



発行所 滋賀県行政書士会
 発行人 田中章五
 編集人 山添稲子
 大津市京町三丁目4-22(滋賀会館2階)
 発行日(月刊)
 平成15年5月10日

マーケティングとサービス

滋賀県行政書士会名誉会長

(日本行政書士会連合会会長)

盛武 隆

私の記憶によれば、東京にMKタクシーが進出してから多分3年か4年になる。黒塗りの車に制服・制帽・白手袋を着用して、乗降時には運転者が降りてドアを開閉してくれる。運転者の接客態度はといえば、言葉は丁寧で乗車料金の多寡に関わらずサービスが良く、どの車に乗ろうと均質なサービスが提供されている。社内教育が徹底しているという。

ここ2~3年、東京都内に「黒タク」が出現した。東京のタクシーはその殆どが目立ちやすい「カラータクシー」で、「ハイヤー」が黒色というのが利用者一般の認識であったが、MKの「黒いタクシー」の評判が広まり、在京各社が保有車の一部にワンクラス上の高級車による「黒タク」を採用し、現在では各社合計で4万台以上が走っている。

「サービス」と「黒タク」による差別化を武器としたMKタクシーの東京進出戦略は、在京タクシー業界の圧倒的な物量作戦に埋没してしまいその存在が薄れてしまった。はじめの頃は「黒タク」で流していると、お客が手を挙げる。近づく「しまった!」という顔をして、次に来た「カラータクシー」に向けて手を挙げるという事が続いたと運転者達は言う。ハイヤーと間違われ、みすみす顧客を逃したと言う。現在では各社とも保有車の半分以上は「黒タク」にしているが、今は「黒タク」指名が多くて、ときには車両不足になるという。一日の売り上げも「カラータクシー」より5千円くらい上回るとも言ふ。

タクシーの運転者にワンメーターの距離程度の行き先を告げると、とたんに不機嫌になり、荒っぽい運転や舌打ちをされた経験を持つ者は私だけではないと思う。だから「黒タク」ならMKと同じようなサービスが受けられると考えてしまい、「黒タク」を選んで手を挙げる。乗車してみると運転者の対応が「カラータクシー」と同じような態度。このときの失望感は、あらかじめ態度不良が多いと覚悟して乗った「カラータクシー」の我慢の数倍の努力を必要とする。

いろいろ乗ってみたが、日本交通という会社だけが、一定条件をクリアした運転者にサービス教育を行い、そのサービス維持のための社内評価制度を採用しているという。MKタクシー=「黒タク」という外観だけを取り入れた会社と、「黒タク」という外観からくる差別色とともに「顧客満足サービス」をも採用した会社の違いが、最近では利用者に知れ渡りつつある。この会社では「黒

タク」車両不足を来している。

運転者に「この差別化戦略は東京にしか通用しないね。」と言うと、納得できない顔をする。合理的な関西では、いつでもハイヤーに切り替えられるようにその殆どが「黒タク」だからである。東京の「黒タク」差別化戦略を関西に導入するには、「色タク」が「白色タク」しかないが、それではハイグレード感がなくなる。地方ではベンツタクシーが走っているが、これも少数派にとどまっている。

4月末台湾の台北市役所に行った。開所時間は朝の8時から夜の8時まで、窓口はワンストップサービスとなっていて一カ所ですべての手続きができる。戸籍事務はオンライン化され、印鑑証明もあるが、IDカードが発行されていて、手続きの際は指紋と写真が窓口で照合されている。職員はインターネット上で写真とともに担当セクションが公開され、その役所の到達目標が具体的に掲げられており、それに従って提供されるあらゆるサービスが外部監査委員会により評価されランク付けされている。

職場や職員はその評価によって表彰され、役所に写真が張り出されている。市民はサービスのよい職員を選ぶ。このようにあらゆる面において市民のための役所を目指しサービスが徹底している。環境に配慮し禁煙はもちろん環境ISO取得も完了している。国が役所にランク付けしているから役所間の競争意欲が煽られている。

その他の役所や台湾政府にも行ったが、どこでも目立つのは入り口にいる少し年配の案内人である。とても親切で来客を待ち望んでいる。聞けば「ボランティア」だと言う。役所のOBかもしれないが、高齢者市民の活用と役所の市民サービスがうまく噛み合っている。

必要な時と場所に、必要な人に、そして人真似でないサービスの提供は、今や官と民とを問わず、公的サービスであると商業サービスであるとを問わず行われ、かつ評価によってランク付けされている。下位に位置する者はマーケットでの存在すら許さない時代を迎えている。

司法制度改革によって弁護士人口は7万人をめざし、弁護士法72条の改正案が今国会に提出されており、「他の法に定めのあるもの」が追加され、法律事務の弁護士独占が緩和される。資格社会に競争社会が訪れている。私のマーケティングはこれから始めようとしている。