対するサービスの提供の内容や態様について、地域の実情に応じた地方運輸局の一層迅速な対応を進めていく必要がある。また、例えば、地域の観光振興と連携したサービスの提供等、その地域特有のニーズに応えるため、多くの関係者と連携をとらなければならない場合に、現在各地に設置されている適正化推進協議会等を活用して関係行政機関等との話し合いの場とする等、適正化推進協議会の役割を強化・充実し、その活用・活性化を図ることが重要である。

【参考】無線グループ等の例

■チェッカー無線（株）チェッカーキャブ

設立年月日：昭和39年2月

資本金：8,000万円

加盟会社：チェッカーグループ56社

総車両数：5,800台（うち無線車1,170台）

事業区域：東京特別区、武蔵野市及び三鷹市

【主な事業内容】

- ・タクシー乗車券の販売及びその回収取次業務、企業・団体等に対する業務研修及び講習会の開催等
- ・MCAデジタル無線による配車システム

【チェッカーグループ及びチェッカーキャブ無線協同組合の沿革】

- ・昭和39年 大手4社に対抗するため、トヨペット車を使用する事業者の集まりであるトヨペット研究会グループが主体となっている都内中小タクシー企業の協力と理解によって、「株）タクシーサービスセンター」として創立。統一車両による共同営業を開始。当初は加盟会社76社、保有台数3,217台でスタート。（現在は56社、5,800台（2008年3月現在）、うち無線搭載車1,170台）。
- ・昭和40年 無線部門、融資部門を「チェッカーキャブ協同組合」として創立。
- ・同 年 前年末から一部で発売を開始していたチェッカータクシークーポン券を本格的に発売。
- ・昭和45年 株）タクシーサービスセンターを現在の「株）チェッカーキャブ」に名称変更。
- ・昭和46年 チェッカーキャブ協同組合の無線部門として、チェッカーキャブ無線協同組合を創立。1波400局で営業開始。

【チェッカーグループのメリット】

○ブランド力と規模のメリット

- ・共通の防犯灯と市松模様で「チェッカー」ブランドを浸透できている。
- ・中小タクシー企業が個別の交渉では契約が難しい報道関係、大手製造業、政党、中央官庁等の大口ユーザーに対する大口後払伝票利用客との契約を可能とした。

○乗務員教育の徹底

- ・中小タクシー企業の個別の取り組みでは難しい乗務員教育に力を入れている。昭和42年に業界初の乗務員手帳の発行や、サービス向上のための総点検運動などを実施をはじめとした取り組みによって、全社をあげて乗車拒否撲滅等の正常化運送の促進と優良乗務員の育成に力を注いでいる。

○共同配車

- ・都内全域を対象に無線による共同配車を実施。中小タクシー企業が独自で無線配車するよりも、規模のメリットで、広域でも迅速な配車が可能となる。コスト面でも各社がオペレーターを配置する必要もなく、確実にメリットはある。
- ・現在は、MCAデジタル無線による配車システムとなっている（概要は以下の通り）
 - ①CTIシステム（電話受付）：顧客からの配車依頼の電話が着信すると同時にコンピューターの画面上に顧客の情報（会社名・電話番号・住所・地図）が表示。
 - ②GPSシステム：その情報に基づきコンピュータにより顧客に一番近い車両を検索し、迅速確実な配車を行う（高速データ通信配車）。
- ・MCAデジタル無線化によって、無線会話による配車が不要となり、迅速確実な配車が可能となった。
- ・乗務員にとっても公平な配車が可能となった。また無線配車の利用客はチケット利用の割合が高く利用単価も高いことから、乗務員の營收確保にも寄与している。
- ・無線の利用によって、イベント開催情報や鉄道事故の情報など利用ニーズに関する情報を提供することで、無線配車以外の流しにおいても効率的な配車を実践している。
- ・課題としては、まだ全車両に無線を搭載できていない。主に無線機器が高価であり設備投資面での理由が主たるもの。

【東京以外での無線グループの可能性について】

- ・チェッカーグループは、大手4社に対して中小タクシー企業が対抗することを目的に創設された。中小業者が大半のタクシー業界では、規模のメリットを確実に発揮させる方法のひとつといえる。
- ・しかし、東京のような流し中心で営業エリアが広い地域では成り立っているが、地方都市の駅待ち、車庫待ちが主体の地域は、営業エリアが狭いため独自の無線配車でも適当なサービスレベルを確保できてしまうことも考えられ、共同配車が必ずしも効果的とはならないとも考えられる。
- ・ただし、地方でも無線局の共同化によって人件費の削減が可能であり、共同配車も配車の順番をルール化することで均質なサービスを提供できる可能性は考えられる。

以上

■東京無線協同組合

設立年月日：昭和36年2月25日

出資総額：12,600万円

組合員数：63社 総乗務員数13,095名

総車両数：5,442台（うち無線車5,250台）

（全車ETC搭載 デジタル無線（カーナビ）搭載車 3,911台）

事業区域：東京特別区、武蔵野市及び三鷹市

【主な事業内容】

①無線による共同配車（2004年から順次デジタル化）

②後払い契約やチケット販売（チケットの支払いは売り上げの20%程度）

③組合員企業の乗務員に対する教育指導

（教育指導部では安全、快適な輸送のために乗務員教育と街頭での乗務員指導を実施。

東京無線タクシーの教育センターは東京都から職業訓練校としての認定を受けている。

東京無線では、お客様に安全で快適な輸送をご提供するために、東京無線加盟各社にお

いて、タクシー乗務員を採用する際に実施する乗務員教育のほかに教育センターにおい

ても5日間の新任乗務員教育を実施）

【主な沿革】

1961年2月 東京城西旅客自動車事業協同組合（現 東京無線協同組合）を設立

（当初は、東旅協の城西支部が母体となり、協同購入が中心であった）

1961年5月 東京陸運局より設立認可

1965年5月 無線タクシー共同営業を開始（基地局1、移動局309局）

1984年5月 組合名を東京無線タクシー協同組合に変更

1986年12月 協同組合教育センターが東京都認定職業訓練校に認定される

2000年4月 組合名を東京無線協同組合に変更（総移動局数3,036局）

2004年6月 デジタル無線自動配車システムを導入

【デジタル無線自動配車システムの導入】

・国からの無線デジタル化への指導もあり、2004年に1,350台をデジタル化した。なお、基地局の設備や車載器（無線＋ナビで21万円／台）が高価であるため、一気のデジタル化は難しく、段階的な導入とした。

・2004年5月から「デジタル無線自動配車システム」を導入。システム概要は、

①CTI受付により配車受注

②全車両から最適車両を自動検索

③お客様情報をデジタル無線データ送信

④「文字表示」＋「合成音声」＋「地図表示」で配車指示

- ・2006年11月から「音声自動応答システム」を導入。システム概要は、『顧客登録されている利用者が「自動応答専用番号」に電話すると、音声ガイダンスが流れ、それに従い電話機のプッシュ操作を行えば、受付から車番通知まで全てコンピュータが行う完全自動配車システム。利用者とオペレーターが会話せずに配車が完了する。

【デジタル無線自動配車システムの導入の効果】

①配車回数の増加

導入前（04年4月）60,912回／月 → 導入後（08年4月）175,350回／月（288%）

②受付から配車完了の時間が短縮

導入前：平均90秒 → 導入後：平均22秒

③配車不能の減少

導入前：10% → 導入後：1.7%以下

④その他

- ・東京のように営業範囲の広い地域で地理もおぼつかないような乗務員でも、ナビと無線配車によって不案内な地域でも営業が可能となり、効率も向上。
- ・都内最大の無線グループであるため、どの地域でもまんべんなく配車が可能。
- ・音声自動システムによって、オペレーターの数は最小限で済み、オペレーターもノウハウが不要となりアルバイトでも可能。費用対効果も明らか。
- ・近年の配車回数の増加は、家庭への配車の増加が大きな要因。配車のピークは朝7～10時の家庭配車。
- ・近年、デジタル化した無線グループは、無線配車の回数が増えている。
- ・需要の集中度合い等の情報は、逐次車両に提供している。
- ・無線配車の増加により、他の無線グループの乗務員に比べて営収は高いと思われる。

【東京以外での無線グループの可能性について】

- ・平成28年には法規制によって無線が全てデジタル化される。デジタル化は基地局、移動局とも設備投資が高価であるため、共同で基地局を設置する「集中配車センター」が考えられるのではないかと。
- ・ただし、地域や業者によっては無線を不要とするところも出てくる可能性があるのではないかと。高価な設備投資をせずに、携帯電話の機能等を有効活用することで、無線は不要なケースも考えられる。
- ・地方では、限られたエリアで限られた配車が多く、既に顧客の囲い込みがかなりできているので、「集中配車センター」も政令指定都市クラスでないと成り立たないのではないかと。

【業界の近代化について】

- ・タクシー産業は手工業的産業、労働集約産業であるため、近代化は非常に難しい業界

と考えられる。

- 近代化のためにはともかく減車が必要。デジタル無線配車によって、今よりも少ない台数でも十分効率的に配車可能にできる。
- デジタル化によって、乗車時に距離と所要時間がわかるので、その時点（乗車時）に料金の提示ができないか。
- 現在のカーナビでは、5 m以下の生活道路は誘導できないようになっており、タクシーにとっては不便。営業車にはこの規制を緩和してもらえれば、より効率的なルート選定ができる。

以上

■東京ハイヤー・タクシー交通共済協同組合

【事業の概要】

①対人・対物共済事業

②厚生共済保障事業

③損害保険代理店事業

④出資配当

⑤交通事故防止情報提供及び安全教育事業

(事故防止責任者講習会、管理者講習会、運転者適正診断受診手数料の補助、ドライブレコーダー購入費補助、交通共済ニュース等の配布、新任事故処理担当者研修、事故処理担当者実務研修会等の実施)

⑥福利厚生事業

- ・平成19年度期末現在、組合員数223社、このうち対人共済契約者数が206社(14,266両)、対物共済契約者数が162社11,958両、厚生共済保障契約者数が186社33,942名となっている。
- ・平成19年度の事故発生状況は、期末現在、事故発生件数が1,702件(前年度対比152件の減少)。組合員の取り組みとドライブレコーダーの導入による効果か。

以上