

協進レター 87号

平成26年7月2日大安

ゲリラ豪雨と呼ぶにふさわしい、局地的かつ一時的に激しい雨に見舞われる今年の梅雨ですが、安全運行の確保に万全の態勢で臨んでいただいで、ありがとうございます。感謝です。

かねてから言い続けていることの一つですが、今までの構内タクシーはますます厳しくなります。タクシー乗り場でお客様を待つといった営業形態は、ますますお客様争奪戦が激しくなり、お客様が発生しそうなタクシー乗り場に空車が集中するのは必然です。

ですから、『協進交通はこうしましょう』と、クレドを定めて、前号ではサッカーに例えてチームワークのお話しをさせていただきましたが、もう少し具体的な話をさせてもらいます。

営業の基本中の基本ですが、「**お客様がいつでもから利用したいと思っているか？**」ということを予測しながら、「どう待つか？」「どう走るか？」「それを如何にチームで対応していくか？」の実践あるのみです。

自ら乗務している時に一番考えるのは、オペレーターが配車を送り易い待ち方、空車走行の仕方です。背景に、お客様からの強い要望があります。**オペレーターが配車し易いというのは、お客様の要望にいち早く応えることができること**になります。

平日朝は、駅や病院に行きたいお客様が多くいることは承知のとおりです。そうであれば、まっすぐ駅や病院へ空車走行して配車を受けるより、お客様から依頼があるかもしれない地区を予測して、空車走行したり待ったりする方が理にかなっています。お客様の指定する場所に早く到着できるからです。

日中は、どこに空車が多く、どこに待機がいて、どこの地区が不足しているかをシステムで見て判断します。お客様からの次の依頼に少しでも早く対応するためにどうすべきか、いつも考えて行動します。ワンパターンでは、特需がない限り減収になるだけです。

病院の外来時間内で無線がなければ、駅前より

病院待機の方が乗り込みの確率は高くなります。外来の時間外に病院前で待っても、ただ無線が出るのを待つだけになってしまいます。

空車で戻る際には、どこを走行するのかその都度考えます。松戸方面から鎌駅に戻るの？新鎌駅に戻るの？鎌総病院に行くの？途中で配車が発生したときに、どんなコースをとっていると対応しやすいの？を、考えながら走行します。船橋方面から二和方面なの？馬込から大仏方面なの？鎌ヶ谷・新鎌方面なの？その時点での状況で判断をします。高根・八千代方面から、八木が谷高野台経由で新鎌？いや、配車があるかもしれないから二和待機場所に向かって空車走行？

例えば、二和も鎌駅も待機0、東道野辺で空車になったら、大仏に向かって空車走行します。どちらの配車にも対応できるからです。鎌駅には他社さんの待機が居ます。二和に待機があつて他社さんも混ざっていたら、バーミヤンから大仏駅前を回って十字路をどちらに行くか判断します。待機車両が居なければ2周くらいします。1000回に1回乗り込みがあるかもしれません。八木が谷でも高野台でも富士でも東初富でもいち早く対応できます。鎌駅についてみたら空車で一杯だった。並ぶのと構内を出て空車走行するのと、どちらが早く次のお客様にお会いできるか判断します。タクシープールに待機車両が多いのは、一時的にその周辺での需要がないからです。他の地区に向かって空車走行したり、本社に向かって走行しながら無線配車がなければ、トイレと一服です。待機場所に空車が一杯で無線も鳴らない場合は、休憩すればいいのです。

夜は、夕刻の人の移動時間帯と、深夜の時間帯によって全く違うことを意識します。空車の列が長くなるような場合は、無線が出そうな地区に空車走行してみたり、喫煙できる場所で無線待ちしたりする工夫もあります。

既成の固定概念に囚われることなく、柔軟に待機と空車走行を工夫すると、お客様の迎車待ち時間が短縮でき、営業回数を増やし、リピートを増やすことにも繋がります。