

<タクシー事業者における多様なサービスの導入状況>

大分類	サポート事業の充実								接客面の工夫		
中分類	・ケア輸送サービス				生活支援輸送サービス	・育児支援輸送		・介護保険等サービス	・運転者指名サービス	・優良ドライバーグループ編成	・利用者の安全への配慮
小分類	・福祉タクシー	・福祉タクシー総合配車センター	・患者搬送	・妊婦輸送	・サポートサービス	・子育て支援サービス	・子供送り迎えサービス	・夜間対応型訪問介護	・運転者指名サービス	・優良ドライバーグループ編成	・エスコートタクシー
サービス内容	・ストレッチャー、車椅子、寝台対応の大型タクシーで輸送（従業員がホームヘルパーの資格を取得しているケース有）	・自治体を対象とした福祉タクシーの配車システムを確立（自治体をブロックに分割、ブロック内の利用者にはブロック内の事業者から配車）	・緊急性を要さない患者の搬送（酸素ボンベ、消毒器、ガーゼなどを準備） ・医師、看護婦が同乗する場合有	・妊婦に配慮した優しい運転、搭乗補助サービスの実施	・病院などの受付 ・買い物介助など ・バッテリー上がりへの対応 ・キー閉じ込め時のスペアキー受け渡し	・チャイルドシートを設置し、乗降介助、出迎え	・学校、塾などから子供の送り迎え（子供だけの利用も可能、夜間サービスも実施）	・自宅に専用端末を設置し、ボタンを押すと乗務員が急行 ・夜間の定期訪問を行い、トイレ介助など	・運転者を指名することが可能	・優良ドライバーのみのグループを特別編成 ・制服、車両も特別化	・夜間に利用者を自宅まで輸送した際、自宅内に入るまで走り去らずに安全を確認
関係協力者	行政	複数自治体	・NPO、NGO ・市消防局	行政	行政	NPO、NGO	NPO、NGO	行政	なし	なし	なし

大分類	乗り場の工夫		システムを利用した迅速な配車				観光事業			
中分類	・女性優先タクシー	・優良タクシー運転者乗り場	・携帯電話による呼び出し	・高度通信技術による顧客および車両の位置管理			・観光案内		・観光タクシーの質の向上	・DVD上映
小分類	・女性優先タクシー	・優良タクシー運転者乗り場	・e-CAB	・配車待ち時間予告サービス	・CTI&GPS-AVMシステム	・デジタルMCA通信	・うどんタクシー ・ラーメンタクシー	・観光案内	・観光タクシーの質の向上	・DVD上映
サービス内容	・女性客は女性運転者が運転するタクシーに優先して乗車できるよう、乗り場を分割	・優良タクシー運転者の専用乗り場を設置（東京・新橋）	・携帯電話からGPS位置情報を取得し、利用者の現在地まで配車	・GPSなどで車両の位置を管理し、配車の際に待ち時間がどのくらいになるのかを予告	・CTIシステムで電話番号から顧客位置をデータベースで検索 ・GPS-AVMシステムで全車両の位置情報を常に確認、最もよい車両を配車	・デジタルMCA技術を導入、広域無線を確保	・うどん店（ラーメン店）に関する知識を持つドライバーが案内	・一定のルートを設定 ・運転者が説明を担当 ・鉄道と連携し、観光案内を行う場合有	・地方観光検定の受検を義務化、地理知識、観光知識を保証 ・サービス接遇検定の受講	・車内でDVDを上映。ポータブルDVDプレイヤーを利用
関係協力者	行政	行政	・システム会社 ・無線協同組合	・システム会社 ・無線協同組合	・システム会社 ・無線協同組合	・システム会社 ・無線協同組合	地方タクシー協会 観光協会 鉄道会社 旅行会社など	観光協会	大学	

(注)CTI(Computer Telephony Integration): 電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術  
 AVM(Automatic Vehicle Monitoring system): 運行管理を行う際に、移動する車両の状況を把握することができるシステム  
 MCA(Multi Channel Access): 会社などのグループ単位で発信する業務用無線

\* 多様なサービス事例を共有するための資料であるため、現在行われていないサービスを含んでいる。

大分類	防犯・地域サービス				輸送業務の拡大・便利化				環境への配慮			
中分類	・地域防犯活動			・特定顧客防犯・救護	・無料巡回タクシー	・タクシー代行	・特殊貨物の輸送		・低公害車の購入			・グリーン経営
小分類	・車両コンビニ待機	・子供防犯	・ドライブレコーダーを利用した事件・事故の記録	・緊急通報支援サービス	・無料巡回タクシー	・タクシー代行	・カーキャリアタクシー	・自転車の搭載	・電気自動車タクシー	・ハイブリッドタクシー	・アイドリングストップ車両	・グリーン経営
サービス内容	・コンビニ駐車を客待ち用として利用 ・タクシー乗務員は犯罪への警戒と犯罪発生時に通報	・子供から助けを求めてきた場合、保護、事情確認のうえ通報	・交通事故や事件などを目撃した際、車両に搭載したドライブレコーダーを利用して映像を記録、警察へ提供	・会員宅に端末を取り付け、連絡時に急行(場合によっては通報)	・駐車場と病院を結ぶ巡回タクシーを運行。料金はすべて病院が負担	・利用者の車に乗車し、代わりに運転 (利用者はタクシーで目的地まで移動)	・キャリアカーで人を車ごと運搬 (実施には、一般貨物運送事業と一般乗用車旅客自動車運送事業免許を取得する必要有)	・自転車を車両外部に搭載	・電気自動車をタクシーとして使用	・ハイブリッド車をタクシーとして使用	・アイドリングストップ車両をタクシーとして使用	・グリーン経営認証を取得し、自主的に継続的な環境保全活動を推進
関係協力者	コンビニ・警察など	警察	警察	警察	病院	なし	・警察 ・飲食店など	警察	行政	なし	NPO、NGO	行政

大分類	料金支払い方法の改革		運賃料金の差別化		その他					未実施のアイデア	
中分類	・独自カードの発行	・クレジットカード利用可能	・スタンプカード	・タクシー料金の割引	・同時通訳サービス	・通販事業	・顧客位置情報管理	・マスメディアへの情報提供	・渋滞の解消	・バス専用レーンへのタクシーの通行許可	・携帯電話からのタクシー乗り場混雑度の把握
小分類	・独自カードの発行	・クレジットカード利用可能	・スタンプカード	・免許返納サポート	・同時通訳サービス	・通販事業	・GPSコード	・防災リポートタクシー	・ショットガンシステム	・バス専用レーンへのタクシーの通行許可	・携帯電話からのタクシー乗り場混雑度の把握
サービス内容	・タクシー会社独自のカードを発行 ・料金後払い可能(自動引き落とし)	・クレジットカードや、携帯電話の電子マネーで支払うことが可能	・タクシーにスタンプカードを用意(例:20回の乗車でデパートの商品券(100円)として使用可能)	・運転免許を返納し、経歴証明書の交付を受けた場合、タクシー運賃を割引	・外国人向けコールセンターを設置	・タクシー内に通販カタログを設置、配布 ・通販事業自体も自社で運営	・タクシー降車時にGPSコードをレシートに印刷。車内で配布しているカードにこのコードを記載し、以降提示すればそこまで搬送	・災害・事故発生時にその内容を電話連絡	・駅前のタクシー渋滞を改善するため、駅前には一定量しかタクシーが入れない制度	・客を運送している際のみ、バス専用レーンへタクシーが通行	・携帯電話の画面上でタクシー乗り場に車があるかどうか確認 ・タクシーのほうからも、利用者が待っているかどうか確認
関係協力者	カード会社	カード会社	デパート	警察	通訳会社	なし	システム会社	放送局	・行政・警察など ・無線協同組合	—	—

\* 多様なサービス事例を共有するための資料であるため、現在行われていないサービスを含んでいる。