

事業者向け【法人・東京特定指定地域以外】アンケート(案)

国土交通省では、平成 20 年 12 月の交通政策審議会の答申「タクシー事業をめぐる諸問題への対策について」を受け、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を目的として、タクシー事業者や運転者のサービス水準等に関する評価制度や、新たなタクシーサービスのあり方について、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、事業者の皆様のご意見を参考とさせていただきたく、以下の質問にお答えいただきますようご協力をお願い申し上げます。

アンケートは全部で 10 ページ・25 問あります。

**【貴社の概要・事業戦略について】**

問 1 貴社の所在地をお答えください。(市区町村単位まで)

( ) 都道府県

( ) 市・区・町・村

問 2 貴社で保有しているタクシーの台数は何台ですか？

( ) 台

問 3 貴社の資本金をお答えください。

( ) 円

問 4 貴社の従業員数をお答えください。

およそ ( ) 人

問 5 貴社の主な営業方法は以下のどれですか。ひとつだけ選んでください。

① 流し

② 駅・辻待ちなど

③ 無線配車

④ 車庫待ち

問6 貴社の強みは何ですか？ひとつだけ選んでください。

- ① 事業規模の大きさ
- ② 運賃の安さ
- ③ 輸送の安全性
- ④ 接客力の高さ
- ⑤ 旅客の迅速な輸送
- ⑥ 配車の早さ
- ⑦ (利用者のための) 車両内装の充実
- ⑧ 環境への配慮
- ⑨ 地域への貢献
- ⑩ 主要顧客と貴社営業所の近接性
- ⑪ 他社にない特殊なサービスの存在
- ⑫ 運転者教育の充実
- ⑬ 財務状態の良さ
- ⑭ その他 ( )

問7 現在競争力向上のために最も重要な課題として取り組んでおられるのは何ですか？

ひとつだけ選んでください。

- ① 規模の大きさ
- ② 運賃の安さ
- ③ 輸送の安全性
- ④ 接客力の高さ
- ⑤ 旅客の迅速な輸送
- ⑥ 配車の早さ
- ⑦ (利用者のための) 車両内装の充実
- ⑧ 環境への配慮
- ⑨ 地域への貢献
- ⑩ 主要顧客と貴社営業所の近接性
- ⑪ 他社にない特殊なサービスの存在
- ⑫ 運転者教育の充実
- ⑬ 財務状態の良さ
- ⑭ その他 ( )

問 8 今後3年間で競争力向上のために最も重要な課題として捉えておられるのは何ですか？ひとつだけ選んでください。

- ① 事業規模の大きさ
- ② 運賃の安さ
- ③ 輸送の安全性
- ④ 接客力の高さ
- ⑤ 旅客の迅速な輸送
- ⑥ 配車の早さ
- ⑦ (利用者のための) 車両内装の充実
- ⑧ 環境への配慮
- ⑨ 他社にない特殊なサービスの存在
- ⑩ 運転者教育の充実
- ⑪ 財務状態の良さ
- ⑫ 他社にない、特殊な営業区域
- ⑬ 地域への貢献
- ⑭ その他 ( )

**【現行の評価制度について】**

問 9 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に対する印象をお答えください。

- ① 非常に良い制度である
- ② 良い制度である
- ③ 一長一短のある制度である
- ④ 良くない制度である
- ⑤ 非常に良くない制度である
- ⑥ 制度の内容を知らない

問 10 (問 9 で①～⑤と答えた方にお聞きします。) 問 9 の理由を自由に記述ください。

( )

問 11 今後、貴社の営業区域でも、評価制度が始まることを希望しますか？

- ① 強く希望する
- ② どちらかといえば希望する
- ③ どちらかといえば希望しない
- ④ まったく希望しない

問 12 問 11 の理由を自由に記述ください。

( )

問 13 タクシーを巡る諸問題の解決のために、対応策の一つとして「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 優良な事業者を明らかにし、利用者の選択性を向上すべきである
- ② 利用者の選択性を向上するのではなく、すべての事業者が一定水準以上のサービス品質を提供することを確保すべきである

問 14 今後、貴社の営業区域でタクシーの評価制度が改定されるとして、どのような観点を評価項目とすべきと考えますか？当てはまるものをすべて選んでください。

- 事業台数の多さ
- 運賃の安さ
- 安全管理の徹底度
- 違反歴
- 事故の発生状況
- 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
- 地域貢献の有無
- 先進的サービスの有無
- 事業の継続年数
- その他 ( )

問 15 問 14 でお答えいただいたもののうちで最も重要だと思ふものをひとつだけ選んでください。

- ① 事業台数の多さ
- 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 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 地域貢献の有無
- ⑫ 先進的サービスの有無
- ⑬ 事業の継続年数
- ⑭ その他 ( )

問 16 貴社が優良な会社であると評価されたとして、利用者への周知がどのように行われるならメリットがあるとおもいますか？ 当てはまるものをすべてお答えください。

- 行政や業界団体のホームページ上で公開
- 貴社のホームページ上で公開
- 貴社のチラシなど配布物で公開
- タクシーの車体に評価を示すステッカーを貼付
- 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 ( )

問 17 評価の結果、どのような効果があるならメリットがあるとおもいますか？ 当てはまるものをすべてお答えください。

- 企業や行政機関などに優先的に使用してもらえる
- 行政や関係団体などによって宣伝してもらえる
- 利用者にわかるようなマークや色が使用できる
- 駅などで特別な乗り場を優先的に使用できる
- 優良タクシー専用予約サービスができる
- 運賃設定の自由度が増える
- 特にメリットを感じない
- その他 ( )
-

第2部

【タクシーの今後行うべきサービスについて】

問 18 以下のようなサービスのうち、現在すでに貴社で提供しているサービスはありますか？当てはまるものをすべてお答えください。

- 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（ ）





問 23 問 19 でお答えいただいたサービスを行うために、行政からの支援以外で満たされなければならない条件がありますか？自由にお答えください。

( )

問 24 以下のようなサービスのうち、今後行いたいが、困難なサービスはありますか？当てはまるものをすべてお答えください。

- 子供一人でも出迎えをしてくれるなどの子育て支援サービス
- 高齢者や車椅子などの移動補助を行うサービス
- 買い物などを代わりに行うサービス
- 利用者の自宅まで見守るサービス
- 携帯電話で呼び出せば、利用者の今いるところまで行くサービス
- 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・介助などをするサービス
- ポイントカードなどを導入
- 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 ( )
- 特にない

問 25 問 24 でお答えいただいたサービスを困難である、と思われたのはなぜですか？自由にお答えください。

( )

以上です。ご協力ありがとうございました。