

利用者による評価制度の  
活用可能性を高める方策(案)

## 1. 検討の枠組み

利用者が活用できる制度とするには、評価制度が

- ①利用者に周知されている
- ②使いやすい(使おうと思ったときに使える)

ことが必要であるが、タクシーは、乗車方法(利用場面)に応じて、選択方法が異なる。

そこで、検討の枠組みとして、

### 利用者への制度周知率の向上策

を検討した上で、乗車方法(利用場面)を利用者視点で下記の3つに分類し、それぞれの方法での活用可能性を高める方策を、具体的に議論する。

### 電話での配車依頼による乗車

### タクシー乗り場での乗車(駅、公共施設、病院等)

### 流しのタクシーへの乗車

上記分類ごとに、現在検討中の評価制度を踏まえた上で、

- 今後、実施すべき方策
- 方策の実施主体
- 実施時期(短期・中期・長期)

を整理する。

## 2. 利用者への制度周知率の向上策

<現在、実施されている取組み>

- ・全国個人タクシー協会  
ホームページでの制度の解説



出典：  
全国個人タクシー協会ホームページ

- ・東京タクシーセンター  
ホームページでの公表  
マスコミへの公表  
チラシ作成・配布



出典：  
東京タクシーセンターホームページ



- ・事業者  
車外への表示(個人＝屋上灯、法人＝証票)  
車内での説明(掲示)(個人・法人)



提供：  
東京タクシーセンター

## 2. 利用者への制度周知率の向上策

### <今後、実施すべき方策>

#### <短期>

- 情報発信媒体(ホームページ、メールマガジン、広報誌、ポスター)における評価制度の周知及び評価結果の公表(実施主体:評価機関、業界団体及び事業者)

#### <短期から中期>

- マスメディア(テレビ、新聞、雑誌、インターネット)を通じた広告(実施主体:評価機関、業界団体及び事業者)
- (車内掲示、HP掲載等)周知・宣伝 (実施主体:事業者)
  - ・評価制度の説明
  - ・自社が優良事業者として評価を受けていることのPR
- 乗務員への周知(実施主体:事業者)

#### <中期>

- 利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動(実施主体:評価機関、業界団体及び事業者)

出典:台東タクシーホームページ



#### ・乗り場管理者

実際にタクシーに乗車する利用者ではなく、**タクシー乗り場の管理者**(鉄道事業者、自治体、大型施設、ホテル 等)を「利用者」と捉えて、周知することも重要である

#### ・契約管理者

自治体や企業で、一括して輸送契約を締結する場合の**契約条件の一部**として、本評価制度を活用してもらうことも重要である

### 3. 電話での配車依頼による乗車における活用可能性の向上

#### <特徴>

利用者は、**事業者(または事業者グループ)をあらかじめ選択してから電話をかける**ため、利用者が評価制度を活用するには、下記を実現すべきである

- 利用者が評価制度をあらかじめ知っている
- 電話をかける時点で優良タクシーを選んでいる
- 電話をかけた後で、優良タクシーを選べる

#### <現在、実施されている取組み>

- ・無線協同組合では、「利用者から要望があれば、優良事業者のタクシーを配車する」という対応を行っている
- ・プレミアムタクシーを導入している事業者においては、専用予約番号を設置している事例が見られる

<専用予約番号の設置例>

あなたのご希望に応じたサービス

ワンランク上の「」のご用命なら「専用ダイヤル」

車両もサービスもワンランク上の「」は、こちらの専用電話をご利用ください。(他の車両と同じく無線配車の際には、「迎車」・「迎車+予約」の他には**追加の料金は発生いたしません**)

 **XX-XXXX-XXXX**  **専用**

#### <今後、実施すべき方策>

##### <短期から中期>

- 「入電時の優良タクシー案内」や「優良タクシー専用予約番号の創設」  
(実施主体：無線協同組合等)

## 4. タクシー乗り場での乗車（駅、公共施設、病院等）における活用可能性の向上

### <特徴>

利用者は、**決まった乗り場で、並んだ順番により利用する**ため、利用者が評価制度を活用するには、下記を実現すべきである。

- 優良タクシーしか乗り場にいない
- 乗り場で、優良タクシーの案内があり、優良タクシーを選ぶことができる

### <現在、実施されている取組み>

- 優良運転者乗り場（新橋駅、東京駅、新宿駅）
- タクシー事業者を選択できる仕組み（市川駅）
- 駅ターミナルへの入構制限（JR、私鉄、自治体）

### <今後、実施すべき方策>

#### <短期から中期>

- 優良専用乗り場、選択乗り場の設置  
(実施主体：タクシーセンター、地方自治体、鉄道事業者等)

#### <中期>

- 契約条件として評価結果を活用(実施主体：企業や自治体等)

新橋の優良乗り場



市川の選択乗り場



## 5. 流しのタクシーへの乗車における活用可能性の向上

### <特徴>

利用者は、**その場に偶然やってきた車両を確認して利用する**ため、利用者が評価制度を活用するには、下記を実現すべきである。

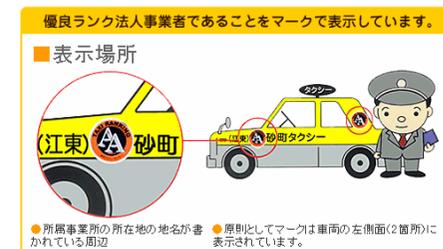
○十分な数の優良タクシーが流し営業している

○タクシーの前方遠くから見て、優良タクシーであることが視認できる

### <現在、実施されている取組み>

#### ○東京タクシーセンター

法人タクシーのうち、約8割の車両がAAまたはA(十分な数)  
車体側面にAAまたはAの証票を貼付



出典: 東京タクシーセンターホームページ

#### ○全国個人タクシー協会

- ・個人タクシーのうち、約6割の車両がマスター(十分な数)
- ・行灯

星が三つ並んだ行灯

でんでん虫の真ん中にシール

(評価を受けるインセンティブ、評価結果の変更に応じた対応コストの削減、突起物規制への対応)



出典: 全国個人タクシー協会  
ホームページ



出典: 札幌個人タクシー協同組合  
ホームページ

#### ○事業者

- ・「評価」ではないが、高級タクシーを黒塗りにする等の対応で、利用者にアピールしている事例あり
- ・特定のエリアにおいて集中的に流し営業を実施

#### ○模範タクシー(韓国における高級タクシー)

車体の塗り分けによる一般タクシーとの差異化

#### 【韓国の例】



模範タクシー  
(黒塗りの車体)



一般タクシー  
(シルバー・白色等の車体)

## 5. 流しのタクシーへの乗車における活用可能性の向上

### <今後、実施すべき方策>

#### <短期>

○屋上灯の変更

(実施主体: 業界団体、無線協同組合及び事業者)



出典: 全国個人タクシー協会  
ホームページ



出典: 札幌個人タクシー協同組合  
ホームページ

○評価証票の貼付 (実施主体: 事業者)

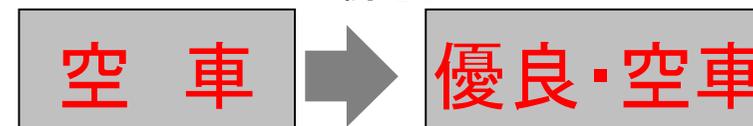


出典: 東京タクシーセンターホームページ

#### <中期>

○表示灯への優良表示の検討(実施主体: 国土交通省)

例えば...



○前方グリルへの証票貼付の検討(実施主体: 評価機関)

#### <長期>

○車体の色の塗り分け(実施主体: 評価機関、業界団体及び事業者)

(視認性に優れるが、費用や事業者のアイデンティティの問題を含め、議論が必要)

# 利用者による評価制度の活用可能性を向上させるために 今後実施すべき方策のまとめ

方策の実施主体	短期	中期	長期	
業界団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信媒体における評価制度の周知及び評価結果の公表</li> <li>○屋上灯の変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マスメディアを通じた広告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車体の色の塗り分け</li> </ul>
事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信媒体における評価制度の周知及び評価結果の公表</li> <li>○屋上灯の変更</li> <li>○評価証票の貼付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○マスメディアを通じた広告</li> <li>○評価制度の説明や、自社が優良事業者として評価を受けていることのPR等の周知・宣伝</li> <li>○乗務員への周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車体の色の塗り分け</li> </ul>
評価機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信媒体における評価制度の周知及び評価結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マスメディアを通じた広告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動</li> <li>○前方グリルへの証票貼付の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車体の色の塗り分け</li> </ul>
無線協同組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋上灯の変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入電時の優良タクシー案内や優良タクシー専用予約番号の創設</li> </ul>		
タクシーセンター・地方自治体・鉄道事業者等		<ul style="list-style-type: none"> <li>優良専用乗り場の設置</li> </ul>		
企業・自治体等		<ul style="list-style-type: none"> <li>契約条件としての評価結果の活用</li> </ul>		
国土交通省		<ul style="list-style-type: none"> <li>表示灯への優良表示の検討</li> </ul>		