

ここがスゴイ

女性が輝く！八千代タクシーが描く、未来の働き方と地域密着型サービス



業種	運輸業・郵便業
企業規模	31～100名
課題	育児/介護 / 男女参画 / 採用と定着 / 地域活性化 / エンゲージメント向上

「おじいちゃんがサングラス」という古いイメージを打ち破るべく、八千代タクシーは女性活躍を核とした革新的な働き方改革を推進。柔軟な勤務体制、ITを活用した業務効率化で、女性ドライバーが全体の約3割に増加しました。大澤社長と御厨部長の強力なタッグのもと、心理的安全性の高い職場環境を構築。コロナ禍の人材難を乗り越え、地域住民からの信頼と売上向上を実現しました。今後も多様な人材確保とテクノロジー活用で、業界のロールモデルを目指します。

■YouTube動画



■Interview

＜八千代タクシーは、女性活躍推進において以下の課題に直面していました＞

■タクシー業界のイメージと女性ドライバーの少なさ:

従来のタクシー業界は「おじ（い）ちゃんたちがサングラスをかけてタバコを吸っている」という古いイメージが強く、「怖い?」「就きづらい」といった印象がありました。このイメージは特に若い世代や女性が業界に参入する際の障壁となっていました。業界全体でも女性ドライバーは非常に少なく、多様な人材の確保は困難でした。

■家庭と仕事の両立の難しさ:

タクシー乗務員の従来の働き方は、勤務時間が長く不規則であるため、女性が家庭の事情(子育てや介護など)と仕事を両立させることが難しいという課題がありました。これにより、女性ドライバーの採用や定着が困難でした。

■人材不足と採用難:

業界全体で人材不足が深刻化しており、特にコロナ禍においては、2年間新規の応募がほとんどない時期もありました。これは、女性ドライバーに限らず、全体的な人材確保の課題でもありました。

<八千代タクシーは女性ドライバーの積極的採用とイメージ改革を数多く実施してきました>

■採用基準の緩和と柔軟な対応:

「ネイルやピアス、金髪でもOK」といった、従来のタクシー業界では考えられなかったような自由な服装・髪型を許容し、女性が自分らしく働ける環境を整えました。

■体験乗車の導入:

面接後に3時間の「体験乗車」を設け、女性ドライバーの横に同乗してもらうことで、入社前に仕事のイメージを掴んでもら

い、ミスマッチを防いでいます。

■女性専用車両の導入:

桜のラッピングを施した車両や、ピンクのハンドルカバー、桜のマットを導入した女性専用車両を運行し、「女性が乗りたい車」を提供することで、業界イメージの変革を図っています。

■勤務時間の柔軟な調整:

女性ドライバーの勤務時間は、家庭の事情に合わせて柔軟に調整できるようになっており、「急な家庭の事情にも対応できる体制」が整っています。

■休憩時間の確保:

日勤の場合、6時間を超える勤務では40分、1日勤務の場合は3時間の休憩を確保するなど、無理なく働ける制度を柔軟に運用し、最大限活用できるようにしています。



■女性ドライバー向けサークルの運営:

「FLOWERS」というサークルを設け、女性ドライバー同士が勤務調整や情報共有を行うことで、相互にサポートし合える環境を構築しています。

■24時間体制の配車システム導入:

徳島の会社が提供する配車システムを導入することで、業務の効率化とコスト削減を図りながら、24時間体制で配車を行なっています。

■ロボット遠隔点呼システムを導入:

「離れたところで働く」テレワークという観点からは、八千代の本社と浦安の拠点を高画質のWEB会議(Loop Gate)で常時接続すること等で、運行管理責任者の業務をテレワークで実現しています。浦安の拠点に出勤したドライバーは、顔認証でシステムを起動し、免許証も含めて本人性の確認を行い、機械に息を吹きかけます。その状態で、八千代の運行管理責任者の方が、こちらも顔認証で本人性の確認を行い、アルコールチェックを実施します。

さらには高画質のWEB会議を介して顔色を見、対話をして健康状態をチェック。従来は、このチェックのために浦安まで出向く必要がありましたが、現在はテレワークで実施できるので効率的です。

■安全対策の強化:

防犯カメラの設置や、電話での配車は必ず電話番号がわかる相手に限定するなど、女性ドライバーが安心して働けるよう安全対策を徹底しています。また、特に若い就業希望者の場合、親御さんの了解も得て採用するなど、細やかな配慮を行っています。



<これらの取り組みにより、八千代タクシーは具体的な成果を上げています>

■女性ドライバーの増加と定着:

女性ドライバーの採用に成功し、現在では乗務員60名中「12名」が女性ドライバーとなっています(約5人に1人)。「若いドライバーや女性ドライバーが増え、地域の安心感が向上しました。」

■企業イメージの劇的な改善:

従来のタクシー業界のイメージを打ち破り、明るく、親しみやすい企業としてのイメージが定着しつつあります。ホームページやSNSでの情報発信も功を奏し、求職者から「ホームページが柔らかい感じがすると思いました。」といった声が聞かれています。

■顧客満足度の向上:

女性ドライバーのきめ細やかなサービスや、ラッピング車両の導入により、お客様からの指名や「乗ってよかった」という声が増え、地域住民からの安心感が高まっています。「女性の方が当たりがいいからやっぱ女性ドライバーさんお願いします。」といった声も聞かれるようです。

■業務効率化とコスト削減:

運行管理システムや遠隔点呼システムの導入により、人件費の削減と効率的な運行が実現されています。これにより、女性ドライバーがより働きやすい環境が整備されています。

■売上の向上:

アプリ配車の活用やインバウンド需要の回復により、コロナ禍以降売上が大幅に向上しました。夜間の稼働も増え、ドライバーの収入も向上しています。



<八千代タクシーが特に工夫した点は、女性活躍推進の視点>

■大澤社長と御厨部長の強力なタッグ:

タクシー業界の経験がない大澤社長の柔軟な発想と、40年以上の業界経験を持つ御厨部長の現場知識が融合することで、女性が働きやすい環境を構築するための革新的な取り組みが次々と実現しました。二人の間には「ぶつかる時もあるんだけど、大体は社長も私の意見を取り入れてくれるし、社長の考えも私に言ってくる」という強い信頼関係があります。

■女性の視点を取り入れた環境整備:

女性ドライバーの意見を積極的に取り入れ、車両の内装(レースのシートカバーから女性ドライバーのネイルを守るために合成のシートカバーへ変更など)や、勤務体系の調整など、細部にわたる改善を行っています。

■心理的安全性の高い職場環境:

社長と従業員の距離が近く、心理的安全性の高いフラットな関係性を築いています。これにより、女性ドライバーも安心して意見を言える環境が醸成されており女性の多様なライフスタイルへの深い理解を示しています。

■SNSを活用した魅力発信:

ホームページやInstagramで会社の日常や女性ドライバーの活躍を積極的に発信し、タクシー業界のイメージを刷新するとともに、求職者、特に女性からの応募を促しています。「月に十人ぐらい来るんですよ。」と、その効果を実感しています。



<女性活躍推進の取り組みを進める中で、苦労も経験しました>

■コロナ禍における人材確保の困難:

コロナ禍においては、人の動きが止まったことでタクシー業界全体が低迷し、八千代タクシーも「二年近く、誰も入社しない」という時期を経験しました。この困難な時期を経て新しい効果的な採用活動の展開に至りました。

■新しいシステムへの適応:

ITシステムの導入当初は、従業員がパソコン操作に不慣れであったり、新しいシステムに慣れるまでに時間を要しました。「ほとんどがパソコン操作で、最初はマウスも、さらにはダブルクリックも解らなかった」そうです。

<八千代タクシーは、今後もさらなる女性活躍の場を広げ、持続可能な事業運営を目指して課題に取り組んでいく予定です>

■女性ドライバーのさらなる採用と定着:

今後も女性ドライバーの採用を積極的に行い、家庭を持つ女性がより働きやすい環境を整備していくことを目指しています。「女性が働きやすいを第一に考えて」がポリシーです。



■英会話対応の強化:

外国人観光客の増加に対応するため、乗務員の英会話スキル向上を目指しています。現在の翻訳ツールで不十分な点を補うため、より高性能な翻訳システムの導入も検討しています。

■質の向上と教育の徹底:

「八千代タクシーといえば」と言われるような質の高いサービスを提供するため、乗務員教育の徹底を図ります。特に「ドアサービス」など、きめ細やかな対応を重視し、女性ドライバーの強みをさらに伸ばしていく方針です。

■テクノロジーのさらなる活用:

ロボット点呼の完全導入など、さらなるIT技術の活用により、業務効率化を推進していきます。将来的には、家庭の主婦・主夫が自宅から配車業務を担うような「テレワーク」の可能性も模索しています。

■多様な人材の確保と育成:

ドライバーだけでなく、運行管理やチームを支える人材の確保も課題として認識しており、若い世代が働きがいを感じられるような職場環境の構築を目指しています。



<https://ytaxi.jp/>