

山手タクシー株式会社

-業 種：タクシー業
-所在地：東京都足立区
-従業員：41名



「お客さまの送迎場所と時間の社内連絡用に使っています。
通話料無料なので、社内のコミュニケーションツールとして
親密な関係づくりにも役立っています」

山手タクシー株式会社 足立営業所 所長 高橋豊さま（手前）

山手タクシー株式会社 足立営業所の所長である高橋豊さまに、ソフトバンクモバイル（以下、ソフトバンク）の携帯電話の活用状況やこれからの展望などを伺いました。

山手タクシーについて

一般タクシー業のほか、特にケアサービスに力を入れるタクシー会社。都内2カ所の事業所のうち足立営業所は従業員数41名で、うち7名がケアサービスの担当として構成され、第2種運転免許およびホームヘルパー2級資格を取得したプロのケアドライバー（総勢23名）により、通院や施設への送迎などを手厚くサポートしている。一般のタクシー業では東京23区と武蔵野・三鷹市内を商圏に展開。

URL：<http://www.yamate-gp.co.jp/>

社会貢献のため介護事業に着手

— 山手タクシーさまはどのような事業展開をされているのでしょうか。

山手タクシーは平成11年に設立されたタクシー会社です。グループ会社には、埼玉地区を営業圏にタクシー業を営む「山手観光自動車」などがあります。われわれ足立営業所では、一般のタクシー業に加え、介護タクシーのサービスも行っています。

— どういった特徴をお持ちでしょうか。

やはり介護用の専用タクシーを取り入れていることが大きな特徴ですね。タクシー車両は全部で25台あり、そのうち3台を介護専用車として所有しています。寝たきりの方をストレッチャー（医療用担架）のまま運べるものや、車椅子の



ストレッチャーや大型車椅子ごと乗車できる

まま乗降できるものを導入しています。また一般のタクシー車両でも後部座席を回転できるものがありますので、車椅子をご利用の方でも乗り降りしやすいように配慮しています。

こうしたケアサービスは、社会貢献の一環としてスタッフ一同、「たとえ少しでも、体の不自由なみなさまのお役に立ちたい」という一心でサービスを行っています。当社のグループ企業には介護付き有料老人ホームもあり、さらに来年竣工予定の新しい施設も建設中です。会社が一丸となって介護事業に力を入れて取り組んでいます。

— 介護タクシーのスタッフは特別な資格をお持ちなのでしょうか。

ケア担当の職員は全員、ホームヘルパー2級を持っています。有資格のプロのケアドライバーが基本的には1名で行動しています。利用者さまの状態に合わせて、重度の方の場合は2名で行動することもあります。ケアサービスに携わっているのはいずれも介護についての知識を持つスタッフばかりなので、安心してお任せいただけます。

通話とメール、どちらも通話料がかからないのが魅力

— ソフトバンクの携帯電話をどのように活用していますか。

主にケアサービススタッフの社内連絡用に使っています。足立営業所には6台のソフトバンク携帯電話があり、ケアスタッフ7名のうち、リーダーと主だったメンバー4名の計5名に支給し、残りの1台を私が使っています。この6台で社内連絡を頻繁に取り合っている状態です。



「プライベートでもソフトバンクを使っています」

事業の性格上、運転中に着信があったときでもハンズフリーで通話できるようにしてあるので、いつでも安全かつ確実に連絡が取り合えるようにしています。

— 具体的に、社内連絡とはどのような内容でしょうか。

社内連絡というのは、お客さまを送迎する場所と時間を伝えることです。介護タクシーの場合は送迎をセットにして使われることが多いので、病院や介護施設へお送りしたあと、お客さまの所用が終わった時点で看護師さんや薬局の人などから事務所に迎車の電話がかかります。例えば、「今診察が終わって、薬局に移動しています。お迎えは薬局まで行って下さい」というような個々の状況に合わせた内容です。この個別オーダーに合わせて、介護タクシーでお迎えに伺います。

— そのほかにも利用する場面はありますか。

急な予約が入ったときなどは、それぞれのタクシーに現在位置や利用中かどうかを確認して配車に活用しています。また、お客さまの対応をしている最中は電話に出られませんので、メールで用件だけを伝えておくこともしています。さらに介護のケアマネージャー（※）と連絡を取り合うことも多いため、通話もメールもソフトバンク同士なら無料という部分は非常に魅力的に感じています。（※ケアマネージャーとは、介護の計画を立て、必要なサービスを受けられるようにサービス事業者を手配する人のこと）

— つながりにくさなど通話面での感想を教えてください。

つながりにくさという部分ではありませんが、機種によって音声に差があるように感じています。私がプライベートで使っているソフトバンク携帯電話と比較してみると、プライベートの方がクリアな音質に聞こえます。どちらも通話には差し支えありませんが、新しい機種ならこうした優位点があるのかもしれないですね。

ソフトバンク同士の無料通話分は月間2万3436円もお得

— ソフトバンクの携帯電話を選んだ理由を教えてください。

決裁権のある社長はソフトバンクがお好きで、4年前に契約しました。ソフトバンク同士の通話料無料という点が決め手になったのだと思います。おかげさまで、社内の人たちとは業務のことや仕事の問題点、あるいは仕事以外のいろいろなこともたくさん話すことができ、親密な職場関係が築けています。

— 実際のメリットとしてはいかがでしょうか。

ある月の明細を確認してみたところ、6台の外部への通話料は7400円、ソフトバンク同士の無料通話を調べると、月間で2万3436円分が無料になっていることが分かりました。これは大きなコストの節約につながっていると感じています。実際、通話料が高くなる月は外部への連絡が多かった月だったりします。

また過去に一度だけ料金明細の内容に不明点があったので、ソフトバンクのサポートセンターに連絡したことがあります。その時の対応も気持ちの良いものですぐに解決しました。

携帯電話の端末を使ったGPSシステムを取り入れたい

— これからソフトバンクに期待することがあれば教えてください。

携帯電話の端末を使ったGPSシステムがあれば取り入れたいです。現在は従業員がどこでどのような動きをしているのかのリアルタイム管理ができませんので、予約が入った時は一度連絡を入れて現在地を確認してから配車の作業をしている状態です。GPSを使ったサービスがあれば、モニター上でどの車がどこにいるのかすぐに確認でき、お客さまの近くにいる車を回せますから、今よりもっとスピーディに、もっと便利になると思います。



「従業員41名全員に携帯電話を支給したい」

現在地が確認できるシステムに連動して、現在は手書きの運転日報を自動的に生成し、管理できるような仕組みがあればさらに良いです。ドライバーの手間も省けますし、正確性も向上しますから魅力的です。このようなシステムがあれば、従業員41名全員に携帯電話を支給したいですね。

※ 取材日時 2011年4月

※ 本文中の数値、情報はいずれも取材時のものです。