

内外交差点

運行管理者よ、奮起せよ！

子育てタクシーから見た業界の未来⑬

大野 慶太氏 (全国子育てタクシー協会理事) 第16/6+12回

さて、新年に入り連載のゴールが見えてきました。終盤に、運行管理者や配車係のことに触れておきたいと思います。全国子育てタクシー協会の同志は勿論のこと、『交通界21新年特別号2025』を拝読していると、全国各地に先進的な知見と行動力を持った経営者の方が、本当に多数いらっしゃいます。が、果たして各社の土台となる運行管理者や配車係まで、同じ志や危機感が共有出来ているのでしょうか？少なくとも、私には自信がありません。

子育てタクシーのような+αのサービスを実践する会社において、経営者の使命感が運行管理者や配車係まで浸透をしておらず、一部の乗務員と経営者だけにしか共有されていないケースをよく見ます。あるいは、キーマンとなっていた管理者の方が退職した途端にサービスに活気がなくなる、という例も数多く見聞きしてきました。

日本のタクシーの品質をガラパゴス的なレベルまで高めている担い手が運行管理者であり配車係であることは間違いありません。法人タクシーの固定費が高いのは、運行管理機能や無線配車機能の経費です。とするならば、世界で唯一無二の水準のタクシーを目指すなら、彼らの仕事を高い誇りと生産性に満ちたものにする、というのが経営者のとるべき方向性です。しかし、現実には、彼らの仕事の多くが事故、苦情処理、その他伝達業務が多く、何かと乗務員、社長や上層部から無理難題の指示を受け、給料は乗務員の水準よりも同程度か低い。乗務員の中には職人気質も多く、社長＝親方の指示なら聞くが、中間管理職の言うことなど知るか！というような職歴の多様さに起因する問題もあります。ちなみに我が社もそうです(汗)。

では、どうすれば運行管理者が主役となって、供給力の増強や事故防止、サービス向上に努めるようになるのでしょうか？私は、「付加価値の小さい伝達業務からの解放」と「やる気を起こさせる仕組み作り」を行政と共に実現することが必要だと考えます。社長があるべき方向性を示し、プロセス(何回乗務員教育を行ったか、どういう工夫を行ったのか等)を重視した

考課を行うのが良いと思いますが、どうも規定や書類の作成等自己目的化した作業が優先されてしまい、そこまで至らな

いことが多い。反省。何故この書類が必要で安全安心に欠かせない存在なのかということを理解せずに「決められたことだからやる」というのでは、生産性が上がらないのは当然です。機械で出来る作業は機械にやらせるDXが、運行管理の仕事には今や不可欠です。

行政の監督官が、紙の日報や点呼簿や健康診断や各種教育の記録を目視で延々とチェックするのも効率化を図るべきです。初級レベルの法令違反等は、規定の電子ファイルをアップロードして、それなりのプログラムでチェックをさせたら発見できるはずですが、ソフトメーターになれば日時で輸送実績を行政側のDBに全て取りこんでもらって構いません。驚いたのは、NRSの輸送実績をエクセルで加工提出を求められたことで、これはプラットフォームに抽出依頼すれば、タクシー会社を経由する必要はないはずですが。些細な事柄ではありますが、こうした機械的な報告業務の積み重ねに追われ、運行管理者がブルシットジョブに追われるのは耐え難いものがあります。行政の監督業務のDXが進めば自ずと改善されるはずですが、運行管理者の年齢も幅広く、職歴上ITスキルの覚束ない方もいる、という配慮がハードルでしょう。しかし、そこを振り切って、付加価値の低い伝達業務から運行管理者を解放する検討をすべきではないでしょうか？

また、やる気を起こさせる仕組みとして、単に苦行に長年耐えました、という表彰(それも大事ですが)に加え、「何が凄いのか」が説明できる事故防止マイスターとか、接遇向上マイスターとか、運行管理部門で自社の取組みを発表できる機会があって、コンテスト形式で国土交通省から個人表彰される制度はどうでしょうか？やはり監督官庁に認められるというのは、大変誇らしいものです。運行管理の生産性向上は、行政サイドとのDXや目標設定の明らかな表彰に鍵がある気がしています。いずれにせよ、世界に誇る法人タクシーの品質を維持するのは、重い役割をバックヤードとして担った運行管理者の努力があればこそ、です。全国の運行管理者の皆さん、共に奮起しましょう！今回は、電話配車の係について考えます。

