

タクシーに関するアンケート調査

平成27年3月

国土交通省自動車局旅客課

■はじめに

タクシーは鉄道・バス等とともに、我が国の地域公共交通を形成する重要な交通機関であるところ、タクシー事業を巡っては一部の地域において供給過剰の発生により、タクシー事業の収益基盤や運転者の労働環境の悪化等の諸問題が発生しており、タクシーが地域公共交通としての機能を十分に発揮することが困難な状況となっております。

これらの諸問題に対処するため、平成21年10月1日より「特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法」が施行され、供給過剰状態にある地域においては、地域の関係者によるタクシー事業の適正化(供給輸送力の削減)、活性化(需要喚起等)の取組みが進められているところです。

今回のアンケートは、今後のタクシー事業の適正化、活性化を図る際に参考とさせていただきたいと考え、実施致しました。

本アンケートの集計結果は、次のとおりです。

本アンケートにご協力くださいましたモニターの皆様、ありがとうございました。

1. 調査対象者 1,098名
2. 回答者数 947名
3. 実施期間 平成27年2月16日～3月2日

アンケート項目一覧

- 問 1 : タクシーを利用しますか P5
- 問 2 : 主にどのような場合にタクシーを利用しますか P5
- 問 3 : よく利用する曜日を教えてください P6
- 問 4 : よく利用する時間帯を教えてください P6
- 問 5 : どのような方法でタクシーを利用しますか P7
- 問 6 : タクシーを利用する際に重視する点はどのようなことですか P7
- 問 7 : 普段ご利用になるタクシーのサービス水準(安全性、快適性、
接客態度など)についてどのように感じますか P8
- 問 8 : ここ数年でのタクシーサービス水準の変化について、
どのように感じますか P8
- 問 9 : タクシー乗車中に事故の危険を感じたことはありますか P9
- 問 10 : 前問9において「1. ある」を選択された方は、どのような場合に
危険を感じましたか P9
- 問 11 : タクシー運転手の平均年収が、全産業での平均を大きく
下回っていることを御存じですか P10
- 問 12 : タクシー運転手の労働環境(賃金が歩合制であることなど)を
御存じですか P10
- 問 13 : タクシー運転手の平均年齢が現在58.3才であることについて
どう思いますか P10

- 問14: タクシー運転手の女性比率が2.3%(平成24年度)であることについて、どのように感じますかP11
- 問15: 全国のタクシー会社の6割以上が赤字経営であることは御存じですかP11
- 問16: 駅前や繁華街など街中のタクシーが多いと感じますか、少ないと感じますかP11
- 問17: タクシー会社が法令違反(スピード違反、駐車違反など)をしているところを見たことがありますかP12
- 問18: 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですかP12
- 問19: 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか
(自由記述)P13
- 問20: 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか
(自由記述)P16
- 「その他」の回答における意見P20

回答者属性

1. 年代別・運輸局別

年代 \ 運輸局別	北海道	東北	関東	北陸信越	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	計
20歳代	3	5	16	3	6	9	1	2	4	2	51
30歳代	16	15	42	12	32	25	20	12	20	3	197
40歳代	21	25	81	25	27	33	20	15	32	1	280
50歳代	10	19	56	14	24	28	19	11	24	0	205
60歳代	15	14	36	12	15	28	11	14	12	1	158
70歳代	6	2	7	2	6	11	6	11	2	0	53
80歳代	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3
計	71	80	239	68	111	134	77	65	95	7	947
20歳代	4.2%	6.3%	6.7%	4.4%	5.4%	6.7%	1.3%	3.1%	4.2%	28.6%	5.4%
30歳代	22.5%	18.8%	17.6%	17.6%	28.8%	18.7%	26.0%	18.5%	21.1%	42.9%	20.8%
40歳代	29.6%	31.3%	33.9%	36.8%	24.3%	24.6%	26.0%	23.1%	33.7%	14.3%	29.6%
50歳代	14.1%	23.8%	23.4%	20.6%	21.6%	20.9%	24.7%	16.9%	25.3%	0.0%	21.6%
60歳代	21.1%	17.5%	15.1%	17.6%	13.5%	20.9%	14.3%	21.5%	12.6%	14.3%	16.7%
70歳代	8.5%	2.5%	2.9%	2.9%	5.4%	8.2%	7.8%	16.9%	2.1%	0.0%	5.6%
80歳代	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

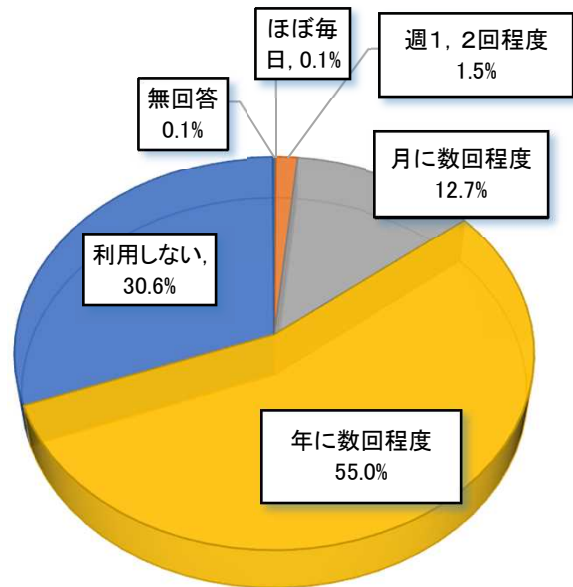
1. 男女別・運輸局別

年代 \ 運輸局別	北海道	東北	関東	北陸信越	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	計
男	41	43	130	36	52	76	41	37	45	3	504
女	30	37	109	32	59	58	36	28	50	4	443
計	71	80	239	68	111	134	77	65	95	7	947
男	57.7%	53.8%	54.4%	52.9%	46.8%	56.7%	53.2%	56.9%	47.4%	42.9%	53.2%
女	42.3%	46.3%	45.6%	47.1%	53.2%	43.3%	46.8%	43.1%	52.6%	57.1%	46.8%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※本ページの「運輸局別」とは、地方運輸局(内閣府沖縄総合事務局)別に集計したものであり、国土交通行政インターネットモニター制度のブロック単位とは一致しない。

問1 タクシーを利用しますか

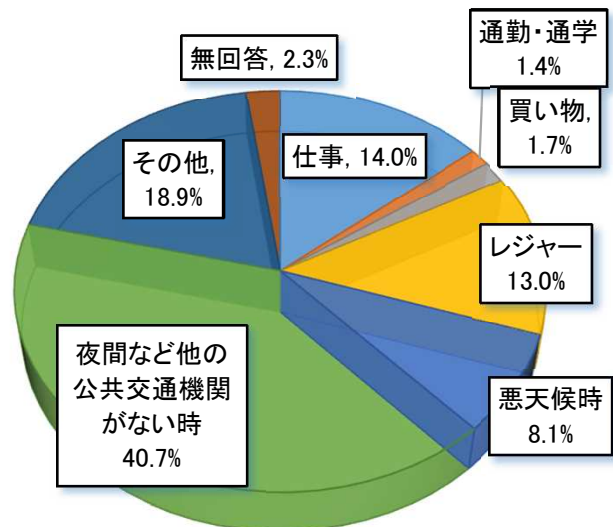
選択肢	回答	回答数	割合
1	ほぼ毎日	1	0.1%
2	週1, 2回程度	14	1.5%
3	月に数回程度	120	12.7%
4	年に数回程度	521	55.0%
5	利用しない	290	30.6%
6	無回答	1	0.1%
計		947	100.0%



問2 主にどのような場合にタクシーを利用しますか

回答対象者656人(うち無回答15人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	仕事	92	14.0%
2	通勤・通学	9	1.4%
3	買い物	11	1.7%
4	レジャー	85	13.0%
5	悪天候時	53	8.1%
6	夜間など他の公共交通機関がない時	267	40.7%
7	その他	124	18.9%
8	無回答	15	2.3%
計		656	100.0%

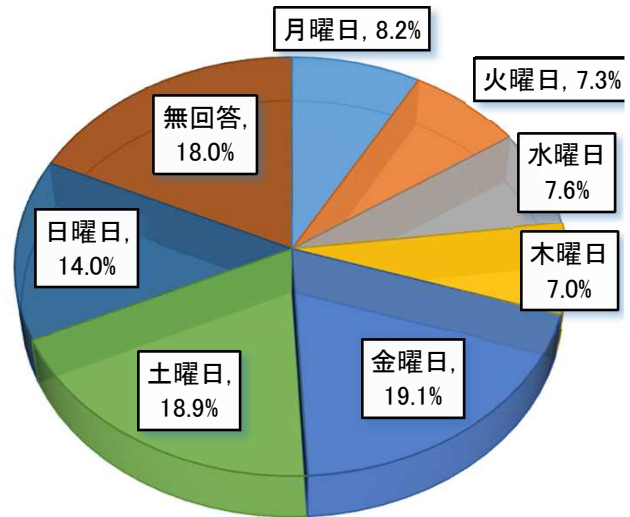


※「7 その他」と回答した主な意見は別掲

問3 よく利用する曜日を教えてください(複数選択可)

回答対象者656人(うち無回答205人)

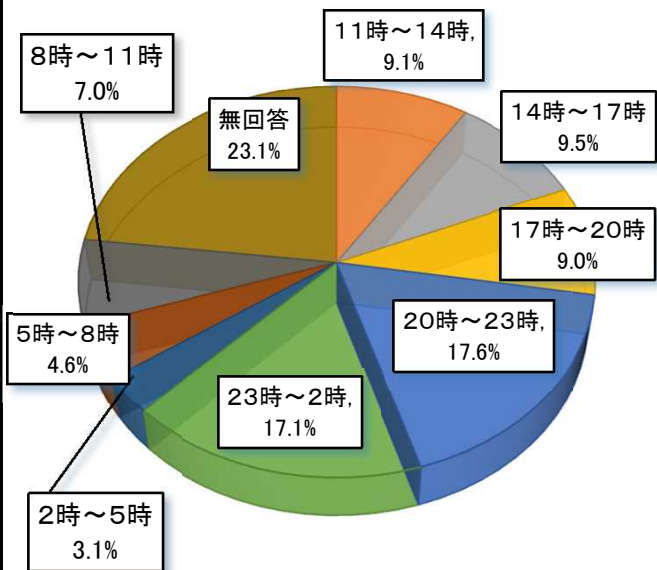
選択肢	回答	回答数	割合
1	月曜日	93	8.2%
2	火曜日	83	7.3%
3	水曜日	86	7.6%
4	木曜日	80	7.0%
5	金曜日	218	19.1%
6	土曜日	215	18.9%
7	日曜日	159	14.0%
8	無回答	205	18.0%
計		1,139	100.0%



問4 よく利用する時間帯を教えてください(複数選択可)

回答対象者656人(うち無回答202人)

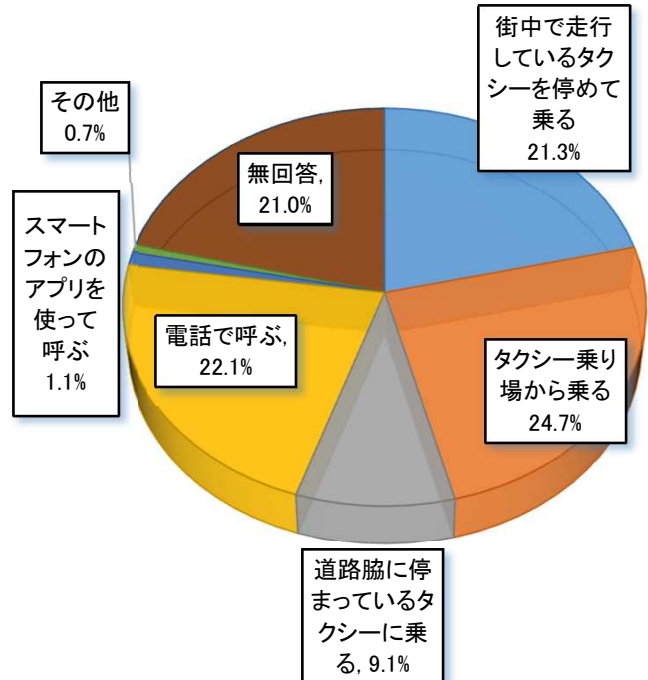
選択肢	回答	回答数	割合
1	11時～14時	80	9.1%
2	14時～17時	83	9.5%
3	17時～20時	79	9.0%
4	20時～23時	154	17.6%
5	23時～2時	150	17.1%
6	2時～5時	27	3.1%
7	5時～8時	40	4.6%
8	8時～11時	61	7.0%
9	無回答	202	23.1%
計		876	100.0%



問5 どのような方法でタクシーを利用しますか(複数選択可)

回答対象者656人(うち無回答194人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	街中で走行しているタクシーを停めて乗る	196	21.3%
2	タクシー乗り場から乗る	228	24.7%
3	道路脇に停まっているタクシーに乗る	84	9.1%
4	電話で呼ぶ	204	22.1%
5	スマートフォンのアプリを使って呼ぶ	10	1.1%
6	その他	6	0.7%
7	無回答	194	21.0%
計		922	100.0%

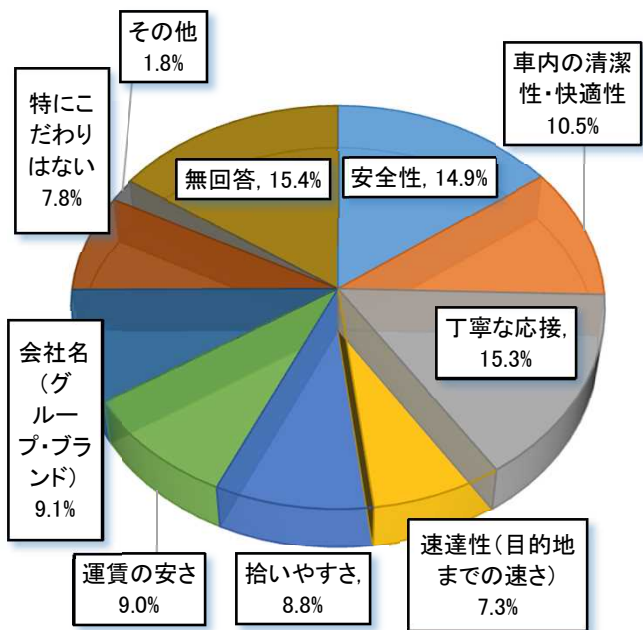


※「6 その他」と回答した主な意見は別掲

問6 タクシーを利用する際に重視する点はどのようなことですか。(複数選択可)

回答対象者656人(うち無回答192人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	安全性	186	14.9%
2	車内の清潔性・快適性	131	10.5%
3	丁寧な応接	190	15.3%
4	速達性(目的地までの速さ)	91	7.3%
5	拾いやすさ	110	8.8%
6	運賃の安さ	112	9.0%
7	会社名(グループ・ブランド)	113	9.1%
8	特にこだわりはない	97	7.8%
9	その他	23	1.8%
10	無回答	192	15.4%
計		1,245	100.0%

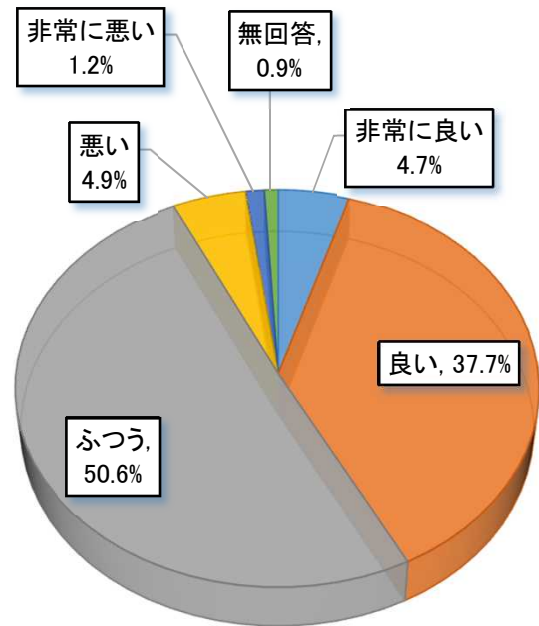


※「6 その他」と回答した主な意見は別掲

問7 普段ご利用になるタクシーのサービス水準(安全性、快適性、接客態度など)についてどのように感じますか

回答対象者656人(うち無回答6人)

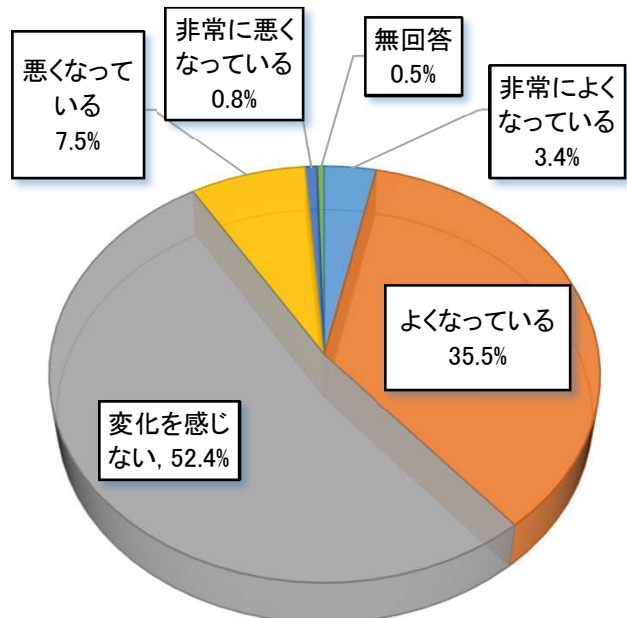
選択肢	回答	回答数	割合
1	非常に良い	31	4.7%
2	良い	247	37.7%
3	ふつう	332	50.6%
4	悪い	32	4.9%
5	非常に悪い	8	1.2%
6	無回答	6	0.9%
計		656	100.0%



問8 ここ数年でのタクシーサービス水準の変化について、どのように感じますか

回答対象者656人(うち無回答3人)

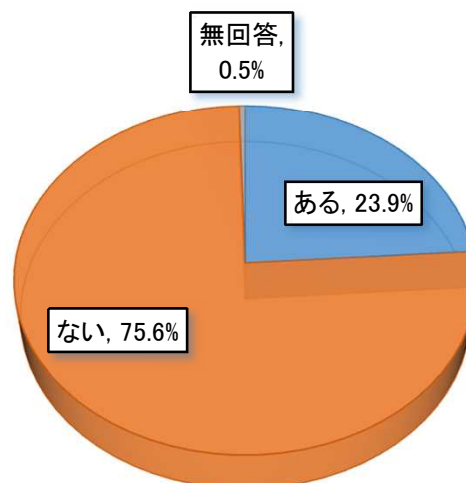
選択肢	回答	回答数	割合
1	非常によくなっている	22	3.4%
2	よくなっている	233	35.5%
3	変化を感じない	344	52.4%
4	悪くなっている	49	7.5%
5	非常に悪くなっている	5	0.8%
6	無回答	3	0.5%
計		656	100.0%



問9 タクシー乗車中に事故の危険を感じたことはありますか

回答対象者656人(うち無回答3人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	ある	157	23.9%
2	ない	496	75.6%
3	無回答	3	0.5%
計		656	100.0%



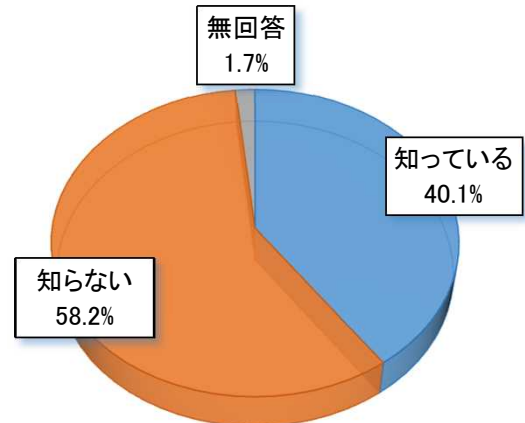
問10 前問9において「1. ある」を選択された方は、どのような場合に危険を感じましたか

(主な意見を抜粋)

- 急発進や急停車したり 追い抜きや割り込み運転をしたとき。
- スピードが出ているのを感じる時。
- 高齢化で、行き先を間違えたり、運転動作が遅れることがあった。
- 詳しく道を知っているからか、狭い道でもスピードを出して走るので歩行者にぶつからないかとヒヤヒヤしたことがあります。
- 高齢者や若い女性等の視認不足による割り込み・方向転換時等の注意不足によりタクシー側が急ブレーキを作動さす事例が多い。
- 乗車中、運転手が携帯電話で話しながら(タクシー会社と)運転していた。
- 街中を速度を上げて車間を取らずに走行するとき。
- 高速走行中に速度を出しすぎて、高速から降りる場所を行きすぎそうになり急停車された。
- 狭い道でのスピードの出し過ぎ・わき見運転・話に夢中になる運転手。
- 近距離で乗車したところ、運転が非常に荒く、運転手が言葉も発せず怖い思いをした。

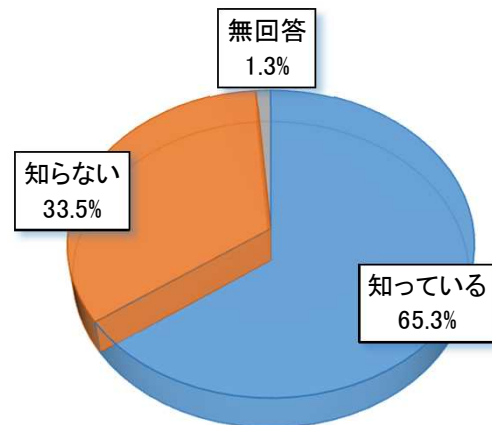
問11 タクシー運転手の平均年収が、全産業での平均を大きく下回っていることを御存じですか（参考：平成25年度 全産業524万円 タクシー運転手298万円）

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	380	40.1%
2	知らない	551	58.2%
3	無回答	16	1.7%
計		947	100.0%



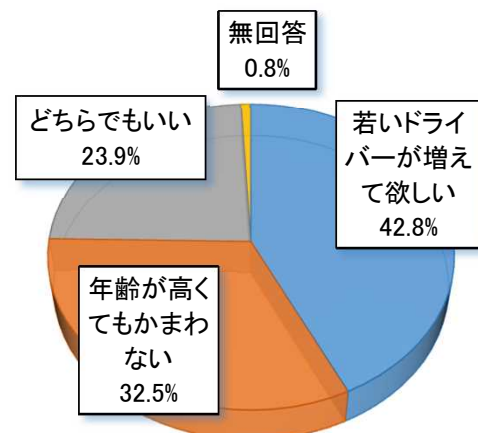
問12 タクシー運転手の労働環境（賃金が歩合制であることなど）を御存じですか

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	618	65.3%
2	知らない	317	33.5%
3	無回答	12	1.3%
計		947	100.0%



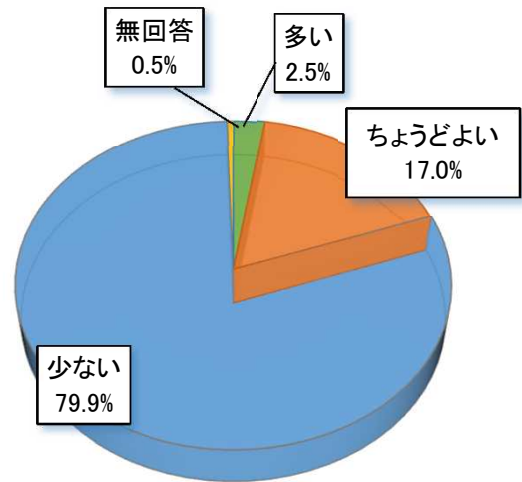
問13 タクシー運転手の平均年齢が現在58.3才であることについてどう思いますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	若いドライバーが増えて欲しい	405	42.8%
2	年齢が高くてもかまわない	308	32.5%
3	どちらでもいい	226	23.9%
4	無回答	8	0.8%
計		947	100.0%



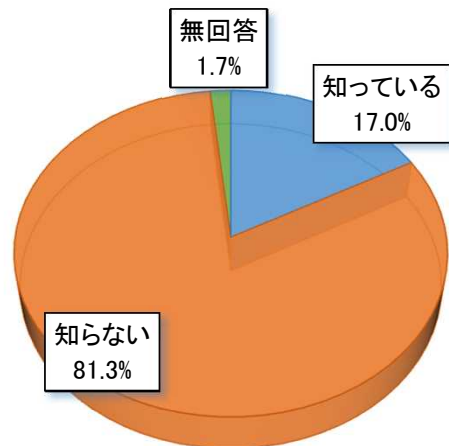
問14 タクシー運転手の女性比率が2.3%（平成24年度）であることについて、どのように感じますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	多い	24	2.5%
2	ちょうどよい	161	17.0%
3	少ない	757	79.9%
4	無回答	5	0.5%
計		947	100.0%



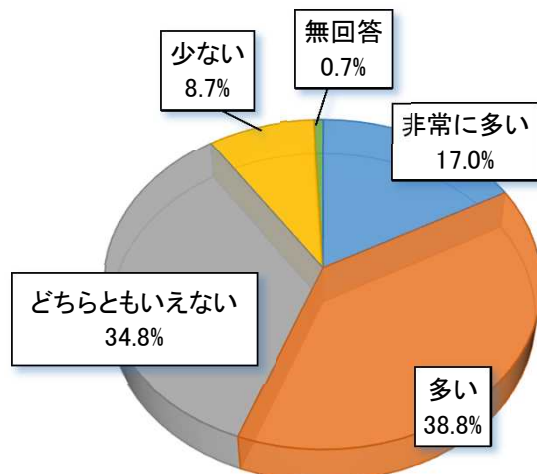
問15 全国のタクシー会社の6割以上が赤字経営であることは御存じですか
（参考：平成25年度の赤字比率64%）

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	161	17.0%
2	知らない	770	81.3%
3	無回答	16	1.7%
計		947	100.0%



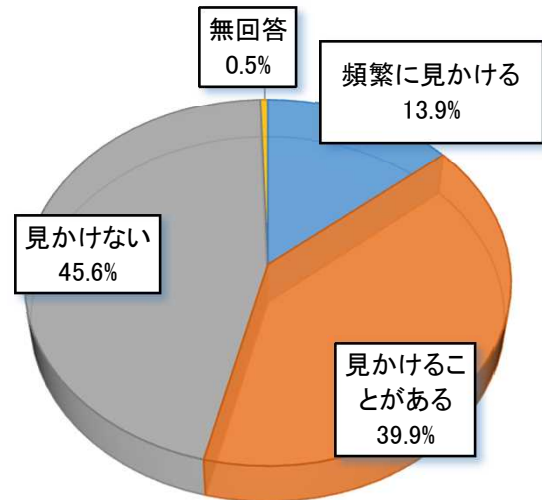
問16 駅前や繁華街など街中のタクシーが多いと感じますか、少ないと感じますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	非常に多い	161	17.0%
2	多い	367	38.8%
3	どちらともいえない	330	34.8%
4	少ない	82	8.7%
5	無回答	7	0.7%
計		947	100.0%



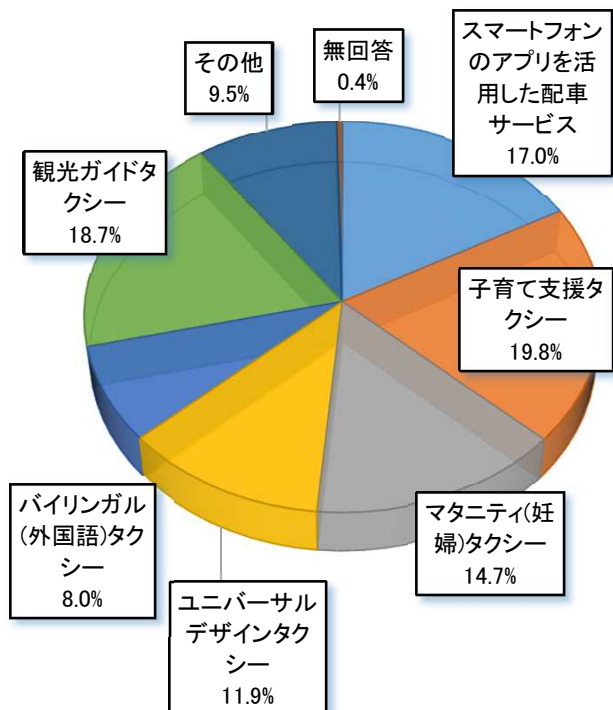
問17 タクシー会社が法令違反(スピード違反、駐車違反など)をしているところを見たことがありますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	頻繁に見かける	132	13.9%
2	見かけることがある	378	39.9%
3	見かけない	432	45.6%
4	無回答	5	0.5%
計		947	100.0%



問18 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか(複数選択可)

選択肢	回答	回答数	割合
1	スマートフォンのアプリを活用した配車サービス	313	17.0%
2	子育て支援タクシー	365	19.8%
3	マタニティ(妊婦)タクシー	272	14.7%
4	ユニバーサルデザインタクシー	220	11.9%
5	バイリンガル(外国語)タクシー	147	8.0%
6	観光ガイドタクシー	346	18.7%
7	その他	176	9.5%
8	無回答	7	0.4%
計		1,846	100.0%



問19 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

(主な意見を抜粋)

- 人身事故、災害などによって、一部区間で電車の利用ができなくなった時に、早い者勝ちで駅タクシーが利用されてしまっていますが、そのような時には、最寄りの駅(たとえば別路線が走る大きな駅とか、電車が動いている駅とか)まで相乗りでの利用者を募ってくれるようなサービスがあったら嬉しい。「たまプラーざまで4名様4000円で運行します」とかというようなプラカードを運転手さんが掲示して改札に立ってくれるとか。
- 買い物帰りに気軽に(お値段も割引がある)使用できるタイプ
- 近距離は、より安価な運賃。24時間体制。
- 観光地のガイドやお店の案内などをしてくれるサービスがあるとよい感じがします。
- 飲食店や観光名所などと連携した、クーポンが配布されサービスがあれば良いと思います。
- 車いす等の扱いに慣れたドライバー、サービス。
- 融通がきく介護タクシー。親の自宅を見に行っていただけのタクシー。
- 地域巡回型タクシーなど高齢者が通院や買い物に利用しやすいサービス。
- 個人／家族へのメモリーツアー旅程案内運行。
- 曜日割引 時間割引 レディースデー シニアデーなどイベントなどを利用したサービス。
- パトロールタクシー(物騒な世の中なので、防犯をかねて)。
- 観光タクシーとして、料理店および文化財の案内を気軽におこなってほしい。
- 安全で手ごろな運賃サービス(高いから乗れない、乗らない。値段を1/2にしてお客を3倍にする)。
- 過疎地における路線バスの間を埋めるような定時タクシー。街の主要な施設をめぐる巡回タクシー、その間どこでも乗降可能であること。ただし、路線は一定。
- タクシーのりばが、わかりやすいところに増えて欲しい。
- 高齢等による運転免許証返納者へのサービス強化
- 車いすでもスムーズに乗れる介護タクシー。女性専用タクシー(女性の運転手、内装がおしゃれ、子供用シート)各駅病院シャトルタクシー。
- メールで時間外でも配車予約ができる。
- 穴場スポットを紹介してくれるタクシーがあれば旅先などで利用してみたいです。
- 定期利用者へのサービス制度。
- 女性ドライバーが増えたら利用しやすい。
- オリンピック控え英語を話せて地元地域の歴史も詳しいガイドさんのような人が居てほしい。
- タクシーにも回数券があれば便利かもしれないと思う。
- 料金が高いから利用されないと思うので、もっと値段を下げたら利用する人は増えると思う。
- シルバーが免許を返上してチケットを配布しタクシーやバスを利用しやすくする。シルバーが運動機能・安全感覚機能低下しているにも拘わらず運転して交通事故を起こしてしまう危険回避とバスやタクシーの交通機関を利用する町づくりに効果があると思う。
- 物販(物量は限られるが、乗った人しか買えないオリジナルグッズなど)、全社合同のスタンプラリー(抽選で共通チケット1000円分とか)のような横断的企画。
- 学割があればうれしかったし、もっと使っていたと思う。
- 初乗り運賃が低いタクシー(あまり長距離を利用することがないため)。
- 個人タクシーが特に多いとは思いますが、年配者の買い物にも配慮した、時間決めのタクシーの検討が必要なのではないかと思います。

問19 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

- 地方在住だと、都会のように電車やバスの交通手段の利便性が悪く、交通費も多くかかり、低所得な人が多いので、タクシーが相乗りできたり、割引になるサービスがあると、とても助かる。特に、病院に行く時や、介護が必要な人を乗せるのに利用しやすいサービス付きのタクシーがあれば便利で助かります。
- 目的地到着見込み時刻と目安運賃が乗車時に表示されるサービス。
- 現在もあると思いますが介護タクシーの充実を望みます。料金の設定ではなく、施設などへの搬送誘導、重い荷物を運ぶなど行ってほしい。
- 高齢者、妊婦、子供にやさしい運転手が増えてほしい。
- 定期利用割引サービス(特に高齢者向けの買い物や通院に対応するようなサービスを期待しています)。
- 海外旅行時などの、大きい荷物が楽に載せられるタクシー。
- 子どもたちが集団で登下校する事案が報道されるときがあります。父兄の負担を軽減させるために教育委員会で委託したタクシーを格安で運航できるシステムを検討すべきだと考えます。病院との通院の足としてシルバー限定で格安で利用できるシステムも。
- 観光地くらいしかタクシーを乗らない。男性の運転手だと一人で乗るのも何となく怖い。女性の運転手が増えたら安心して利用できるのが嬉しい。
- ほとんどの場合、ビジネスで1人で利用するので、いわゆる「割り勘」で安くすることができない。今はネットでの登録等も進歩しているので、同じ方向の希望者を乗り合わせる方法などはあるような気がする。そうなれば、タクシー待ちも減り、また、遠距離でも安く使ってみようという気になると思う。
- 方面毎に乗り合わせができる配車(発車時間の問題が生じます)。
- ロンドン程の大変厳しい試験を突破したスペシャリストの運転するタクシー。多少料金が高くても乗りたいと思う。
- 地域密着型の穴場の観光スポットや美味しい地元の紹介。
- 老人に限らず病気の時、なにか提示して例えば荷物を玄関まで運ぶなどのなんらかの付加価値を加えるのもっと利用するのではないか。お助けマークをつけているなど。
- 運転手さんの指名が出来ればいいと思います。
- 定額料金のサービス。観光ガイドタクシーの低価格版があれば利用しやすい。旅先にかかわらず、タクシーの一番の心配は、降りるまで料金がわからないこと。定額に限らずとも、乗る前に運賃が試算できるようなサービス。
- お年寄りや体の不自由な方の為に、委託貨物運送(電話依頼だけで顧客は乗らないで)買い物をしたり宅配便を出したり持って来てくれるサービス。(旅客運送ではなく貨物運送の届け出が必要?)
- 名刺みたいな物をおいてもらえると乗車して感じが良かったらまた、その号車に乗りたいので、名刺みたいなのがあれば指名できるので。
- 妊娠していた時は、やっぱり陣痛が来た時に利用したいと思った。でも、破水などで嫌がられるという話も聞いていたので頼めなかった。陣痛が来た時に利用できるタクシーが増えてほしい。もし、あったとしても知らないのもっと宣伝してほしい。
- 救急車の代替機能をもつタクシー。ハイヤーは個人的に無理だが、いざという時に365日24時間ぐ対応してもらえる『かかりつけ』の運転手の顔が見えるタクシーのような制度があればぜひ利用したい。
- お子様に乗ったときなど子供向けの音楽をかけるとよいと思います。

問19 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

- 現在の運賃の半額程度で利用できるタクシー(初乗300円程度で特定エリアなら運賃定額とか。)
- タクシーに星をつける制度。丁寧な対応や運転の場合は星が3つなど。どの会社も統一した基準がほしい。
- 指名制を導入し、安全、安心、安価を目指していただきたいです。
- 個人的には特にありませんが、高齢のドライバーは利用したくありません。
- 夜に利用することが多いので女性の運転手のタクシーがあれば安心だし気軽に話もできるのでうれしいなと思います。
- 特に不便は感じておりませんが、過剰なサービスは却って運転手の負担を増やし労働条件の悪化や事故につながる危険性があるため、今の現状で良いと思います。
- 外国からのお客さんが多くなると考えますので、観光ガイドと通訳つきタクシー。現在あるこのようなサービスは、1日7万円ぐらい、価格設定が高すぎて外国人からすれば利用しないことが多い。コストパフォーマンスを考えた、楽しい観光が出来たらと思う。
- イベントなどで使える高級車タクシーとかあればと思います。
- 高齢者・障害者・妊婦などの弱者専用のタクシー(自治体等から補助金が出れば尚良い。)
- 高齢化社会に向け 介護タクシーの台数をもっと増えたらいい。
- のった場所と降りた場所、日にち、金額、時間が明記されたレシートのサービスです。タクシーは金額が下りる直前でメーターが上がったりして、分かりにくいし、運転手さんの運転しただけの道を通るかで金額が決まるので、分かり易い表示も望みます。
- 道を知らないドライバーは、一目で分かるようにしてほしい。
- 料金定額制の観光ガイド(現在よりも多くの観光地で利用できるとよい)。
- 県外客に多少の観光案内ができる。
- ちょっとそこまでの距離でも気軽に利用できるような、安心して利用できる料金体系でのサービスがあるとありがたいと思う。特に、車の運転をしない高齢者が気軽に利用できるような制度があると、とても助かると思う。これからの高齢化社会に向けてニーズがあるような気がします。
- 高齢者の月極め制度。
- たまに電話でタクシーを呼ぶことがあるが、つながりにくいので、メールで呼ぶサービスがあったら良いと思う。
- マタニティタクシーは、少子高齢化社会なので急速に普及してほしい。
- 各駅でのタクシー乗り場での平均待ち時間を案内する情報、目的地までのタクシー料金を事前案内するサービス。
- Suica支払いの普及、タクシー乗り場がわかるアプリが欲しい。
- お話しが必要な人、いらぬ人を提示できれば、もっと快適に乗れると考えます。
- 救援支援等、配達・買物・作業代行・利用者同行。
- 耳マークの設置と聴覚障がい者への配慮があるタクシー(筆談で対応していただけるタクシー)。
- 街中の駅など以外にももっとタクシーの拠点のようなものを作り、タクシーを使いやすくするサービス。そこに行けば必ずタクシーに乗れるといったような場所をもっと増やすことが望ましい。
- 運転手以外に一人サービス要員を付けて、児童や高齢者の付添人をしてほしい(オプションとして)。
- WIFI完備のタクシーがあるとうれしい。

問20 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

(主な意見を抜粋)

- お年寄りが気軽に利用できるサービス。
- 安全運転。たばこのにおいのしないタクシー。
- 運転手の人柄。
- 以前に比べてタクシーサービスもよくなっているように感じることがあります。高齢者の方に対する対応も丁寧と思う時があります。これからも早く乗車できるタクシーに期待したいと思います。
- 安心、安全であること。
- 運転手の接客の丁寧さ。
- 時間、場所等、スピーディーに利用できること。
- おもてなしの心。
- 運賃の安価。
- ドライバーが道を知っていること。ナビに頼り切って地理にうといドライバーが増えた気がします。
- 乗りたい時に「有る・居る」タクシー。
- ドアの自動開閉はなくてもいい。ペット同伴サービス。
- 目的地付近に近づいたら「もうすぐです」とかの言葉をかけて欲しい。
- 安全で手ごろな運賃サービス。
- コミュニケーションがとれること。とれなければ、ミュージックを流すとか、黙って目的地までというのは、味気ない。おしぼりのサービスは、ありがたいです。雨の日は、100円ショップの傘でもいただければ、うれしいものです。ココロが和むようなサービスを望みたい。一期一会を大切にしたい。
- 電子マネー決済が可能なタクシーが増えてほしいと思います。
- タクシー会社の経営難と低賃金によるドライバーの高齢化により安全で便利な移動手段と言えなくなってきて将来が心配である。タクシー会社の協業化を進めるなどして経営効率を高めて古い車両の更新やドライバーの若返りを図って欲しい。
- 近い場所でも気持ちよく乗せてもらえること。道を良く知っていること。適正な速度で走ること。
- タクシーって不特定多数の人を乗せます。悲惨なタクシー強盗のニュースを見ます。もっと、運転手の安全性を確保して、タクシー運転手になる人が多くなるように！！
- 禁煙車両、たばこの臭いのしない車両、ごく普通に会話をしてくださる運転手さん。
- 一部ではあるが接客態度の良くないドライバーがいるので、会社での研修体制をきちんと行ってほしい。
- 老人には高いので、補助がでるといい。
- お財布ケータイで支払いが出来たら便利。ポイントカードなど。
- 少なくとも車内の空気はさわやかにすべき。禁煙車が増えているが、まだまだ快適でない場合があるようです。また、ドライバーの当たりはずれが多すぎる。質の向上を徹底すべき(父親がタクシードライバー歴35年目なのですが、やりたくてやってるわけでない人の割合が多い業界なので)。
- 女性のドライバーや若いドライバーが増えてくれると、若い女性がタクシーを利用しやすくなってよいと思います。
- 長時間運転による健康被害防止など運転者の負担が軽減される施策を望みます。
- ICOCAや、Suica等の交通機関の発行しているICカードをタクシーでも使えたら便利。

問20 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- 今は車を運転しているけれど、今後運転できなくなった時にはタクシーを使う機会が多くなると思います。足腰が悪くなった時に乗り降りに解除していただいたりできる人が運転手だったら大変助かると思います。とにかくなくさないようにしてほしいと思います。
- 適正な数になれば黒字も出ると思います。
- タクシーの台数が多すぎて、道の脇に停車していることもよくあるが、他の車や歩行者の交通の妨げになっているので、解決してほしい。接客やマナー、サービスが良いタクシー乗務員や会社もあるが、中には、すごくマナーが悪い乗務員も多く、危険で荒い運転をして、スピードの出し過ぎでひかれそうになったり、警戒音の鳴らしすぎで、騒音で迷惑したことも何度もあったので、指導、改善してほしいと思った。もっと若い乗務員も増えて、良いサービスをするためには、タクシー乗務員の賃金などの労働条件がもっと良く改善されることも必要だと思う。女性ドライバーはもっと増えてくれるとうれしいが、防犯上で気になる点もある。女性のお客さんが女性ドライバーを指名できるサービスはあるとうれしい。
- 気さくに話しかけてくれ ここは面白かったです・・というようなプチ情報を教えてくれるタクシー。
- 日本は海外でよくある「ぼったくりタクシー」がないので、非常にタクシーのサービス水準が高いと思います。観光地では外国人観光客用のタクシーを新たに設けて、もっと料金を上げて儲けてよいのではないかと思います。
- お年寄りや子連れが乗る時に、いらいらされず、ゆっくり待ってくれるタクシーは、有難いと思う。
- 目的地を告げても通り道が分からないなどと言われる運転手が居ます。プロとしてはいかなものかと感じます。カーナビの設置してあるタクシーが増えることを望みます。又は配車センターの指示で目的地まで届けていただきたい。
- 安い方が良いとは思いますが、現状でも十分使いやすいので、特に改善の必要を感じない。
- 女性の運転手が増えてくれたら、女性としては嬉しい。しかし、タクシーの運転手は客とのトラブルなど危険が多い仕事なので、女性に向いてる仕事とは思えない。ドライブレコーダーや車内に防犯カメラ、防御用の板を後部座席との境目につけるとか、もしものときの安全対策を整えてほしい。
- もう少し小さい車でもいいと思います。普通車である必要も無いし軽自動車でもいいと思います。
- 町を歩いていて危ない運転をするタクシーをよく見かける。また、横断歩道上での乗降は許されていないはずであるが日常的になっている。そもそもタクシーの数が多すぎると思う。悪質な業者から減らしていくべきであると思う。
- とにかく、近距離短時間でも変わらない笑顔と、安さを望みます。
- 設問に書かれている様に、タクシー会社の6割は赤字で、タクシー乗務員は歩合制で、タクシー乗務員の高齢化が進み、業界も働く人も過酷な環境の中で、タクシー業界の自助努力を更に求めるのはお門違いかも知れない。タクシーも公共交通の一環として、タクシー形態でなければ利用出来ない公共交通弱者への利用促進を業界への起爆剤とする事も必要なのでは無いだろうか？例えば、車イス利用者への福祉タクシー等への公的補助・公的助成、妊婦さんへの公的補助、子育て支援での公的補助と云った交通弱者への公的補助公的助成を拡充する事で業界全体のパイを広げる施策が必要では？タクシー会社の経営改善の為に料金値上げを繰り返せば、タクシーは公共交通弱者には更に縁遠い存在になってしまうだろう。業界が疲弊した今、規制強化と規制緩和の楯取だけで業界を浮沈させる事はもはや難しいと思う。(市街地ではタクシー余りだと思うが、田舎に行くと絶対的なタクシー不足に思える。平常時にパイを分け合える最低台数しか稼働していないので、何かイベント等があればタクシー台数が無くて困る)公共交通空白域でのタクシーの位置付けは重くすべきだと思う。
- 旅ではタクシーに乗るので、観光の見所とか余り雑誌に載って無い所を教えて欲しい。

問20 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- 各社のサービス(料金が安い、運転手のマナーがよい)等が、一覧になっていれば(ランクづけ等)選ぶ参考になる。タクシー乗り場から乗る場合は選択肢がないので、タクシープールとタクシー乗り場は分けておき、指定したタクシー会社がタクシー乗り場にプールから移動してくる等があってほしい。
- 客一人から稼ぐんじゃなくて、ママ友やファミリー等ある程度まとまった人数をさばける料金形態や運営形態を模索してほしい。
- 雪の時に数社電話したが、何時になるかわからないとか受話器外したままなど利用したい時に対応してくれなかったのが、天候が悪い時ほど対応してほしい。
- 女性の運転手が増えるために、車両に防犯対策を施すと良いと思う。タクシーは強盗に遭う機会が多いので特に女性ドライバーは危険性が高いと思われる。赤字経営のタクシー会社が多いのであれば、女性ドライバーを増やすために、防犯対策である装備品を導入するにあたって補助金等を受給できるようにしたら良いと思う。
- 知らない土地でタクシーに乗った時に、わざと遠回りをされたことがあったので、道がわからないところはちょっと不安。誠実であってほしいと思います。
- 台数を減らして、繁華街のタクシー渋滞は何とかして欲しい。
- 親切な運転手、笑顔、明るい言葉です。若い人はむずかしいと思います。年配の人が良いと思います。
- 外国に比較すると非常にマナーが良いと思います。安全性を考えるとある程度年齢制限も必要なのではないでしょうか。
- 高齢すぎるドライバは制限していただきたいです。
- 介護ヘルパーの資格を持った介護タクシーの運転手さんだと もっといい。
- 電気自動車やHV車など、低燃費の車を使用していただきたいと思います(エコ、排気汚染の改善のため)。
- 田舎のタクシー運転手は、総じて親切であるが、都会の運転手は、ぶっきらぼうで無愛想で恐ろしく感じる運転手が多い。最低限、乗降時の挨拶はきちんとして欲しい。
- 仕事で海外のお客さんと一緒に乗ったり、また海外でタクシーを乗ったりしますが、日本のタクシーとの違いは、料金とサービスにあると思います。高い料金にはそれだけのサービスがあり、安い料金だと汚い、車も古いとかあり、選択するのはお客で、日本は一律同じなようになっています。改善はそこからかと思っています。
- 交通規則を守り、地域の地図や建物名等をいつも調べて準備している運転手教育にすぐれたタクシー会社を希望します。
- コミュニケーション能力の高い人材が多いと良い。
- まずタクシーは大手企業で教育を受けた人間以外必要ない。東京ではタクシーが増えすぎて、規制が緩和され過ぎて、まともに教育もされていない粗雑な運転の人間が増えすぎ。客が手を挙げた瞬間に三車線右から強引に路肩まで出てくるタクシーを通勤の往復で5台は見かけます。何かあってクレームがつけば「お客さんが・・・」の言い訳しかしない。本当にそうだとでもそもそもそれは交通ルールを守った上でお客以外の一般通行人やドライバーを危険にさらさないのが大前提。自己の短期的利益を追求しただけの安直な行動をするタクシー運転手を排除して欲しい。
- 昔に比べて、全体的にとってもマナーは良くなっていると思いますので、これからもこのままマナー向上を推進していただきたいと思います。他には、観光ガイドタクシーのようなもの以外にはアメリカのように運転席とお客との間にボードを設けてもらえたらと思います(運転手の方のほうも安心できると思いますし、女性運転手も増えるのではないのでしょうか?)。

問20 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- 先週香港から帰りましたが、ドアの開け閉めを自分でしなくては、いけなかったこと、大きなかばんも自分で入れたら、という感じで、服装や髪型も自由に怖い感じの方もいて、日本のタクシーの方のマナーや服装も清潔感があり、とても良いと思いました。
- 価格が高くてもいい(現在の2~3倍でもいい)ので、運転技術および接客術が高く、寛げる空間を提供してくれるタクシーを望みます。
- 安心・安全を一番望みます。子どもが保育園の時(8か月~6歳)ずっとタクシーを利用しました。チケットを使い、月締めで支払いました。1回 1000円にならない少額でしたが、顔見知りの運転手さんもでき、親切に声をかけていただき、タクシーの有難さやよさを感じました。公共交通機関に比べて高くなりますが、利用者一人ひとりのニーズに対応し、安心感・満足感を与えてくれるのはタクシーだと思います。
- タクシーの主力車種は、現在のセダンタイプから将来ミニバンに変わるというニュースを聞きました。その移行は早ければ早いほど良いように思います。高級ハイヤーなら、上質の乗り心地や適度な閉所感のあるセダンで良いかもしれません。しかし、庶民の足であるタクシーは、乗り降りのしやすさや、積載できる荷物の大きさをもっと考慮されるべきだと考えるからです。
- 明らかに供給過剰です。違法駐車も気になります。ルールを守ってお客を拾って欲しい。
- タクシー運転手の平均年収が、全産業での平均を大きく下回っているというのは、最低限求められる資質が低いのだからしかたがないと思います。そして、それをそのままにするタクシー会社の下劣さや、運転手のプロ意識の欠乏。
- 利用者を増やしたい、リピーターを増やしたいという感覚がないように思える。依頼があったから届けるみたいなムードがある。
- 基本的にタクシーが苦手です。自分勝手な運転が目立つし、一般車の運転方法に対してクラクションを鳴らすのに、自分たちも平気で同じことをしています。思いやりのある運転、安全運行第一を望みます。
- 都市部のタクシー運転手は深夜まで薄給で過酷な労働を強いられています。ノルマを上げるためどうしても無理をしがちになります。その原因のひとつがタクシーの車両台数の過剰が原因となっているのでは？全国的に人口比に応じた台数の削減を望みます。
- 民間のタクシーの運転手の対応のひどさは、安全運転以前のもので、二度と乗りたくないと思わせるものである。片や、長野、秋田などの地方ではどの運転手さんも素晴らしく、故郷に帰ったという懐かしさでいっぱいになる。首都圏の運転手は地方の運転手の対応を勉強してほしい。
- 海外のように、いろいろな車をタクシーに利用してほしい。日本は堅苦しすぎる。フランスでは、タクシー運転手が自分の好きな車でそれぞれ運営していて、とても個性がある。日本ももうちょっと見直してほしい。
- 高齢者の運転士さんを見かけます。少し不安です。若いドライバーを増やしてほしい。
- スーパーに常駐のタクシー、あるいはタクシー会社への直通の無料通話器があると便利。

「その他」の回答における主な意見

問2 主にどのような場合にタクシーを利用しますか

- 飲酒後に帰宅するとき。
- 病院に行くとき。(体の具合が悪いとき)
- 医療機関への通院、手荷物が多いとき。
- 出張や旅行などで知らない土地に行った時など駅から目的地へ向かうとき。
- 時間的余裕がないとき。

問5 どのような方法でタクシーを利用しますか(複数選択可)

- 利用した施設の人にタクシーを呼んでもらう。
- 知り合いのタクシー会社を呼ぶ。
- タクシー会社に停まっているタクシーに乗る。

問6 タクシーを利用する際に重視する点はどのようなことですか。(複数選択可)

- 契約チケットが使えるタクシー会社。
- クレジットカードや電子マネーが使えるかどうか。
- タクシー会社が少なく選択の余地がない。
- タバコのおいがないこと。
- 個人タクシーを選択する。
- 電話やアプリで呼ぶ場合、呼んだ場所までの待ち時間の長さ。

問18 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか(複数選択可)

- チャイルドシートを利用できるタクシーや大人数でも使えるタクシー。
- 自宅から空港まで、もしくはその逆、加えて観光ガイドが可能な空港送迎の乗合タクシー。主要空港ではよく見かけるが、観光地が近い田舎にもあると便利だと思う。
- 田舎なので地域密着で高齢者の手助けができるようなタクシー。
- 道路地図を確実に覚えて欲しい。ロンドンタクシーのような、地図のテストがあればいいのだが。
- 高齢者の生活を支えるサービスを行うタクシー。
- ロボット型。タクシー下車後の飛行機や新幹線などのナビゲートも乗車中に可能なタクシー。
- 安価な高齢者送迎サービス。
- 外国人旅行客が急増し、今後観光立国をめざすなら、外国人(観光客)が利用しやすいような(簡単な会話が2か国語くらい話せる、外国の人の風習や好みなどの理解があるなど)サービスが必要になると思う。そのため、これらに関して一定の要件をそなえたタクシーに資格を与えて、それを車に表示できるような制度があればよいと思う。
- 全国どこでもクレジットカードの使用が可能になるようにしてほしい。
- お買い物付添タクシー。
- 高齢者優先タクシー。
- 高齢者、障害者への買い物、病院支援、料金を安くするための相乗り、バス停留所での乗車のための呼び出し機設置。