

# 西俊輔の「毎日楽しく」

Vo1.110 2014年10月号

先日、出張で関西方面に行った時のことです。最近では東京～大阪間も飛行機を利用することが多かったのですが、今回は東京から新幹線を利用しました。また、新幹線を利用するときでも、新大阪駅からの移動は電車を利用していたのですが、今回は初めてタクシーで大阪・梅田駅付近まで行きました。

行ったことがある人ならわかると思いますが、新大阪駅のタクシー乗り場は行き先によって乗り場が分かれています。すなわち、行き先が3km圏内か、それとも3km圏外かによって乗り込むタクシーが違います。でもみなさん、3kmってどれぐらいの距離かすぐにわかりますか？ 私はふだん生活している北海道や仕事で滞在することが多い東京でも、移動先が3kmの範囲内かどうかなんてすぐにはイメージがわきませんので、土地勘のない大阪だとわかるはずがありません。

「3kmってことは歩いて40～50分ぐらいだから車だと5～6分ぐらいか。たぶん車で10分ぐらいかかるところだから、よし！3km圏外だ！」なんて、しばしタクシー乗り場の前で考え込んでしまった後、割と自信を持って3km圏外の乗り場からタクシーに乗りました。行き先を告げたとき、運転手さんに一瞬の沈黙があったので「ひょっとして違ったか…」と思ったものの、そのまま発車してやはり10分程度かかりましたし、料金も1,500円ほどでしたから、「たぶん大丈夫」と安心したのもつかの間、タクシーを降りるときに運転手さんから、「次からは3km圏内のところから乗ってくださいね」と言われてしまいました。残念ながら不正解だったわけです…。

ふだん仕事をしていると、自分達にとっては当たり前なことでも、お客様にとっては当たり前なこととは限らないことが多いですから、お客様にとってわかりやすい説明の大切さを、自分の仕事に置き換えて考えてしまった出来事でした。

それにしても、帰ってからグーグルマップで新大阪駅と大阪駅との距離を測ってみるとやっぱり3kmを超えていると思うんですけど、不正解だったんですかねえ？ただ、運転手さんによっては、タクシーに乗り込んで行き先を言った瞬間、乗り場が違うと言ってタクシーを降ろされることもあるそうですから、私は運が良かった（笑）。

