

世界最悪のタクシー事情が生んだ マレーシアの世界的配車アプリ

熊谷 聡

●はじめに

2016年6月、マレーシアでは首相府大臣を退任したばかりのワヒド・オマール氏の奇妙なアルバイトがちょっとした話題となっていた。大臣を務める前はマレーシア最大の銀行・メイバンクのCEOだった彼は、米国発のライドシェア・サービスであるウーバー（Uber）のドライバーとして一日を過ごしたのだ。乗客のSNS投稿によってそれが発覚した後、彼は「それがどんなものか、以前からやってみたかった」と述べ、チャリティの一環であったことを明かした（参考文献①）。マレーシアはシェアリング・エコノミーを重要な経済分野と位置づけており、2017年予算では、地方在住者が国民車プロトンを購入してライドシェアのドライバーになることを支援するという政策まで実施されている。

スマートフォン・アプリによるタクシー配車およびライドシェア・サービスの普及は、マレーシアの交通事情を変えつつある。マレーシアは完全な車社会で、首都クアラルンプール（KL）ですら公共交通機関は十分ではない。車を持たない外国人や観光客、バイクを運転しにくい女性などは特にタクシーに頼って移動することが多い。ところが、KLのタクシー事情の悪さは世界有数で、人々の不満の種となっていた。そこに登場したのが、今やアジアで最も有力なタクシー配車サービスの1つとなった「Grab」（旧MyTeksi）である。本稿では、マレーシアにMyTeksiが登場し、わずか5年の間に急速に成長していった背景を探ってみたい。

●クアラルンプールのタクシー事情

タクシーを一切利用せずにKLを移動することは難しい。KLの公共交通機関としてはLRTやバスが提供されている。特にLRTは数分間隔で運行されており、

運賃も1.00リンギ（＝約25円）からと安い。しかし、LRTは路線が限られているため、長距離の徒歩と組み合わせなければ目的地に到達できないケースも多く、結局はタクシーに頼らざるを得ない。

ところで、KLのタクシーはなぜ「世界最悪」の評価を受けているのだろうか。londoncabs.comによれば、「KLのタクシードライバーは、ぼったくりと迂回でよく知られている。タクシーメーターを使うことを義務づけられているにもかかわらず、多くのドライバーはそれを拒否する。ドライバーがメーターの使用を拒否したら、次のタクシーを待つことを強くお勧めする。また、KLのタクシーは古くてボロだ」（参考文献②）と散々である。

この指摘について、1つずつ検証してみよう。まず、「ぼったくり」＝高額な料金を提示するという点について。上記の指摘のとおり、KLではタクシーメーターの使用が義務づけられており、料金を相対で交渉することは禁止されている。しかし、実際にはそれが幅広く行われており、乗車前の料金交渉にうんざりさせられることが実際に多い。

次に、ドライバーが目的地に直行せず迂回をして料金を水増しする件について。こうしたケースはもちろん存在するが、実際にはそれほど多くないと思われる。手っ取り早く稼ぎたいのならば、相対で高い料金を提示するほうが容易で、メーターで走ったうえ、迂回で走行距離を稼ぐというのは、あまり合理的ではない。「迂回」の疑惑がたびたび持ち上がるのは、(1)タクシードライバーへの信認が低いこと、(2)KLの道路がいわゆるイギリス式の一方通行だらけで目的地に直線的に向かうことができない点、(3)各所で渋滞が酷いためにドライバーが渋滞箇所を迂回して目的地に向かう傾向がある点、が関係しているように思われる。

最後に、KLのタクシーは古くてボロだという指摘



は、客観的にも正しい。KLのタクシーには、大まかに言って、紅白に塗られた国民車プロトンのバジェット・タクシー（写真参照）と、青一色で上級車種を用いたエグゼクティブ・タクシーの2種類がある。圧倒的多数を占める前者については、公共交通を監督する陸上公共交通委員会（SPAD）の調査によれば車齢5～8年のタクシーが全体の52%を占める。しかし、実感としては、KLのバジェット・タクシーはさらに古い。車齢は規制により上限10年となっているものの、筆者が確認した中で最も「ボロ」にみえるプロトン・タクシーは、なんと60万キロを走行していた。あと16万キロで地球と月を往復できる。

●KLのタクシードライバーが「ぼる」理由

ここで、タクシードライバーの収支構造を簡単に分析してみよう。まず、収入であるが、2015年初時点では、バジェット・タクシーの初乗り料金は3.00リング/キロで、以降115メートル毎に0.10リングが加算されることになっていた。KLのランドマークであるペトロナス・ツインタワーから交通の要KLセントラル駅までの6.3キロをメーターどおりに課金すれば7.70リングとなる。

費用についてはどうか。筆者の聞き取りによれば、バジェット・タクシーのドライバーは、タクシー会社に対して日額でライセンス料20リングとタクシー車両の割賦代金45リングの合計65リングを支払っている。

車は6年後にドライバーのものになるというから、マレーシアのタクシー会社は、タクシーライセンスの貸与とドライバーへの自動車の割賦販売を組み合わせた独自の業態であると考えたほうが分かりやすい。タクシー会社の多くはライセンスを「又貸し」するだけで、サービスの向上には関心が無いとみられ、これがKLのタクシー問題の元凶となっている。

ドライバーの収支の計算に戻ろう。売上を7.70リング、同区間のガソリン代を1.20リングとすると、ドライバーは差し引き6.50リングの利益を得る。日額65リングの黒字化ラインを超えるためには、上記区間なら乗客を10回乗せる必要

がある。1日100リングの利益を得るためには乗客を25回乗せる必要があり、走行時間（約15～20分）を含めて30分毎に乗客を取れると楽観的に仮定しても、1日12時間運転を続ける必要がある。これを、月30日・1年間続けると、年収は3万6000リングとなる。SPADは独自の収入・費用計算から、1日12時間、月29日働いた場合、ドライバーの年収は3万6000リングになると試算しているから、ここでの計算は、あながち外れていないことになる。

この試算からは、メーターに従って課金していたのでは、かなり順調に乗客を乗せたとしてもドライバーの生活は苦しいことが分かる。ここに「ぼる」動機が生まれる。勤務しない日や乗客がみつからない日はタクシー会社への固定支払いが赤字となるため、ドライバーは1日の早い段階で、とにかく65リングのノルマを達成しておきたいのだ。

その後、2015年5月の運賃改正で、バジェット・タクシーの料金は200メートル毎に0.25リングと約1.5倍に値上げされた。メーターを使う正直なタクシードライバーの生活は、これによってやや改善したと思われる。

●MyTeksiによる「革命」

2012年6月、KLのタクシーの状況を一変させる可能性がある「革命」が起きた。それは、スマートフォンからタクシーを配車するアプリの登場である。Grab社が開発したMyTeksiはサービス開始から急速に利

用者を拡大し、2年後にはマレーシアで不動の地位を確立した。

MyTeksiは乗客とタクシードライバーのマッチングをスマートフォンとIT技術を活用してうまく行うシステムとして設計されている。利用者はまず、スマートフォンで自分の周りにどれだけMyTeksiに登録したドライバーがいるかを確認できる。乗車地と目的地を指定すると、大まかな距離や料金も事前に確認できる。また、ドライバーに伝えたいメッセージやチップの料金を示すこともできる。

乗客が配車を依頼すると、乗客の場所から近い5名のドライバーに対して通知が出され、ドライバー側は、通知を受けた自分のスマートフォンから乗客を乗せるかどうか意思表示をする。

その後、システムによって選ばれたドライバーのタクシーが配車され、車両番号、ドライバーの名前、タクシーがどこまで来ているかが地図上にリアルタイムで表示される。この段階で、乗客とドライバーは電話やSNSで連絡を取ることができるようになるので、乗車場所の細かい確認などを行うことができる。

一見、不要に見える「チップ額」の提示についても、実は有効に機能する。道路状況や目的地次第では、メーター料金では「割に合わない」と配車依頼を受けるドライバーがいないケースもある。そうした場合、依頼を受けるドライバーが現れるまで、乗客はチップの額を積み増しながら配車依頼を繰り返すことが可能である。これは一種のオークションとして機能し、どのような状況でも正当な金額でタクシーを利用できることを保証する。

タクシードライバーにとっても、MyTeksiは「革命」であった。ドライバーは、事前にMyTeksiを運営するGrab社に登録し、料金を支払うことでクレジットをチャージする。ドライバーがMyTeksi経由で乗客を獲得するとクレジットから一定額が徴収され、残額が0になると意思表示ができなくなる。引き続き配車依頼を受けたい場合には、ドライバーは再度チャージを行うことになる。

ドライバーにMyTeksiの評価を聞くと、どこに居るのか・どこに行くのか分からない乗客を拾うために町を走り続ける必要がなくなること、乗客の名前が分かることで強盗などに遭う可能性が減ることなどから、非常に好評であった。

●創業者は自動車会社の御曹司

20代でGrab社を創業したアンソニー・タン(Anthony Tan)は、マレーシアで日産車の組み立て・販売を手がけるタンチョン・モーターズの御曹司である。ハーバード・ビジネス・スクール在学中にMyTeksiのビジネス・プランを友人とともに練り上げ、同校のニュー・ベンチャー・コンペティション2011でファイナリストに選ばれている。タンはインタビューに対して、友人から「君のお爺さんはタクシードライバーで、お父さんは日本車の生産をマレーシアで始めた。でも、君の女友達はタクシーに乗るときいつも危険な目に遭っている。何かできないの?」と言われたことがきっかけになったと語っている(参考文献③)。

MyTeksiは、タクシードライバーと乗客をIT技術で仲介することで、社会的厚生を改善するビジネス・プランとしてスタートしている。ウーバーが世界中でタクシー業界と対立してきたのに対し、MyTeksiがタクシードライバーからの支持を得て拡大していったのも理解できる。Grab社の調査によれば、同社のアプリを利用することで、タクシードライバーの収入は平均で約3割向上しているという。

Grab社は現在、カンボジア・ラオス・ブルネイを除くASEAN7カ国、55都市に進出している。MyTeksiから「Grab」と名を改めたアプリは4500万ダウンロードを記録し、93万人のドライバーが登録、1日に250万回利用されている。2017年8月30日にはトヨタとの提携を発表するなど、東南アジアのライドシェア・サービス業界ではトップ、アジアでも有数の企業へと成長した。

マレーシアのような中所得国には、社会的に解決されていない課題が山積する一方で、ITや経営に精通した人材が数多く登場しつつある。Grab社のような中所得国の企業でも、こうした社会問題解決型ビジネスであれば、ウーバーのような先進国の強力な企業とも十分に戦える。残念なのは、Grab社がその後、地域本社をシンガポールに構えたことで「シンガポール系企業」として紹介されることが多い点である。経緯を知らない人からは「さすがIT先進国シンガポールならではのサービス」と勘違いされることもあるだろう。筆者が声を大にして言いたいのは、品行方正なタクシー・サービスが安価に提供されている先進国シンガポールでは、MyTeksiは生まれなかったであろ

うということである。待てど暮らせどタクシーが来なかったり、来たと思ったら酷い金額での相対交渉になったり、行き先を言うと逃げられたり、危険な目に遭ったり、といった問題だらけのマレーシアのタクシー事情こそがMyTeksiの生みの親であるといえる。同時に、ベンチャーキャピタルが欠けていたり、様々な理由から人材や企業がシンガポールに流出してしまう同国の慣例どおりになり、Grab社を育てられなかったことが中所得国マレーシアの課題でもある。

●タクシーとライドシェア・サービスの共存を目指す

MyTeksiは当初はタクシー配車アプリであり、一般のドライバーがサービスを提供するライドシェアには対応していなかった。しかし、ウーバーが攻勢を強めたことに対応し、MyTeksiのメニューにもライドシェア・タイプの配車が登場した。タクシー・タイプと比較すると、ライドシェア・タイプの料金は3分の1程度である。筆者もマレーシア北部のペナン島でこれを利用して見たが、タクシー・タイプと使い勝手は変わらず、何分か待つとプロドゥア社の小型車マイヴィが現れた。しかし、後部座席に乗り込もうとすると、ドライバーから「前に！前に！」と急かされ、言われるままに助手席に乗り込んだ。このインド系の紳士は、「最近はタクシードライバーがうるさいんだ。客を乗せているようにみえたと口論になる」と、事情を明かしてくれた。彼は早期退職したエンジニアで、ほけ防止と孫の小遣いを稼ぐためにライドシェアをやっているという。半日ほどで数十リングを稼ぐといい、タクシードライバーとしては全く不十分だが、アルバイトとしては十分な収入になる。

2017年7月28日、2010年陸上公共交通法が改正され、マレーシアでライドシェア・サービスが合法化された。それまでは、多くの国と同様に「グレー」であり、冒頭のワヒド・オマル氏が大臣在任中にウーバーのドライバーになるのを控えていたのはそのためである。ナンシー・シュクリ首相府相は「マレーシアは電子的な配車サービスを公共交通として活用する世界で最初の国となった」と誇った（参考文献④）。SPADによれば、今後はMyTeksiやウーバーなどでライドシェア・サービスを提供するドライバーについても、タクシードライバーと同様の許可をSPADなどから得るこ

とが必要になり、健康診断や車両検査も必須になる。

その一方で、これまで制限されていたタクシーとして使用可能な車種を拡大する規制緩和も盛り込まれた。これまでタクシーは概ね国民車プロトンに限定されていたが、今後は、ASEAN安全性基準で星3つ以上を獲得している車種であれば、タクシーとして利用できるようになる。

改正法は、ライドシェア・サービスの利便性のみを考えればマイナスになる。一般のドライバーにとって敷居が高くなりすぎれば、サービスが十分に提供されなくなる可能性もある。一方で、乗客の安全や、タクシーとの公正な競争を考えた場合、ある程度の規制はやむを得ないと言える。このバランスには各国とも頭を痛めており、正解はない。

いずれにしても、つい最近まで世界的に悪名高かったマレーシアのタクシー事情が、ITを駆使したサービスの登場によって、急激に変わりつつあるのは確かである。消費者はより安全で安価なサービスを選択できるようになってきている。今回の法改正がより公正な競争に繋がれば、タクシーとシェアライド・サービスの共存を実現する世界でも先進的なモデルとなる可能性があり、いわゆる「リープフロッグ型発展」の好例となるだろう。

（くまがい さとる/アジア経済研究所 経済地理研究グループ）

《参考文献》

- ① Astro Awani 2016年6月18日付 “‘Uber-cool’ Abdul Wahid Omar Tells Why He is Now a Cab Driver” (<http://english.astroawani.com/malaysia-news/uber-cool-abdul-wahid-omar-tells-why-he-now-cab-driver-108529>).
- ② londoncab.com “10 Countries with the Worst Drivers” (<http://www.londoncabs.co.uk/10-countries-with-the-worst-taxi-drivers/>).
- ③ ft.com 2014年6月24日付 “Southeast Asia’s Answer to Uber” (<https://www.ft.com/content/dbe630f2-f61b-11e3-a038-00144feabdc0?mhq5j=e5>).
- ④ Malay Mail Online 2017年7月27日付 “Malaysia Passes Law Legalising Uber, Grab” (<https://shar.es/1VIau6>).