

利用者向けアンケート（案）

国土交通省では、現在、利用者の皆様がタクシーを選択しやすくするために、タクシー事業者や運転者のサービスを評価する制度や、タクシー事業における新たなサービスの検討を行っています。

評価制度や新サービスの検討に当たり、利用者の皆様のご意見を参考とさせていただくために、アンケートを実施します。質問は全部で26問ありますので、ご協力をお願いします。

【あなた個人に関して】

問1 あなたの年齢と性別をお答えください。

（ ）歳 （男・女）

問2 あなたの現住所をお答えください。（市区町村単位まで）

（ ）都道府県

（ ）市・区・町・村

問3 あなたはここ3ヶ月間に何回タクシーを利用しましたか。

およそ（ ）回

問4 タクシーを利用した際の平均的な運賃はどのくらいでしたか？

およそ（ ）円程度

問5 あなたは主にどのような場面でタクシーを利用しますか。ひとつだけ選んでください。

- ① 通勤・通学に
- ② 普段の仕事に
- ③ 日常の買い物に
- ④ 急用、急病のときに
- ⑤ 普段の病院に通うときに
- ⑥ 雨などの悪天候のときに
- ⑦ 子供の送迎に
- ⑧ レジャーなど、特別な外出のときに
- ⑨ 深夜の帰宅に
- ⑩ タクシーはまったく利用していない
- ⑪ その他（ ）

問9 これまでタクシーを利用して何らかの点でよい、すばらしいと感じたことがありますか。

(ある ・ ない)

問10 (問9で「ある」と答えた方にお聞きします) その際、どのような理由で満足感を感じましたか。当てはまるものをすべて選んでください。

- 運賃が安かった
- 運転が丁寧で、安心感があった
- 運転手の言葉遣いや説明など、接客が良かった
- 早く目的地につくことができた
- 迅速に配車された
- 車内がきれいだった
- 乗降や荷物の積み下ろしなどを手伝ってくれた
- 他社にない特殊なサービスがあった
- () *そのサービスをご記入ください
- その他 ()

問11 これまでタクシーを利用して不満を感じたことがありますか。

(ある ・ ない)

問12 (問11で「ある」と答えた方にお聞きします) どのような理由で不満を感じましたか。当てはまるものをすべて選んでください。

- 運賃が高かった
- 交通ルールの無視や急ハンドル、急ブレーキなど、運転が荒かった
- 運転手の言葉遣いなど、運転手の接客が悪かった
- 乗車後、目的地への到着が遅かった (遠回りされたなど)
- 配車が遅かった
- 車内が汚かった
- 運賃の支払い、請求に関してトラブルがあった
- 乗車を嫌がるなど、乗車に関するトラブルがあった
- 介護など、何らかの特殊なサービスを依頼した際に、サービス提供会社であるにもかかわらず、サービスが十分でなかった
- () *そのサービスをご記入ください
- その他 ()

問 13 あなたは現在タクシー業界で行われている、以下のようなタクシー評価制度をご存知ですか？ひとつだけ選んでください。

東京タクシーセンターの法人タクシー事業者ランク評価(右マーク)について

- ① 知っており、かつタクシー利用時に参考にしている
- ② 知っている
- ③ 聞いたことはある
- ④ 知らない



個人タクシーマスターズ制度(右マーク)について

- ① 知っており、かつタクシー利用時に参考にしている
- ② 知っている
- ③ 聞いたことはある
- ④ 知らない



問 14 タクシーの安全性やサービス品質をわかりやすくするなどして、「可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備することが必要である」という考えについて、どのように考えますか。ひとつだけお答えください。

- ① どのタクシーが安全性やサービス品質で優良なのかがわかった方がよい
- ② 優良なタクシーを知らせてもらうよりも、全てのタクシーが一定のレベル以上の安全性やサービス品質を確保することを保障すべきである
- ③ わからない

問 15 今後、タクシーの評価制度を始める際に、評価対象となる事業者の範囲はどのようになっているのがよいと思いますか。ひとつだけ選んでください。

- ① 全国一律で、全事業者が対象となるのがよい
- ② 全国一律で、評価を希望した会社が対象となるのがよい
- ③ 地域ごとに、全事業者を対象とするか、評価を希望した会社を対象とするかを定めるのがよい

問 16 (問 14 で③と答えた方にお聞きします。) あなたの住んでいる地域では、評価対象となる事業者の範囲はどのようになっているのが良いと思いますか。ひとつだけ選んでください。

- ① 全事業者が対象となるのがよい
- ② 評価を希望した会社が対象となるのがよい

問 17 今後タクシーの評価制度が始まった際には、特にどのような点を評価項目に含めてほしいですか。当てはまるものをすべて選んでください。

- 事業規模
- 運賃の安さ
- 安全管理の徹底度
- 違反歴
- 事故の発生状況
- 言葉遣いなど、運転手の接客態度
- ルート選択の適切さ
- 配車の早さ
- 内装の清潔さや充実度
- 環境問題への取り組み
- 地域防犯活動など、地域への取り組み
- 他社にない、特殊な利用者サービスの存在
- 事業年数
- その他 ()

問 18 問 17 で選んだもののうち、最も重要だと思うものはどれですか。ひとつだけ選んでください。

- ① 事業規模
- ② 運賃の安さ
- ③ 安全管理の徹底度
- ④ 違反歴
- ⑤ 事故の発生状況
- ⑥ 言葉遣いなど、運転手の接客態度
- ⑦ ルート選択の適切さ
- ⑧ 配車の早さ
- ⑨ 内装の清潔さや充実度
- ⑩ 環境問題への取り組み
- ⑪ 他社にない、特殊な利用者サービスの存在
- ⑫ 地域防犯活動など、地域への取り組み
- ⑬ 事業年数
- ⑭ その他 ()

問 19 タクシーの評価をどのような方法で知ることができれば、評価を受けたタクシーを実際に利用できると思いますか？当てはまるものをすべて選んでください。

- 行政や業界団体のホームページ上で公開
- タクシー会社のホームページ上で公開
- タクシー会社のチラシなど配布物で公開
- タクシーの外壁に評価を示すステッカーが張ってある
- タクシーの屋上灯が評価によって異なる
- タクシーの車体塗装（色やデザイン）が評価によって異なる
- 駅、ショッピングモールなどで、評価によって乗り場が異なる
- 評価が高い会社のみ専用予約サービスがある
- その他（ ）

第2部

問 20 あなたは以下のような、タクシー会社が近年行っているサービスをご存知ですか？
当てはまるものをすべて選んでください。

- 子供一人でも出迎えをしてくれるなどの子育て支援タクシー
- 高齢者や車椅子などの移動補助を行うタクシー
- 買い物などを代わりに行ってくれるタクシー
- 夜間に利用者が自宅に入るまで見守ってくれるタクシー
- 携帯電話で呼び出せば、今いるところまで来てくれるタクシー
- 複数名で乗る乗合タクシー
- 緊急時に連絡すると駆けつけて救助・介助などをしてくれるタクシー
- ポイントカードなどを導入したタクシー
- 優良なドライバーと高価な内装をしつらえた高品質タクシー
- 観光案内も行う観光タクシー
- 優良ドライバーなど、ドライバーを指定できるサービス
- 利用者以外の地域防犯・防災活動の支援
- GPSなどで車の位置や状態などを管理するシステムによる配車待ち時間の予告サービス

問 21 では、そのうちで利用したことがあるものはどれですか？当てはまるものをすべて選んでください。

- 子供一人でも出迎えをしてくれるなどの子育て支援タクシー
- 高齢者や車椅子などの移動補助を行うタクシー
- 買い物などを代わりに行ってくれるタクシー
- 夜間に利用者が自宅に入るまで見守ってくれるタクシー
- 携帯電話で呼び出せば、今いるところまで来てくれるタクシー
- 複数名で乗る乗合タクシー
- 緊急時に連絡すると駆けつけて救助・介助などをしてくれるタクシー
- ポイントカードなどを導入したタクシー
- 優良なドライバーと高価な内装をしつらえた高品質タクシー
- 観光案内も行う観光タクシー
- 優良ドライバーなど、ドライバーを指定できるサービス
- 利用者以外の地域防犯・防災活動の支援
- GPSなどで車の位置や状態などを管理するシステムによる配車待ち時間の予告サービス
- その他（ ）
- ひとつも利用したことはない

問 22 (ひとつでも利用したことのある方にお聞きします。) 最近利用したものはどれですか? ひとつだけ選んでください。

- ① 子供一人でも出迎えをしてくれるなどの子育て支援タクシー
- ② 高齢者や車椅子などの移動補助を行うタクシー
- ③ 買い物などを代わりに行ってくれるタクシー
- ④ 利用者の自宅まで見守るタクシー
- ⑤ 携帯電話で呼び出せば、今いるところまで来てくれるタクシー
- ⑥ 複数名で乗る乗合タクシー
- ⑦ 緊急時に連絡すると駆けつけて救助・介助などをしてくれるタクシー
- ⑧ ポイントカードなどを導入したタクシー
- ⑨ 優良なドライバーと高価な内装をしつらえた高品質タクシー
- ⑩ 観光案内も行う観光タクシー
- ⑪ 優良ドライバーなど、ドライバーを指定できるサービス
- ⑫ 利用者以外の地域防犯・防災活動の支援
- ⑬ GPSなどで車の位置や状態などを管理するシステムによる配車待ち時間の予告サービス
- ⑭ その他 ()

問 23 問 22 でお答えいただいたサービスに満足いたしましたか? ひとつだけ選んでください。

- ① 非常に満足した
- ② やや満足した
- ③ あまり満足していない
- ④ まったく満足していない

問 24 問 22 でお答えいただいたサービスを、あなたがよりよく利用するためには、**運賃以外**でどのような点が必要だと思いますか? 当てはまるものをすべて選んでください

- 電話やホームページなどから予約しやすいこと
- 時間帯や時期などによる制限がないこと
- 事前予約が不要なこと
- 流しでもつかまるほど普及していること
- 駅に専用乗り場があること
- 運転手が信頼できると、資格などによって保証されていること
- その他 ()

問 25 以下のサービスのうち、機会があれば使ってみたいと思うものがありますか？特に使ってみたいと思うものをひとつだけ選んでください。

- ① 子供一人でも出迎えをしてくれるなどの子育て支援タクシー
- ② 高齢者や車椅子などの移動補助を行うタクシー
- ③ 買い物などを代わりに行ってくれるタクシー
- ④ 利用者の自宅まで見守るタクシー
- ⑤ 携帯電話で呼び出せば、今いるところまで来てくれるタクシー
- ⑥ 複数名で乗る乗合タクシー
- ⑦ 緊急時に連絡すると駆けつけて救助・介助などをしてくれるタクシー
- ⑧ ポイントカードなどを導入したタクシー
- ⑨ 優良なドライバーと高価な内装をしつらえた高品質タクシー
- ⑩ 観光案内も行う観光タクシー
- ⑪ 優良ドライバーなど、ドライバーを指定できるサービス
- ⑫ 利用者以外の地域防犯・防災活動の支援
- ⑬ GPSなどで車の位置や状態などを管理するシステムによる配車待ち時間の予告サービス
- ⑭ その他 ()
- ⑮ 特に使いたいとは思わない

問 26 (問 25 でどれか使いたいとお答えいただいた方にお聞きします。) 問 25 でお答えいただいたサービスを利用するために運賃以外に必要な条件は何ですか？当てはまるものをすべて選んでください。

- 電話やホームページなどから予約しやすいこと
- 時間帯や時期などによる制限がないこと
- 事前予約が不要なこと
- 流しでもつかまるほど普及していること
- 駅に専用乗り場があること
- 運転手が信頼できることが資格などによって保証されていること
- その他 ()