

不満足買取センターとkmタクシーが連携 「タクシー業界への勘違い」の解消に向けた取り組みを開始

－ 不満データベースを用いた業界イメージ改善の施策 －

株式会社不満足買取センター（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木翔一郎、以下「不満足買取センター」）は、世の中のあらゆる不満を買い取り、データ解析を通じて、企業や社会による不満の解決を支援することで、不満のない社会の実現を目指します。

国際自動車株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：菅原信一、以下「kmグループ」）は、「ホスピタリティ・ドライビングkm～お客さまの笑顔、私たちの喜びとして」をモットーに、陣痛時の送迎を行う「マタニティマイタクシー」や外国人の接客も行う「東京観光タクシー」など多数のタクシーサービスを展開、タクシー業界のイメージアップを目指します。

■ 調査背景

不満足買取センターでは2015年の特集として「職業」に関するイメージ調査を実施。数多くの職業に対する投稿がある中、投稿数の多かった「タクシードライバー」に注目しました。そこで、テキストマイニング手法による投稿文の解析結果を元に、タクシードライバーの実態調査と業界イメージ改善に向けた協力者を募ったところ、タクシー業界の中でもホスピタリティ・ドライビングとして数多くの先進的な取り組みを行っている「kmグループ」に賛同いただきました。

■ 調査結果

- 【1位】 乗客とのトラブルが大変という印象（全体の約25%）
- 【2位】 給料が安そうという印象（全体の約15%）
- 【3位】 運転が荒くなりそうという印象（全体の約14%）
- 【4位】 勤務時間が不規則そうという印象（全体の約11%）
- 【5位】 他にできる仕事がなさそうという印象（全体の約11%）

上記5項目についてkmグループへ確認をしたところ、上記のマイナスイメージについては既に対策をしているため、現在のタクシードライバーには殆ど当てはまらない事が分かりました。

しかし、先進的な取り組みを推進しているkmグループは、現在の抱かれているイメージと事実のギャップを真摯に受け止め、タクシードライバーおよびタクシー業界の正しい理解を目指し、不満足買取センターと連携して取り組んでいきます。

■ 今後の取り組み



- ・ kmグループの取り組み、タクシードライバーの正しい理解に向けた特設ページをWEB上で公開（<http://biz.fumankaitori.com/lp/km/taxidriver.html>）
- ・ タクシードライバー希望者やその家族等に向けた情報冊子等の作成・配付

1位：乗客とのトラブルが大変という印象（533件：25%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ 最近では物騒な世の中になり、よくニュースでタクシー強盗に遭い、殺害されたり怪我をさせられたりと、理不尽な事件に遭われている方もいらっしゃいますね。また、マナーの悪い客が増えた、外人客が増えたと言ったことから聞き、想像しただけでも大変なお仕事だと思います。身近な人がなると決めたのなら、止める事はないでしょうが、主人や息子なら絶対に反対です。

2位：給料が安そうという印象（326件：15%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ ノルマとかあったら大変そう 労働の割に賃金は安いイメージ。

3位：運転が荒くなるという印象（301件：14%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ 客をひろうためには他の車の迷惑をかえりみず交差点ギリギリに停めたり、たくさん客をこなしたいためにスピードは出すわ、平気で割り込みはするは同じく運転を仕事とする者としては従事したくない職種。

■ 調査結果詳細

調査方法：インターネットによるデータ収集

調査対象：「不満買取センター」（<http://fumankaitori.com>）を利用している不満投稿者2,119人

調査期間：2015年12月 ※投稿不満計2,119件を抽出し、分析しました

■ 株式会社不満買取センターについて

株式会社不満買取センター（設立：2012年6月19日）は、世の中のあらゆる不満を買い取り、データ解析を通じて、企業や社会による不満の解決を支援することで、「不満のない社会」の実現を目指します。

2015年3月18日からWEB上不満を買い取るサービス『不満買取センター』（<http://corp.fumankaitori.com/>）を提供し、累計会員数28万人以上、不満件数330万件以上集めています。（2016年2月29日時点）

■ 国際自動車株式会社について

国際自動車株式会社（設立：1920年3月）は、タクシー・ハイヤー・バスをはじめ、リース、自動車保険、自動車整備、自動車運行管理サービス、駐車場事業に至るまで、自動車運行に関わるあらゆるサービス部門を有する旅客運送事業の総合企業です。

（国際自動車 オフィシャルWEBサイト <http://www.km-group.co.jp/>）

〈本件に関する報道関係の皆様のお問合せ先〉

株式会社不満買取センター 担当:原（広報） TEL:03-3342-6710 Email: pr@fumankaitori.com
国際自動車株式会社 担当:森田（企画・広報室） TEL:03-6277-7272 Email : pr@km-group.jp