

事業者向け【個人】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 8 ページ・19 問あります。

**【事業概要について】**

問 1 営業の本拠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 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 3 営業上の最大の強みは何ですか？ひとつだけ選んでください。

- ① 輸送の安全性
- ② 接客力の高さ
- ③ 旅客の迅速な輸送
- ④ 配車の早さ
- ⑤ （利用者のための）車両内装の充実
- ⑥ 環境への配慮
- ⑦ 他にない特殊なサービスの存在
- ⑧ 地域への貢献
- ⑨ その他（ ）

問 4 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 輸送の安全性
- ② 接客力の高さ
- ③ 旅客の迅速な輸送
- ④ 配車の早さ
- ⑤ (利用者のための) 車両内装の充実
- ⑥ 環境への配慮
- ⑦ 他にない特殊なサービスの存在
- ⑧ 地域への貢献
- ⑨ その他 ( )

問 5 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。

- ⑩ 輸送の安全性
- ⑪ 接客力の高さ
- ⑫ 旅客の迅速な輸送
- ⑬ 配車の早さ
- ⑭ (利用者のための) 車両内装の充実
- ⑮ 環境への配慮
- ⑯ 他にない特殊なサービスの存在
- ⑰ 地域への貢献
- ⑱ その他 ( )

**【現行の評価制度に関して】**

問 6 全国個人タクシー協会で行われている、タクシー事業者を評価するマスターズ制度に対する印象とその理由をお答えください。

- 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

問 7 問 6 の理由を自由に記述ください

( )

問 8 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るべきである
- 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 9 今後、マスターズ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。

- 安全管理の徹底度（車両管理や体調管理など）
- 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 10 問 9 でお答えいただいたもののうちで最も重要だと思うものをひとつだけ選んでください。

- ① 安全管理の徹底度（車両管理や体調管理など）
- ② 違反歴
- ③ 事故の発生状況
- ④ 運転手の接客態度
- ⑤ ルート選択の適切さ
- ⑥ 配車の早さ
- ⑦ 内装の清潔さや充実度
- ⑧ 環境問題への取り組み
- ⑨ 地域貢献の有無
- ⑩ 先進的サービスの有無
- ⑪ 事業の継続年数
- ⑫ 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 13 以下のようなサービスのうち、現在すでに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
- 観光案内も行う観光タクシー
- 利用者以外の地域防犯・防災活動の支援
- その他（ ）



問 17 問 14 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 18 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
- 観光案内も行う観光タクシー
- 利用者以外の地域防犯・防災活動の支援
- その他 ( )
- 特にない

問 19 問 18 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。