

アンケート調査結果概要

全体 都市規模、年齢層 : 択一式の質問については回答率が高い選択肢を記載し、多数選択式の質問については特に多かった回答を記載した。
 : 利用者調査の結果、対立群と比較して多かった特徴などをまとめた。

	利用者						事業者					
	全体	都市規模*1*3		年齢層 *2		全体	都市規模*3		法人・個人			
	全体結果	大都市圏	小都市圏	高齢者層	若年者層	全体結果	大都市圏	小都市圏	法人	個人		
タクシー利用の現状	交通機関の利用	・鉄道、バスが大半	・あらゆる機関の利用が多い	・(比して高いものはなし)	・バス利用	・鉄道利用						
	タクシーの利用	・1年に1回以下が3割	・高い(月1回以上が3割)	・低い(月1回以上が1割)	・差なし							
	主な利用場面	・深夜の帰宅、悪天候時	・さまざまな場面で利用(深夜の帰宅、悪天候時、疲労時)	・深夜の帰宅に集中	・通院	・レジャー	・普段の仕事					
	利用する理由	・利用する時間帯or地域にほかの交通機関が無い	・利用する時間帯にほかの交通機関が無い	・早く目的地に着ける	・利用する地域にほかの交通機関が無い	・利用する時間帯にほかの交通機関が無い						
	乗り方	・流しと電話配車が拮抗	・流し	・電話配車	・電話配車	・流し	乗せ方	・法個、都市圏による差が大きく1貫しない	・流し	・無線配車	・流しと無線配車	・駅・辻待ち
タクシーの事業者の強みと利用者による選択	タクシーの選択	・3-4割が選択	・選ばない	・選ぶ	・差なし							
	選択した基準	・接客マナー	・接客マナー ・運賃の安さ	・特に理由は無い ・配車の早さ	・(比して高いものはなし)	・運賃の安さ	強み	・接客マナー ・輸送の安全性	・接客マナー	・輸送の安全性	・接客マナー ・答えが分散(上位2つで4割)	・輸送の安全性 ・答えが集中(上位2つで8割)
							現在の課題	・接客マナー ・輸送の安全性	・輸送の安全性	・接客マナー	・(比して高いものはなし)	・輸送の安全性
既存の評価制度	周知率	・2-3割程度が周知	・高い(3割程度)	・低い(2割程度)	・高い(3割程度)	・低い(2割程度)	周知率	非都市圏の法人事業者の8割が周知				
	利用率	・1割弱が利用	・高い(1割程度)	・つかわない	・高い(1割程度)	・つかわない	制度への評価*4	・(比して高いものはなし)	・評価が高い(個人のみ)	・1長1短のある制度である	・良い制度である	
あるべき評価制度	利用者選択性を向上すべきかどうか	・3-4割程度が選択性を向上するべきと回答	・差なし		・低い(3割程度)	・高い(4割程度)	利用者選択性を向上すべきかどうか	・4割-5割程度が選択性を向上するべきと回答	・若干高い	・若干低い	・差なし	
	対象事業者	・全事業者を対象	・差なし				制度への参加希望	・高い	・低い	・6割が自社地域での開始を希望(法人)		
	評価項目	・接客マナー ・安全管理の徹底度 ・運賃の安さ ・ルート選択の適切さ	・接客マナー ・ルート選択の適切さ	・安全管理の徹底度	・安全管理の徹底度	・運賃の安さ	評価項目	・接客マナー ・安全管理の徹底度	・差なし		・違反歴、事故歴 ・配車の早さ ・環境問題への取りくみ ・地域貢献	・ルート選択の適切さ
	周知方法	・ステッカー ・行政のHP	・屋上灯 ・車体塗装	・(比して高いものはなし)	・チラシ	・行政orタクシー会社のHP	周知方法	・ステッカー ・行政のHP	・専用予約サービス ・専用乗り場	・ステッカーの貼付	・行政orタクシー会社のHP ・チラシ ・専用予約サービス	・屋上灯
							評価に加えて希望するメリット	・行政、企業の優先利用 ・特別な乗り場の利用 ・マークの利用	・特別な乗り場の利用 ・行政、企業の優先利用	・(比して高いものはなし)	・特別な乗り場の利用 ・行政、企業の優先利用 ・行政による宣伝	・(比して高いものはなし)
多様なサービス	周知率	・移動補助 ・観光タクシー	・差なし		・観光タクシー ・移動補助	・携帯電話の発信位置への配車	実施率	・移動補助 ・観光タクシー ・防犯防災 ・GPS待ち時間予告	・総じて低い(高品質タクシーのみ例外)	・総じて高い	・総じて高い	・総じて低い(見守りのみ例外)
	利用率	・携帯電話の発信位置への配車 ・観光タクシー	・全体的に僅かに低い	・全体的に僅かに高い	・観光タクシー	・携帯電話の発信位置への配車	今後の実施予定	・移動補助 ・観光タクシー ・防犯防災 ・子育て支援	・総じて低い	・総じて高い	・(比して高いものはなし)	・観光 ・移動補助
	今後の利用意図	・携帯電話の発信位置への配車 ・緊急搬送 ・移動補助 ・ポイントカード	・差なし		・観光タクシー ・緊急搬送 ・移動補助	・携帯電話の発信位置への配車 ・ポイントカード ・乗り合い ・買い物代行 ・子育て支援	困難なサービス	・携帯電話の発信位置への配車 ・緊急搬送 ・乗り合い ・GPS待ち時間予告	・観光タクシー ・地域防犯 ・買い物代行 ・移動補助	・携帯電話の発信位置への配車 ・GPS待ち時間予告	・携帯電話の発信位置への配車	・買い物代行 ・移動補助 ・観光タクシー ・子育て支援

*1) 千葉県調査に関しては、多様なサービスの利用経験に関する質問について、あらゆるサービスの利用者が著しく少なかった点を除いて、千葉県以外の全国の利用者調査と大きな差はなかった。
 *2) 中間的な年齢層については、ほぼすべての質問で中間的な結果となったため省略した。
 *3) 利用者の大都市圏とは、東京・神奈川・埼玉・大阪・名古屋・福岡の特別区及び政令指定都市であり、小都市圏とはそれ以外の都道府県の政令指定都市を除く地域である。また、事業者の大都市圏は全国の政令指定都市であり、小都市はそれ以外の都市である。

*4) 法人については法人タクシー事業者ランク評価制度、個人についてはマスターズ制度への評価である。

利用者の関連の見た回答について	年収区分とタクシーの利用場面	・年収の高い層は普段の仕事での利用が多い ・無収入に近い層は多様な理由(通院・悪天候・レジャー・日常の買い物)でタクシーを利用する	乗り方と選択の有無	・流し、駅百貨店から乗る場合、特定のタクシーを選択しない(2割) ・電話配車でタクシーを呼ぶ場合は特定のタクシーを選択する(8割)
	利用場面と乗り方	・レジャー・通院時の利用は電話配車が多い ・悪天候時は駅・百貨店からの利用が多い ・普段の仕事、深夜の帰宅、は流しを捕まえることが多い	利用場面と希望するサービス	・「移動補助」「買い物代行」「緊急搬送」の利用を希望するのが多いのは「深夜の帰宅」では利用せず、「通院」に利用すると答える層(≒高齢者) ・「乗り合い」「携帯電話の発信位置への配車」「ドライバー指定」「高品質タクシー」の利用を希望するの多いのは「通勤・通学」「普段の仕事」「深夜の帰宅」での利用が多い層(≒若年者)