

～法人マーケット開拓に役立つ～

タクシー業 18

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

http://www.arice-aip.co.jp 株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に18支店を持ち、損害保険約20億円、生命保険約30億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的なノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

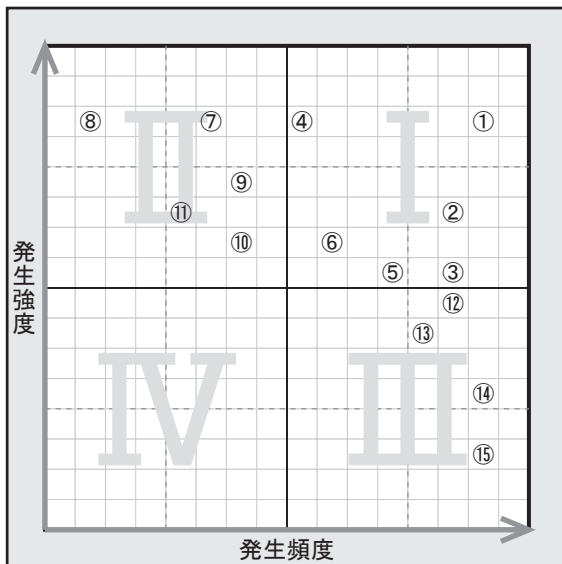
タクシー業のリスクマネジメント

◇タクシー業の特徴

タクシー業は「一個の契約により乗車定員十人以下の自動車を貸し切って旅客を運送する一般乗用旅客自動車運送事業」と道路運送法によって定められています。平成14年の改正道路運送法で国によるタクシー台数の需給調整が廃止され、従来認可制であった新規参入や増車が届出制になり、新規参入や増車が増加したため、個人タクシーが平成15年の4万6,331台から4万4,269台に減少しているのに対して、法人事業者数は平成15年の7,374社から平成21年には12,786社に増加し、車両数も平成15年の26万7,141台から27万1,327台に増加しました。その一方で利用者数は昭和40年代半ばの半分以下に落ち込み、業界では供給過剰が慢性化しており、平成21年10月には「タクシー適正化・活性化特別措置法」が施行され、全国643の営業区域のうち、東京や大阪、仙台など153の特定地域では、減車に取り組み地域が増えつつあります。しかし、平成21年の東京都のタクシー乗務員の平均収入は365万円となり、全産業平均の男性労働者の年収を300万円も下回ります。供給過剰と需要減退の中で所得を確保するために、長時間勤務を強いられ、スピード違反や割り込み運転等も増えており、賃金体系等の抜本的な見直しを迫られています。そのような中で、国土交通省は平成21年10月からタクシーやトラック事業者が運転手を採用する際に事故歴を把握するよう義務付け、今後はタクシー事業者に対する格付けを行うなどの対応を進めています。

◇リスクマップの例

- I ① 過当競争
- ② 需要の減少
- ③ 人材の確保・育成
- ④ 損害賠償責任(交通事故)
- ⑤ 燃料の高騰
- ⑥ 格付け下落
- II ⑦ 使用者賠償責任
- ⑧ 地震・火災等
- ⑨ 労災事故
- ⑩ コンプライアンス違反
- ⑪ 営業停止・許可取消し
- III ⑫ 車両損害(交通事故)
- ⑬ 休車損害(交通事故)
- ⑭ 乗客とのトラブル
- ⑮ 交通法規違反



◇タクシー業の特徴的リスク

タクシー業界の特徴的リスクとしては、まず過剰供給による①過当競争及び不景気による②需要減少といった業界自体が抱える問題と、近年不安定さを増している⑤燃料の高騰によるリスクが考えられます。また、低所得を余儀なくされる中で、乗務員のサービス品質の向上や差別化が求められており、③人員の確保・育成も大きな課題となっています。もう一つの大きなリスクは、タクシーの運行に関連するリスクです。大きくは交通事故に関わるものとコンプライアンスに関わるものがあります。交通事故に関連するリスクとしては、乗客や第三者に対する④損害賠償責任、⑫車両損害、⑬休車損害等が考えられます。また、運転手の⑨労災事故にも繋がる恐れがあり、事故原因が労働基準法違反等である場合は⑦使用者賠償責任を問われるケースも考えられます。コンプライアンスに関わる問題としては、⑭乗客とのトラブルや⑮交通法規違反が考えられます。いずれも個別には大きな影響はありませんが、回数が増えて来ると、⑥格付け下落や⑩営業停止・許可取消しといった処分が下され、甚大な損害を被ることになりかねません。特に飲酒運転や過労運転等の⑩コンプライアンス違反を原因とした交通事故については厳しい処分が下ることを覚悟しなければなりません。また、天災としては⑧地震・火災等が考えられます。多数の車両が同時に損害を受けるケースもあるため、対策を検討しておく必要があるでしょう。

◇タクシー業の具体的リスク対策

まず、過当競争・需要減退といった業界の構造的な問題に対応するためにはサービス品質の向上と差別化要素の構築及び流しからの脱却による労働生産性の向上を通じた利益率のアップが必要不可欠です。具体的には乗務員の接客態度向上のための教育・研修を実施し、覆面調査や消費者モニターによるチェックを行うと共に、福利厚生等を充実させて定着率を向上させることが必要です。また、ネット予約サービスや病院への送迎等の生活支援、観光サービス等を付帯した差別化や、低料金や定額制、前払いカードの発行等による料金の差別化で利用者の困り込みを行う等の工夫も必要でしょう。もう一つの大きな課題は、安全・快適にお客様を目的地に届けるという最も根本的なサービスを確実に提供することです。デジタコやドライブレコーダーといったシステムを活用した管理面の改善と共に、エコドライブへの取組み、労働基準法や交通法規の遵守などの基本行動をしっかりと取ることが大切です。また、目に見える差別化要素として期待と不安を集めているのが法人タクシー事業者の格付け制度です。既に個人タクシーや東京都等一部の地域では格付けが行われていますが、東京都の格付けの指標は「接客サービス」「安全」「法令遵守」の3項目であり、格付けは乗務員ではなく、事業者単位で行われています。優良格付けへの取組みは、交通事故防止、事業停止・許可取消し等のリスク回避の意味合いだけではなく、サービス品質の向上や格付け上昇による差別化にも寄与するため、積極的な取組みが期待出来ます。

◇タクシー業における保険活用

タクシー業においては自動車運行に関わるリスクが重要であり、損失をカバーするためには自動車保険(任意保険)の活用が有効であることは言うまでもありません。しかし、タクシー事業者の任意保険加入率は非常に低いのが実態のようであり、一度は加入したものの「事故が多い⇒保険料が高くなる⇒保険に入れない」という悪循環に陥ってしまい、タクシー共済への切替や無保険(自賠責のみ)になってしまっている事業者も多いようです。そのため、任意保険では当たり前の「示談交渉サービス」や「保険金の直接払い」が出来ない共済が多いことから、任意保険を活用することのメリットを重視し、事故削減のための取組みを全社的に、任意保険の割引率確保を至上命題として掲げるタクシー事業者も多数存在しています。「事故が減る⇒保険料が安くなる⇒職場全体のモラル向上⇒企業イメージのアップ+業績の向上+担当者が事故対応で追い立てられない(更なる事故削減に取り組む余裕)⇒更に事故が減る⇒更に保険料が安くなる…」という循環を生み出すことこそが保険を有効活用する上で重要と言えるでしょう。つまり「事故を起こして保険を使うこと≠保険活用」という認識が必要です。また、自動車事故に付随する従業員や乗客の労災リスクについては自動車保険の付保内容(特に人身傷害・搭乗者傷害)を良く精査した上で、労災総合保険や傷害保険を検討する必要があります。火災リスクについても建物以外の什器・備品、無線等の機械設備等も含めて、付保漏れがないように付保状況をチェックすることが大切です。