

【事業者評価】

| 評価の種類 | 法人タクシー事業者ランク制度 | 個人タクシーマスターズ制度 | |
|---------------|--|--|----------------------------|
| 運営主体 | (財)東京タクシーセンター | (社)全国個人タクシー協会 | |
| 評価対象 | 東京特別区・武三地区の 法人タクシー事業者 | (社)全国個人タクシー協会の会員傘下である 個人タクシー事業者 | |
| 評価単位 | 事業者単位 | 個人(事業主)単位 | |
| 評価申請の 任意性 | 全事業者 | 任意 (ただし、協会が全事業者参加を強力に促進) | |
| 評価基準 | 得点制 (減点制を基本とし、一部加点制) | 基準による有無判断 | |
| 申請方法 | なし | 書類申請 (ランクごとに提出書類は異なる) | |
| 審査項目 | 事故違反 状況 | ○ | ○ |
| | 安全管理 体制 | ○ | ○ |
| | 苦情の 有無 | ○ | ○ |
| | 旅客接遇 | ○ | ○ |
| | 環境への 配慮 | ○ | ○ |
| | 教育講習 への参加 | ○ | ○ |
| | その他 | 優良運転者の割合に応じて加点 | 評価基準に地域特性を加味 |
| 審査方法 | 評価項目を数値化 | 書類審査 (マスターは運転記録証明書を添付) | |
| 有効期間 | 1年 | 1年 | |
| ランク変更法 | 認定日に得点計算、一斉に変更 | 1年後の認定日に条件を満たしている場合1段階 上昇 | |
| 現地審査 | なし | なし | |
| 取り消し | なし | あり | |
| 証票 | 証票の段階 | AA/A/B/C の4段階 | マスター(みつ星)/ふたつ星/ひとつ星 の3段階 |
| | 証票の内容 | 車両貼付用シール | 車両貼付用シール +屋上表示灯(マスターのみ) |
| 普及度 | 全事業者(評価期間を満たす事業者) | 制度参加者:25,082人(約60%) (うち、マスター:11,790人) (平成21年6月1日現在) | |
| 対象者数 対象台数 | 331社・32,699台 (平成21年3月31日現在) | 42,071者 (社)全国個人タクシー協会の会員数(平成21年6月1日現在) | |
| インセンティブ | ・自社の優良品性をアピールできる ・AAランク事業者は負担金の減額措置 | ・事業者自身の優良品性をアピールできる ・「マスター」は、優良タクシー乗り場を利用できる | |
| 利用者への 周知方法 | ・東京タクシーセンターのホームページ上および定期 刊行物での事業者名の公表 ・車体への証票(シール)の貼付 ・マスコミに対する公表 ・タクシー車内での評価制度の表示 | ・(社)全国個人タクシー協会のホームページ上で 制度と事業者名を公表 ・「マスター」は、専用の屋上表示灯を設置してPR ・制度参加事業者は、「チャレンジマスター」の証票 を表示 ・新橋の優良運転者乗り場による周知 | |
| 制度導入の成果 | ・毎年、評価を実施するため、優良事業者であり続け る、またはそれを目指す事業者努力を醸成した | ・法令遵守・安全・サービスに対する事業者の意識改革 がなされた | |
| 今後の課題 | ・利用者への周知率を上げ、優良事業者が利用者から 求められる環境づくりを行う必要がある ・法人単位での評価であるため、優良事業者のドライ バーが必ずしも優良であるとは限らない ・事業者にとって、具体的なメリットが得られる制度とす る必要がある ・行政処分の有無が得点に与える影響が大きいため、 公平性に関して事業者からの不満がある | ・制度の趣旨を事業者に周知し、参加率を更に拡大する 必要がある ・分離型表示灯は、突起物規制に抵触する可能性や豪 雪地での雪下ろしに支障を来すおそれがある(行灯に シールを貼るなどの措置を検討中) ・利用者への周知率を上げ、優良事業者が利用者から 求められる環境づくりを行う必要がある | |

* 表中の記号の意味…それぞれの評価の観点、
審査項目に「○:含まれる」、「×:含まれない」

【運転者表彰制度】

| 評価の種類 | 東京タクシーセンター 優良運転者表彰 | 乗務員接客コンテスト | |
|---------------|---|---|--------------|
| 運営主体 | (財)東京タクシーセンター | (社)兵庫県タクシー協会 | |
| 評価対象 | 東京特別区・武三地区の タクシー運転者 | 兵庫県タクシー協会の会員であるタクシー運転者 | |
| 評価単位 | 個人 | 個人 | |
| 評価申請の 任意性 | 任意 | 任意 | |
| 評価基準 | 基準による有無判断 | 得点制 | |
| 申請方法 | 法人タクシー事業者・所属団体長による表彰区分ごとの推薦 (無所属個人の場合は自薦) | 社長および代表者からの推薦 | |
| 審査項目 | 事故違反 状況 | ○(年数により段階) | ○ |
| | 安全管理 体制 | × | × |
| | 苦情の 有無 | ○(指導事案の有無も対象) | ○ |
| | 旅客接遇 | × | ○ |
| | 環境への 配慮 | × | × |
| | 教育講習 への参加 | × | × |
| | その他 | 継続勤務年数 | 特になし |
| 審査方法 | 書類審査 (安全運転センターの無事故・無違反証明書) | ロールプレイング方式 | |
| 有効期間 | なし | なし | |
| ランク変更法 | 認定日に条件を満たしている場合表彰 | なし | |
| 現地審査 | なし | あり | |
| 取り消し | 事故、違反などの場合証票の返却義務あり | なし | |
| 証票 | 証票の段階 | 特別表彰/30年表彰/20年表彰/10年表彰/一般表彰の5段階 | 最優秀賞/優秀賞/特別賞 |
| | 証票の内容 | 優良表示証 | 車内プレート |
| 普及度 | 全事業者 | 兵庫県タクシー協会会員事業者254者 | |
| 対象者数 対象台数 | 92,744人(法人:75,240、個人:17,504) (平成21年3月31日現在) | 8,080台 (平成21年6月30日現在) | |
| インセンティブ | ・運転者自身の優良性をアピールできる ・優良タクシー乗り場を利用できる ・10年以上の表彰者は、指導・苦情事案の相殺ができる | ・車内に証票を掲示 | |
| 利用者への 周知方法 | ・運転者証又は事業者乗務証と優良運転者章を一对にラミネートパックした「優良表示証」を車内で掲示 ・優良運転者乗り場の設置(新橋) ・制度の説明をポケットティッシュ、BOXティッシュで配布 | ・車内に乗務員証を掲示 ・一般紙などへのプレス発表 | |
| 制度導入の成果 | ・運転者個人の法令遵守やサービスに対する意識の向上が見られた | ・開始から3年ほどであるため、今後、事業者の安全・サービス意識の向上につながる事が期待される(現状では、利用者から激励をいただくことができた) | |
| 今後の課題 | ・制度の趣旨を運転者に周知し、表彰に向けた意欲を高める必要がある ・利用者への周知率を上げ、優良運転者が利用者から求められる環境づくりを行う必要がある | ・現在普及率が低いため、まず事業者への周知とコンテスト参加者の増加が必要(事業者ヘリーフレットなどを配布) | |

* 優良運転者表彰制度は全国で地域単位で行われている。
細かい基準等は表彰制度ごとに異なるが、ここでは他県とは異なる制度を取り入れている例として、兵庫県の例を挙げた。
なお、兵庫県にはここで上げた接客コンテスト以外にも、優良運転者表彰制度が存在する。