



米国で躍動する配車サービス

【第2回】シリコンバレーレポート

Uber（ウーバー）社の登場以降、スマートフォン（以下、スマホ）のアプリを用いた配車サービスの市場が急拡大し、プレイヤーの数も相当数に上っています。今回は、そうした配車サービス市場の動向についてレポートします。

配車サービスの普及を行政が後押し

Uberの爆発的な普及もあり、米国ではスマホのアプリを用いた配車サービスの利用が一般化しています。配車サービスの激戦区であるニューヨーク市では、Uber社、Lyft（リフト）社、Via（ヴィア）社、Gett（ゲット）社、Juno（ジュノ）社といったサービスプロバイダーが、合計で6万5,000台もの車両を配車しています。なかでも最大手のUber社では、配車台数が約6万台強に達しています（2018年1月現在）。セクハラなどの不祥事によって世間での評判を落としたUber社ですが、シェアへの影響はあまり現れていないようです。

米国の配車サービス市場が活況を呈している要因の一つは、行政による後押しです。

例えば、ニューヨーク市では、タクシーの供給過多を防ぐために、タクシー（Yellow Cab）事業の営業許可証「Medallion」の発行枚数を約1万3,000台分に絞ってきました。ところが同市は、Uber社などの新たな配車サービスの配車数に制限を設けませんでした。結果、配車サービスで配車できる車の台数はますます増えていき、現在はMedallionタクシー（現状約1万3,000台）の約5倍へと膨らんだわけです。これにより、Medallionを持つ旧来からのタクシー事業者は不利益を被ることになったのですが、ニューヨーク市は、既得権益者を守るよりも、市民がより便利になる道を選択したわけです。

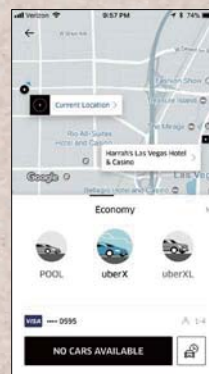
ベストエフォートなサービス

確かに、Uberは便利です。アプリで簡単に車が手配でき、乗車後には、何時何分に、どこで乗車し、どこで降りたか、料金はいくらだったかがすぐに領収書としてメールで送られてきます。とは

いえ、Uberのサービスに頼り過ぎるのも危険なようです。

これは、ラスベガスに出張し、市街から少し離れた郊外で夕食をとったときのことで。食事を済ませ、さあ帰ろうと、Uberアプリで配車依頼をだしたのですが、何度コールしても、「No Cars Available（＝配車できる車両がありません）」の返事しか戻ってきません。その場所からラスベガス市街の宿泊先までは徒歩で約1時間。歩けない距離ではありませんが、ラスベガス周辺は砂漠地帯で夜は激しく冷え込みます。しかも、そのときの服装はジーンズにTシャツ。夜の砂漠で15分も歩けば凍えてしまうような軽装です。このときは心底あせり、冷や汗をかきました。

Uber社は、ユーザーからのリクエストに対して100%の配車率を保証していません。サービスの根底には「ベストエフォート」という考え方があるのでしょう。「ベストエフォート」と聞くと、日本人の我々は、「顧客である自分たちの要望には、なんとしてでも対応しようと努力してくれる」と思い込みがちですが、彼らの言うそれは「できることには対応するが、できないことに無理して対応するようなことはしない」という意味のようです。この辺りはなかなか日本人の感覚では受け入れ難い、と感じました。



「ベストエフォート」の根底にはas much as possible（可能な限り行う）という考え方があるようだ。Uber社の場合、配車する車両が見当たらないなら、ユーザーに「No Cars Available」のレスポンスを出すだけだ。