

「女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験調査」

1. 調査の概要

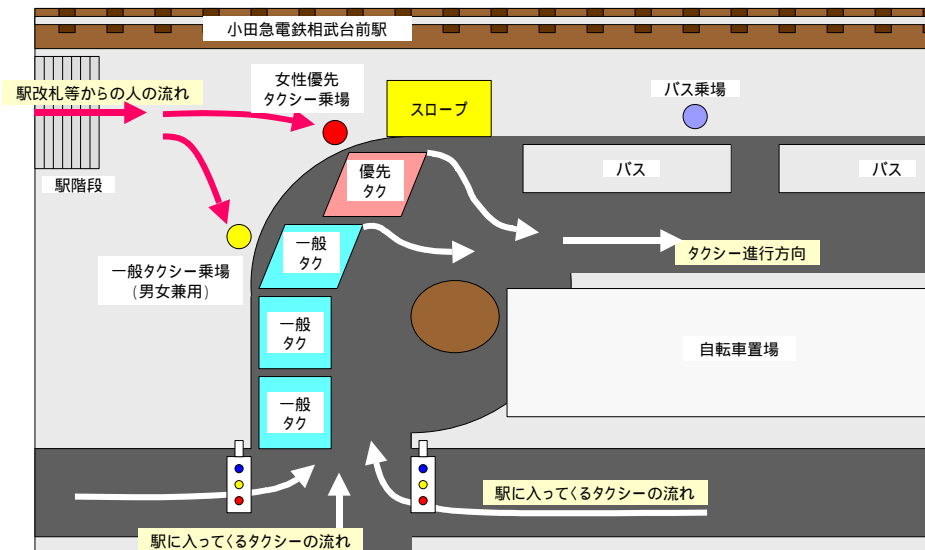
本モデル実験調査は、小田急電鉄相武台前駅において、男性乗務員の運行するタクシー（以下「一般タクシー」という。）に加えて、女性乗務員が運転するタクシーに女性客が優先して乗車できる「女性優先タクシー」を運行期間・時間及び乗り場を限定して運行する形態で行いました。その概要は以下の図表及び図面のとおりです。

モデル実験調査の実施概要

事業者	相模中央交通 株式会社
期間	平成 16 年 1 月 26 日（月）～2 月 27 日（金）
時間	午後 10 時 ～ 午前 2 時（4 時間 / 日）
乗り場	小田急電鉄（小田原線）相武台前駅前に専用乗り場を設置 （一般タクシー乗り場の前方に併設）

女性優先タクシー利用概要

- ・ 女性優先タクシー乗場は、一般タクシー（男女兼用）乗り場前方に併設した。
- ・ 女性は希望する側の乗り場に並ぶことができる。
- ・ 女性優先タクシーは1日平均5台導入し、一般タクシーは1日平均20台を当駅に投入し、一般タクシーに乗車する男女利用客にできるだけ不便が生じないようにした。



2. モデル実験結果の分析

(1) 女性優先タクシーの利用状況

33 日間の実験期間中における女性優先タクシーの利用者数は延べ 2,169 人（1 日あたり平均 66 人）であり、女性のタクシー利用者の半数以上（53%）が女性優先タクシーを利用するという結果になりました。

月 日	1月26日～2月27日				1日平均			
	利用者数				利用者数			
	優先タクシー		一般タクシー		優先		一般	
	女	男	女	男	女	男	女	男
22～23時	617	4	474	1,511	19	0	14	46
23～24時	630	2	603	1,978	19	0	18	60
24～25時	625	3	480	1,850	19	0	15	56
25～26時	297	5	355	1,548	9	0	11	47
合計	2,169	14	1,912	6,887	66	0	58	209
女性・優先選択率	53%				53%			

実験期間中における1日あたりのタクシー平均配車数は女性優先タクシー5台、一般タクシー20台で、平均実車数は女性優先タクシー13.2人、一般タクシー13.35人でした。

(2) 利用者の評価

調査期間中に、女性優先タクシー利用者及び一般タクシー利用者双方を対象に実施したアンケートの集計結果によれば、タクシー利用者の約9割が賛成するという結果となっており、女性優先タクシーに対する評価は肯定的な結果となっています。（P4、参照）

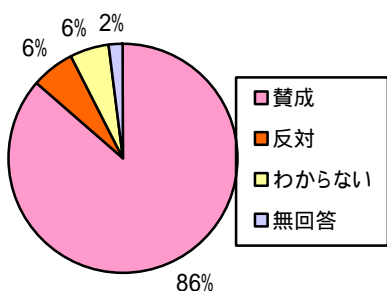
賛成の主な理由としては、「同性のためリラックスできる」、「乗務員と接しやすい」など女性利用者が女性乗務員ゆえに安心するという点を評価しています。一方、男性利用客（7名が回答）については、3名が賛成、4名が反対としており、反対理由については男女差別や一般タクシーとの待ち時間の違いから不公平であることを理由として挙げています。

また、女性優先タクシーの利用者に対して、今後も女性優先タクシーを利用したいですかとの質問に対して9割以上の方が利用したいと回答しています。（P4、参照）

一方で、実際の利用においては、一部の女性は女性優先タクシーではなく一般タクシーを選択している事例も見受けられます。アンケートによれば、その理由として「一般タク

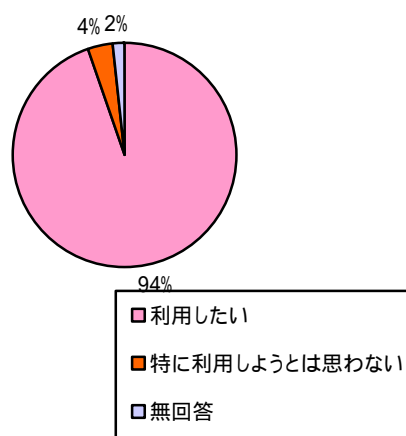
シーのほうが早く乗られる」と答えている利用者が多く、また、女性優先タクシーをどれほど待つことができるのかという設問については、「10分以内なら待つことができる」と答えた人が全体の約8割を占める結果となっています。(P4、及び参照)

女性優先タクシーの賛否 (147 票)

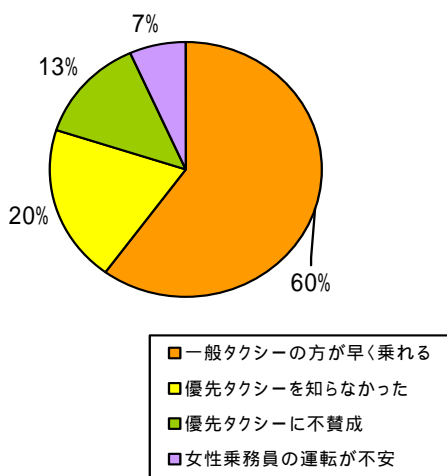


男性回答者は7人の内、4人が反対

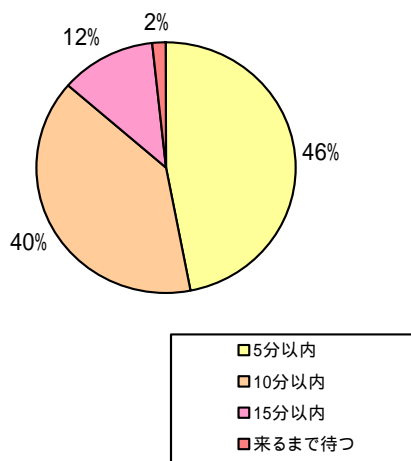
女性優先タクシーの今後の利用希望 (109 票)



女性優先タクシーを利用しない理由 (15 票)



乗り場にはない場合の女性優先タクシーの待ち時間 (111 票)



3. モデル実験におけるサービス内容の改善要望及び課題について

利用者アンケートによれば、女性優先タクシーの改善すべき項目として、以下のよう
な点が挙げられており、本モデル実験により明らかとなった課題と考えられます。

(1) 女性優先タクシーの台数の増加

女性優先タクシーへの改善要望として最も多いのは、台数の増加（P7、参照）
となっています。

2.でも述べたとおり、女性優先タクシーを評価し、利用したいとする女性が多
数ですが、一方で早く乗車できないのであれば、一般タクシーを選択するという意
見が全般的傾向であると考えられます。このため、待つことなくすぐに乗車でき
るように女性優先タクシーの台数を増加して欲しいとの要望が多かったものと考えら
れます。

したがって、今回の実験で行った駅前における乗り場設置方式による女性優先タ
クシーを利用者が満足するサービスとして円滑に行うためには、女性優先タクシー
の台数を増やすことが必要であると考えられます。

このためには、女性乗務員の確保等の課題の解決や女性乗務員が少ない中でも可
能なサービスの提供等を検討することが必要になると考えられます。

一方、サービス内容拡充への希望としては、時間帯や乗り場の拡大（P7、参
照）の他、女性優先タクシーの「電話呼び出し」への拡大を希望する意見も多く聞
かれました。

今回、実験に協力した相模中央交通株式会社においては、従前より電話によるタ
クシーの呼び出し・予約の際に女性利用客等が女性乗務員のタクシーを希望した場
合には、優先的に女性乗務員タクシーを配車するサービスを本実験開始前から行っ
ています。また、福岡県北九州市の第一交通産業株式会社においては、女性、子供、
お年寄り等が希望する場合、女性乗務員のタクシーを優先的に配車する「女性車優
先配車」のサービスを平成16年2月から導入し、好評を得ています。このような両
社のサービスは、女性乗務員の持つ資質等を活用し、利用者のニーズに対応するき
め細かいサービスの提供として捉えることができると考えられます。（下記参考参
照）

(参考) 運輸政策審議会答申第 20 号「21 世紀における総合的な交通政策の基本的方向について」(平成 12 年 10 月 19 日) 抜粋

タクシーは、個別のニーズに応える公共交通であり、需給調整規制の廃止を契機に、事業者の創意工夫を活かして利用者に対しきめ細かで多様なサービスを提供することが期待される。

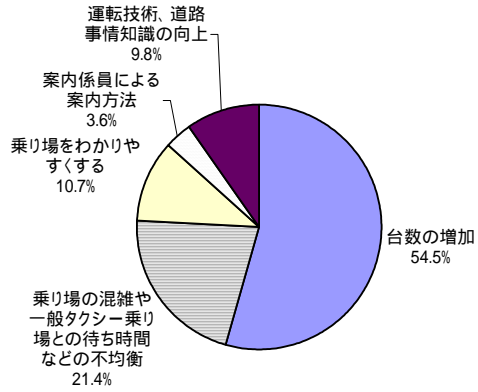
(2) 乗り場の混雑や一般タクシー乗り場との待ち時間の不均衡

今回の実験のような駅における乗り場設置方式の場合には、混雑ができるだけ生じないよう構内の広い駅で実施することが望ましいですが、相武台前駅は構内が狭かったため、実験の管理運営が難しい点がありました。この点を案内係(ポーター)の設置等人的な面で補ったと考えられます。

また、今回の実験では、一部の男性利用者に不満が生じているので、実験途中から一部、案内方法の変更等を行いました。男性利用者の理解と協力を得るために、男性利用者に配慮した対応やサービスの趣旨の十分な周知が今後の課題として考えられます。

(3) その他、乗り場をわかりやすくしてもらいたい等の案内に係わる要望が出されており、社会的認知度が低いサービスであることから、案内方法をはじめ、利用者への情報提供について工夫することが必要と考えられます。

女性優先タクシーの改善すべき点（112票）



サービス内容拡充への希望

