

利用者のニーズに合致したサービスの提供について

(「タクシー問題についての現時点での考え方(H20.7.3)」で示した対策)

- 利用者のニーズに合致したサービスが提供されることは、利用者の利益にかなうことはもとより、需要の拡大を通じて、タクシー事業の収益基盤や労働条件の悪化を食い止め、さらにこれらを改善することにも資する。
- この点は、①個々の事業者や事業者団体の努力によるところが大きく、利用者のニーズの把握やサービスの開発等に向けて一層の努力が必要である。
- 事業者の創意工夫を促すためには、制度や事業環境の面でも、②利用者がタクシーを選択しやすい環境の創出や経営努力を促すための運賃制度の見直しなどについて検討する必要がある。
- また、地域社会としても、例えば、高齢化に伴う個別的な輸送需要の増大などに対応するため、タクシーを地域交通の改善のために活用する余地は大きく、③タクシー事業者と地域が連携しながら、そのための取り組みを強化する必要がある。

【考えられる具体策の例】

- ・利用者への情報提供の充実
- ・乗り場等の整備
- ・苦情処理体制の充実・強化
- ・サービス向上のための研修等
- ・その他個々の事業者や事業者団体の自主的な取り組みの活性化
- ・弾力的な運賃設定を可能にするための運賃制度の見直し
- ・経営効率化等の努力を一層促すための運賃査定方式の見直し
- ・地域交通の向上のためにタクシーを活用する場合等の公的支援など

《運賃に係る事項については、運賃タスクフォースの議論を踏まえてさらに検討する。》

タクシーに係る諸問題への対策について(案)

○利用者のニーズに合致したサービスの提供

講ずべき対策	具体策	対策の考え方と方向性(案)	参考資料 ページ
<p>① 利用者ニーズに合致したサービスの提供のための個々の事業者、事業者団体の努力</p>	<p>・顧客ニーズに対応したきめ細かなサービスの展開</p>	<p>○ タクシー事業の長期的な輸送人員の減少は、自家用車の普及、都市部での鉄道(地下鉄)・バスの整備、人口減少など複合的な要因が重なっており、避けがたい面もあるが、そうした中でも、事業者等の創意工夫次第により、積極的に新たな需要の開拓を目指すことが必要</p> <p>○ サービスの提供に当たっては、供給側の論理ではなく、まず、多様化・高度化する利用者ニーズをきめ細かく把握し、それに応えるサービスを提供していくことが重要</p> <p>○ 特に、タクシーは、その機動性・柔軟性を活かせば、まだまだ多くの需要があると見られ、特に、高齢化の進展や子育て支援へのニーズの高まりなど近年の我が国の社会環境に照らせば、よりその可能性は高まっている</p> <p>○ 「タクシーサービスの将来ビジョン小委員会報告書(交通政策審議会、平成18年7月)」(以下「ビジョン小委報告書」という。)でも示されているとおり、近年、タクシー事業者においても、観光タクシーや福祉タクシー、子育て支援輸送、登下校対策輸送をはじめ、定型契約型のサービス、マイレージ方式等を活用したりピーター優遇商品、ハイグレード車両の導入など、事業者の創意工夫によって多様なニーズに対応したサービス事例が各地で見られつつあるが、長期的な需要の減少傾向に歯止めをかけるほどの大きなうねりになっているとは言い難い</p> <p>→ 何よりもまず、事業者や事業者団体において、需要を増やす、需要の減少を食い止めることの重要性を強く認識し、自助努力を更に強化するとともに、業界自ら、構造改善努力を行うとともに、その取り組みを利用者等に積極的にPRすることが必要ではないか</p> <p>→ 国としても、今後のタクシー事業のあり方、構造改善等の方策につきビジョンを示す等により、タクシー事業の振興を図ってはどうか</p> <p>→ タクシーの経営のあり方として、市場志向型経営への転換を図り、カスタマーセンターなど、利用者の声に直接耳を傾ける手法を充実させるとともに、マーケティング分析及びそれに基づいた事業展開するための業界としての取り組みを強化することが重要ではないか</p>	<p>P3～16</p>

	<p>→ 国においても、各地における新たなサービス提供について、事例集のような形で広く国民に対して事例紹介を行い、他の事業者による同様の取り組みを促すことが必要ではないか</p>	
<p>・ 利用者への情報提供の充実</p>	<p>○ ビジョン小委報告書でも指摘しているとおり、タクシーについては、そのサービス内容や運賃の明細等、サービス業に求められる基本的な情報の利用者に対する発信が不足しているほか、各地域にどのようなタクシー事業者がいて、どのようなサービスを提供しているかの情報発信も不足</p> <p>○ 顧客ニーズに対応したきめ細かなサービスに関する情報の発信が欠けていれば、利用者はそうしたサービスの利用機会を得ることが出来ず、良質なサービスの普及、発展も進まず、利用者、事業者双方にとって不利益</p> <p>→ 事業者や事業者団体等においては、どのような情報をどのような方法で提供すべきか等について、利用者や地域の声を十分に取り入れながら検討し、積極的な情報提供に努める必要があるのではないか</p> <p>→ 国においては、情報提供ガイドラインの作成等を通じ、事業者等の積極的な対応を促してはどうか</p>	
<p>・ サービス向上のための研修等、事業者による運転者教育の徹底と魅力ある職場づくり</p>	<p>○ タクシー事業の特性として供給の二重構造があり、直接のサービス提供者は経営者ではなく運転者である以上、最終的には、運転者の質がサービスの評価を決することとなり、それがタクシーの需要喚起にも大きな影響を及ぼす</p> <p>○ サービス向上に係る取り組みは、経営者だけではなく、利用者と直接接する営業マンである運転者にも浸透することが重要</p> <p>○ ビジョン小委報告書でも指摘するとおり、タクシー運転者の質を高めるためには、雇用者であるタクシー事業者が、運転者教育の充実、指導・監督の徹底を図ることが必要であり、特に、職業人として優れた地理知識やノウハウの習得・育成は、タクシーサービスの高品質化のために重要</p> <p>○ タクシーにおいては、歩合給を採用している事業者が多い中、営業収入の低下に伴い、運転者の労働条件が著しく悪化し、若い人材の確保が困難となって運転者の高齢化が進み、将来的に人材が枯渇するのではないかと懸念さえある状況であり、賃金水準を全体として高めることを含め、運転者の労働環境の改善、優秀な若年層の人材確保を積極的に進めなければ、タクシーの産業全体の発展は危うくなる</p>	<p>P63・64</p>

		<p>→ 事業所の外において行われる労働であるタクシーにおいて歩合給の要素が取り入れられることはやむを得ない面があるものの、例えば、流し・非流しなどの営業形態に応じて固定給と歩合給の組み合わせを調節するほか、福祉や観光タクシーなど付加価値の高いサービスを提供できる運転者については、例えば社内に専門職制度的なものを設け、賃金体系もそれに見合ったものとするなど、事業者の改善努力も必要</p> <p>→ 国として、そのような努力を促すため、国による基本方針やガイドラインの策定等は有効か</p> <p>→ 安全教育や接遇はもとより、福祉、観光といった高付加価値のサービスについても積極的に運転者に研修等の機会を与えるほか、経営者が運転者に対して経営状況や経営方針等の会社の状況について情報開示するとともに、運転者は利用者からの直接の反応を経営者に伝えることで、労使一体となって取り組むことが重要</p> <p>→ 一事業者に限らず、地域の事業者団体等においても、こうした研修等を積極的に行うことにより、地域全体として、タクシーサービスのレベルアップを図る取り組みが重要ではないか</p> <p>→ 同時に、上記のような取り組みを、業界として利用者等に積極的にPRする取り組みも必要ではないか</p>	
	<p>・ 苦情処理体制等の充実・強化</p>	<p>○ 運送引受の拒絶・中断、接客不良、乱暴運転、運賃・料金の不正收受等に係る利用者からの苦情は依然として高い水準で推移</p> <p>→ 苦情処理等での適切な対応は、タクシーに対する利用者の評価を高め、新たな需要喚起にもつながることを認識し、引き続き、事業者、特に事業者団体において、苦情処理体制の充実・強化に不断に取り組むべきではないか</p> <p>→ 苦情・要望の件数や内容等のデータの集計、分析等を行い、その後のサービスの改善、運転者の指導等に役立てるとともに、その実情、改善方策を利用者に対し積極的にPRすることが大切ではないか</p>	<p>P58</p> <p>P59～62</p>
<p>② 利用者がタクシーを選択しやすい環境の創出</p>	<p>・ 乗り場の整備等</p>	<p>○ 分かりやすい、乗りやすいタクシー乗り場の整備は、利用者の利便性の向上に資するのみならず、従来タクシーを利用する機会が少なかった利用者に対する利用喚起にもつながり得るもの</p>	

		<p>○ ビジョン小委報告書も述べているとおり、流し地域は、利用者がタクシーを選択することが困難だが、乗り場が整備され配車等に関する一定のルールが確立されていれば、利用者はある程度タクシーを選択することも可能</p> <p>→ 事業者団体等は、行政機関や施設管理者等と連携を図りつつ、例えば、近距離乗り場と中・遠距離乗り場の分離、タクシー事業者等に関するランク制度を活用した優良タクシー乗り場の設置(現在、新橋駅において、東京タクシーセンターが設置)など、利用者がタクシーを選択しうる乗り場の差別化について可能なところから導入を図るなど、タクシー乗り場の整備を積極的に進めるべき</p> <p>→ 快適なタクシー乗り場の整備は、公共交通機関相互の乗り継ぎ利便の向上にも資するものであり、「地域公共交通活性化・総合事業」を活用して、国の支援も得つつ、地域の関係者と連携しながら整備を推進することも有効な手段ではないか</p>	<p>P18</p> <p>P29</p>
<p>・ ランク制度の導入</p>		<p>○ タクシー事業は、特に流し地域においては、利用者によるサービスの選択可能性が小さく、利用者を選択されるためのサービスの向上というインセンティブが事業者に起きづらいという構造的な課題を内包しており、それがタクシー事業の構造的な問題の一因</p> <p>○ 利用者がタクシーを選択しうる環境整備は、乗り場の差別化などを含め、流し地域においても決して不可能ではなく、利用者の選択を通じて事業者のサービス向上を促し、不良事業者の市場からの退出を迫るといった健全な市場メカニズムは、タクシー産業においても可能な限り機能させることが望ましい</p> <p>○ 事業者や運転者に関する公正な評価制度が確立し、利用者が事前に評価情報を適切に入手できれば、利用者はそれをもとにタクシーを選択することも可能となり、悪質事業者等の退出促進に資することも期待される</p> <p>○ 現在、東京タクシーセンターにおいては「法人タクシー事業者ランク評価制度」、全国個人タクシー協会においては「個人タクシー事業者認定制度」が導入されているほか、東京・大阪タクシーセンターでは「優良運転者表彰制度」を実施</p> <p>○ これらの取り組み自体は評価できるものであり、今後とも継続していくことが望まれるが、これらは、事業者や運転者の励みになっている点はあると認められるものの、必ずしも利用者がタクシーを選択する重要な手段として定着しているとは言いがたいのではないか(その要因についての分析が必要)</p>	<p>P5</p> <p>P19～22</p>

		<p>→ 国、事業者団体等においては、こうした先行する取り組みを検証しつつ、利用者にとって有効な評価制度のあり方(評価基準、評価方法、評価結果の公表のあり方等)について、利用者等の声を十分取り入れながら検討し、より実効性の高い評価制度の確立を目指すべきではないか</p>	P23
	<p>・ 情報通信技術を活用した選択性の向上</p>	<p>○ 近年のIT技術を活用すれば、効率的な配車など利用者利便の向上が図られるほか、利用者側が携帯電話等を活用して好みのタクシー会社を効率的に呼び出すことが可能になるなど、利用者の選択性も向上する</p> <p>○ 事業者の中には、いち早くITを取り入れ、利用者の利便性を高めること等により、利用者の評価を得、顧客の獲得に成功しているところもある</p> <p>→ タクシー事業におけるITの活用の可能性は非常に高く、事業者等においては、先進事業者の事例なども踏まえ、積極的にITを取り入つつ、サービスの向上、差別化によって利用者から選ばれるための努力を一層行うべきではないか</p> <p>→ 地域の事業者団体等においても、個々の利用者の利用場面に応じてリアルタイムに最適な車両・事業者を紹介するなど、ITを活用して、地域全体のタクシーのサービスレベルの向上に努めるべきでないか</p>	
<p>③ タクシー事業者と地域の連携</p>	<p>・ 地域交通の向上・確保のためのタクシーの積極的関与</p>	<p>○ タクシーは、鉄道や路線バスを補完し、ドア・ツー・ドアの面的輸送を担うなど、鉄道や路線バス等とは異なる特長を有する地域にとって不可欠な公共交通機関であり、高齢化に伴う個別輸送への対応等、今後、地域交通で極めて重要な役割を果たす余地大</p> <p>○ 一方、地域社会などでは、タクシーが必ずしも明確に公共交通機関として意識されておらず、地域交通の確保・向上に係る地域の取り組みの中でも、タクシーを地域公共交通の重要な担い手として積極的に活用しようという視点が欠けているケースが少なくない</p> <p>○ タクシー事業者側において、自らを地域の重要な公共交通の担い手として認識し、その役割を果たすべく努力やPRが欠けていることもその一つの要因と考えられる</p> <p>→ 事業者や事業者団体においては、地域のニーズに沿ったサービスを提供することを前提として、地方公共団体等が行う地域交通の確保・向上のための取り組みに積極的に参画し、自らの役割をPRすべきではないか</p>	P25・26

		<p>○ 近年、「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」に基づく法定協議会や道路運送法に基づく地域公共交通会議、自家用有償旅客運送に係る運営協議会など、地方公共団体が主催する地域交通の確保・向上に関する協議の場が全国各地に存在</p> <p>→ タクシー事業者や事業者団体はこうした場に積極的に参画し、自ら積極的に地域交通の具体的改善策を提案しつつ、地域交通の一翼としての役割を果たすべく努力すべきではないか</p> <p>→ その際は、他の輸送手段は自らの既存需要を奪う存在であるといった姿勢ではなく、他の輸送モードとの連携や適切な役割分担のもと、地域にとって最適な交通体系を実現するためのタクシーの役割はいかにあるべきかを意識すべきである</p>	P27～29
	<p>・ 地域交通の向上・確保のためにタクシーを活用する場合等の公的支援</p>	<p>○ タクシーの公共交通機関としての役割に鑑み、タクシーが地域交通の利便性の確保・向上のために活用される場合には、鉄道や路線バス等と同様、必要に応じて公的支援の充実を図る</p> <p>→ 国において、「地域公共交通活性化・再生総合事業」の積極的活用など、事業者、事業者団体、地方公共団体等の積極的な連携を通じて、地域交通の確保・向上のためのタクシーの活用に係る取り組みを強化するよう促すべきではないか</p> <p>→ 例えば、以下の取り組みなど、同事業を活用する場面は多いのではないか (例)・鉄道、バス等との乗り継ぎ利便に配慮したタクシー乗り場の整備 ・地域の移動制約者のための福祉タクシー、子育て支援タクシーの運行 ・交通空白地域におけるバス等の代替輸送機関としてのタクシーの運行 など</p> <p>→ タクシー事業が関与する先進的な地域交通改善プロジェクトを国としても積極的に支援、国民へのPRIに努めるべきではないか</p> <p>→ 国においては、タクシー事業が地域の足として、その特性を活かしつつ十分な役割を果たせるよう、タクシー事業が活用しやすい公的支援制度のあり方についても引き続き検討を進めるべきではないか</p>	P30～32 P29