

2021年11月1日

MKグループ

聞こえないお客様向けの受注・接客をスタート
～安心してご利用できるタクシーを～

MKタクシーの名称でタクシー事業を中核として全国8都市で展開するMKグループ¹各社は、2021年11月1日より、聞こえない・聞こえにくいお客様普段タクシーをご利用になるにあたっての不安点をできるだけ解消し、安心してご利用いただけるよう、聞こえない・聞こえにくいお客様向けのサービスを開始いたします。

¹ MK西日本グループ

大阪エムケイ株式会社（大阪市北区、社長：青木義明、203台、531人、31億円）
神戸エムケイ株式会社（神戸市中央区、社長：青木義明、195台、534人、41億円）
関空エムケイ株式会社（大阪府泉佐野市、社長：青木義明、7台、15人、1億円）
福岡エムケイ株式会社（福岡市中央区、社長：青木義明、57台、165人、7億円）

京都グループ

エムケイ株式会社（京都市南区、社長：青木信明、862台、1907人、86億円）
名古屋エムケイ株式会社（名古屋市北区、社長：青木信明、111台、232人、12億円）
札幌エムケイ株式会社（札幌市白石区、社長：青木信明、109台、223人、12億円）
滋賀エムケイ株式会社（滋賀県大津市、社長：辻安廣、68台、131人、6億円）

東京エムケイ株式会社（東京都港区、社長：松原京美、271台、530人、32億円）

合計（2,039台、4,268人、228億円）

※社長名以下の数字は各社の認可車両数、従業員数、2020年度売上高。

ねらい

これまで、聞こえないお客様より、タクシーに乗りづらいという意見をいただくことがありました。

「お客様第一主義」「タクシードライバーの社会的地位向上」を経営理念に掲げるMKグループとしては、全てのお客様に安心してタクシーをご利用いただける環境を整える責務があると考えてきました。

そこで、主に公益社団法人 大阪聴力障害者協会大阪ろうあ会館様の協力を仰ぎ、聞こえないお客様向けの新サービスを検討することになりました。

新サービスを開始するにあたって、大阪ろうあ会館様より聞こえない方がタクシーを利用される時の不安として

- ・予約時・乗車時に行き先がうまく伝わらない
- ・聞こえない・話せないことがドライバーにうまく伝わらない
- ・ドライバーに大きな声で話せば伝わると勘違いされる

などが不安であるという意見をいただきました。

これらの不安を解消するため、大阪ろうあ会館様と打ち合わせを重ね、新しい受注・接客サービスを導入することになりました。

この新サービスによって、聞こえないお客様がタクシーをご利用しやすい環境になると幸いです。

サービス内容

① ご注文時

A. スマホ配車

「MKタクシースマホ配車」という既存のスマホアプリを活用した新サービスです。

MKスマホアプリでは、一度「氏名」や「お迎え場所」を設定すると繰り返し入力する必要がなく、便利にタクシーの配車を予約できるアプリです。

ご注文をいただく際には、ご利用お客様の登録上である「アカウント設定」のカナ氏名（最大カタカナ9字）を「ヒツダン」「スペース」「苗字」に変更いただきます。

配車情報にカナ氏名欄が反映されるため、ドライバーに伝わります。

「MKタクシースマホ配車」のダウンロードはこちらから →



← アカウント設定 電話番号取得

携帯電話番号	090 1234 5678 >
カナ氏名	ヒツダン タナカ >
氏名	田中一郎 >
英語氏名	>
メールアドレス	>
性別	男性 >
TACPO	>
クレジット決済	利用しない >
利用規約	同意する >

B.FAXでの配車

スマホをご利用にならない聞こえない方向けには、専用のFAX注文書で配車予約も可能になります。

各社ホームページの「メータータクシー」>「聞こえない方へ」内よりダウンロードできます。その用紙からご注文いただくことで専用のサービスにて接客をいたします。

聞こえないお客様専用タクシー注文書 FAXフォーム

【新規・変更・取消】

ご予約日	年 月 日 ()
ご予約時間	時 分 (24時間表記)
フリガナ	
お客様名	

FAX窓口

大阪/神戸/福岡 079-757-2000

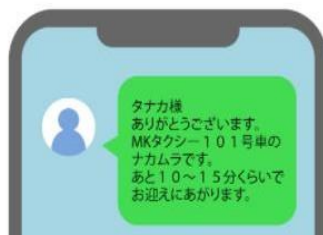
京都/滋賀/札幌/名古屋 075-661-8155

東京はアプリからのみ

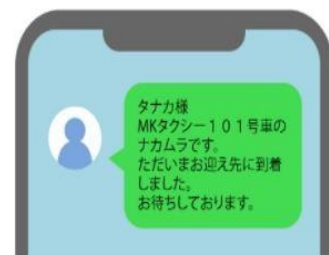
② 配車時

タクシーが配車される際にドライバーから携帯電話のショートメッセージ（SMS）を使ってお客様の携帯電話に車番、またあと何分で到着しますといった内容の連絡、お迎え場所に到着した際に到着連絡をします。

<車番確定と予定時間連絡>



<到着連絡>



③ ご乗車時

A.接客シートの活用

ドライバーは車内に常備した専用の接客シートを使ってお客様に指差していただくことや筆談で会話をします。

接客シートには、車内の温度が丁度良いか、や、お帰りの際のご予約が必要かどうかのご確認をする項目を入れております。

行き先までのご指定のルートがある場合は、シート内にご記入欄を設けており、そちらに記入いただき筆談にてルートのご指示をいただきます。

(接客シート例)

～ご出発前 車内～


安心安全のため、シートベルトのご着用をお願いいたします。

行き先は _____ でよろしいでしょうか。

【はい・行き先変更 _____】

車内の温度はいかがですか。

ちょうどよ あつ さむ
【丁度良い・暑い・寒い】



お帰りのご予約はいかがですか。

ひつよう 必要 ・ ふいよう 不要

ただいまドアをお開けいたします。

お忘れ物ございませんようご確認いただき、お待ちくださいませ。ありがとうございました。

B.手話教育

ドライバーには「ありがとうございます」や「かしこまりました」などのごく基本的な手話の教育をしています。接客シートや筆談だけの会話だけでなく、手話での最低限の意思疎通ができるよう教育しております。

一例)

- ・ありがとうございます。
- ・かしこまりました。
- ・よろしく願いいたします。
- ・ご注意ください。
- ・申し訳ございません。

耳マークについて

流しでのご利用の場合、ドライバーは聞こえないお客様であると分からずに接遇対応をします。MKタクシーでは、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会の承認を受けて、聞こえない方・聞こえにくい方への配慮が必要なことを示す「耳マーク」を車内に設置します。

ドライバーに提示してもらい、接客シートを使った筆談で対応します。



障害者割引について

MKタクシーでは、身体障害者、または知的障害者の療育手帳、精神障害者保健福祉手帳をご提示の方は、運賃が1割引となります。

公益社団法人 大阪聴力障害者協会 会長 大竹 浩司様より

障害者の社会参加が広がる中で、聞こえない人は手話、筆談など会話手段が必要ですが、会話を始めないと外見上わかりにくく、誤解されることも多いのです。

特にタクシーの場合、まず初対面が運転席と後部席の位置関係になるので尚更です。この中でMKタクシーが全社あげて、聞こえない人に対する配慮を整えてくださることは、私たちの社会参加にとって嬉しいニュースです。

この素晴らしい取り組みが、他社や個人タクシーへのモデルになるのは間違いなく、業界の中でひろがっていくことを常に願っております。

MKタクシーはお客様第一主義でございます。お客様にとってより便利な、よりよいサービスをお届けいたしますので、今後ともよろしく願いいたします。