

クレームが多かった車内のニオイを解消 乗客サービスがさらに充実しました

お客さまからのクレームで一番多いのが、直前に乗車されたお客さまの喫煙や女性の化粧など、車内に残ったニオイ。車載用のプラズマクラスターイオン発生機を運行するハイヤーやタクシー全車142台に設置して問題を解消。乗客サービスを一段と強化しました。



■導入企業

相互タクシー(株)さま



- 和歌山/和歌山市
- 1954年設立。和歌山市を営業拠点にハイヤー・タクシーなど142台を運行。県内トップクラスの保有台数と業績で、群を抜く法人お得意様数を誇られている。

■導入商品

プラズマクラスターイオン発生機

IG-BC15×142台

- 2010年1月、保有するハイヤー・タクシー全車両142台に車載タイプの発生機を設置。

こんなソリューションを実現しました

Before

導入前(課題)

1

車内に残ったニオイ対策として、お客さまの降車後すぐに窓を開けて換気したり、定期的な消毒を行っていましたが、万全ではありませんでした。

2

パンデミック騒動の際には、早急な対策が求められたものの、人体などへ影響があるものは採用できず、せいぜい乗務員にマスクを配布できたくらいでした。

3

タクシーは狭い密閉空間であり、体調のすぐれないお客さまの乗車も考えられ、しかも30分、1時間といった長時間のご利用もあり、車内の快適化は大きなテーマでした。

After

導入後(効果)

1

乗務員は、寒い季節や暑い季節に窓を全開にしなくても、タバコのニオイが数分で気にならなくなると喜んでおり、すぐに、次のお客さまに乗りいただけるようになりました。

2

プラズマクラスターは信頼性の高い安全性データも取得されているということで、長時間、乗車する乗務員、お客さまの不安も解消できました。

3

車内空間が、爽やかで快適になったことで、お客さまからのクレームも少なくなるなど、乗客サービスが一段と向上したことを実感できています。

■インタビュー



相互タクシー(株)
代表取締役 田畑 孝芳 さま

安全性を重視して万全のニオイ対策を行いたい。

タクシーに対するお客さまからのクレームで最も多いのが、車内に残ったニオイの問題です。喫煙、香水の強いニオイ、食事後のニオイなど、狭い密閉空間である車内には、いろんなニオイが残ります。降車後すぐに窓を全開にして走行したり、定期的にオゾン消毒を実施するなど、さまざまなニオイ対策を採用していますが、決め手になるものはありませんでした。

なんとか乗務員の負担にならず、しかもお客さまや乗務員の人体に負担の少ないニオイ対策を探していたのですが、その点、プラズマクラスターは信頼性の高い安全性のデータを取得しているということで、車載タイプの発売を受けて、すぐに導入を決めました。

パンデミック騒動を受けて、早急な対策が必要でした。

昨年のパンデミック騒動時には、公共交通機関の一端を担う当社の対応について、マスコミ各社から数多く問い合わせを受けましたが、正直言って、お手上げの状態でした。それでも、タクシーを感染媒体とするわけにはいけないとの思いから、乗務員にマスクを配布したり、社内にアルコール消毒液を準備するなど、さまざまな対策を行いました。

しかしながら、それでも決して安心できるものではなく、しかもマスクを付けた乗務員を嫌がるお客さまも多く、対策に苦慮していましたが、プラズマクラスターはウイルスや細菌に対する効能も検証されていることから、課題をクリアできました。



ハイヤーやタクシー142台を運行中

プラズマクラスターのロゴマークがついたステッカーでアピール。

お客さまにとっては、車内にニオイが残っておらず、衛生面の心配もせずに乗車できるのは当たり前のことです。ですから、プラズマクラスターイオン発生機を付けたからといって、ニオイがないことにはなかなか気付いていただけません。

そこで、後部のドアにプラズマクラスターのロゴが付いたステッカーを貼って、快適空間をアピールしています。また、マスコミにも注目していただき、NHKテレビのローカルニュースで紹介されたり、地元新聞の取材を受けるなどもあって、お客さまの認知度もアップ。「タクシーを呼ぶなら相互タクシー」と、差別化に貢献してくれています。



プラズマクラスターのロゴマークがついたステッカーでお客さまにアピール

これからも、環境にやさしいタクシーを目指します。

タクシーは、日常の市民の足として24時間、旅客運送事業者(公共交通機関)の使命を果たさなければなりません。こうした意識から、当社では、温暖化対策の最重要項目として位置づけられた運送事業者のグリーン経営(環境負荷の小さい事業運営)の認証を、和歌山県下のタクシー業界として初めて取得するなど、環境にやさしいタクシー事業を追求しています。

今回、プラズマクラスターイオンによって快適空間を提供できたことも、こうした取り組みの成果であり、これからも、安心して乗車いただけるタクシー事業を目指していきます。



環境にやさしいタクシーをめざし、和歌山県下のタクシー会社として初めて「グリーン経営認証」も取得