

1: 「移動サービス供給力の確保」についての講演

(1) 鳥取大学大学院工学研究科 谷本 圭志 教授…「これからの公共交通の戦略」



- 日本で一番人口の少ない田舎としての鳥取のビジネスモデルはこう変わらないといけないんじゃないかというのを少し考えてみたいと思う。
- これまでの公共交通の戦略というのは、利便性を高めようというところを主にやってきた。もちろんそれも重要なことだが、交通産業から利便性を上げていくというのは特に人口が多いところが多かった。そういうところでは、他社や施設同士の競争が働く、頑張れば報われるという世界がある。ただ、人口が少ないところで利便性を上げようということだけでいいのかっていうと、どうなのか。富山の例もあるが、鳥取とは人口が全然違う。持続可能性のインパクトがない中、ちょっとだけ収益が増えるといったことはあるかもしれないが、継続的に人口が減る中では収益も落ちていく。利用促進だけしておけばいいというのではなく、社会の状況に合わせて供給側の方を変えなくてはダメ。
- 「蜘蛛と蜂」
これまでのビジネスモデルでは、「蜘蛛」のように巣を張ってじっとお客が来るのを待っていた。これからのビジネスモデルは「蜂」。蜂は飛んで花を探し、蜜や花粉を運ぶ。これは蜂だけでなく、花にとってもメリットがある共存共栄の関係。それぞれの課題を解決して全体としてうまくやっていく、こういったモデルが今後は必要。

①不特定多数のいろんな顧客を開拓して問題解決

加計呂麻バス…路線バスの運行に加え、買い物代行、新聞配達や荷物運搬など移動以外のサービスを提供

②需要(=蜜)が多い分野を見つける → 配送業務や福祉分野

県内でも、大山町では貨客混載で人より貨物の量が多いほどになっている。

また、鳥取市の今後の人口予測では、高齢者数は横ばいであるのに対し、要介護認定者数は右肩上がり。福祉との連携はわかりやすい。福祉事業者の利用者さんは、途中でちょっと公園や映画へ、というのができないが、利用者は今の交通事業者は移動手段として間接的に関与。ただ、直接的な利用促進ができるのではないかと。こういうビジネスモデルを考えると、いろいろ開けるのではないかと。

・「これまでやってこなかったこと」

あらゆるものは陳腐化する。マーケティングをして、新たな取組に。

どのような市場がつかれるか？

(例) コンビニエンスストア…小売りだけではなく、運輸、飲食コラボ、行政サービス(住民票など)も提供。

・「地方における MaaS」…いろんなサービスとの統合

交通事業者間の統合もだが、旅客運送以外のパートナーとの協業。

効率性アップのためにデジタルを活用し、データの方は事業者にも使っていただいて、結果として利用者の利便性を高める手段にすればいい。利便性を高めて統合したらおしまい、ではない。

供給者側が、力を高めるように統合していくシステムが必要。

・「エコシステム」のイメージ

プラットフォームは、サービスを依頼する人たちへの輸送とのマッチングをする。

・まとめ

社会に合わせた供給の仕組みとして、蜂モデルにならざるを得ないのでは、と考えている。

これはこうじゃなくてはいけないという話ではなく、新たな供給の仕組み(兼業や協業)による総合的なエコシステムへ、失敗もしながら歩いていくのだと思う。今日の設立、会議が今後の一歩。

(2) 一般社団法人ソーシャルアクション機構 北嶋 史誉 代表理事…「福祉 Mover」



・福祉 Mover の実証実験を多くの市町村、山間地、政令指定都市（～R3. 仙台市）でやってきた知見をまとめ、デジタル田園都市構想の申請にも取り入れてもらっている。今日、福祉関係、介護業界の人も来てくれると嬉しいなというふうに思っていた。

デイサービスには必ず送迎業務が入っているので、それを IT 化。(①)

もう一つ、デイサービスの送迎車を AI 活用して、交通弱者支援しよう。地域のインフラ、第 3 の交通を目指そうが合言葉だった。タクシー事業者と競合してしまい、ハレーションしてしまうことを、どうしても避けたいということで、タクシー業者、市町村、県などとトリプル Win のモデルはなかなか難しく、大変時間もかかった。(②)

<①福祉の送迎業務デジタル化・効率化>

(例) とあるデイサービスの送迎計画表等

ホワイトボードへの送迎表の貼りだしや、送迎用のゼンリン地図をコピーして貼り合わせる作業。

作業が属人化している上に、かなりの手間がかかっている。介護は長らくこのような世界。

→車両 1 台につき 1 台タブレットを配置し、ナビゲーションをしてくれるシステムを導入。デジタル化で解決。

・人力作業だと、送迎表のメモに記載している注意事項（例：利用者さん宅のコタツを消す）が漏れるといったヒューマンエラーが起きる。タブレットでは、到着した際にボタンを押すと「コタツの電気消してください」としゃべる。

<②デイサービス送迎を相乗り活用することによる交通弱者支援>

・デイサービスは、A さん→B さん→C さんを迎えに行つてこれを繰り返すイメージがあるが、実際は急にお休みが入ったり、新規利用者があつたりして、送迎というのは生き物のように日々動く。

例えば、車椅子の利用者 P さんが、「途中で病院に薬をもらいに行きたい」という依頼をデイサービスに

出した場合、クラウド上で一番近くを走っている車がついでに迎えに行くというシステムになっている。

- ・よく、終わったら順番に車が迎えに行くと思われているが、これはものすごいコストがかかってしまう。デイサービスを知ってる方は、到着時間が遅れてサービス提供時間に影響が及ぶのではないかと心配する。そのため、コンピューターでかなり多く計算をさせ、10分以上遅れない車を配車するシステムになっている。

(法人の垣根を超える第3の交通手段)

- ・山間地、過疎地域等にもデイサービスがあるが、交通空白地帯もいっぱいあり、高齢者も多い。

デイサービスの送迎を法人の垣根を越えて(健康な人まで受けてしまうとタクシー事業者とのハレーションもあるので)要介護認定を受けている方等に利用者を限定した上で、法人同士が車の送迎を融通しあう。

そうすることによって、今あるリソースを使うだけで、地下鉄を掘ったり路面電車を引いたりする必要はない。今あるベースサービスをうまく活用すれば、明日からでもできてしまう可能性がある。

コストをかけずに、今走っている車を活用して地域のインフラにしていこうよ、というのが、我々の考え。

実際に、兵庫県の場合は市から補助金をいただいている。

最初から相乗りまでできるかというところではなく、最初はフェーズⅡとして同じ法人に属するAとBでデジタル総合計画表を作り、タブレットで位置情報を共有する。そうすることで送迎の台数を減らすことができる。

また、高齢者はそのままではスマホが使えないので、利用の仕方を教えさえすればフェーズⅢ(福祉Moverの最終形である、複数施設間で利用者を対象とした乗合デマンド方式)となる。

デイサービスでやるメリットとして、週3回というデイサービスのリハビリのコンテンツとして、若い看護師さん等がスマホ教室をする。使い方を教えると、大体できる。

- ・デイサービス側のメリットとして、高齢者はデイサービスがある日は外出するが、それ以外の日は家でテレビを見ていたりするので、介護度が改善するはずがない。福祉Moverを導入すれば、非通所日にもMoverで出かけて元気になるので、デイの評判もアップする。
- ・我々はインバウンドやビジネス客を乗せたいと思っていない。タクシーの苦手な部分を担う形で、介護が必要な人の乗り降りのコツや知識がある。こういった交通弱者をターゲットに送迎を地域支援できないかと考えている。
- ・また、免許返納しろといっても返納しない。生活ができなくなってしまう。なので事故も減らない。群馬でも高校生がはねられて亡くなったとセンセーショナルに報道された。免許返納しても日常生活に困らない社会をまず作ってくれないと、免許返納しない。
- ・福祉Moverは位置情報を発信しているので、利用者が自分のスマホでどこまで迎えが来ているのかわかる点で安心感がある。

<これからの展開(業種を超えた地域連携事業へ)>

- ・何か違う分野同士をかけ合わせないと、これからは難しいんじゃないかと考えている。介護だけでもできないし、交通事業者だけでもできない。群馬ではタクシーもドライバーが減ったり倒産したりしている。介護も職員が不足しており、介護は得意だが運転が不慣れという職員もいる。それを、タクシーに委託する。デイサービスの送迎を委託すれば、毎日定量的に仕事がある。歩合制が主流のタクシー業界で、定量的に仕事があるのは嬉しいと言われる。
- ・介護側は送迎でお昼休みを削っていたが、タクシーはこの時間帯が比較的暇なので、ここを委託する。

みんなが win-win の関係が作れる。今は相乗りの予約も取れるので、安心して待てる。

(ドライバーGo! アプリ) タブレットでデジタル化し、予定していたドライバーとは別のドライバーに手を挙げてもらえる。

→そうなっていくと、ドライバーレスの介護事業所もでき上がるのではないかと考えている。デイサービス側は車にかかる経費がいらず、そうすればもっとタクシーへの委託料も高くできるのでは。

- ・去年厚労省で法改正があり、今までデイサービスの送迎を委託した場合は介護保険料を「送迎減算」しなくてはならなかったが、第三者に委託しても減算が適用されないということになった。
- ・群馬では、公共交通に多額の補助をしており、これではサステナビリティがない。まずは補助を受けて実証実験し、それを地域に応じてカスタマイズ。この辺を、規制緩和も含めて、何か新しい動きをし、イノベーションをしていかなきゃならない。

これまで我々は経産省等からお金をいただいて実証実験をしてきた。そのお金で、その地域に合わせてカスタマイズしながらやってきた。最終的には行政からの補助なしにできるモデルを作りたい。

[実証事例①学童 Mover]

- ・学校併設の学童になかなか行けないといった時に、学校以外の民間の学童への送りを福祉 Mover がする。タクシーだとコストが合わないから、やってほしいとの声があった。ここも話し合いを重ねていかないと、ハレーションが起きることになってしまうので、そういったことも考えながらやる。介護事業者は特に看護師、薬剤師さんなど女性が多い。自らの職員もこのデイサービスの送迎を使う。

[実証事例②ワクチン Mover]

- ・コロナワクチンのブームが記憶に新しいが、ワクチンを打つときに予約が取れない。ワクチン接種の送迎をしてくれる娘の休みに合わせて予約したいが、なかなか予定が合わず予約できない。であれば、ワクチンと一緒に福祉 Mover の予約も入れてしまう。娘の休みとか関係なく、その日に予約してしまう。
- ・ワクチン接種会場の駐車場問題もあった。ワクチン接種の車がいっぱい、駐車場からはみ出るなどして地域の問題にもなった。これも解決できる。

<まとめ>

- ・自家用車の利便性に対抗できるものはなかなかないが、リアルタイムで予約でき、ドアツードア (ベッドツードア) である点で最も自家用車に近いサービスを提供できるのはこのデイサービスの送迎。これを活用できるのがよいという風に思っている。
- ・今もいろんなところで実証実験をしているので視察していただいてもよいし、そんなにコストもかからないので、もし実証したいということであればぜひ協力したい。

(3) 株式会社電腦交通 近藤 洋祐 代表取締役社長…「電腦交通の取組」



・「電腦交通」の成り立ち

電腦交通はタクシー業界の中から生まれたシステム開発会社。徳島県に拠点を構えており、岡山、福岡、東京等全国5拠点で全国展開をしているベンチャー企業。創業7年目で、株主の皆様に応援をいただきながら、全国展開をしている。

もともと家業がタクシーを営んでおり、経営再建に取り組んできた経験があり、タクシー業界の課題をDXで解決しようと考えた。

・タクシー業界の現状

ドライバーの平均年齢が60歳手前となっており、高齢化している。登録されているタクシー台数は23万台あるが、ドライバー不足のため稼働率は60%程度。また、事業登録している社の70%は保有台数が10~20台と小規模事業者で構成されている業界で、後継者という点ではおそらく国内のあらゆる産業が抱えている課題に重なる。

一方で、2010年以降デジタル化が加速化しており、スマートフォン配車アプリが普及し始めていて、注文数自体は年々増加傾向にある。しかし、先ほどのように乗務員を始めとするタクシー業界側の人員不足で注文が取り切れていない。昨年12月のサンプルでいただいたデータによると、65%くらいしか配車できていない。つまり供給が追い付いていなくて、お客様から注文がドーンと増えている。

徳島で会社再建をやっていたが、経営の経験はなかったので、今できることを全部やろうと考えていた。自らドライバーもやっていて、非効率と感じた。業界自らの取組が必要だと思い、電腦交通を立ち上げた。

・電腦交通の具体的な取組

①タクシー業界の内側をデジタル化

- ・業務上必要なことを一つの配車システムにまとめてデジタル化（クラウド型タクシー配車システムの開発）。お客様から電話やアプリでオーダーがあると、個人情報も管理され、車両のタブレットに

表示される。タブレットの中にアプリを入れると、地図上で目的地を表示してくれるので、初心者の乗務員でもスムーズに運転することができる。自分自身がドライバーをやっているこんなものがあったら効率的になるな、といったことを落とし込んだもの。

- ・デジタル化だけではなく、より高度なものに。システムを導入したときから同じ機能を使い続けるのではなく、購入者さんからの要求がいろいろ高まってくれば、それに必要なシステムを定額費用でどんどん配信していく。最近では、PRされていなくて認知度が低かったが、2019年に事前確定運賃という新たな運賃体系が導入され、これは配車アプリを前提とした制度だったが、電話を利用する方が一定程度いる中でなかなか広まらない。そこで電話で呼ぶ場合の事前確定システムを開発。まだ少ないが3県で実装している。
- ・また、最近開発したのが、システムが自動応答してくれる「IVR」。タクシー会社への連絡の5%くらいは新しい注文ではなく、キャンセルや問い合わせ。これをシステム側が自動で判定し、対応してくれる。この新しい機能を配信したところ、かなりオペレーターの負担が減った。京都のMKタクシーで導入していただいている。5%をシステムが対応してくれることによって、新規の注文に集中でき、注文が多くさばけるようになったとの声がある。
- ・タクシーの問題をバラして、DX化できるものをDX化。

②事業継続のための人員確保（コールセンター等のリモート化）

- ・タクシー事業者からの要望で開発したのが、コールセンターのリモート化。これまでタクシー業界はコールセンターを構築し、出勤しないと対応できなかった。この電話対応をリモート化。セキュリティは強化したうえで、PCがあれば自宅でコールセンターができるシステムを構築。コールセンターで取り切れなかった注文を、経営者が出張先で代わりにとることも可能に。現在41都道府県の事業者に使っていただいている。
- ・タクシー事業者はコールセンターも人材不足。一方で、各タクシー事業者が行っているコールセンターはどれも同じようなことをやっている。なので、まとめて一緒にやらないかと。タクシーの配車だけやる会社を複数の事業者が共同出資して新たに立ち上げ、そこで現在コールセンターの受託サービスを4拠点で行い、配車業務を請け負っている。

これまでAの会社で受けて空きがなければ断っていた注文も、配車業務を一本化したことでB社でよければ空いているから受けることができますよ、ということになる。

また、データのログも残るので、例えばA社への注文をB社に仲介した分の手数料をとるということも可能。

③自治体の地域課題を一緒に解決していく（本日のテーマに最も関係するもの）

- ・タクシー業界でやり切れないものを異業種と連携してやっていく。タクシーもドライバーの数が足りず、新しい仕事ができないのが実態。業界では営業効率を改善していきながら、移動の部分をタクシーが担い、それを効率的にさばく。人が移動すれば、地方経済にお金も落ちていくので、タクシー業界だけではなくいろんな要素が自治体の中で連携をしながら、地域全体で大きな経済を動かしていくという流れを作っていくべき。そういう論理でデザインをしていかなければいけない時代に突入した。
- ・「電脳コネク」…配車システムを他の事業と連携させる（システム一元化）。JR西日本のsetowaやWESTERともすでにシステム連携済。タクシー業界としてドアツードアの知見をためており、移動ニーズの複雑さについてのノウハウがある。このデータをデータベース化。
- ・各地域においてステークホルダーを巻き込みながらやっていく。実際、各地域の交通関連の課題解

決に自治体と共同で取り組んでいる。

(例) 新潟県加茂市「乗合タクシー」

路線バスに対する行政からの補助率が高いエリア。バス事業者と相談をしながら、ドアツードアで相乗りするものに変えていこうという取組を行った。結果、バスへの補助は減り、利用者は増加した。利用者は、安い値段でドアツードアのサービスを受けることができる。

利用者が高齢化し、バス停留所に自分で行くことができない方もおられるが、乗合タクシーであれば、家の前、目的地まで直接移動できるので、支持いただいている。

バス事業者との対話は難しいが、利用者が増えれば当然地域経済も潤うといういい循環ができる。

・タクシー経営者のネットワーク (一社) X Taxi

タクシー業界の次世代の経営者のネットワークを持っており、加盟 100 社以上になってきている。

これまで100年以上、タクシーのビジネスモデルはなかなか変容してこなかった。ただ、昔から強く存在していた都市部と地域の分断というものがなくなりつつあり、全国的に活動が変わっていかないといけないという状況にある中、何とかこの少子高齢化の中で必要とされるタクシー業界の団体として取組を行っている。

2 パネルディスカッション…「地方における MaaS の可能性と課題」

[コーディネーター] 谷本教授

[パネリスト] 北嶋代表理事、近藤社長、(株) バイタルリード 森山社長 ※オンライン参加



(谷本教授)

今日のセミナーでは自分も含め、供給側としての話をした。MaaS についてはどのような方向で進めればよいか、という点では共通していると感じた。異業種連携、統合はどんどん進めていかなくてはいけない。

統合に関しては2つのレベルがあって、1つはオペレーションレベルでの統合。北嶋理事のお話では、介護事業所の事業所間の車両も一つに統合して、という運用。IT 技術も入れて統合していこうと。もう1つはマネジメントレベルの統合。交通の中でできることは、なるべく交通の中で処理してやっていきましょうということ。

では、具体的にこのコンソーシアムで何をやっていけばよいのか？

(とっとり交通フェスタ実行委員会 植田 英樹 氏)

先ほどのお話の中で、高齢者の方がスマートフォンを使うということがあったが、高齢者の中にはいわ

ゆるデジタルアレルギーのような感覚をお持ちの方がおられるが、MaaS ではスマホが必須だと思うので、高齢者の方にスマホを学んでいただく、という前提で進んでいくのか。

また、予約・配車によって何か移動の楽しみが増えないものか、と考えており、例えば免許を返納したり、もしくはお酒を飲んでしまったので、車が使えない、といった場合に、単に目的だけではなく、乗合とか移動中の楽しみをこれから何か作る必要があるという気がしている。こういった移動の楽しみについて何かお知恵があればお聞きしたい。

(北嶋代表理事)

1 点目の高齢者のスマホの普及ということについて、やっぱりガラケー所有者がまだ多い。スマホを使えたら便利だということはあるが、アレルギーがある。それを教室でお教えすると、何でもっと早く使わなかったんだろうという風になってくる。孫と LINE ができたり、新婚旅行で行った場所を Google で見れたり。また、福祉 Mover の作業手順だけを教えてあげて、実際に配車ができる体験をするとびっくりされる。そうすると、スマホ欲しいな、となってくる。

2 点目の送迎の楽しみってということなんですけど、デイスターの送迎なので、なかなか乗ってる間の楽しみというのは難しい。ただ、女性の場合はすぐ友達ができる。初対面でも会話を楽しめる。また、そこに学童の子どもたちが乗ってくると交流も生まれる。ただ、寄り道のタイムロスは難しいと思う。

(近藤社長)

1 点目については、利用者に最適なのは何なのか？ユーザーインターフェースを考えて、アプリがいいのか、電話がいいのか、呼び出しボタンのようなものがあるのか。答えはわからないが、全部あってもいいと思う。実際、2019 年に山口県の高齢化が進んでいるエリアでデマンド交通の実証実験をやったが、その時の利用者の平均年齢 65 歳で、電話とスマートフォンそれぞれを用意し、どちらでも注文できるようにした結果、100%電話だった。短期間の実証だとこのような結果になると思う。

デジタルシフトの中でいくつかの方法を用意するというのが事業者側の答え。段階的に絞り込んでいくという状態をしばらく続けるのが必要ではないかと思う。

2 点目は面白い質問。私はドライバーや車両の側に個性があってもいいのではないかと考えている。例えば、全国には車内カラオケができるタクシーがあったり、高級アンプを積んでいるジャズタクシー等がある。そこで大切なのは、そういった車両のことを皆さんが知らないということ。地元では有名かもしれないが、観光で訪れた人は知らない。誰も広告する手段がない。なので、全国でどんな移動体験ができるのか、どこにどんな車両や乗務員がいるのかという DB のような確認ツールがあれば面白いと思っている。それを進める上で一番最適なのは個人タクシーの情報。今、個人タクシー車両向けのソフトウェア販売を始めて、個人タクシーでもお遍路の解説プロがいるとか、そういった情報が開示されている。MaaS の機能の 1 つとして、クチコミの機能を作るとか、あらゆるサービスの DB が必要だと思う。

(谷本教授)

お話を聞いていて、画一化もいいが、勉強会をして個性をもった移動というものがあってもいいのではないかと感じた。例えばコーヒーの産業であるとか、両者の連携でいろんなことができるし、それが強みとなるということもあるだろう。また、北嶋理事の話も、スマホ操作の話ではあったが、スマホによってつながれるという別サービスになっていく。それによる広がりがある、新たな世界があるな、と感じた。

(森山社長)

交通モード間の調整の難しさについてお話があったが、実際のタクシー事業者さんの反応等を教えていただきたい。

(北嶋代表理事)

生々しい話になってしまうが、なかなか地元ではうまくいっていない。タクシー事業者と話をする、一生懸命やってるんだけど、乗務員の高齢化等があつて新しいことにチャレンジしていくのが構造上難しいところもある。我々の方もそこを理解して、土足で入ってはいけないということがよくわかったので、これからはお互いがお互いを補完するような、シナジーの効果が出るようにしていかないといけない。安ければいいというものではないということを常に意識するようになった。いったんボタンを掛け違えると大変。自分たちはヘルスケア事業専門で、移動となれば交通事業者さんのフィールド。そこは最新の敬意を持たなくてはいけない。これからもそうしようと考えている。

(森山社長)

この問題は、公共交通機関同士でもあること。最終的に Win-Win の形ができればいいな、公共交通の世界を活性化するためには、独り勝ちではなくそういった関係を作ることはずごくいいなと感じた。

(日ノ丸タクシー 岡社長)

需要の方の取組ばかりを一生懸命やっても、供給はついていかないということが実際に事業者の中では進んでいる。当然、そこを考えていけないといけない。先ほどのお話にもあつたが、福祉とタクシーのマッチングといったものは考えていかないといけないと思っている。今までであればタクシー事業で何とか儲けたいと考えていた。例えば、今日の近藤社長の話のように、配車システムを変えて、人件費を削減するっていうような方法を考える。タクシーは 100%稼働ということがないし、1台あたり 1.3 人くらいしか乗っていない。これを乗合にすれば 2~3 人乗れる。車両をハイエースなどのボックスタイプにしていく、そういう形に考えを変えて、今までの自分たちだけで何とかしようというのではなく、他の事業者さんと何ができるかというのを考えていかないといけないと痛切に感じた。地元で長くやっているとなかなかこの辺が難しい。



(北嶋代表理事)

移動マーケットを増やそうを合言葉にするのがよいと思っている。利用者さんは定期的に来る高齢者なので、免許返納していたり、おばあさんがおじいさんの運転が危ないと心配していたりする。移動をタクシーにできたらといった声は聞かれる。こういった顧客台帳が共有財産になると、お互いのビジネスに生かせる。

(岡社長)

ドライバーも高齢化しており、タクシーは病院の中まで連れていくことができない。こういったところをヘルパー+2種免許で副業として若い人たちが短時間でも埋めていくようなことができれば、面白い展開ができる気がした。

(北嶋代表理事)

タクシーの運転手さんが高齢になり、デイサービス専属ドライバーとして就職するケースも結構ある。デイサービスの送迎も最初からタクシーにすれば、タクシー会社に所属しながら、デイサービスの送迎もできる方がいる。そういった点で、お互いのリクルーティングの方向性でも相乗効果を作っていけたらよい。

(近藤社長)

これまで MaaS の話を聞いていて、誰一人儲かっていないと感じる。このまま業界の分断があると、結局 Google でいい、アメリカの勝ちとなってしまう。そうなることに抵抗を感じているので、タクシー業界の

オーナーそれぞれが、これまで分からなかったことを理解していくことが必要。100年以上続いているタクシーのビジネスモデルがある中で、可視化されていない理不尽なことなどいろんなことを乗り越えてきた。酔っぱらいの対応等サービス対価に見合わない対応もしてきた。

落としどころは、タクシーとか交通と関係なく、全ての産業の共通課題として、調整、企画ができる人材や、マーケティングができて市場を大きくしていくことができる人材、あとテクノロジーがわかる人材が不足していることが問題だと考えており、タクシー業界からブレイクスルー起こしていきたい。

まずはデジタル化を進め、調整ができる人材を育成し、かつ行政との連携というところで企画ができて、儲けにつなげる。結局オーナーは儲かったら賛成してくれる。売上が増えたらやらない理由がない。批判と提案を具体化しながら、業界を超えて取り組んでいくことがすごく重要だと感じている。

(谷本教授)

業者連携は本当に大変だが、このまま何もしなければ暗い未来しかない。批判するなら提案を、失敗はいいことだ、それを「エコシステム憲章」のようなものにしてもいいと思った。

(北嶋代表理事)

これまでいろんなところで実証などをやってきたが、地域によってある程度カスタマイズが必要。まずはやってみてPDCAを早く回す、試すことが大事。ぜひやってみていただきたい。実証の結果また改善していくと、最初の時とは形が変わっていたりする。それが一番プラス。

(谷本教授)

わずかな時間ではあったが、お二人には今回のことをご縁に今後もいろいろ相談させていただきたい。外部の応援団を作ることも大切。今回の議論を各自持ち帰っていただいて、トライアルできないか議論していきたい。