 登録運転者数・運転者証交付数 事業者乗務証交付数 <small>(東京23区・武蔵野市及び三鷹市)</small> <small>令和5年10月末現在</small>		
項目	人数	平均年齢
登録運転者数(法人)	61,137(1,989)人	57.7歳
運転者証交付数(法人)	49,852(1,465)人	57.4歳
事業者乗務証交付数(個人)	9,227(74)人	64.1歳
※()内の数字は女性の人数を示す		



2023年12月号 No. 635

公益財団法人 東京タクシーセンター
 〒136-0076 東京都江東区南砂7丁目3番3号
 TEL. 03(3648)5131(代表) FAX. 03(3648)5523
 URL <https://www.tokyo-tc.or.jp/>
 編集発行人 専務理事 久松 宏

令和5年12月1日発行



センターニュースQR



第8回 タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を開催しました

日頃の営業の「おもてなしの心」やタクシーセンター『外国人旅客接客研修』の成果を発表する場として、国土交通省関東運輸局のご後援をいただき、令和5年11月2日(木)、東京シティ・エアターミナル1階 T-CATホールにて、第8回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を開催いたしました。

今月号ではコンテストに出場された方々へのインタビューや、当日の様子などをご紹介します。

当日は、国土交通省関東運輸局 自動車交通部長 内田忠宏様、東京シティ・エアターミナル株式会社 代表取締役社長 内波 謙一様、一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会 副会長 高野 公秀様、東京ハイタク協議会 会長 高内啓祐様、一般社団法人東京都個人タクシー協会 副会長 丸山 光明様を来賓としてお迎えし、東京タクシーセンター 三浦常務理事の開会の挨拶に続き、国土交通省関東運輸局自動車交通部長 内田 忠宏様、東京シティ・エアターミナル株式会社 代表取締役社長 内波 謙一様、一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会 副会長 高野 公秀様よりご挨拶をいただき、コンテストは開催されました。

コンテストは、外国人旅客接客研修講師をお客様役として、乗車から降車に至るまで一人約5分間のロールプレイングが行われました。

出場者の英語力のレベルは年々上がっており、複雑な質問に対しても落ち着いてスムーズに話す等ハイレベルなコンテストになりました。



前列左より岡崎理恵さん(共栄交通)、幸田茉奈さん(日本交通)、高橋昌宏さん(グリーンキャブ)、後列左より久松専務理事、ジミー外国人旅客接客研修講師、土田宏さん(国際自動車)、平井久美子さん(東京ワールド交通)、高橋洋一さん(太洋モーターズ)、マーク外国人旅客接客研修講師、三浦常務理事



審査員、ご来賓

- 出場者(出場順)**
- 高橋 洋一 太洋モーターズ株式会社
 - 平井 久美子 東京ワールド交通株式会社
 - 幸田 茉奈 日本交通株式会社
 - 土田 宏 国際自動車株式会社
 - 岡崎 理恵 共栄交通株式会社
 - 高橋 昌宏 株式会社グリーンキャブ

- 審査基準**
- 乗車時の対応(基本対応)
 - 走行中の対応(車窓から見える名所の知識・情報提供など)
 - 降車時の対応(基本対応)
 - 明るさ、元気さ、親しみやすさ
 - 正しい発音・文法
 - 全体的印象
- 以上6項目について各審査員が5点満点にて審査を行い、その合計点で最優秀賞・優秀賞を決定いたします。その他コンテストに取り組む前向きな姿勢や努力を評価する審査員特別賞を設けております。

- ロールプレイングコース設定**
- T-CAT優良タクシー乗り場から渋谷駅まで
 - T-CAT優良タクシー乗り場からパークハイアット東京まで
 - バスタ新宿優良タクシー乗り場から浜離宮恩賜庭園まで
 - バスタ新宿優良タクシー乗り場からワーナーブラザーススタジオツアー東京まで
 - 羽田空港第5優良タクシー乗り場から浅草ビューホテルまで
 - 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場からグランドニッコー東京台場まで
- 上記1から6のコースから、ランダムに割り振られたコースを走行しながら、乗客役の外国人旅客接客研修講師と途中にある観光名所やトラブル(急ブレーキや渋滞)の対応をロールプレイングしていきます。演技時間は5分です。

- 審査員(順不同)**
- 国土交通省関東運輸局
観光部国際観光課長
原 絵美 様
- 東京シティ・エアターミナル株式会社
経営企画部長
高本 智 様
- 公益財団法人東京タクシーセンター
登録諮問委員・審査会委員
黒河内 明子 様
- 柏木総合法律事務所
外国法事務弁護士
ムンキ・チャイ 様
- 株式会社ビコーズ
英会話講師
マーク・モウラ 様
- 公益財団法人東京タクシーセンター
教務部長 牛川 英男

出場者インタビュー紹介

【質問事項】

- ① 今回のコンテストに出場された感想をお聞かせください。
- ② 日頃、外国人旅客への対応、英語での接遇において意識している事や努力していることなどあれば、お教えください。
- ③ 英語の苦手なドライバーさんにアドバイスなどあればお教えください。
- ④ 外国人利用者をお乗せした際のエピソードがあれば、お聞かせください。

エントリーNO.1

大洋モーターズ株式会社 高橋 洋一さん

①訪れられる場所や通過する各所の歴史等を色々調べておきましたが、時間もなくて、正直な感想としてはもともと簡素で良かったと思いました。

②お客様に気持ち良く乗っていただけるよう努力しております。

③苦手でも発音に関係なく話す。努力が必要だと思っています。

④日本のタクシー運転者のほとんどは、話せないと言われます。簡単なボキャブラリーでもよいので話す努力が必要だと思いました。



エントリーNO.2

東京ワールド交通株式会社 平井 久美子さん

①課題がある中で5分間でマニュアルもこなすのは大変でした。もう少し時間を頂きたかったです。

②日本にいらした目的を差し支えない程度に確認する。

③基本のマニュアルの言葉をまず話してみることで

④料理人の奥様のためにかつ橋までご案内したり、会話している中でダイソー(有明)など、目的地を提案してご案内しました。また、東京駅で忘れ物をしたお客様を渋谷駅から往復で一緒に探したこともありました。



最優秀賞

エントリーNO.3

日本交通株式会社 幸田 菜奈さん

①今回はこのような素晴らしいコンテストに参加することができてとても嬉しいです。まず、このコンテストを用意して下さった東京タクシーセンターの皆様やご来場いただいた皆様にとっても感謝しています。

第8回のコンテストでは、どの出場者の皆さんも個性があり、とてもレベルが高く刺激を感じることができました。その中で私がお客様の要望を聞くだけではなく、クイズを出したり、ジョークを盛り込んだりと楽しんでもらうことを意識しました。今回のコンテストをきっかけに自分の語学力を見直すことや、さらにタクシー業界でも英語を広めることができるよう行動したいです。



②日頃の乗務では外国人旅客のお客様をお乗せする際に目的地を明確にすることやだいたいの値段、時間を伝えるよう意識しています。実際に私も海外でタクシーを利用した際、料金や正確な目的地に着けるのが、心配になることがありました。また、フライト時間など急いでいる場合もあるため、不慣れた土地でも安心してご乗車いただけるよう乗車時にこの3つを必ずお客様と一致させた形で出発するようにしています。

さらに、また、日本に来ていただけるよう、笑顔で接客すること、ドアサービスやラゲージサービスはもちろん、質問して下さったお客様に対して、楽しんで会話していただけるよう案内などを心がけています。

③まずはわからない場合はしっかりと聞き直すことが大切だと思います。また、英語は文法通り完璧に聞いたり、話すことができなくても、知っている単語を増やすことや、正しい単語の発音を知ることによって伝えることや理解することができると思います。音楽や映画など何でも大丈夫なので英語に触れる時間を増やすことが大切だと感じています。

④最初にお乗せした外国人のお客様は同乗指導中にお乗せしました。最初になぜ2人乗っているのか質問して下さり、自分が新人であることを伝えると驚きと共に応援して下さりました。そのほかにも、若い世代がタクシーという職業をしていることに興味を持って質問して下さる方や日本のタクシーについて清潔感があることや、丁寧な面をほめて下さる方が印象に残っています。これまでの乗務経験が少なく、多くの外国人利用者の方をお乗せすることはできませんが、一人一人のお客様を大切にこれからも頑張りたいです。



エントリーNO.4

国際自動車株式会社 土田 宏さん

①とても緊張してしまいあまり覚えていませんでした。

②明るく大きな声で挨拶する。

③恥ずかしいと思わず外国の子供と話していると思う。

④こんなに英語が話せるタクシーに乗ったのは初めてだと言われたときはうれしかったです。



優秀賞

エントリーNo.5

共栄交通株式会社 岡崎 理恵さん

①想像以上に気持ち熱くなり、非常に楽しかったです。見に来てくださった方々から、「英語が分からなくても、どんなことを話しているのかよく分かったよ」と言っていただけのことでも嬉しかったです。また他の出場者さんともお話でき、皆さんが非常に高い意識で仕事されていることを知り、とても刺激になりました。コンテスト以降、今まで以上におもてなしの心をもって仕事に取り組んでいます。

②日本の中学校で学ぶレベルの英会話を心がけています。私は日本語・英語以外の語学に疎いので、英語が母語ではない外国の方々にもすべて英語で接遇しています。そのため、誰が聞いても理解できる、シンプルな言葉選びを意識しています。

③「May I~?」についても「Could you~?」についてもいいですか?」この2つのフレーズさえ押さえておけば、正直なところになります。Could youの後にクレジットカードを機械に差し込むジェスチャーをすれば、伝わるものです。ペラペラに喋る必要はありません。気楽にチャレンジしてみてください。

④時々、ネイティブスピーカーのお客様から、「Your English is very good!」と言っていたことがあります。最高に嬉しい瞬間です。タクシーに乗るまでは、ここまでたくさん外国人と会話する機会がなかったので、自分の英語はちゃんと伝わるんだーと実感でき、感動しています。



表彰式

岡崎



審査員特別賞

エントリーNo.6

株式会社グリーンキャブ 高橋 昌宏さん

①すべての出場者が英語を使い慣れている人ばかりで、コンテスト本番でもいろいろな表現を駆使し、各自の空気感を作り出していました。与えられた時間が意外と短く感じてしまい、もう少しサービスの工夫を凝らしたかったが、思うようにまとめられませんでした。応援してくれた方々のおかげで更にリラックスして本番に臨むことができました。今後も応援団表彰を続けていきたいです。

②日本のタクシーは親切だと、どのお客様にも感じていただけるようにいつも丁寧な接客を心がけています。飛行機に乗っていた時間、タクシー内の温度等、行きたいところが決まっているかも確認します。一番重要視しているのは、到着後運転がどうだったかを聞くことです。「スムーズだった。ほかの国のドライバーとは違う。」といわれることが多いのでいつも英会話技術と運転技術の両方の向上を努力しています。

③単語だけでも気持ちは伝えられます。どの国のお客様も日本に到着した時に自国との温度、温度差、を必ず感じています。走行してしばらくしてから「Temperature OK?」(テンパチャーオーケー?)と聞いてみてください。日本のタクシーは親切だと思ってくれます。

④羽田空港で、成田空港へ行くお客様から「乗車になる前に料金を聞かれた時、二千元くらい間違えて伝えてしまいました。高速道路のすべてのインコースを走り続けることで伝えた金額で到着することができ、今までで一番褒められることが、最も印象的です。



表彰

高橋



応援団特別賞

第8回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」では、初の試みとして各出場者の応援団に会場で直接エールを送っていただきました。

応援団の皆様は手作りうちわやボードを用意して、気持ちのこもった応援を繰り広げ、緊張していた出場者も笑顔でロールプレイングに挑めたのではないのでしょうか。

会場内もとても盛り上がり、あたたかい気持ちになりました。

この場をお借りして、応援団の皆様にご感謝申し上げます。

選考は、①会場の盛り上げ度、②応援パフォーマンス、③出場者への思い、④応援マナーの4項目を基準に、応援パフォーマンスにより会場を盛り上げ、応援マナーも良く特に素晴らしかった共栄交通 岡崎理恵さんの応援団の皆様へ応援団特別賞を贈呈しました。



共栄交通株式会社 岡崎理恵さんと応援団の皆様

クイズ大会

英会話講師ジミー&マークによるクイズ大会が行われ、会場全体で英語に関する問題を楽しく答え会場全体が盛り上がりました。



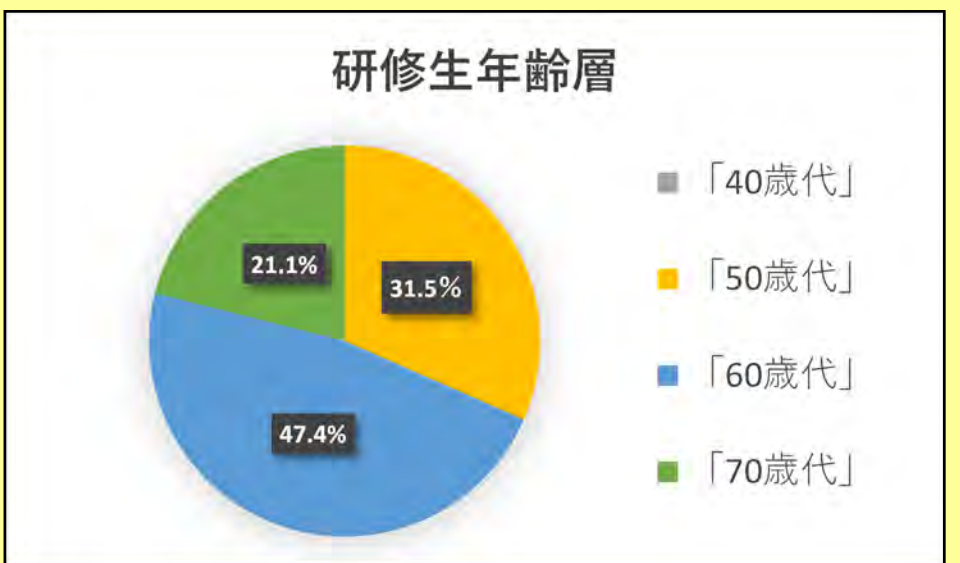
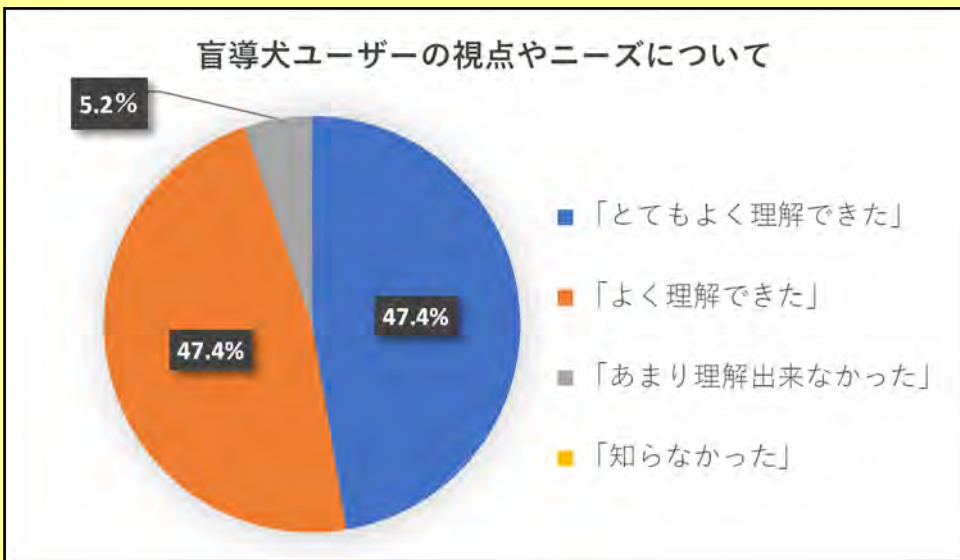
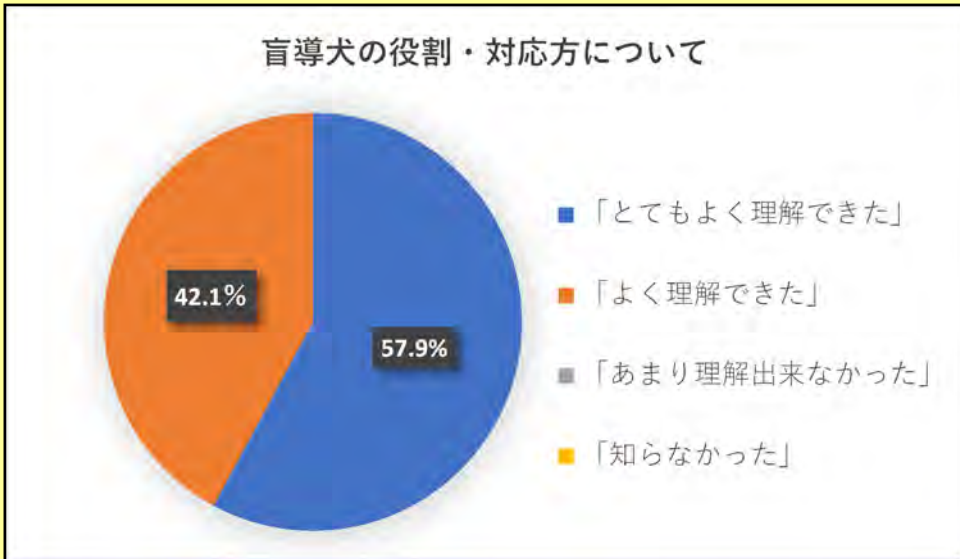
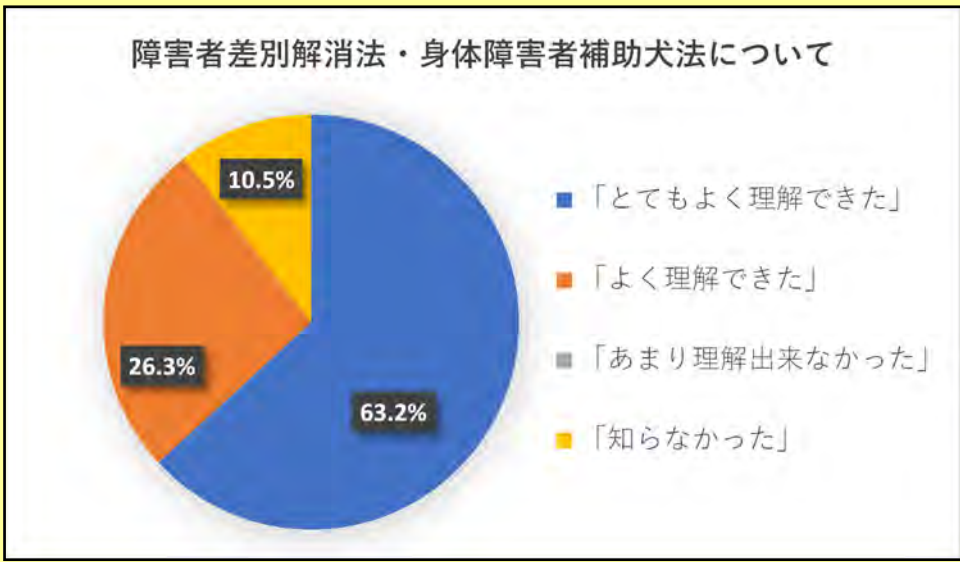
自主UD研修における 盲導犬についてのアンケート調査結果

東京タクシーセンターでは、タクシー運転手の資質・接客向上を目的として、自主ユニバーサルドライバー研修(省略)を実施していますが、令和5年10月31日に公益財団法人日本盲導犬協会と連携をし、盲導犬ユーザーが安心してタクシーを利用できる接客サービスを目指した自主UD研修(第2回目)を実施しました。

今後の自主UD研修において、より実践的なカリキュラムを導入するため、研修内容の充実化への一助とすることを目的とし、受講した19名にアンケート調査を実施した調査結果がまとめられましたのでお知らせします。

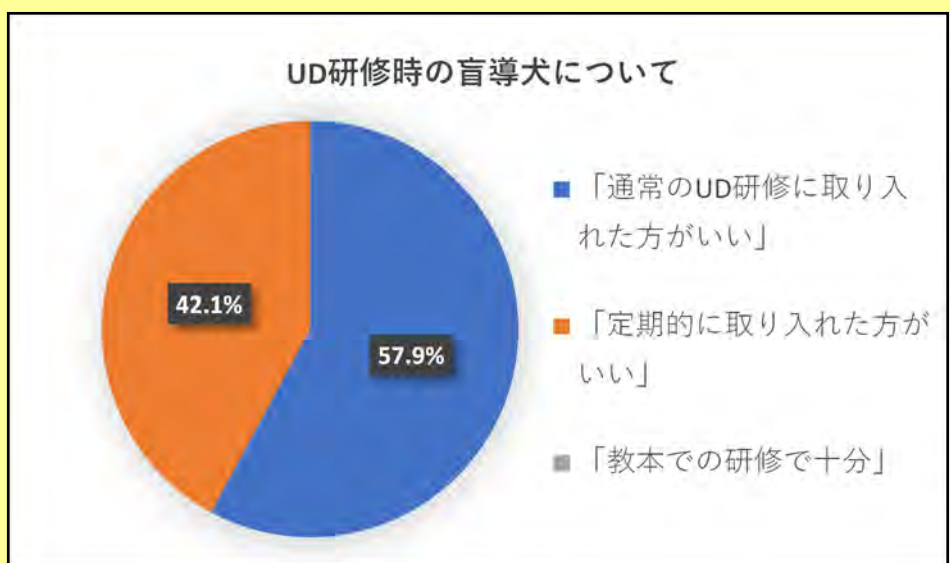
調査項目

- ① 障害者差別解消法・身体障害者補助犬法について
- ② 盲導犬の役割、対応方について
- ③ 盲導犬ユーザーの視点やニーズについて
- ④ UD研修時の盲導犬について
- ⑤ 研修生の年齢について



「意見・要望について」

受講した研修生19名すべての方が、今後、盲導犬を取り入れた研修を行った方が良いという結果になりました。また、1回目のアンケート結果と比べると、障害者差別解消法・身体障害者補助犬法について「とてもよく理解できた」との声が33.3%から63.2%へ増加していました。今後も、公益財団法人日本盲導犬協会と連携を図りながら、今年度においては試行的に盲導犬を取り入れた実践的な研修を実施していきたいと考えております。



大塚駅北口前及び南口前タクシー乗り場、各タクシー待機所にて環境美化運動を実施

令和5年11月22日(水)午後3時よりタバコの吸い殻やゴミのポイ捨て等の苦情が寄せられた大塚駅北口前及び南口前タクシー乗り場、各タクシー待機所において、法人事業者、関係団体等のご協力をいただき「環境美化運動」を実施しました。

同所においては植え込み等に捨てられたタバコの吸い殻やゴミが目立っており、清掃活動を実施するとともに、同タクシー乗り場及び待機所を利用する運転者に対して注意喚起等の広報を行い、タクシー運転者のモラル向上に努めました。

エッセンシャルワーカーである東京のタクシー運転者が、利用者や地域の方等から社会的モラルに反する行為を指摘されることの無いよう、適切な利用による環境美化の維持継続をお願いします。



登録事務受付時間のお知らせ

新規講習の予約申し込みの急激な増加により、教務部においては、12月の新規講習申し込み受講定員枠を増やし対応することになりました。

これに伴いまして、登録課では新規講習生の4日目における合格者の運転者証即日交付を今後とも継続して行うため、**12月5日(火)**

より登録事務受付時間の一部を下記の通り変更して行うこととします。

事業者・運転者の皆様におかれましては、ご不便、ご迷惑をおかけしますが、何卒ご理解くださいようお願い申し上げます。

変更前

月曜日～金曜日（祝日を除く）

9時から17時まで

変更後(令和5年12月5日より変更)

月曜日、水曜日（祝日を除く）

9時から17時まで

火曜日、木曜日、金曜日
(祝日を除く)

9時から16時まで

【お問い合わせ先】

登録課 03-3648-5561



「東京タクシーセンター 外国人旅客接客英語検定」合格者

東京タクシーセンターでは、訪日外国人旅客に英語で接客のできるタクシー運転者の育成を目的に実施している外国人旅客接客研修の成果と接客接客の一層の向上を図るため『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』を実施しています。この度、令和5年9月27日に74回目、同10月18日に75回目(臨時開催3回を含む)となる同検定を実施し、併せて40名が合格されましたのでお知らせいたします。これにより、検定合格者は計1,290名となりました。

令和5年9月27日実施

	氏名	事業者名
1	相葉 君江	東京太陽株式会社
2	秋田 泰成	日の丸交通株式会社
3	石井 康博	品川自動車タクシー株式会社
4	石川 光	大東京自動車株式会社
5	大塚 清	弥生交通株式会社
6	小畑 弘史	開進交通株式会社
7	片桐 雅之	光洋自動車株式会社
8	河西 信直	国際自動車株式会社
9	櫻井 勝哉	国際自動車株式会社
10	佐藤 淳	国際自動車株式会社
11	武田 鏡	国際自動車株式会社
12	田中 翔	株式会社ワイエム交通
13	照屋 壮仁	国際自動車株式会社
14	野平 和男	国際自動車株式会社
15	松尾 慶三	坂本自動車株式会社
16	松川 仁明	株式会社東京自動車
17	柳 広昭	東京ひかり交通株式会社
18	渡邊 一登	ラッキータクシー株式会社

※敬称略五十音順

※合格者21名のうち3名につきましては本人の希望により掲載を控えていただきます。

令和5年10月18日実施

	氏名	事業者名
1	アーカー チョウ	日交練馬株式会社
2	荒木 勇介	国際自動車株式会社
3	飯村 朋司	日本交通株式会社
4	石川 司	太平洋モータース株式会社
5	今津 勝	エスコート交通株式会社
6	岩永 憲一郎	鳳自動車株式会社
7	大塚 隆人	国際自動車株式会社
8	木原 幹雄	国際自動車株式会社
9	越野 治郎	共栄交通株式会社
10	難波江 朝子	国際自動車株式会社
11	長谷川 慶信	株式会社グリーンキャブ
12	長谷川 悦久	国産自動車交通株式会社
13	平野 弘仁	株式会社グリーンキャブ
14	本間 聡	国際自動車株式会社
15	山崎 誠貴	コンドルタクシー株式会社
16	渡邊 悠也	株式会社グリーンキャブ

※敬称略五十音順

※合格者19名のうち3名につきましては本人の希望により掲載を控えていただきます。

「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」の開催について

東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定の申込受付については、**定員を超える申込みがあった場合は抽選**とさせていただきます。**受験者(本人)からの申込み**にて受付けますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部まで電話でお申込みください。

実施日	1月24日(水)
申込受付期間	12月12日(火) ~ 12月18日(月)
先着順ではありません(土日祝日を除く、午前9時~午後5時)	

【検定費用】7,700円(税込) 【検定会場】東京タクシーセンター

【定員】25名(受付時に10名に達しない場合は、中止といたします)

【受験資格】「外国人旅客接客研修(英語上級)」及びタクシーセンター又は全国福祉輸送サービス協会認定事業者の「ユニバーサルドライバー研修」を修了した東京指定地域(特別区、武蔵野市及び三鷹市)の登録タクシー運転者(法人・個人)

予約状況はセンターホームページからご確認ください



【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

「外国人旅客接客研修」の開催について

外国人旅客接客研修の申込受付については、**定員を超える申込みがあった場合は抽選**とさせていただきます。**事業者からの申込み**にて受付けますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部まで電話でお申込みください。

実施日	12月27日	1月5日(金)	1月10日(水)	1月31日(水)
8:30 ~ 12:00	英語 中級	英語 中級	英語 上級	英語 中級
13:00 ~ 16:30	英語 上級	英語 中級		英語 上級
申込受付期間	1月28日(火) ~ 12月4日(月)	12月5日(火) ~ 12月11日(月)	12月19日(火) ~ 12月25日(月)	
先着順ではありません(土日祝日を除く、午前9時~午後5時)				

【定員】30名(受付時に10名に達しない場合は、中止といたします)

【研修費用】4,120円(税込)

講師を事業者に派遣して研修を行う「認定外国人旅客接客研修(英語初級・中級・上級、中国語)」も実施しています。詳細についてはセンターホームページでご確認ください。

予約状況はセンターホームページからご確認ください



【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

東京タクシーセンター 年末年始の業務スケジュール

日付	12月				1月			
	28日(木)	29日(金)	30日(土)	31日(日)	元旦1日(月)	2日(火)	3日(水)	4日(木)
一般業務	平常通り	休業						平常通り
研修業務	平常通り	休業						平常通り
試験業務	平常通り	休業						平常通り
登録受付	16時まで	休業						16時まで

【指導部】

銀座1号優良タクシー乗り場の年末年始における銀座ショットガンの運営について

令和5年12月29日(金)から令和6年1月3日(水)までの6日間は、銀座ショットガンの運営を休止します。休止期間中は築地川第一駐車場を閉鎖しますので入場はできません。管理者の皆様におかれましては運転者への周知をお願いいたします。

【新規講習及び各研修】

- ・新規講習は12月25日(月)開始が年内最終です。
- ・自主研修(1日間)・適正化研修は12月25日(月)が年内最終です。
- ・自主UD研修(1日間)は12月26日(火)が年内最終、新年初回は1月5日(金)となります。

研修スケジュール



【輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験】

- ・一般及び再試験の実施は12月27日(水)が年内最終、新年初回は1月9日(火)となります。
- スケジュールページで予約状況をご確認の上お申込みください。

試験スケジュール



☆「都内交通案内地図2024年版」は令和6年1月4日(木)より頒布開始予定です。

