

第5回運輸TF 議事次第

1. 日 時：平成20年7月28日（月）16:30～17:30
2. 場 所：永田町合同庁舎2階 中会議室
3. 項 目：「タクシー事業分野における規制改革の在り方」について
（有）リッチネット東京からヒアリング
4. 出席者：【規制改革会議】中条主査
【（有）リッチネット東京】村山 代表取締役

○中条主査 それでは、本日はリッチネット東京からのヒアリングを開始させていただきます。どうも暑いところ、お忙しい中ありがとうございます。

今日は質問事項を出しておりますので、それに基づきつつ、今、お考えになっていることをお話しいただければと思います。よろしく願いいたします。

○村山代表取締役 この①番の参入に関しては、現時点の参入ではなくて、私の参入の時期の話でもよろしいでしょうか。

○中条主査 それでも結構でございます。

○村山代表取締役 私、規制緩和を行っていただきまして、第1弾の平成9年の12月に免許を取得したリッチネット東京といいます。その当時は、300台需給台数が余ったということで、新規参入を認めながら、300台を振り分けようという緩和でした。

私は、小売業の経理をやっていたものですから、全くその業界の知識がなく、全く知らない業界の中へ参入できるということで、試してみたいということで参入いたしました。

その当時、規制緩和の趣旨であるという文面と、現実の国交省様の対応に疑問がいろいろありまして、その際に、中条先生が座長をなさっていたということで御質問をさせていただいて、お答えをいただくという経緯の中で、何とか免許をいただいたということです。

参入に関しては、この当時、やはり護送船団という意識がすごくありまして、入ったらこっちのものだという意識が多分にありました。ですが、現状はその時点で、増車はできず、4年間ぐらいは台数20台のままで何とかやりました。

現状で申しますと、その20台という数字は、やはり、とても事業をするにはきついものでしたので、私が計画を出させていただいたときは38台で提出させていただいて、振り分けの中で20台ということになったと思うのですが、タクシー事業に関しては10台という参入の数字では事業は成り立たないと思っています。ですから、増車があつて当たり前という意識は今でも確かにあります。

その中で私は、基本的にとっても難しい接客サービスということをすごく意識してやっているつもりです。

その中で、実際に入ってみて、現状の運転手さんたちの仕事への向かい方とか、労働環境を考えますと矛盾だらけなのです。これでどうやって夢を持ちながら仕事をすればいいんだと問題意識を強く

持ちました。

また、モラル的なものもあるのですが、運転手さんたち個人個人が、夢を持っていないとい、運転手さんが、多かったのも事実だし、それを何とか直していこうと邁進するのが精一杯でした。

その中で、福祉タクシーである、ユニバーサルデザインタクシーを平成 13 年頃から、導入しました。当時、ワゴンだけが増車できるということだったのです。大型のエルグランドという車、それから、新しくつくったセレナという、手押しで車いすを乗せられる車、それらを 6 台導入しました。これは東京都の助成をいただきながら、都の計画の中で導入したのですが、準公共輸送と言われながらタクシー会社に、なぜ、お乗せできないお客様がいるのか。それにすごく矛盾を感じたんです。

ですから、全タクシー会社が最低 3 台、福祉車両、車いすを乗せられる車があつて当然だろうという意識の中で、その企画に賛同しまして、とても苦しい状態でしたが、参加しました。でも現状はタクシーの場合、A 地点で乗せて B 地点で降ろせばいい、乗ってもらってすぐ降ろせばいい。それが運賃としての対価をいただくという形なのですが、やはり車いすなど福祉の場合は、何時に来てくれというところから、もう既に、何時までに行かなければならないと、運転手さんに負担をかけるわけです。

お客様の状態によってお乗せするまでに、車いすのままもあるし、車いすから助手席に乗せるという作業があつたり、現地に着きましたら、降ろすために車いすの操作とか、降ろす時に時間がかかり、とてもロスのある仕事になってしまうのです。

福祉の仕事は経済的に余裕のある方かボランティア的な感覚を持った運転手さんが居てできる事業です。現状、事業として、その人がそれで給料を稼ぐという形になると、今で言う歩合制とか、ある一部固定という形を取ってでも、とても成り立たない事業です。

ですから、介護事業という形を取って、介護に関する助成金をいただきながらやっていくという経営方法が最低限必要なんだと思います。そういう意味で今は、通常ワゴンタクシーと同じような形で、その車は動かすしかなくなっています。これは私としては不本意なんです、現状は難しいということなんです。

それから、ちょっと回覧いただきたいんですが、ごらんになっていただいた方もいらっしゃると思うのですが、新聞記事に取り上げていただいた事ですが。私が考えているサービスというのは体が不自由の方に、御自分の御自宅から目的地にお届けすればいいという仕事だけではなく、ほかに運転手として、もしくはそれに携わる業務として、何かお手伝いできないかというのを実践した記事なんです。

それは、足の悪いお客さんのために、一緒に買い物にお付き合いすることもありますし、代わりに銀行に言って預金を下ろしたりすることも。

運転手にとっては、とても上級のお客様になります。つまり、そのお客様はにタクシー料金とは別に、時間の料金とか、もしくはメーターを入れっぱなしの料金としての対価をいただいて、心からサービスをする。つまり、その方に役立てるような心を持ちながら対応をし、そうするという事で新しいタクシーサービスの形を記事にして頂いた、それがユニバーサルデザインの最初の走りでした。

でもこれは、あくまでも運転手のスキルの問題で、タクシーは見方を変えますと、お客様を荷物と

扱い、物の運送とほとんど変わらなくなってしまうんです。大半が今はそうかもしれない。あるところから、その荷物を乗せて、あるところに降ろせばいい。それが接客業なのかなというところに、私の原点の疑問があります。お客様にできるだけ快適に満足いただけるような乗せ方はできないものかこれから御紹介する一部のサービスになるのですが、今一生懸命実践しています。

それから、今まさにパンフレットが出来上がって、その運転手が1つのサービスとして提供するサービスですけれども、名刺とパンフレットです。

これは皆さん御存じのラフェスタという、屋根がオールオープンになる 1,500cc の大衆車です。その大衆車が、タクシーではあり得ない環境を提供できるということに気が付きまして、つまり、屋根が全部開くわけです。お客さんから見る世界というのは、普通タクシーの場合、前か横の一部分。それが、天井が全部開くわけです。

そのサービスを何か観光的なもので使えないかとか、新しい形を作れないか、お客様に対する待遇の改善はできないか、それでつくったのがこの車なのです。

この車は、イオンの発生機等々いろんな装備が付いています、DVDが付いていたり、音楽の設備が付いていたり、光のダイオードが付いていたりということで、例えば東京タワーの下を通ったときに、上を開けると車の中から真上に東京タワーが見える。レインボーブリッジを通るときに、それまで運転手はそれがあることを隠しておくのです。レインボーブリッジに差し掛かったときに、いきなり開けるわけです。そこに感動や驚きがあり楽しんでいただくのです。

感動や驚きを感じるタクシー。 何の期待もなく乗ったタクシーが、違う想像もしない感動を与えてくれる。それだけではなくイオン清浄機と大きな空気清浄機を積んでいるわけです。運転手は自分が食事をした後は歯を磨いてからでないと乗らないという心づかいを持っているわけです。

2年前に稼動し始めた時、一番最初に乗ったお客様が、2年後の今年の8月に予約が入りました。通常ではありえないことだと思います。

それは何かというと、2年前に最初に乗せたお客さんが、そのときの感動を覚えていて運転手の名刺をずっとお持ちになっていただいている。電話が掛ってきたときに運転手が、あのときの1番最初のお客さんですねと覚えています。この関係なのです。

これはタクシー業であるかどうかというところは別にして、そこまでのサービスができれば、では運転手には何が残るだろう、今のタクシーの運転手は、どこの会社さんもほとんど、今日は幾らできるかなと、何人積めるかなという感じで出ていくわけです。一方、彼の場合は、どんなお客さんと出会えるかなって出るわけです。

つまり、一般のタクシーの運転手さんの営業と、彼が行っている営業は外から見ると同じなのですが、何かが違う。それは何かといたら心なんです。簡単に言うとホスピタリティーです。通り一遍のありきたりの言葉を使うのではなくて、このお客様は何を望んでいるのだろうと、空気を読みながらそれに対応できるスキルを持った運転手をそろえたタクシー会社になったら、どんなにいいだろうというのが私の夢です。

現実には、彼にはここ2年間で今 80 人ぐらいのお客さんにご利用戴いております。そのきっかけはいろいろです。例えば、一流ホテルにリラクゼーションにいらっしゃった方が、このままの気持ちで

ご自宅に帰りたい。電車に乗っては台無しだ、とタクシーを使う。そのタクシーが、たばこ臭かったり、運転が乱暴だったりというときに、せつかくリラックスできた気持ちがぶち壊しになってしまう。その時たまたまこの車にお乗りになって、そのままの気持ちで帰れる。空気もアロマを入れていますから、そういう感覚で帰れる。お客様は感激し、彼は週2回のその予約を獲得したのです。

ですから、同じように道路を走っていても、このタクシーと一般のタクシーと、同じような仕事をしているのですが中身は全く違うのです。彼の営業形態は、3回で普通の運転手さんがやる20回から25回の営業の成績があるわけです。でも、予約がなければ当然苦しい。だけれども、その間は、こういうお客様を獲得するために努力をする。お客様を更に獲得するために一生懸命営業するので、運送だけが営業ではなく獲得するための努力をするのです。

お客様に予約をいただければ、自分に自信が付き仕事に誇りを持てるのだと思うのです。

今年からインターネットを開きました、このホームページの趣旨は要はうちの会社を使ってくださいというホームページではなくて、タクシーに対し接客業として強く意識しこのようなタクシーの運転手になりませんか？というホームページなのです。というのは、ほかのタクシー会社さんでも、勿論100%やらせないことなのです。つまり、均一の車両で、同じ装備で、同じ仕事で、同じ内容の仕事をしろというのが基本ですから、独自にこういうことをやらせる会社さんはありません。

あともう一つ、サウンド号というのもつくっています。これは私、本気でやっていますから、遊びのように聞こえるかもしれないですけども、その運転手の声を聞いたら、やってあげたくなくなってしまいます。

彼は音楽が好きで、すごい装備のオーディオ。すごい装備と言ってもそんなにたいしたものでもないのですけれども、オーディオを入れることを通常のコンフォートのタクシーで認めました。彼はその中で、著作権の許す限りDVDを取り、液晶を付けまして、音楽を聴かせながらそのライブDVDを見ていただく、音楽に至っては3,000曲以上、自分で書きかえて持っています。

お客様は普通の車だと思ってご乗車され、会話の中で、こんな曲が流れていたらいいみたいな話になったときに、彼は即座にその曲をそれとなく流すのです。それを聞いて、お客様は何？この車って感動なされるのです。

それだけでも運転手さんは、一般的なタクシーと違う別次元の仕事ができる。そして始めてタクシーと言う仕事に誇りを持ち夢を描けるのだと思います。私は、こんなことを私はやりたいという人が来たら、綿密な打ち合わせをして、それを出来るだけやらせたいと思っています。

そこには何があるかといったら、運転手たちが誇りを持って仕事ができるタクシーができるのです。それで初めてこの業界に新しい人材が増えてくると思います。タクシーそのものの仕事を誇りあるものにしたいと思っています。

私の大先輩達がつくり上げてきた中で、既存の事業者にとっては、今のやり方がベストだと思います。いろいろな問題はありますが効率的で採算を考えればベストだと思います。

でも、私は企業の存在意味、価値を考えるときに、何とか形にしたいのです。

○中条主査 ありがとうございます。大変面白いお話を聞かせていただきました。

料金は710円というか、ほかとほぼ同じですね。

○村山代表取締役 全く同じです。

○中条主査 これをもう少し高くしたいとかという考えはないのですか。仮に上限規制がなくなったとしたら。

○村山代表取締役 上限規制の話ならば、上限を設ける必要はないと思います。

お客様が利用するに当たり、その価値観を評価判断するのはお客様に任せるべきです。 上限をつくるべきではないと思っています。

○中条主査 それについては、私も全く同じ考えですね。

○村山代表取締役 1,000 円のタクシーがあってもいいと思います。もしくは、例えばこれが 710 円なのと驚かれる、その評価が先にあり価格・価値が決まるべきです。

ラフェスタという車を御存じかわかりませんが、はっきり言って、カローラのバンみたいなものです。ただ、屋根が開くだけの話。その車であれだけの感動をつくれる。

彼にはその1年前に、うちの8年経った車が黄色い車なのですが、その車で同じことを試行したときです。そのときの方が、お客さんの感動は大きかったです。つまり、黄色のある意味ボロボロの車に乗り何の期待もせずになが違うかわからないという状態。お客さんがキョロキョロして探す。例えば品川から浜松まで行って、電車で帰りたと思ったんだけど、なんだか空気がおいしい気がするのこのまま乗っていたいから横浜まで行ってということに、現実つながついているわけです。つまり、見てくれではなく気遣いのあるサービスをお客様は求めている。ハードではないという部分のはっきりそこでわかったわけです。

○中条主査 そういう運転手さんは、何人ぐらいいらっしゃいますか。

○村山代表取締役 2人はベストですが、予備軍が3人です。

○中条主査 それ以外の運転手さんは普通にやっておられるのですか。

○村山代表取締役 残念ながら苦情もいただきますし、これが現状ですね。それで、歩みが少し遅いのも事実です。

同じリッチネットの看板を掲げながら、苦情を起こしているじゃないかと、板挟みになりながら、現状はそれでスピードが落ちているというのも現実です。

○中条主査 要するに、そういうモラルが高いとか、意識が高いとか、そういう方とそうでない方というのは、育てて変えていけるものなのか、それとも天性のものなのでしょう。

○村山代表取締役 育てていけると私は信じているのですが、とても時間がかかることだと思います。ですから、天性とか、生まれ育った環境とか、究極的には、人が好きかということですね。人に喜んでもらうことが自分の喜びと感じられるかと。

方向は間違っていないという自信はあるものですから、とても難しいのが現実です。それだけのスキルのある人、でも、私は絶対にはないことはないと思うんです。魅力的な誇りを持てる仕事にすることが近道だと思います。

○中条主査 プライドの高いタクシーの運転手さんの水揚げはどうなんですか。

○村山代表取締役 水揚げは、さっき申し上げたように内容が全く違うのです。日々はそれこそタクシーと同じです。710円であつたり1,280円だつたり、たまに9,000円だつたりという中で、通常は

それで終わるのです。つまり、いちげんのお客さんということです。

でも、彼の場合はその中で、5枚や10枚名刺を、押しつけがましくこちらから、予約はこれにくださいと名刺を渡しているのではなくて、この車は面白い、何かのときに使いたい、だから名刺をくださいと言って、名刺がもう何百枚、ここ2年で頂いております。

その中で御予約をいただいているということがあるので、現状の普通のタクシーとは、この1台は動き方は全く違います。売上はどうかといたら、いまだ中間クラスです。ただ、私が言っているのは、そうやって集めたお客様は自分の財産だと。

少しはないが反れますが。例えば、タクシー業というのは10年続ければ個人タクシーの免許が取れる。10年努力して、それで今年20人、来年3倍になって60人とやっていったときに、500人そういうお客様が獲得できたといったときに、個人の免許を取って、自分で好きな車でやっていいんだ、会社に残していけという話ではないので、ある意味、将来の夢も持たせてあげられるつもりでいるのです。

○中条主査 要するに、流していちげんのお客さんが通常であるところ、そのいちげんのお客さんを固定客にするということなのですね。それはやはり、運転手さんの技量ということですね。

○村山代表取締役 はい。

○中条主査 あと、会社と運転手さんとの取り分は歩合制の形なのですか。

○村山代表取締役 はい。

○中条主査 いかがでしょうか。皆さん、何か御質問等々。

○事務局 済みません、1点よろしゅうございますか。

冒頭、計画は38台だったんだけど、割り振られた枠が20台だったんで、やむを得ず20台とおっしゃったんですが、他方で、前職を小売という全く異分野で、経理ということをおっしゃったので、きっとオーナーではなかったのだらうと御推察するに、20台でも我々素人から考えると、要は開業資金が大変だなと思っておったんですが、今回、この通達によって、東京都内で開業するとすれば40台となったわけでございます。

この40台というのは、村山代表取締役のこれまでの御経験からすると、さっき38台とおっしゃっていたので、能力と意欲があればクリアし得る台数なのか、全く異業種から参入するときに、平成10年との環境の違いもございしますが、どのような数字だと受け止めておけばよろしいでしょうか。

○村山代表取締役 多分、生半可な気持ちではできない台数です。それはなぜかと言ったら、タクシーというのは動き出せば日銭というお金が入ってきます。動き出すまでの時間がどれぐらいで収まるか。つまり、従業員をどれだけ早く確保できるか、その勝負だと思います。それが長ければ長いほど、少し悲惨な状況になるのではないかと。

40台という規模になりますと、従業員の充足するまでの期間や設備資金等、多分、運輸局さんに通るような数字での金額だけ概算しても、やはり1億5,000万ぐらいは必要になってしまうと思うんです。

○事務局 40台だと1億5,000万。

○村山代表取締役 はい、大体ではありますが、1億5,000万のお金がないと、スタートの申請はで

きないと思います。あくまで申請段階での数字で実際はそんなにかからないと思いますが。資金の回転ということで考えますと、その資金の一部をどうやって営業で早く回収できるかというだけの勝負だと思います。

ですから、一番の問題は台数ではなく、その台数を動かすだけの人材をどのように確保し稼働までの時間をどれほど短縮できるか。新免要件は逆を言えば、運転手さんが40人契約できているということであれば、ある程度参入者は存在すると考えます。

○事務局 ハード、車の資金確保よりも、従業員の確保の方がポイントだということでございますか。

○村山代表取締役 はい。間違いなく。

○事務局 それが今の状況でもできれば、40であろうが30であろうがあればだけでも、一般的に、先ほどおっしゃった本当にいい方が2人ぐらいということからすると、そういう方じゃない普通の方だったら、40人集めようと思えば出来得とお考えですか。

○村山代表取締役 それが難しいと思っています。今は人材の確保が一番難しいと思っています。

私が今、少し衝撃を受けている部分も、そこら辺での動きが従来の動きとは、ここ2、3年人の動きというのが全く違うのです。それは後々のお話の中でしたいと思うのですが、とても悲惨な状態です。

特に、私が営業所を持っています足立と太田は、新免さんの参入がすごく多く、そこにすごく問題がありまして、それは私どもの会社の魅力がないと言われればそれまでなのですが、やはり従業員確保のために、従業員さんが返さないお金、つまり支度金という名目に対して、すごく飛び付きやすい傾向があります。

その部分での人集めということが、本当に頻繁にありまして、私の今までの感覚だと、そういう人達は、会社の中身を選ぶより、お金をくれるところに行けばいい。そういう人達は前から循環がすごく早いですから覚悟はしていたのです、それが従来だと、そうは言いながらも3か月遅れで新しい人材が入ったりという流れできていたものですから。

そういう人達に対して、逆にこちらもお金を出して取り返そうという動きというのは、私はすごく矛盾を感じていて抵抗をしていましたので、その措置をしなかったことで、通常戻ってくるだろうというのが、すごく時間が長くなったのです。ここ2年でやっと、うちの会社の中身について、ほかの会社さんと比べて、良いが悪いとかいう評価がはっきり出るようになりまして、幾らか今はよくなってきたところなのです。それが、経営者としてはもう少し、何か手法を講じるべきだったというところが反省点です。どんな方法であれ集める事は資金が潤沢にあれば可能だと思います。企業の質は別としてですが。

○事務局 誘導尋問をするつもりは全然ないんですが、40台というと、都内であると新規参入は事実上禁止されていると思えばよろしいですか。

それとも、本当に体制を整えられる人というのはいくはないので、そういった人たちは参入し得るんだと受け止めておけばいいのでしょうか。

○村山代表取締役 参入し得ると思います。ハードルはかなり高くはなりましたが。

平成14年の規制緩和から増車は幾らでもOKという需給調整撤廃という中から、現在までの流れ

の中で40台というお話なら、参入が難しくなった事は事実だと思います。

つまり、10台で幾らでも増やせるということは、参入の窓口をがっつと広げながら、そのやり方はある意味問わない訳です。でも40台となると、従業員の数、つまり会社の規模から考えて、生半可にできることではないんです。10台と言えば、それこそ中古車10台そろえて、適当な運転手さん20人そろえて、さあやりましょうではっきり言ってできてしまうんです。できなかつたら売ってしまえばいいという感覚もあるようです。

○中条主査 逆に言えば、その分だけ競争の方は抑制されて、少し楽になるということなんですか。

○村山代表取締役 まず、規制緩和が正解か不正解かと言ったら、私ははっきり言って正解だと思います。それは、競争をなくしてよくなることはないと思っていますから。

増車が事実上出来ないに等しいと言う事を考えればそういう捉え方も出来ますが競争は続くでしょうし、楽になる事にはならないと思います。

それだけ需要に対して供給(車両数)が極端に増えた事は事実ですが、増えた事が全て原因ではないではと思います。

今回の40台という参入規制や増車のときに行う事前監査があつて、6か月内に監査があつた上で、問題なければ増車を認め、それが違反でしたら減車命令が出ると。

今回の通達による規制は平成14年のときにやるべきだったと私は思っているんです。

平成14年に実施された需給規制撤廃は、私どもが5台増やしたのが4年前ですから、届出書1枚書いて出せばいいというのは、びっくりするぐらい驚きました。これだけでいいんですかという感じです。そのぐらい、私のときは厳しかったです。

そうあるからこそ、その1台に対しての運転手さんの確保とか、その動かし方の計画とか、本当に真剣に考えるわけです。1台増車すると言う事に真剣に計画を立て実行してきました。

でも、明日届けを出せば、そのうち2週間でも3週間でも、車が来たら増やせばいいんだという感覚は、事業計画と言うには余りにもお粗末かなと思っています。

そのせいで、ここまで台数が伸びてしまった。例えば、中古車1台を20万で買ったとしたら、20万を置いておくだけで済むんです。でも現状はそれに人を雇って何だっていったら、いろんな部分でいろんな弊害が出たり、重いものになっていくんだけど、もし、人が集まらなければ減らせばいいや、また増やせばいいやという簡単なもので済んでしまう。

これは今まで需給調整があつた業界にしては、余りにも簡単過ぎたのかなと、そこだけは思います。規制緩和は間違いなくすべきです。そうでなければ、例えば私みたいな変わり者はまず入ってこないと思います。

○中条主査 参入増車要件の引き上げについての国交省の考え方に対する、村山代表取締役としての考えは。

○村山代表取締役 実際に増車申請を出して6か月と漠然と言われた上に監査。監査が通つて当たり前、違反がなくて当たり前という世界の中で、現実には幾ら走ってもお客様はいない。お金が稼げないという中では、やはりコンプライアンスを目指していても、運転手さんの苦しい中身を見ると、どうしても時間がオーバーすることがあつたり、スピードが出ていたりということが現実絶対あるわけで

す。

ですから、違反がないという事業者はまずないと思うんです。スピード違反が1件、もしくは2件あったというようなことで、車両停止をいただいたことありますけれども、現状それは法律だから従うしかないんです。

ただ、6か月というスパンをかけられた上に、監査の結果として増やせない、もしくは減車命令だと言われたら、事業計画はまず立たないと思います。それができるから、こうだというのが事業計画であって、できるかどうかは分からないんだったら、その時点での事業計画であって、とても計画と言える代物はできないと思います。もしできたらやろうという、もう少し打算的な計算ができないのではないかと思います。

増車計画を立てるとして、法律化されて見ないと実際にどのような規制になるかはっきりしませんが、今公示されている方法だとするとうまく増車が出来るとしてその期間は最低1年を見る必要があると思います。

事業者を審査する方法を考えていただき、タクシーセンターランク、過去の監査結果などを考慮し柔軟でスピーディな処理を望みます。

実は4月に10台減車したんです。人がそろわない。もうこれ以上はロスが大き過ぎるから減らそうと。その時点では、今夏の公示の噂でも耳にしていましたが少なからず暑いちはないだろうというくらいの情報は得ていたんです。でも現状からとりあえず減車してしまったんです。

ロスを考え回復の兆しを確認したら増車しようと考えていました。

○中条主査 逆に言えば、その経営結果から考えて10台減らされたわけですから、そう考えるほかの事業者がいたら、やはり減車をする人もいるわけで、だからそこは、やみくもに何もしなくても、やみくもに増やしていくという方向ばかりでないということなんですね。

それぞれ経営者が考えて、村山代表取締役のところは10台減らすということをなされたし、ほかでも減らす人がいるかもしれない。

国交省の意見を聞いていると、ともかくみんな増やすばかりにしか考えない、だから増え過ぎてしまうんだという見解なんですけれども、必ずしも決してそうではないということですね。

今度は逆に、余りにも減車させるための規制が厳しくなってしまうと、逆に増車してしまうというのは。

○村山代表取締役 私はそれをすごく重たいと思っています。それは何かと言うと、先生も規制緩和でいろいろお考えになっていると思うんですが、普通のタクシーをやるんだったら、それは40台という計画を立てて、それこそ人を40人そろえればいいんです。

例えば、これを10台でやりたい。40台はとても無理だ。10台ならできるかもしれないといったときに、これは試せないですね。はっきり言って40台計画ではこれは無理です。

あえて言わせてもらえば、何とか特区というのが一時ありましたね。そのような考え方で窓口は、どこかに空けておいていただければ、もっと面白い計画が出るのではないかなと。一概に全部40台だと言ったら、普通のタクシーしかできないと思います。

もしくは、財力にすごく余裕があって、それこそGパッケージだのクラシックだの、いい車を入れ

て、悪い言い方ですけどもそれをえさにして、運転手をほかの会社から取る。

つまり、私が問題だと思っているのは、運転手さんが5万4,000人しかいない。それが高齢者がどんどん増えてきて、各事業者で35%以上いるという現状の中で、何で若い人がやらないんだと。やりたくないですよ。幾ら走ったって、昔のようにできないわけですから。

だけれども、タクシーは接客業なんですよというのは私の論理というか、こんなに1対1でお客さんが喜んでくれるのを目の当たりにできる仕事ってほかにありますか。どこかのホテルのドアマンさん、コンシェルジュさん、それぞれタッチしているけれども、1から10までタッチする仕事ではないではないですか。それだけ重い仕事だと私は思っているんです。

だからこそ価値がある。だからこそ誇りを持ってやってほしいという思いです。

でも、こう考えてほしいんです。例えば、この運転手の電話番号を聞いていて、先生がどこかでお飲みになって、今日はタクシーに乗りたと言ったときに、今日は10時に飲むことになっているから、12時にここに来てくれと言ったら、彼はお待ちしているわけです。

以前にお送りしていれば、彼は道順も、先生のお宅の前に行って、下手すると奥様とお話するかもしれないという人間が迎えに行くんです。タクシーはそういう使い方をするべきなんです。

つまり、うちだけではない、ほかの事業者さんでも何でも、気に入った運転手さんの電話番号を聞いておいて、基本はそれなんです。

だから、若い人も例えば、彼女の誕生日にデートすると。自分で車で運転して、一生懸命渋滞をぬって、目的地近くの駐車場を一生懸命探して、やっと入った。時間がない、映画が始まってしまう、急げと走って、やっと見たかと思ったら、次の食事に行くところまで車を出さなければいけないというように、そういうことをやらないで、例えば1万5,000円という予算を取ったら、彼氏が乗って、彼女の家に迎えに行って、ずっと乗って後ろで話しながら、目的地の映画館に着いて、映画館で映画を見た時間に、また車が戻ってきて映画館の入り口から乗れて、次の予約してあったところに運転手さんに頼んで探しておいてもらって、予約のレストランに着いて、食事をして、レインボーブリッジや横浜をドライブして、夜景を楽しみながら送り届けるという、かっこいい使い方を私はしてほしいんです。タクシーはそれであるべき。

だけれども、こういう形で動かそうとするのは、タクシーではなくてハイヤーなんです。では、ハイヤーにそれだけの、お客様を喜ばそうという意識でやっているかと言ったら、それはきちっとしています。車もすばらしいです。

でも、そこに私らは心が乗っかっていないような気がしてしょうがないんです。彼はカップルさんがいたら、デジカメで撮って、帰りに写真を渡せるような細工もしているわけです。そこに何が残るかというところなんです。

やはり、そういう運転手も喜べる、会社もその運転手さんに対して、その業務に対して誇りを持てる、こうあるべきだと思うんです。こいつ事故起こしてこないかな、何でこんなに動かないのか、何で働かないのかとか、そんなことばかり考えている事業というのは悲しいです。

ですから究極、魅力のあるタクシー業界にしなければ、タクシーはこれから先、本当にめちゃくちゃになります。だって高齢者しかいないんですから。だからこそ、新しいものをどんどんつくって、

事業としては私もいろいろ考えたんです。

例えば、ここではあれですけども、横浜の青葉区みたいな山道のところがありますね。皆さんは自転車で通って行きます。朝ぎりぎりに乗って、お帰りになるとときには仕事をやってくたたくたです。それで坂道を押して歩いていくわけです。

ではそこで、トラック事業とタクシーをくっつけて、朝自転車ですーっと下り坂に行くわけです。駅で降りて、決まったところにお並びいただいて、それをトラックが積んで家まで置いておくんです。だから、お客さんは定期的に契約した5台、10台を置いて、循環システムを決めておいて、自由にそのタクシーに乗れる。料金をそこで払うことはない。地域との契約というのをやる。

そうすると、今度は自転車が安全に止まれる自転車が必要になる。だから、ペダルが要らないんです。ブレーキだけしっかりする。すると自転車業界も活性化になる。それも、積みやすい、ぴたっと積めるような自転車をつくったら効率化よくなると思います。

そんなことばかり考えてしまうんです。でも、東京にはなかなかそういう地域がないので、板橋の一部ですけども、これはできるだろうと。つまり、車で走っているときに、坂道を上がっている人を見ると、本当にロープで引っ張ってやりたくなるわけです。でもそんなことができないかなというのが、その発想の源なんです。

だから、タクシー業界でできることはいっぱいあるんです。面白いことがいっぱいあるんです。

○事務局 1点だけよろしいですか。

今回、導入されたその減車指導とか何かというのは、これはいわゆる行政指導に基づくもので、法律に根拠を置くものではなく、法律に基づかない行政指導です。行政指導ですと従うか従わないかは事業者さんの自由な意思なんです。

ただし、監査はさせていただきますけどねと言われたら、これはみんな事業者の方は、それに従うものだと思っていればよろしいでしょうか。

行政指導だから、これは従わなくてもいいんですねという事業者というのは、論理的にはあり得ると思うんですが、實際上いらっしゃるのでしょうか。仮定の議論なのでお答えにくいですが。

○村山代表取締役 監査という言葉、通達からの監査というと、なかなか難しいものがあります。だから、それは中身がどこまで、通常の監査と同じような監査をするのかどうかですね。私はそこはまだ見えていないのでよくわからないんですが、決して事業者は従わないというニュアンスはまずないと思います。監査があれば従うと思います。というか、従うべきだと思います。

事実、さっき申し上げたように、スピード違反がないかと言ったら、あったんだということになれば、それは事実ですから、それをどうのこうの言うのはありませんけれども、どうなのでしょう。

ただ、この通達は予想だにしないほど早かったです。すばらしいスピードでしたから、もうびっくりしています。予想していても、更に予想を上回れたのはちょっと久しぶりですね。

でもこれが法律化されてということになれば、従うでしょう。それはやはり、今の台数が増えている。これは一概に台数が増えたからどうこうという話しではなくて、景気の問題もありますし、全国利用者が減っているその原因は、景気が悪いからかというのと、逆にタクシー何かで気分悪くされたくないという需要の低下もあるのかなと思うし、一概に言えないけれども、やはり増えたからすべて

が悪くなったとは私は思っていないし、さっき申し上げたように、その増やし方に問題があったのかなと思います。

つまり、今やることではないと思っている。でも、こうなってしまったんだから今やらないと、もっとひどくなる、もっと取り返しがつかないという危機感を持っています。だから、はっきり言ってほっとしています。

ですから、逆を言うと、タクシーセンターのAランクからC、Dとあるとしたら、申し訳ないけれどもC、Dはお客さんに嫌な思いをさせているんだという事業であることは、ある意味確かなので、だからそこだけはさせないとか、もう少しはっきりした方がいいですね。頑張っているけれども、違反はやはりあるわけです。そこは何とかという思いはあります。

お客様もひどくなっていますけれどもね。御存じかわからないんですけども、昔は、料金を払う段階になって、例えばここから市原まで行ったとします。財布忘れてきてしまった、そこが家だから取りに行くと行って紙袋を置いていくわけです。その紙袋がごみなんです。それで、その人がいなくなってしまうというのがあったんです。

最近では、それがもっと巧妙になりまして、2人で乗ってくるわけです。あっちこっち、それこそ8万円ぐらい乗って、ちょっとこれ置いとくから少し待っててと言って、待てど暮らせど帰ってこないです。お前友達どうしたんだと運転手が言うと、いや、食事をおごるからあそこで乗れと言われたんだと浮浪者みたいな人です。つまり、人を置いて行ってしまふんです。そこまで考えているんです。

だから、携帯のインターネットで、タクシーのうまい乗り方、ただの乗り方が飛び交っています。つまり、運転手を怒らせる、運転手に道を間違えさせる。本当に弱い立場なんです。

センターの方でも、そういうお客さんから苦情が入ったのがどんどん累積していますから、対処してくれていますけれども、明らかにこれはおかしいだろうというのは、前にテレビでお客様がお撮りになっている映像をテレビの番組でやりましたけれども、まさにそうなんです。

そこでは、中を撮るといのは問題かとは思いますが、音声ぐらいは緊急に取れなければいけないのかなと思うぐらい、かわいそうな事例もたくさんありますね。人を残していかれたのは本当に驚きました。そいつを逮捕してもらえと言ったら、全然関係ない人なんです。やる人はそこまでやるんです。

○中条主査 それはある意味では、1対1だから乗客が危険にさらされるから保護しなくてはいけないんですが、運転手さんだって1対1でどうなるかわからないわけですからね。それはお互い様というところはありますね。

○村山代表取締役 現状はいろんな状況がとても厳しいですね。だけれども、是非とも規制緩和を止めるようなことはあっては、私はいけないと思います。ただ、規制を緩和するやり方は、どこに視点があるかというのは、運輸局さんの方向性でもなく、事業者の目でもなく、やはりその目がお客さんに向いているかどうかということがポイントなのかなと思います。

お客さんに向いているような事業計画で出されたら、私は即許可してやってほしいと思います。では、それをどう審査するかは、それはまたいろいろあるでしょうけれども、やはり頑張っている会社さんはたくさんいます。

○中条主査 要するに、新しい目をいろいろ摘み取らないような対応が必要だということですね。

約束の時間が過ぎてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。いろいろと示唆に富むお話をいただきまして、ありがとうございました。また改めていろいろとお尋ねしたり、お知恵を拝借したりというようなことがあるかと思えますけれども、是非、御協力のほどよろしくお願いをしたいと思います。本当に今日は、どうもありがとうございました。