″ステータス″から″パートナー″へ

企業の役員送迎など車の運行管理を一括で請け負う自動車管理業者が集まる「一般社団法人・日本自動車運行管理協会」（大槻光雄会長、会員40社、賛助会員13社）が昨年、設立20周年を経過した。一昨年に一般社団法人に移行、3代目新会長に大槻光雄氏が就任し、業界団体として新たなスタートを切った。アウトソーシングビジネス隆盛期に飛躍を遂げた同業界。「安心・安全と顧客満足度」を柱にドライバーを「運転士」と位置付け資質の向上を目指し、資格制度運営やコンテストなどたゆまぬ前進を続けている。″ステータス″から″パートナー″へ――。成熟に向かう管理業の現在について大槻会長にうかがった。（文中敬称略）

一般社団法人 日本自動車運行管理協会　大槻 光雄会長に聞く

設立20周年、質の向上実感

――協会設立から20年、協会も11社から40社に成長しました。貴協会の特徴は？

大槻会長　社会が大きく動いた20年だった。平坦な道のりではなく、デフレ、金融危機など厳しい時代。その中で会員が危機意識を共有できました。自家用自動車管理業は規制産業ではありません。オーナー系、金融系、多角経営など、それぞれ背景も規模も違う会社の集まりです。そのためか会員同士が上下なく主従なく、自分たちで学びつくり上げることで結び付きを強めてきました。和やかなムードがあり、会員同士が自由な情報交換をとても大切にしています。そういう風土をつくり上げてくださった先輩方に感謝します。

――20年の成果としては東京都の認定を受けた「運転サービス士」専門校を設立。さらに昨年、「運行管理士」の資格制度をスタート。安全とサービスの質に関する取り組みは秀でています。

大槻　運転サービス士の資格は地域交通維持のため国交省が2種免許に準じる資格に位置づけました。資格、学校の存在感を感じます。20年で運転サービス士の質は相当上がったと実感します。毎年開催するコンテストで目に見えて確認できる社の努力が伝わってきます。

――業界団体が資格やコンテストなど質の″みえる化″や評価システムの運営は先進的で注目されました。

大槻　「安全・安心・顧客満足度」。これは協会の大きな柱です。それを表現するのは第一線の運転士、支援するのが会社です。ただ運転士に任せるのではなく質の高い安定したチームワークで仕事を完結させていくストックビジネスとして大事なことです。

――運行管理士の資格はその点をより強めることができます。

大槻　昨年中に8会場、1回2日間、講習と試験を行い約500人が取得しました。協会総出で取り組み、多くの参加を得て苦労が実りました。実務の質に関しコンセンサスを図り、協会役員が講師となって受発注、メンテナンス、関係法令など実務のノウハウを講義しました。資格者は誰でもお客さまに一定水準以上の説明や対応ができるようにしたい。それによって協会員の安全・安心のコンプライアンスを証明したい。

運行管理士の認定資格制度は昨年4月からスタート。法令やマナー、業務上の知識を講習会で学び試験を行う。大槻会長や山口哲也副会長らが講師を務め12月まで全国7地域で8回を実施、491人が認定証を手にした。今後は同認定証を示し顧客の対応に当たる

成熟産業を目指して

――かつては″暗黒産業″と呼ばれましたが、いまや1つの業態として認知されています。

大槻　初期にはタクシーとの類似性などが指摘されたこともありました。現在はタクシーとは全く別のサービスが確立しています。社会のリスクが高まる中、顧客である役員の身辺リスクを低くし、経営資源をしっかりガードする役目も担うようになりました。緊急時の対応から、ご家族のプライバシー保護などのセキュリティーまで保証する。お客さまの″ステータス″から″パートナーシップ″へ、業務の役割が進化しています。

――質へのこだわりはデフレ時代の苦労も背景に。

大槻　デフレ時代に無益な競争の結果、マーケットプライスが低く定着し人件費を直撃しました。しかし、それではいずれ人材が枯渇してしまう。われわれもそのテーマに直面しています。

――業界の今後の成長をどうみていますか。

大槻　地味に少しずつ一つの業態として成熟していきたい。やりがい、誇りを持って働ける職業にする。そのために一定の価格を確保することで、その士気を整えて社会に一層認知される業界にしたいと思っています。

これからは価値にふさわしい価格、運転士の安定した生活を保証する賃金が大変に重要です。

業態の拡大として自治体委託による地域交通の受注も出てきているのですが、「地域交通は高齢運転士でも務まるから」と安い受注を安易に引き受けてしまうのは考えものだと思っています。命を預かる仕事ですから。

全国運転サービス士コンテストは、松戸市の日立物流で年に1回行われている。運転技能、接客サービスに加え日常の整備点検、簡易清掃、学科試験、身だしなみの各分野の審査員が採点する。昨年は乗用車部門に7社31人、大型車部門で7社20人が参加した

日本自動車運行管理協会のあゆみ

1989年　任意団体「日本自家用自動車管理協会」発足
1992年　警察庁、運輸省（当時）、運輸省（当時）の共管で、社団法人「日本自家用自動車管理業協会」の設立許可。初代会長に野口勇氏。
2000年　運転サービス士を育成する「自家用自動車運転士専門校」開校
2001年　同専門校が東京都の職業訓練校の認定を取得
2004年　藤澤武雄会長就任
2006年　運転サービス技術の底上げを目指し運転サービス士全国コンテストをスタート
道路運送法改正により市町村運営有償及び過疎地有償運送の一種免許の運転者要件として、「自家用自動車運転士専門校」の運転サービス士科を修了が明記される
2009年　運転サービス士全国コンテストに大型車（バス）部門を追加
2012年　大槻光雄会長就任
公益法人制度改革関連3法に基づき一般社団法人へ移行。名称を「一般社団法人日本自動車運行管理協会」に変更。実務スキル向上と差別化を目指し「運行管理士」認定資格制度をスタート、約500人が取得
2013年

一般社団法人
日本自動車運行管理協会
〒141―0031　東京都品川区西五反田2－26－9　五輪プラザビル5F
▼☎03（6420）3865 F A X 03（6420）3866
▼Eメールjimukyoku@ajva.or.jp▼URL:http://www.ajva.or.jp

企画制作・東京交通新聞社広告部