

北海道

北海道
札幌交通圏

外国人観光客対応ドライバーの育成

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体 (名称)	札幌市・江別市・石狩市・北広島市	主要交通圏 (名称)	札幌交通圏
	(人口)	2,175,232	(事業者数)	法人 54 者 個人 1,244 者
	(65 歳以上人口比率)	24.16%	(車両数)	6,110 両

取組みのポイント

- 急増している外国人観光客に対応できるタクシードライバーの育成

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・ニトリパブリック	車両数	未定
				運転者数	未定 (10月の観光ドライバー向け講座で約60名の参加)
	背景と経緯	・北海道の緊急雇用創出推進事業をニトリパブリックが受託した人材育成事業			
	取組の内容と実施状況	・急増している外国人観光客に対応できるタクシードライバー等の育成を研修などを通じ実施することでタクシードライバーの職場定着を促進する。			

取組みの効果	効果の概要	10月14日、札幌の観光タクシードライバー35名に研修を実施したのをはじめとして10月にさらに1回観光ドライバー向け外国人観光客受入講座を実施
	効果をもたらした要因	10月の観光ドライバー向け研修では、通訳案内士の講師を招き、挨拶・案内などの基礎的な英会話と接客術を学び、外国人観光客の受入体制の意識向上ができた。

課題等	改善すべき課題	今回、外国人観光客受入講座ができなかった観光客が多い小樽や二世コなど、道内各地で今後この受入講座が開催できるのか等が課題
	課題への対応	今後、道内各地区でこの講座を開催する場合は、地元ハイ・タク協会の協力体制と各タクシー事業者の参画意欲を強化していかなければいけない。

他社・他地域へ展開可能性	・11月に函館・旭川・釧路で計6回一般ドライバー向け外国人観光客受入講座を実施
--------------	---

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

〈パンフレット〉

参考資料等

スキルアップ **おもてなし向上**

タクシードライバー向け 外国人観光客受入講座のご案内

ドライバー研修のご案内

急増する外国人観光客に対応できるタクシードライバー向けの研修を実施いたします。外国人観光客に対応することが多いドライバーやあまり乗車機会のないドライバーまで幅広い方々に向けた研修となっております。皆様のご参加お待ちしております。

参加費 無料

講師紹介

一般ドライバー向け（札幌、函館、旭川、帯広）	観光客ドライバー向け（札幌） 一般ドライバー向け（函館、旭川、帯広）
 形浦 秀篤氏 株式会社グリーンガイド	 遠藤 昌子氏 通訳案内士
新卒のイベント開催での経歴経験。接客方を念かし、2008年より観光ドライバーとして従事。外国人観光客からの指名リピート率が高く、毎年乗車日数171日・45回の外国人観光客のドライバーを務める。	本庁管内で外国人観光客のガイド業務に従事。ガイド以外でも、北海道庁や札幌市などが主催するおもてなし講座で講師を務める。資格に「PERAPERAキャッチャー」や「英語でキャッチャー」がある。

お申込み・お問合せ先

株式会社ニトリタクシー
〒001-0907 札幌市北区新神谷7条1丁目3番39号
ニトリ札幌本社ビル5F

TEL: 011-717-5043
FAX: 011-717-5023

担当: 小西・尾久(おぎゅう)
メール: taxi@np-inc.jp

主催: 北海道 (担当: 経済部観光局国際観光グループ)

北海道

北海道
札幌交通圏

北海道おもてなし観光タクシー認定乗務員

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	札幌市・江別市・石狩市・北広島市	主要交通圏（名称）	札幌交通圏
	（人口）	2,175,232	（事業者数）	法人 54 個人 1,244 者
	（65歳以上人口比率）	24.16%	（車両数）	6,110 両

取組みの
ポイント

- 観光客のニーズに応えられる「おもてなしの心」と「観光知識」を備えたタクシー乗務員を認定し、より質の高いサービスを提供することで、北海道の観光振興とタクシー事業の活性化を図ることを目的としたもの

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・北海道おもてなし観光タクシー乗務員認定機構	車両数	
				運転者数	平成 27 年度認定乗務員数 368 名
	背景と経緯		・先進地域の制度内容・導入経緯・運営状況を参考にして平成 22 年 9 月に認定機構と札幌協議会を発足する。		
	取組の内容と実施状況		・「おもてなしの心」と「観光知識」を備えたタクシー乗務員を認定することでより質の高いサービスを提供することにより、タクシー事業の活性化と北海道の観光振興を図る。これまでに 447 名（返上者除く）の認定者を輩出		

取組みの効果	効果の概要	業界全体を通じて接客マナーが向上してきている。 また、認定乗務員のタクシーを利用したお客様の満足度は 100%、リピートしたいお客様も 100%というアンケート結果が出ている。
	効果をもたらした要因	これまで、乗務員に対して新任教育時以外で「接客マナー」「観光知識」に対する研修を機関として実施していなかったこと

課題等	改善すべき課題	認定機構の運営財政状況が非常にきびしいこと。 自治体等の補助金などが無いこと。 認定を受けてもタクシーの売上増となるインセンティブやメリットが少ない。 観光客・観光施設等への PR 不足、観光タクシー需要の低迷 これらの向上を図っていかなければ受講者が年々減少していくことが懸念される。
	課題への対応	受験者の減少に関しては、仮に表彰制度の創設や、運輸局長からの認定証の交付などの導入により、モチベーションを高めることが必要と思われるが、取組の課題については今後の検証となっている

他社・他地域へ展開可能性	・認定資格はレベルアップが可能となっています（グリーン・シルバー・ゴールド）。経験年数や指定の検定に合格した認定乗務員がレベルアップ試験に合格することによりステップアップが可能であり、さらに活性化が図られる。
--------------	--

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

〈認定マーク〉



認定マークは車両に貼り付けします

〈認定証〉

夢大地北海道ガイドタクシー
(札幌版)

認定乗務員 (グリーン)
No. 0000

夢 大地

平成27年3月27日交付
平成30年3月31日まで有効

北海道観光おもてなしタクシー乗務員認定機構



認定乗務員が認定証を携行します。

〈パンフレット〉

夢大地北海道ガイドタクシー
札幌版

ご存知ですか? 「夢大地北海道ガイドタクシー」

観光知識や接客マナーに関する専門的な研修を受け、認定証額に合格したタクシー乗務員が運行する観光タクシーです。北海道の観光をもっと楽しんでもらいたくために、豊富な知識をおもてなしの心で安全な旅をサポートします。

資格は3年有効です。

目的は「タクシークロワ」の入社ツカ。

こんな時におすすめです!

安心感、便利、観光ガイド、おもてなし

観光コースの一例

夏季コース 240分
冬季コース 210分

ご旅行に合わせた観光コースをご用意します。

東北

青森県
青森市

青森市観光ガイドタクシー

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	青森市	主要交通圏（名称）	青森交通圏
	（人口）	295, 593 人（H27. 2. 1 現在）	（事業者数）	22 者
	（65 歳以上人口比率）	26. 97%（H27. 2. 1 現在）	（車両数）	約 900 両（福祉車両除く）

取組みの
ポイント

観光ガイドに携わるタクシー乗務員の認定制度を制度化することで、乗務員の資質向上を図るとともに、観光需要をタクシー業界から引き込むことで地域全体の活性化に資する取組を行う。

取組みの概況	取組実施主体	主体名 青森市タクシー協会 (法人19者、個タク組合2団体)	車両数	・約900両 (協会加盟事業者全体の車両数)
			運転者数	・約110人
	背景と経緯	・平成22年(2010年)12月の東北新幹線新青森駅開業にあたり、予想される観光ニーズに対応するため、観光ガイドタクシー運転手を養成する目的で、市タクシー協会が運営するガイドタクシー運転手の認定制度を立ち上げたもの。		
	取組の内容と実施状況	・市タクシー協会が実施する研修会を受講し、検定試験に合格した運転手をガイドタクシー運転手に認定し、あらかじめ設定した県内観光ルートを運行する。		

取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 東北新幹線新青森駅の開業に関連した取組として、新聞報道等に取り上げられ、地域では先進的な取組として評価された。 タクシー業界のイメージアップ。 青森地域の観光PRの促進。
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> 接遇力を高めるため、経営者及び幹部セミナーの実施。 インターネットホームページを活用。

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> 青森市及び青森県内外への更なる観光タクシーのPR 観光ガイド認定乗務員の増員
	課題への対応	・インターネット等を利用した販路拡大、市内ホテルや観光施設等へリーフレット等を配付する等の取組を通じて、観光タクシーのPRをすすめる。

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> 観光定額運賃については青森県内各地の事業者が設定しており、青森市のような認定乗務員制度を取り入れることで、県全体の観光需要に対応することが出来る。
--------------	---

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

青森市タクシー協会ホームページ
<http://www.takyo4015.sakura.ne.jp/>

関東

東京都

東京観光タクシードライバー認定制度

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等他の行政分野との連携

職場環境の整備・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	東京都	主要交通圏（名称）	特別区・武三交通圏
	（人口）	12,880,144（H27.1.1現在）	（事業者数）	343者（H27.9.30現在）
	（65歳以上人口比率）	22.6%	（車両数）	27,651両

取組みのポイント

- 有識者、行政機関、関係団体、タクシー業界等で構成する東京観光タクシー推進協議会を発足させ認定制度を創設し、業界の活性化だけでなく観光資源に寄与する

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会	車両数	—
				運転者数	・1,610（H27.3.31現在）
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・豊富な観光資源に恵まれた東京は国内有数の観光地であり、オリンピック招致が行われていた平成24年に東京観光振興の一環として創設 ・観光知識を有した質の高いサービスが提供できるドライバーを育成することにより、旅客利便の向上と業界の活性化も目的としている 			
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・一定以上のレベルでガイドサービスができる乗務員を東京ハイヤー・タクシー協会が「東京観光タクシードライバー」に認定する ・以下の検定を取得、研修を全て終了したものを認定 →東京シティガイド検定、ユニバーサルドライバー研修、東京観光タクシードライバー認定研修 ・認定者数は年々増加し、創設した平成24年の99人から平成27年3月末現在は1,610人となっている 			

取組みの効果	効果の概要	・平成27年は東京観光タクシーの利用実績が平成25年、26年を上回っており、年々増加傾向にある
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ・特別優遇措置（東京観光タクシー営業時にロゴマグネット貼付や認定証提示により駐車場の確保[*]）を認定者のメリットとして導入したことにより、認定ドライバー数が増加したため ※・東京タワー：駐車場、入場料無料（乗務員のみ） ・東京スカイツリー：駐車場1時間無料 ・皇居：観光タクシー専用駐車場確保1回300円（皇居初）など ・利用者への制度の浸透

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・認定制度の更なる周知 ・外国語で観光案内のできるドライバー育成 ・認定運転者へのインセンティブ拡充 ・駐車場の確保
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・宣伝活動の充実 ・東京観光タクシードライバー外国語研修（仮称）の開催 ・駐車場を確保をするため関係機関への働きかけ

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

他社・他地域へ展開可能性	・各地における導入時のインセンティブの内容によっては十分に展開可能性がある
参考資料等	なし

関東

埼玉県
川越市

「小江戸川越観光タクシードライバー」認定制度

取組み内容	幅広い利用者への対応	新しい技術・媒体を利用した配車	インバウンド拡大への対応	観光振興等他の行政分野との連携	職場環境の整備・人材確保	その他
	取組実施地域に関するデータ	主要自治体(名称) 川越市 (人口) 350,047人 (65歳以上人口比率) 24.9%	主要交通圏(名称) 県南西部交通圏 (事業者数) 57社 (車両数) 1,545両			

取組みのポイント

- 観光目的のタクシー利用者による地域の活性化に資する付加価値(割引サービス、食事の案内等)の提供を関係者と検討しながら、訪日外国人の増加を意識した外国人旅行者対応などの積極的な取組を実施し、観光ニーズの把握や広報などを通じて観光客の認知を図り、川越地区の観光振興に寄与する。

取組みの概況	取組実施主体	<p>主体名 一般社団法人埼玉県乗用自動車協会 (認定を受けたドライバーが所属する事業者は以下の通り)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤモンド交通(有) ・(株)川乗三和 ・東上ハイヤー(株) ・初雁交通(株) ・練馬タクシー(株) ・西武ハイヤー(株) ・三共交通(有) ・富士見ハイヤー(有) ・川越交通(有) ・埼玉第一交通(株) 	車両数	・42両(平成27年度)
	背景と経緯	<p>準特定地域協議会で新たな需要創出等の活性化への取組が強く求められ、公共交通機関としての社会貢献、地域との連携・協働による取組が重要であると再認識されたなかで、川越市は年間来訪者数600万人を超え県内有数の観光地で市としても観光行政に大変熱心であり、「川越まつり」など地域の観光振興に対する意識も高く、加えて、2020年東京オリンピックにおいては、市内のゴルフ場がゴルフ競技の会場予定地となっている。</p> <p>そのようなことを踏まえて、プロジェクトが立ち上がり、2回の観光タクシードライバーの認定制度協力者会議(第1回:平成27年8月21日/第2回:平成27年9月24日)を経て実施に至った。</p>		
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・①ユニバーサルドライバー研修を修了した者、②外国人旅客接遇指導受講者、③川越観光案内講習受講者、または、川越地区の地理及び観光案内の知識を有するものとして、タクシー事業者の代表者が認めた者、④過去1年間、道路交通法の免許停止処分を受けていない者、以上の4つの要件を満たし、所属するタクシー事業者の推薦を受けた者に対して「川越観光タクシードライバー」として認定。 		

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

取組みの効果	効果の概要	・小江戸川越観光タクシーは始まって間もないため、効果は今後期待されるどころ（取組実施主体としては、①おもてなし力を発揮し、東京からほど近い、ノスタルジック一杯の小江戸川越の様々なスポットを満喫していただくことで、小江戸川越観光タクシーの知名度が上昇していくことと、②地元をよく知り、郷土に対する思いを強くもちながら、事業者が一丸となって地域経済を活性化につながることを、を効果として期待している。）
	効果をもたらした要因	・同上。

課題等	改善すべき課題	・小江戸川越観光タクシーは始まって間もないため、課題は今後現れるものと思われる。
	課題への対応	・同上

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・県南西部交通圏内の小川町は、「和紙のふるさと」として、1200年に渡る手漉和紙技術が伝えられており、平成26年11月には「細川紙」がユネスコ無形文化遺産に登録されたので、今後、川越の歴史と共に小川町の伝統を加えた観光コース等が考えられる。
--------------	--

参考資料等	 <p><パンフレット></p>	<p><認定マーク></p>  <p>※認定マークは、車両に貼付します</p> <p><認定証></p>  <p>※認定ドライバーは認定証を携行します。</p>
-------	---	--

関東

埼玉県
秩父市

「秩父おもてなし観光タクシードライバー」認定制度

取組み内容	幅広い利用者への対応	新しい技術・媒体を利用した配車	インバウンド拡大への対応	観光振興等他の行政分野との連携	職場環境の整備・人材確保	その他
	取組実施地域に関するデータ	主要自治体(名称) (人口) (65歳以上人口比率)	秩父市 66,485人 28.9%	主要交通圏(名称) (事業者数) (車両数)	秩父交通圏 5社 104両	

取組みのポイント

- 地域の観光振興とタクシー事業の活性化の視点ために、観光客に認知してもらえる新たな「観光タクシー」の形を制度化したもので、タクシーの機動性を活かしつつ、観光に関する人材育成や社会基盤についても推進する。

取組みの概況	取組実施主体	<p>主体名</p> <p>一般社団法人埼玉県乗用自動車協会 (認定を受けたドライバーが所属する事業者は以下の通り)</p> <ul style="list-style-type: none"> 秩父丸通タクシー(株) 秩鉄タクシー(株) (株)星野 秩父ハイヤー(株) 秩父観光自動車(株) 	車両数	・23両(平成26・27年度共に)
	背景と経緯	<p>県内のタクシー事業については、新たな需要創出等の活性化への取組が強く求められており、また、観光ルート運賃を設定するなどの取組を行っているが、観光ニーズの把握や広報などの様々な課題に直面している。加えて、平成24年に「埼玉県観光づくり推進条例」が制定され、「観光づくり基本計画」が策定されて、基本施策において、「観光資源をつなぎ、回遊性の高い魅力ある観光ルートを設定する」と位置づけられた。</p> <p>そのようなことを踏まえて、プロジェクトが立ち上がり、2回の観光タクシードライバーの認定制度協力者会議(第1回:平成26年6月2日/第2回:平成26年7月9日)を経て実施に至った。</p>		
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ①ユニバーサルドライバー研修を修了した者、②「ちちぶ学検定」合格者、または、秩父地区における乗務員経験10年以上で同地区の地理及び観光案内の知識を有する者、③過去1年間、道路交通法の免許停止処分を受けていない者、以上の3つの要件を満たし、所属するタクシー事業者の推薦を受けた者に対して「秩父おもてなし観光タクシードライバー」として認定し、認定証や車両に貼付する認定マークを交付。 		

取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 日帰り観光スポットとしてマスコミ等に取り上げられたことでの、秩父観光の活性化。 ドライバーが自信を持って接客をすることが出来て、お客様の観光ニーズにも応えられ喜んでいただいた。 秩父を訪れる観光客を、きめ細かなおもてなしでお迎えする接遇により、リピーター及びリピーターによる口コミ。
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ドライバーが地元の歴史、文化、自然などの情報に関心を持ち、又、学ぶことで郷土愛をもってホスピタリティや思いやりでお客様に秩父の良さを案内したため。

北海道
東北
関東
北陸信越
中部
近畿
中国
四国
九州
沖縄

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・おもてなしの無形性や変動性が、ドライバーの対応にばらつきを生み、それがクレームにつながってしまう恐れ。 ・おもてなし未経験のお客様に価値観を伝えにくく、又、おもいやりを評価するのは受け手であるお客様の解釈となることでの難しさ。
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・1年が経過しているため、おもてなしが出来ているかの見直しと、認定されていない乗務員も含めてしっかりと指導することでの対応。 ・一般のサービスの対価をいただくケースと比べ、おもてなし観光は、問題の特定が難しいので、ドライバーと事業者間及び関係機関とのより一層の情報の共有化。

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・隣接する県北交通圏の深谷市や行田市で、観光定額運賃が認可されており、秩父の認定ドライバー制度と同様にドライバーの認定を制度化し、きめ細かな接遇により活性化が進められる。
--------------	---

参考資料等	<div style="text-align: center;"> <p><認定マーク></p>  <p>※認定マークは、車両に貼付します</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><認定証></p>  <p>※認定ドライバーは認定証を携行します。</p> </div>
-------	---



<パンフレット>

関東

群馬県

高崎市、前橋市、
渋川市、沼田市、
みなかみ町

駅から観タクン

取組み内容

幅広い利用者へ
の対応新しい技術・媒体
を利用した配車インバウンド拡大へ
の対応観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に
関するデータ

主要自治体（名称）		主要交通圏（名称）	中・西毛、利根・沼田、渋川・吾妻
（人口）		（事業者数）	21 者
（65 歳以上人口比率）		（車両数）	1,009 両

取組みの
ポイント

- タクシーによる駅から観光地へのアクセス利便性の向上

取組みの概況	取組実施主体	<p>主体名</p> <p>【中・西毛】17者 日本中央交通(株)、永井運輸(株)、 清水タクシー(有)、敷島タクシー (有)、東洋タクシー(株)、県都第一交 通(株)、群中タクシー(株)、 アサカタクシー(株)、 高崎駅構内自動車(株)、 榛名観光(株)、サクラ交通(株)、 高崎第一交通(株)、上信ハイヤー (株)、 (有)大光、シンセイタクシー(株)、 コウヨウタクシー(株)、 (有)新和タクシー 【利根・沼田】3者 関越交通(株)、(株)丸沼、 新治タクシー(株) 【渋川・吾妻】3者 日本中央交通(株)、群北第一交通 (株)、 関越交通(株)</p>	<p>車両数</p> <p>【中・西毛】881両 【利根・沼田】51両 【渋川・吾妻】77両 計 1,009両 平成27年9月末現在</p>	<p>運転者数</p> <p>【中・西毛】904人 【利根・沼田】47人 【渋川・吾妻】67人 計 1,018人 平成27年3月末現在</p>
	背景と経緯	<p>・平成20年頃、国土交通省では観光施策を推進するため、観光庁を設置する等、体制強化を図っており、運輸行政としても観光業務に力を入れる必要があった。そこで、県外からのアクセス交通及び観光地内における交通整備により受入体制の強化を図るよう、JR東日本、タクシー協会等に働きかけをした。</p>		
	取組の内容と実施状況	<p>JR東日本：各地からの観光客を群馬県まで鉄道で輸送、商品開発・宣伝展開 タクシー事業者：JR東が運んだ観光客を観光ルート定額タクシーにより観光地へ輸送 自治体等：タクシーを魅力ある商品とするため、観光素材の選定、買物割引特典等付加価値の付与の調整</p>		

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 定額制観光タクシープラン「駅から観タクン」二次交通整備により、県内観光地への周遊ルートの構築と誘客、アクセス利便性の向上及び鉄道の利用促進に繋がった。
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> 観光地へのアクセス利便性 お得でわかりやすい定額料金 店舗での事前購入+当日に駅での購入も可能 ポスターやパンフレットにより駅や各自治体、またインターネットでもPRすることにより、利用者へ周知した。

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> 発売の少ないコースについての見直し 魅力的な（話題性のある）新規コースの設定
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> JR東日本、自治体、タクシー事業者等が連携し魅力的かつ観光客のニーズを踏まえたコース設定、また宣伝方法の検討。

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> JRの西日本、東海、四国、九州で既に設定有り。 JR東日本管内では支社ごとに概ね設定済み。
--------------	--

参考資料等	
	〈パンフレット〉

関東

山梨県
[笛吹市、甲州市]

やまなしワインタクシー

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等他の行政分野との連携

職場環境の整備・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体 (名称)	笛吹市、甲州市	主要交通圏 (名称)	東八・東山交通圏
	(人口)	70,749人 (笛吹市 (27年3月末現在))、3,3503人 (甲州市 (27年4月1日現在))	(事業者数)	19社 (患者等限定輸送事業を除く (27年3月末))
	(65歳以上人口比率)	26.79% (笛吹市) 33.1% (甲州市)	(車両数)	193両 (患者等限定輸送事業を除く (27年3月末))

取組みのポイント

- 山梨県を代表する観光資源である石和温泉とワインをタクシーを2次交通として活用することで両者を有機的に結び付け相乗効果を図る。

取組みの概況	取組実施主体	<ul style="list-style-type: none"> ・やまなしワインタクシー運行協議会 ・メンバー タクシー事業者9社 (日之出観光自動車(株)、山梨第一交通(株)、(有)石和交通、石和タクシー(株)、別田タクシー(有)、(有)岡部タクシー、甲州タクシー(株)、塩山タクシー(株)、(有)勝沼観光タクシー)、石和温泉旅館協同組合、石和温泉観光協会、笛吹市、甲州市、(株)山梨中央銀行、(公社)やまなし観光推進機構、(株)JTB関東 	車両数	・基本5台、最大6台
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・山梨県を代表する石和温泉とワインという観光資源が結びついていない点、ワインゆえに車で行く際のハンドルキーパーなどの課題を解決すべく、タクシーを2次交通として活用することで観光資源を有機的に結びつけたいと考え、2013年10月からの社会実験を経て、2014年4月より運行開始。 		
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行者がタクシー事業者との契約により自動車を貸し切って石和温泉駅と笛吹・勝沼エリアの4つのワイナリーを巡行する。 ・利用者は旅行会社に代金を支払うことで乗車することが出来る。 ・2014年4月からの運行開始にあたり「やまなしワインタクシー運行協議会」を立ち上げ。一部を除く毎週土日と土日と合わせて3連休以上となる祝祭日に運行。運行日数年間100日前後。2014年度の参加人員約1400名に対し、2015年度は4月～9月で約1,000名の参加と大きく実績を伸ばしている。 		
取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ワインタクシーの参加者に女性、若年層カップルの参加が多く、この層は石和温泉への入込みで弱いとされる層であることから、石和温泉への誘客に繋がり、地域活性の一翼を担う企画となっている。タクシー事業者への安定的な業務、ワイナリーの売上げ、甲州ワインのブランド価値向上にも繋がっている。 		
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ・運行協議会メンバーおよびワイナリーの協力、地域の協力、山梨県および自治体の協力、課題に対して常に改善を図る、地道なPR 		
課題	改善すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスとして成り立たせるための収益構造、タクシードライバーの資質向上、 		

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

課題	ハンドリングおよび当日の斡旋体制などマンパワー不足。
課題への対応	・これまでに多くの課題は解決してきたが、上記の解決が容易ではない。そのため、継続について協議を行っている。

他社・他地域へ展開可能性

・本事業を視察に来る自治体や関心を持っている自治体や観光従事者がプライベートで参加しているケースも見受けられ、他社や他地域への展開は十分にあると考えます。特にアルコール系では日本酒の酒蔵、観光資源が点在していて交通の便が悪い地域など、展開の可能性は高いと考えます。

参考資料等

「2015年10月~2016年3月」 やまなしワインタクシー <予約制>

ワインタクシーとは石川県と岐阜県、岐阜県産のワインを1瓶から6瓶までがOKです。価格も4杯のワインが約1,000円からスタートです。お酒が大好きな方、ワインが大好きな方、ぜひご利用ください。石川の酒蔵にこだわって、ワインタクシーをお楽しみください。

スタンダードな予約制でない!
石川県産のワインを1瓶から6瓶までがOKです。価格も4杯のワインが約1,000円からスタートです。お酒が大好きな方、ワインが大好きな方、ぜひご利用ください。

利用料金
大人 5,000円
小人 3,000円

運行日
2015年10月~2016年3月の土・日・祝日

運行コース
1日1日
1 岩手県産ワイン
2 山梨県産ワイン
3 長野県産ワイン
4 静岡県産ワイン
5 岐阜県産ワイン
6 石川県産ワイン

ワイナリー紹介

白百合醸造
白百合醸造は、石川県産のワインを1瓶から6瓶までがOKです。価格も4杯のワインが約1,000円からスタートです。お酒が大好きな方、ワインが大好きな方、ぜひご利用ください。

シャニーメルシャン (ワインキャリー)
シャニーメルシャンは、石川県産のワインを1瓶から6瓶までがOKです。価格も4杯のワインが約1,000円からスタートです。お酒が大好きな方、ワインが大好きな方、ぜひご利用ください。

ルミエール
ルミエールは、石川県産のワインを1瓶から6瓶までがOKです。価格も4杯のワインが約1,000円からスタートです。お酒が大好きな方、ワインが大好きな方、ぜひご利用ください。

麻屋葡萄酒
麻屋葡萄酒は、石川県産のワインを1瓶から6瓶までがOKです。価格も4杯のワインが約1,000円からスタートです。お酒が大好きな方、ワインが大好きな方、ぜひご利用ください。

ワインタクシー運行日程表【2015年10月~12月】

2015年10月		2015年11月		2015年12月	
日	月	日	月	日	月
4	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5
9	6	6	6	6	6
10	7	7	7	7	7
11	8	8	8	8	8
12	9	9	9	9	9
13	10	10	10	10	10
14	11	11	11	11	11
15	12	12	12	12	12
16	13	13	13	13	13
17	14	14	14	14	14
18	15	15	15	15	15
19	16	16	16	16	16
20	17	17	17	17	17
21	18	18	18	18	18
22	19	19	19	19	19
23	20	20	20	20	20
24	21	21	21	21	21
25	22	22	22	22	22
26	23	23	23	23	23
27	24	24	24	24	24
28	25	25	25	25	25
29	26	26	26	26	26
30	27	27	27	27	27
31	28	28	28	28	28
	29	29	29	29	29
	30	30	30	30	30
	31	31	31	31	31

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

北陸
信越

長野県

長野県観光ガイドタクシー

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等他の行政分野との連携

職場環境の整備・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	長野県	主要交通圏（名称）	全県
	（人口）	2,096,952人 (H27.10.1現在)	（事業者数）	118社
	（65歳以上人口比率）	30.0%(H27.10.1現在)	（車両数）	2,700両

取組みのポイント

- 認定乗務員による観光ガイド

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・長野県観光ガイドタクシー協議会	車両数	・2,700両
				運転者数	・251名
	背景と経緯	・長野県に来るお客様に、お客様の希望に沿ったコース設定が可能な制度の要望があった。			
	取組の内容と実施状況	・認定乗務員制度を作り、質の高い二次交通手段を提供している。			

取組みの効果	効果の概要	・乗務員への評判もよく、大変好評を得ている。
	効果をもたらした要因	・認定乗務員制度により、厳選された乗務員がおもてなしの心で対応している。

課題等	改善すべき課題	・地域による観光客のバラつきがある。
	課題への対応	・観光客の少ない地域への誘客。

他社・他地域へ展開可能性	—
--------------	---

参考資料	—
------	---

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

北陸
信越〔石川県〕
金沢市

金沢観光ガイドタクシー

取組み内容

幅広い利用者へ
の対応新しい技術・媒体
を利用した配車インバウンド拡大へ
の対応観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に
関するデータ

主要自治体（名称）	金沢市
（人口）	454,391人（H27.11.1現在）
（65歳以上人口比率）	24.9%（H27.11.1現在）

主要交通圏（名称）	金沢交通圏
（事業者数）	306者
（車両数）	1,602両

取組みの
ポイント

- 金沢のもてなし力の向上

取組みの概況	取組実施主体	主体名	金沢観光ガイドタクシー運営協議会	車両数	・216両
				運転者数	・216名
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・北陸新幹線の開業に向け、金沢各所での観光振興、交通アクセスの向上などにとりくむことにより、新幹線の開業効果を最大限に引き出すべく、平成21年度より開始された。 			
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・金沢の観光に関する試験を実施し、合格した運転者は講習を受けたのちガイドタクシー乗務員に認定される。それにより、より高いホスピタリティを提供できるドライバーが金沢を案内できるようになる。 			
取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客に対し、金沢の魅力を簡潔に伝えることができる。 ・観光地までの交通アクセスの向上。 			
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ・金沢の観光は短い距離での移動が多いため、バスよりもタクシーのほうがメリットが多い。 			
課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・認定運転手の更なる質の向上、質の担保 			
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・認定の更新基準を厳しく設定し、交通事故を起こした者、会社を辞めた者は更新できない。 			
他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・能登地区の観光スポットを案内する「noto いろたくしー」や「能登どまん中観光ガイドタクシー」、そのほか、加賀地方・福井を案内する「加賀越前観光ガイドタクシー」など、金沢以外の地域でも同様の取組がみられるが、今後石川県が注目されていく上で、その他の地域でもガイドタクシー需要が生じる可能性もある。 				
参考資料	—				

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

中部

静岡県
静岡市

お茶のまち静岡市タクシーツアー

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等他の行政分野との連携

職場環境の整備・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	静岡市	主要交通圏（名称）	静清交通圏
	（人口）	703,937人	（事業者数）	31者
	（65歳以上人口比率）	27.8%	（車両数）	1,188両

取組みのポイント

- 観光ルート別運賃の設定により、時間制運賃より安価に利用できる。
- 普通の観光では味わえない茶農家から直接、話が聞け、体験できる。

取組みの概況	取組実施主体	主体名 ・静岡市タクシー協議会（静岡県タクシー協会静岡支部・清庵支部及び静岡県中部個人タクシー協会の3団体） ・静岡市茶業振興協議会（静岡市・JA静岡・JA清水・静岡茶商工業協同組合の4団体）	車両数	・148両
			運転者数	・約1,500名
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・茶どころ静岡市には、静岡県の茶産地の中でも最も古い歴史のある本山茶、また、清水の4地区（日本平・庵原・両河内・小島）で生産する清水のお茶など品質や生産量において日本一を誇っている。 ・平成24年8月5日から静岡市茶業振興協議会と連携して「お茶のまち静岡市」のマグネットシートを静岡市内のタクシー全車に貼付し静岡茶のPRを始めた（連携事業の開始）。 ・連携を更に強化すべく、この自慢できる「お茶」について観光化を模索し、茶農家や観光の専門家からレクチャーを2日間授けて専門のタクシードライバーの育成及び観光ルートを設定「お茶のまち静岡市タクシーツアー」として平成25年11月1日（静岡市お茶の日）から運行。 		
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・茶業振興協議会で3軒の茶農家を選定していただき、市内の観光地を6つのエリアに分け、各エリアの観光スポット（自由選択）と茶農家（必須）を組合わせて廻り、お茶体験（色々なお茶の試飲）をしていただく観光ルート運賃によるタクシーツアーとした。 ・実績は2年間で15件と少ないが、他のお茶農家や他地域のお茶施設を周るなど、観光商品として派生している。 ・お客様の評価として、①普段味わえない楽しい時間であった、②農家との触れ合いが良かった、③茶町を散策したかったなど。 		

取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡にあるべき観光コースが実現。 ・身近なお茶でありながら、今まであまり知らなかった知識を茶農家や関係者から学び観光客に自信を持って案内することができるようになった。 ・行政との連携ができ、よりタクシーについて理解を深めていただいた。
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ・熱心な行政側の取組と指導でタクシー業界が動き、個別団体が初めて合同で協議会を開くなど、今後の可能性を示していただいた。

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・観光タクシー利用者に認知度が低い。 ・受け入れ茶農家数の拡大。
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設や観光施設へのパンフレット配布。 ・各社のホームページへの積極的な掲載。 ・SNSの活用 ・観光の問い合わせがあった場合、積極的に直接PRをする。

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

中部

岐阜県
岐阜市

観光ガイド乗務員認定制度

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ

主要自治体（名称）	岐阜市
（人口）	414,382人
（65歳以上人口比率）	26.8%

主要交通圏（名称）	岐阜交通圏
（事業者数）	16者
（車両数）	930両

取組みのポイント

- 観光ガイド乗務員認定制度による地域の観光需要の掘り起こし
- 岐阜市、観光コンベンション協会、タクシー協会が連携した取り組み

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・岐阜市周辺観光タクシー運営協議会（岐阜市、観光コンベンション協会、岐阜県タクシー協会岐阜支部）	車両数	1,064両
				運転者数	1,105人
	背景と経緯		・観光需要の掘り起こしを図るため、岐阜市、観光コンベンション協会、タクシー協会等が岐阜市周辺観光タクシー運営協議会を組織して、観光ガイド運転者育成に向けた研修、試験等を行い、「観光ガイド乗務員」の認定を行っている。		
	取組の内容と実施状況		・平成26年末現在で、岐阜県内のタクシー事業者18者、208人の運転者が、「観光ガイド乗務員」の認定を受けて観光タクシーの運行を行っている。 ・協議会では、毎年4回程度研修を行っており、10・11月には市内観光実施研修、市外観光実施研修を行っており、多くの運転者が参加している。 ・5年ごとの更新制により常に一定の知識、レベルを保っている。		
取組みの効果	効果の概要		・岐阜支部の大手事業者においては、年間30回程度の観光タクシーの配車依頼があるなど、ここ数年一定の需要がある。 ・二次交通としてタクシーを活用することにより、点としての観光地から線、さらに面へと観光周遊の拡大を図ることが可能となっている。		
	効果をもたらした要因		・観光ガイド運転者研修を受講した乗務員を手配しているため、乗客の満足度が高いと考えられる。		
課題等	改善すべき課題		・観光ガイド運転者の研修、認定取得のためのコストがかかるため、助成制度があれば良い。 ・観光需要の掘り起こしを図るためには、県外・海外へのPRが必要であるが、事業者単独のPRでは限界があるため、自治体や観光協会等とのさらなる連携が必要である。		
	課題への対応		・岐阜市、観光コンベンション協会、タクシー協会等が組織する協議会において、連携した取り組み、情報交換等を行っている。		
他社・他地域へ展開可能性			・全国には、公共交通機関が十分に整備されていないため活用しきれない観光資源が多くあるので官民連携して取り組みことで、他社、他地域でも提供が可能。 ただ、一過性でなく、継続的な取組をすることが必要となる。		

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

- ぎふガイドタクシーHP

<http://www.gifu-guidetaxi.jp/index.html>

中部
北信〔福井県〕
〔石川県〕

加賀越前観光ガイドタクシー

取組み内容	幅広い利用者への対応	新しい技術・媒体を利用した配車	インバウンド拡大への対応	観光振興等 他の行政分野との連携	職場環境の整備 ・人材確保	その他
取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	坂井市		主要交通圏（名称）	福井交通圏	
	（人口）	90,331人		（事業者数）	28者	
	（65歳以上人口比率）	25.4%		（車両数）	570両	

取組みの
ポイント

- 石川県加賀地域と福井県越前地域の県境を跨ぐ観光ガイドタクシー
- 加賀越前運営協議会が認定した運転手が地元の方言にて案内

取組みの概況	取組実施主体	<ul style="list-style-type: none"> ・加賀越前観光ガイドタクシー運営協議会 ・越前加賀広域観光推進協議会（福井県4市1町・石川県3市） 	車両数	・71両
			運転者数	・認定運転者 28人
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・加賀越前観光ガイドタクシーは北陸新幹線金沢開業に伴い、2次交通としてタクシーを利用し観光される方々に、より高い「おもてなし」と的確な観光ガイドを提供すべく、乗務員の資質向上と観光ガイドができる乗務員の養成に取り組むと共に「観光ガイドタクシー」として全国に情報発信し、「観光福井、観光石川」をPRし、観光客の増加を図ろうとするもの 		
取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・加賀越前観光ガイドタクシーのホームページ、パンフレット、ステッカー作成し周知を図った。 ・利用促進策として、「モニターツアー」「得々キャンペーン」実施（平成27年度） ・「加賀越前観光ガイドドライバー」の認定を受けた運転手が方言でご案内。詳しく地域の観光地をアピールする事により、地域に対する理解を深めていただき、リピーターを増やそうとしている。 			

取組みの効果	効果の概要	・加賀エリアは利用者が増えている（ただし、越前エリアは利用者が増えていない）。
	効果をもたらした要因	・北陸新幹線の開業に伴い、加賀エリアへの観光客が増加した。

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・観光ルート別運賃の設定金額（他の観光ルートに比べ割高） ・PRの不足（HPでの周知がメインとなっており、一般の方々に対して積極的なPRがされていない）
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・観光ルート別運賃について、他の観光ルート別運賃と比較した設定を検討 ・PRについては、エージェントの利用を検討

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・広域観光圏内等の隣接する県域同士が連携することにより、広域的な対応や選択肢の増加、連携したPR活動等が可能になることから他の地域でも展開は可能と思われる。
--------------	--

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

近畿

兵庫県
神戸市

地域に密着した観光タクシー

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ

主要自治体（名称）神戸市

（人口）1,525,393人

（65歳以上人口比率）30.8%

主要交通圏（名称）神戸市域交通圏

（事業者数）100社

（車両数）5,321両

取組みのポイント

●地域活性化にタクシーが貢献できることとは何か。

身近にある観光資源を掘り起こしてPRし、タクシーで繋いで利用者呼び込み地域を活性化させる。

取組みの概況

取組実施主体

主体名

・近畿タクシー(株)

車両数

47両

運転者数

60名

背景と経緯

・大震災により慣れ親しんだまちが無残な姿になり、思い出が消えてしまった喪失感からまちの再興を決意。

・まちづくりに参加する機会を得て、商店街・市場に活気をもたせるにはお客様をどう引き寄せるか。観光で盛り上げることを提案、具体的に被災地で被災者の話を聞く社会学習を提案し、まちを活気づかせた。

・観光で地域を盛り上げれるとの確信から、身近にある観光資源を掘り起こしてPRし、タクシーで繋いで利用者呼び込み地域をもっと元気にできると次々と観光ルートを作り出している。

取組の内容と実施状況

観光ルートにネーミングを付けて商品化（以下は、ロゴなど一部の例）

- ・スイーツタクシー
- ・神戸酒蔵ツーリズム
- ・神戸ブレッドタクシー
- ・JAZZタクシー
- ・神戸Cafeタクシー
- ・神戸ビーフタクシー
- ・六甲おろさないタクシー



取組みの効果

効果の概要

- ・観光ルートに名前をつけることでインパクト効果があり、積極的に広報を行わなくてもメディアからの取材がある。インターネットにも広がり、関連施設など地域のスタッフのモチベーションがあがり、その地域の方々、観光客にも喜ばれている。
- ・工夫して観光タクシーを運行することで「タクシーでここまでできるのか」というプラスの評価をもらっている。

効果をもたらした要因

- ・地域交通というだけでなく、身近なところからの広がりを大切にしていくなかで積み重ねの結果である。
- ・各施設からも利用手数料は徴収していない。
- ・タクシー乗務員と各施設スタッフの連携により、利用者に特別な空気を感じてもらっている。

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

課題等	改善すべき課題	・従来の流し営業から予約営業という新しい取組みに賛同してくれる乗務員の育成。
	課題への対応	・地域の活性化に貢献しているという乗務員への意識改革。

地域へ展開	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活性化、地域貢献への意気込み、新規事業の企画力により取組みは可能と考える。
--------------	--

各観光ルートは、完全予約制。
毎年、年間400組～500組が利用。

神戸、阪神間 来月運行 新たな観光名所PR

神戸、阪神間にある人気観光スポットを、タクシーで巡ってもらおうと、近畿タクシー（神戸市長田区）は7月から「神戸フレッドタクシー」を運行すると発表した。森崎清登社長は「有名な観光名所を観光客に紹介する」と意気込みを語った。

同社はこれまで、タクシーで人気洋菓子店やステイタスホテルなどを巡るサービスを展開している。評判も上々。神戸、阪神間の観光客に、タクシーで有名な観光名所を紹介する。



地元のおすすめ菓子店を案内する「神戸スイーツタクシー」（神戸市）

1月下旬、神戸市内の人気が高い「サ・マシユ」にタクシー運転手の制服を着用した人々が、観光客にスイーツを届けた。乗務員は「スイーツの魅力を伝える」と意気込みを語った。

「スイーツタクシー」は、スイーツの魅力を伝えるため、市内の人気スイーツ店を巡るサービスを展開している。評判も上々。神戸、阪神間の観光客に、スイーツで有名な観光名所を紹介する。

六甲山歩き お助けタクシー

六甲山・摩耶山で難関な近畿タクシー（本社：神戸市長田区）が、市街地からのタクシー利用客に山歩き用のポール（杖）を無償貸し出す「六甲山歩きお助けタクシー」の運行を開始した。本サービスの運行は、六甲山歩き用のポール（杖）を無償貸し出す。利用客は、六甲山歩き用のポール（杖）を無償貸し出す。利用客は、六甲山歩き用のポール（杖）を無償貸し出す。



ツアーで紹介するパン店で試食する近畿タクシーの乗務員（神戸市）

「スイーツタクシー」は、スイーツの魅力を伝えるため、市内の人気スイーツ店を巡るサービスを展開している。評判も上々。神戸、阪神間の観光客に、スイーツで有名な観光名所を紹介する。

参考資料等

中国

〔広島県
広島市〕

ひろしまスイーツタクシーの運行

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ

主要自治体（名称）	広島市
（人口）	1,173,843人（H22国勢調査）
（65歳以上人口比率）	22.9%（H27.1.1県調査）

主要交通圏（名称）	広島交通圏
（事業者数）	85者
（車両数）	3,165両

取組みのポイント

- 広島のスweets産業を新たな観光スポットとしてタクシーで巡ることで、タクシー利用者の観光需要を創出。

取組みの概況	取組実施主体	主体名 <ul style="list-style-type: none"> ・広島第一交通株式会社 ・有限会社カープタクシー ・広交タクシー株式会社 	車両数	・427両
			運転者数	・687人
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年4月 広島で92年ぶりに全国菓子博覧会が開催され、あらためて広島のスweetsが全国に発信された。これを契機とした広島のスweets産業を新たな観光スポットとして、広島市内にあるスweetsスポットをタクシーで巡るスweets観光を推進。 		
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市内（駅・ホテル等）発着、参加7店舗から利用者が訪問を希望するスweets店舗を巡回する観光タクシー。利用は事前予約制で運行は2時間コース（利用者の要望により、2時間半、3時間コースの設定も可能）。利用者及び訪問先菓子店との調整は全て運行タクシー会社が行う。平成25年10月10日から運行開始。 		

取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客は案内付きの定額運賃で安心して利用できる。 ・タクシー事業者は新たな需要の創出、スweetsドライバーとして乗務員のモチベーション向上、公共交通としての地域貢献などタクシー業界の活性化。 ・広島の新しい観光スポットの創出、産業観光の推進。
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ・観光と公共交通の活性化に向けて関係者が連携したPRをしたため。

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・運行開始から2年を経過し需要が低迷。
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズにマッチしたサービスであるかを検証するとともに、店舗の開拓など新たなサービスを検討。 ・継続した幅広い周知活動の展開。

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客は広島市のほかに呉市、廿日市市に足を運ぶことが多い。市外のお菓子店舗との連携によって新たな周遊観光が期待される。
--------------	--

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

<パンフレット>

参考資料等

タクシーで巡る ひろしまスイーツ観光

2013年4月広島で92年ぶりに
全国菓子大博覧会が開催され、あらためて
広島県のスイーツが全国に発信されました！
菓子博で再発見！広島のスイーツスポットを
新しい観光スタイルとして
ひろしまスイーツタクシーがご案内します。

スイーツタクシー
利用指定
菓子体験・見学、イベント、
限定メニュー、限定サービスが
あります。

和スイーツ
スポットだま

洋スイーツ
スポットです

広島市内(駅・ホテルなど)発着、
タクシーのご利用時間2時間以内で、
和・洋スイーツ店舗の中から、
行ってみたいお店にご案内！
*スイーツドライバー(認定乗務員)がご案内します。
2時間コース1台6,800円
(定員4名、飲食代等別)
ご利用日までの事前予約が必要です。
※2時間コース・3時間コースも
ご利用していただけます。

にしき堂
広島市内にある和菓子屋。スイーツタクシー
のご案内も承ります。和菓子も販売しています。

広島アンデルセン
ドイツ生まれの洋菓子店。和菓子・洋菓子の
作り手も体験できます。和菓子・洋菓子の
作り手も体験できます。

ムツシムパネン
和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。

旬月 神楽
和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。

パイエルン
和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。

平安堂 梅坪
和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も
体験できます。

タクシーで巡る ひろしまスイーツ観光

ひろしまスイーツ観光 SHOP 情報

<p>広島アンデルセン The Bakery and more パンがはまる。ミュージックな パン・クッキー・ケーキ・和菓子・洋菓子など のスイーツを堪能いただけます。お土産が ついでに買えます。お土産が ついでに買えます。</p> <p>●営業時間 10:00~18:00 定休日 月曜日(11・6・18日)</p>	<p>にしき堂 創業の年を過ぎた。百回忌。平賀宗徳。百回忌 を記念して100周年。和菓子・洋菓子の作り 手も体験できます。お土産が ついでに買えます。お土産が ついでに買えます。</p> <p>●営業時間 10:00~20:00 年中無休</p>
<p>ムツシムパネン 創業400年の歴史ある。和菓子・洋菓子 を使ったケーキや和菓子・洋菓子の作り 手も体験できます。お土産が ついでに買えます。お土産が ついでに買えます。</p> <p>●営業時間 10:00~18:00 定休日 毎週水曜日</p>	<p>御菓子所 高木 大正7年創業の和菓子店の高層ビルに上 した。和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。お土産が ついでに買えます。お土産が ついでに買えます。</p> <p>●営業時間 09:00~17:30 定休日 日曜日</p>
<p>パイエルン 和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。</p> <p>●営業時間 10:00~18:00 定休日 毎週水曜日</p>	<p>旬月 神楽 和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。</p> <p>●営業時間 10:00~18:00 定休日 毎週水曜日</p>
<p>平安堂 梅坪 和菓子・洋菓子・和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。和菓子・洋菓子の作り手も 体験できます。</p> <p>●営業時間 09:30~18:30 定休日 1月1日、2日</p>	

ご予約・お問い合わせは

<p>広島第一交通株式会社 受付電話番号 082-278-5522 予約受付時間 9時~17時</p>	<p>有限会社カータクシー 受付電話番号 082-252-8180 予約受付時間 2.4時間可能</p>	<p>広交タクシー株式会社 受付電話番号 082-292-9000 予約受付時間 9時~17時</p>
--	---	--

■店舗：広島県菓子・製菓協会広島支部・広島県菓子協会・広島県タクシー協会広島支部 ■車種：中国製純良広島産製菓機身・広島県・日本旅行業協会中国支部・広島県上合連

中国

〔 広島県
広島市 〕

タクシー・ハイヤー乗務員の英語力認定制度

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ

主要自治体（名称）	広島市
（人口）	1, 173, 843 人（H22 国勢調査）
（65 歳以上人口比率）	22. 9% （H27. 1. 1 県調査）

主要交通圏（名称）	広島交通圏
（事業者数）	85 者
（車両数）	3, 165 両

取組みのポイント

- 外国人観光客のコミュニケーションを円滑にするため、社内英会話教室を開催し乗務員の英語力を向上させるもので、外国人観光客のおもてなしを充実する。

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・つばめ交通株式会社	車両数	・136 両
				運転者数	・206 人（タクシー・ハイヤー）
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市を来訪する外国人観光客は増加傾向にあり、地方公共団体等がおもてなしの向上を推進しているため、乗務員の英会話力向上策として社内をつばめアメリカン倶楽部（英会話教室）外国人講師による英会話教室を開催。 			
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・週一回2時間の英会話レッスンを受けることで英語力を向上させ、観光案内、送迎の区分で能力に応じた認定制度を創設。また、全車に多言語（英語・韓国語・中国語）の指差し確認シートを常備し、最低限の意思疎通を図れるよう環境生に取組。 ・外国人観光客に利用していただくため、旅行業者や宿泊施設を訪問するPR活動を実施。 			

取組みの効果	効果の概要	・ガイドを伴わない個人旅行者の移動を円滑化。
	効果をもたらした要因	・社内認定制度も設けることで、需要に応じた運転者を手配するため。

課題等	改善すべき課題	・案内できる運転者が少数のため、教育の拡大が急務。
	課題への対応	・全車に外国語の指差し確認シートを常備している。

他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・特定地域に指定されている広島交通圏の活性化策としての一つとして検討することで各社の取組に広がることが期待される。
--------------	---

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

<観光地ひろしま！おもてなしアワード 2014 表彰状>
(広島県表彰制度)



<社内における英会話教室の案内>

The image is a notice for the Tsubame English Class. The title is 'つばめ英会話教室' and 'Tsubame English Class'. Below that, it says 'For Pick-Up Service For Sightseeing.....'. The schedule is '毎週月曜日 14:00～16:00 (祝祭日は休講)'. The fee is '授業料 無料 (つばめ社員)'. A note says '前週末(土曜日)までに出席連絡のこと。'. The instructor is '先生: Tony Breene' and the classroom manager is '教室責任者 片山幸則' with the phone number '090 5690 1853'. At the bottom, it says 'つばめ英会話教室 Tsubame English Class' and '先生: Tony Breene 教室責任者: 片山幸則' with a small red seal.

中国

山口県
下関市

おもてなしタクシー認定制度「幸ふくタクシー」

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
・人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称）	下関市	主要交通圏（名称）	下関市
	（人口）	272, 882 人（H27. 9 末現在）	（事業者数）	70 者（個タク含む）
	（65 歳以上人口比率）	32. 6%	（車両数）	5 8 6 両（個タク含む）

取組みのポイント

- タクシーの活性化を図ることを目的に、タクシー運転者の「おもてなし向上」と「観光知識の向上」の2本の柱を立て、これらのスキルを習得した者を認定する。

取組みの概況	取組実施主体	主体名	・下関おもてなしタクシー認定協議会（下関タクシー協会、下関個人タクシー協同組合、下関観光コンベンション協会）	車両数	・57両
				運転者数	・57人（認定運転者数）
	背景と経緯	・下関市においてタクシーの活性化を図ることを目的に、タクシー運転者の「おもてなしの向上」と「観光知識の向上」の2つの柱を立て取り組むこととしており、これらのスキルを習得したと認められる運転者に対して「下関おもてなしタクシー認定制度」（愛称：幸ふくタクシー）を実施			
	取組の内容と実施状況	・認定を受けた運転者（法人タクシー、個人タクシー）は、乗務するタクシー車両に下関の特産品であるフグをイメージした「幸ふくタクシー」の認定ステッカーを貼付して利用者をお迎えする。認定運転者数は57人。（平成27年9月末現在）			

取組みの効果	効果の概要	・認定者には、おもてなしタクシー協議会規則及び下関駅西口入構規則を遵守してもらっている。また利用者に対しては認定者の情報を車内に掲載することで、少しずつではあるが、幸ふくタクシーの認知をしてもらっていると思われる。
	効果をもたらした要因	・認定者は、現在下関駅西口を起点として努力をしており、利用者にわかりやすく乗務員の情報（所属・氏名・趣味・資格等）を写真付きで助手席の後に掲載している。この情報が利用者とのコミュニケーションツールとして活躍していることが要因と考えられる。

課題等	改善すべき課題	・現在は少人数の活動にとどまっており、認知してもらうのに時間がかかっている。
	課題への対応	・認定者を増やすと同時に、おもてなし（幸ふくタクシー）乗り場設置が必要と考えている。

他社・他地域へ展開可能性	・おもてなしタクシー認定制度の実施のためには、利用者の認知が重要。また、専用乗り場の設置が必要。
--------------	--

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

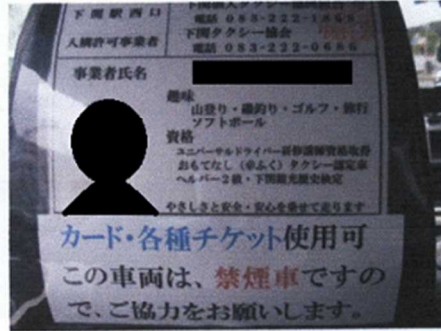
四国

九州

沖縄

中国運輸局ホームページ（下関おもてなしタクシー）

参考資料等



九州

長崎県
佐世保市

させぼ観光マイスター制度

取組み内容

幅広い利用者への対応

新しい技術・媒体を利用した配車

インバウンド拡大への対応

観光振興等
他の行政分野との連携職場環境の整備
人材確保

その他

取組実施地域に関するデータ	主要自治体(名称)	佐世保市	主要交通圏(名称)	佐世保市
	(人口)	252,946人	(事業者数)	8社(法人7個人1)
	(65歳以上人口比率)	28.4%	(車両数)	530両

取組みのポイント

- 佐世保市が行っているさせぼ観光マイスターの試験に合格したドライバーが佐世保の観光名所を案内する観光タクシー

取組みの概況	取組実施主体	主体名 <ul style="list-style-type: none"> ・(株)OK ・佐世保観光タクシー(株) ・佐世保タクシー(株) ・シルバータクシー(株) ・セブンタクシー(株) ・元町タクシー(株) ・ラッキー自動車(株) 	車両数	・53台
			運転者数	・32名
	背景と経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・長崎県が観光立県として積極的に観光局を受け入れ、佐世保市においても観光地の人気により観光客が増えてきており、そのような観光客に対するおもてなしのため 		
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・佐世保市が実施している「させぼ観光マイスター制度」の試験に合格したドライバーについて、認定ドライバーとして、佐世保市の観光名所を案内するもの。 		
取組みの効果	効果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・マイスターの認定を受けた乗務員が案内するということで、お客さんからもたいへん好評を得ている。 		
	効果をもたらした要因	<ul style="list-style-type: none"> ・マイスターの認定を受けた乗務員の案内、積極対応のよさ。 		
課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・させぼ観光マイスター認定ドライバーの数が少なく、対応に苦慮することがある。 		
	課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・させぼ観光マイスターの育成を積極的に育成する。 		
他社・他地域へ展開可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・現在のところ、他社、他地域への展開はない。(させぼ観光マイスターの認定試験のハードルが高く、なかなか広がっていない。) 			
参考資料等	-			

北海道

東北

関東

北陸信越

中部

近畿

中国

四国

九州

沖縄

沖縄

〔 沖縄県 〕

沖縄観光タクシー乗務員資格認定制度

取組み内容	幅広い利用者への対応	新しい技術・媒体を利用した配車	インバウンド拡大への対応	観光振興等 他の行政分野との連携	職場環境の整備 ・人材確保	その他
	取組実施地域に関するデータ	主要自治体（名称） （人口） （65歳以上人口比率）	全県（離島を除く） 1,420,000人 19.6%	主要交通圏（名称） （事業者数） （車両数）	全県（離島を除く） 102者 3,028両	

取組みのポイント ● お客様により良い観光を楽しんで頂くために、質の高いタクシー乗務員を目指す制度。

取組みの概況	取組実施主体	主体名 ・（一財）沖縄観光コンベンションビューロー ・（一社）沖縄県ハイヤー・タクシー協会	車両数	・2,917両	
			運転者数	・279名	
	背景と経緯	・県内の観光振興とタクシー事業の活性化及びタクシー運転手の資質向上を図る。			
	取組の内容と実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄観光コンベンションビューロー認定 ・資格には3段階のランクがあります。 ・プラチナリボン（ゴールド取得後6年以上の経験、窓口機関からの推薦） ・ゴールドリボン（ブルー認定者で過去3年間無事故無違反無苦情、実技試験あり） ・ブルーリボン（過去1年間無事故無違反無苦情、筆記試験あり。） 			

取組みの効果	効果の概要	・沖縄を訪れる観光客のお客様に、あたたかい沖縄のここちによる接客、深い観光知識を有する専門家として認定を受けているので観光施設の中まで案内できるので心強いということで満足な観光ができ喜んで頂いた。
	効果をもたらした要因	・認定された運転手が、沖縄観光コンベンションビューローから認定されたタクシー運転者として沖縄観光に寄与しているとの自覚持ちながら案内したため。

課題等	改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・観光タクシー乗務員の更なる広報が必要。 ・旅行関連会社との更なるタイアップ。
	課題への対応	・認定制度の周知を図る為のタクシー協会ホームページの充実。

他社・他地域へ展開可能性
 ・沖縄県内の離島、宮古、八重山に於いても「沖縄観光タクシー乗務員制度」を導入し、離島観光への活性化が図れる。

