

企業プロフィール

マニュアルNo. 7
接客応対力強化による顧客満足度向上

- 会社名 : 日本交通株式会社
- URL : <http://www.nihon-kotsu.co.jp/>
- 業種・業務内容 : 旅客運送
- 本社所在地 : 東京都
- 従業員数 : 7,209人(2010年5月現在、関係会社を含む)

取り組み背景

タクシーの台数が増加したこと、またサービスがコモディティ化してきたなかで、営業機会の減少が懸念された。

取り組み目的

偶然走ってきたタクシーを「ひろう」のではなく、お客さまから探してでも乗りたいと思われるような「選ばれる」タクシーになる。

取り組み概要

新サービス「黒タク」を導入し、サービスを高付加価値化した。

1. 新しいサービスの開発

2001年、都心7区のビジネスユーザーに「選ばれるための高級感ある商品を作る」という方針のもと、ビジネスクラスのタクシー「黒タク」の運用を開始。

2. 黒タクの位置づけ

黒タク乗務資格を保有する乗務員だけが乗務でき、タクシーとしてはハイグレードな車両を使用する、ワンランク上のビジネスクラスのタクシーである。営業の根幹をなす専用乗り場・タクシーチケット契約・無線配車では、黒タクを指定して乗車するお客さまも多い。

3. 黒タク資格

最低経験年数、適性診断の受診、日常の業務姿勢等、総合的に評価を行い、合格した者が資格を得るための「黒タク講習」に参加できる。受講後はロールプレイ訓練を積み、晴れて資格保有者として黒タクへ乗務できるようになる。黒タク乗務にふさわしくない事案(怠慢・苦情・事故など)が発生した場合には資格剥奪となり、常に緊張感を持った営業が求められる。

4. 黒タクの品質を維持するために

(1) マニュアルの設定

2台からスタートした黒タクも、需要を満たすために全体の約50%まで増車した。どの黒タクに乗車されても常に同じサービスを提供するべく、2007年に「黒タク スタンダードマニュアル80」を設定した。

(2) チェックの実施

2007年以後、「スタンダードマニュアル80」に基づき、乗務員の自己申告制意識チェック「スタンダードチェック」、職員が覆面調査・フィードバックを行う「モニタリングチェック」を年2回(4月・10月)実施。全社一丸となり、年2回のペースで両チェックを実施し、また日本交通グループ全体で任命された一部職員は通年でも乗車チェックを行い、それぞれの活動でタクシーの品質向上に努めている。

(3) 黒タク以外のタクシーにも

設定当初は黒タクと銘打っていたマニュアルだが、色を問わずタクシー全般的に品質を向上させるため、全タクシーへ適用。マニュアルに基づくチェックも、全車両の乗務員が対象となる。

取り組み内容

< 黒タクスタンダード マニュアル 80 表紙 >



< ドアサービスの様子 >



< セルフチェックの様子 >



成果

- 2001年時点では、日本交通の売上の34%はタクシーチケット利用と無線配車が占めていたが、2007年には専用乗り場を加えた3つのチャンネルで約50%のお客さまが日本交通指定でタクシーに乗車している。
- 2002年時点で、日本交通は都内主要タクシー会社の1日1車当たりの平均収入に比べ、3,808円高かったが、2007年時点ではその差をさらに6,715円まで広げた。
- 2004年では月間60,000台の配車が限界であったが、デジタル無線の使用もあり、2007年には155,000台の配車を達成し、お客さまから選ばれている。

その他情報

- 2005年、無線をデジタル化することにより、タクシーに送る情報量を増やし、正確・迅速な配車を実現。
- 2005年、供給体制強化のため業務提携(日本交通グループ)の開始。
- IVR(全自動配車)の導入、拡充。2010年、全回線をIVR化。
- 2011年、iPhoneアプリによる配車サービスの導入。
- 2011年、「スタンダードマニュアル80」の内容を、主旨はそのままに一部更新し、さらなるサービス品質向上に取り組む。