

大阪地域の登録等現況

項目	特定指定地域 (大阪府 A)	単位地域 (大阪府 B)
	計 (女性)	計 (女性)
登録運転者数(法人)	22,680 (454)	2,563 (60)
運転者証(法人)	19,385 (376)	2,241 (49)
事業者乗務証(個人)	2,702 (22)	- (-)

※令和2年1月末現在 ( ) は再掲

# センター ニュース

## 運転者の接客態度評価「良い」は依然3割にとどまる

タクシー利用者の意識調査結果

タクシーセンターでは、タクシーサービスの向上、利用者利便の増進に役立てることを目的に、毎年、タクシーをご利用いただく皆様を対象にアンケート形式による意識調査を実施しています。今回は、令和元年9月24日(火)から同月30日(月)までの7日間、主要ターミナル駅のタクシー乗場10箇所、キタ・ミナミの繁華街の乗場2箇所において、ハガキによるアンケート調査を実施しました。

また、9月13日(金)から10月31日(木)までの間、当センターホームページにアンケート窓口を開設しました。

この度、調査結果を取りまとめましたのでお知らせします。

なお、本調査結果は当センターホームページでもご覧いただけます。

### 調査方法及び集計方法

- ① 調査方法  
アンケートハガキの配布  
調査期間  
令和元年9月24日(火)から同月30日(月)まで
- ② 調査地域  
大阪市、堺市、豊中市  
ハ 主要ターミナル駅乗場10箇所、キタ・ミナミの繁華街乗場2箇所。
- ③ 集計方法  
性別・職業別・年代別に項目毎に集計。  
また、意見欄を設けて集約。

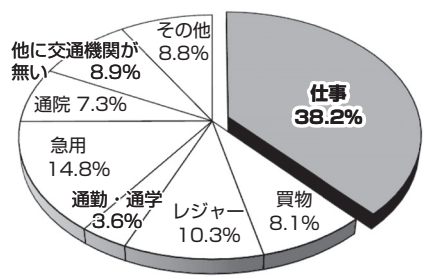
### 1. 利用目的

「仕事」が38・2%

利用目的は、「仕事」と回答した人が38・2%と最も多く、次いで「急用」14・8%、「レジャー」10・3%の順となりました。

なお、前年度と比較すると「急用」は5・0ポイント減少したのに対して、「仕事」が6・0ポイント増加しており、過去10年で最も高い割合となりました。

利用目的



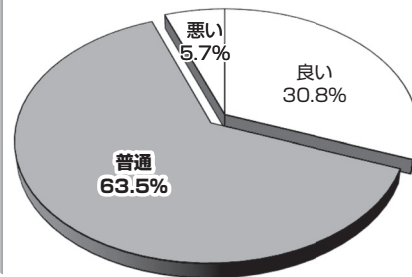
### 2. 接客態度評価

「普通」が63・5%

運転者の接客態度に対する評価は、「普通」と回答した人が63・5%と最も多く、「良い」は30・8%、「悪い」5・7%となっています。

なお、前年度と比較すると「良い」が5・0ポイント減少しました。

接客態度評価



### 3. 地理知識

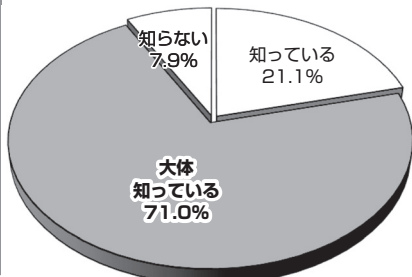
「大体知っている」が71%

運転者の地理知識は、「大体知っている」と回答した人が71・0%、「知っている」が21・1%、「知らない」7・9%となりました。

なお、前年度と比較すると「知っている」が1・9ポイント減少しており、逆に「知らない」が1・9ポイント増加しました。

全体の9割以上が概ね良い評価をする一方「知らない」

地理知識



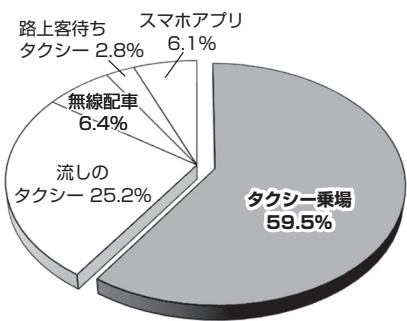
### 4. 利用方法

「タクシー乗場」が59・5%

利用方法は、「タクシー乗場」からの利用が59・5%で最も多くなっており、次いで「流しのタクシー」25・2%、「無線配車」6・4%、「スマホアプリ」6・1%、「路上客待ちタクシー」2・8%となつています。

なお、前年度と比較すると「流しのタクシー」が6・1ポイント減少したのに対して、「スマホアプリ」による利用が5・8ポイント増加しました。

利用方法



### 5. 近距離を利用する時の感想

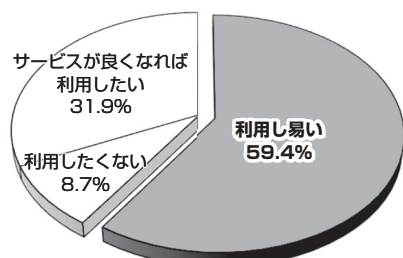
「利用し易い」が59・4%

近距離を利用する時の感想は、「利用し易い」が59・4%でしたが、依然として、8・7%の方が「利用したくない」と回答されています。

また、「サービスが良くなれば利用したい」と回答した人が31・9%で、更なるサービスの向上が近距離利用に繋がると考えられます。

なお、前年度と比較すると「利用し易い」が0・3ポイントと微増しているのに対して、「利用したくない」が0・7ポイント減少しており、僅かながら改善傾向がみられました。

近距離を利用する時の感想



### 6. 乗車料金の支払金額

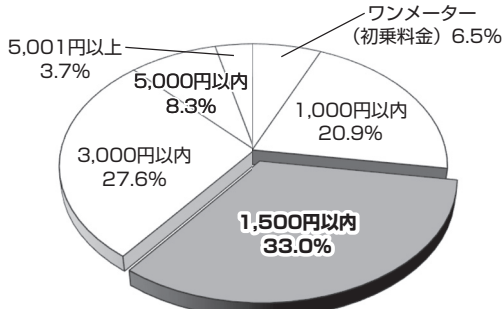
「1,500円以内」が33%

乗車料金の支払金額は、「1,500円以内」が33・0%で、最も多くなっており、次いで「3,000円以内」27・6%、「1,000円以内」20・9%、「1,000円以内」までの支払金額で、全体の6割を占める結果となりました。

なお、前年度と比較すると「5,000円以内」が2・3ポイント、「5,001円以上」が2・0ポイントそれぞれ増加しているのに対して、「ワンメーター(初乗料金)」が3・2ポイント、「1,500円以内」が1・3ポイント減少しました。

特に「ワンメーター(初乗料金)」は過去5年で最も低い割合となりました。

乗車料金の支払金額





# 「タクシーに関するアンケート調査」ご意見・感想

「タクシーの利用に関するアンケート調査」に寄せられた、様々な意見や要望をご紹介します。

○どのタクシーに乗っても、皆さんいい人ばかりです。いつもありがとうございます。

○昔、60代の母が近距離で舌打ちされて、運転者にキレられた事を気にして、近距離を使う気になりません。早くイメージの払拭して欲しいです。

○空港への往復で利用致します。ほんの20分間ですが、運転者さんとの会話がとても楽しいです。つらいことがあった時も元気をもらえます。

また、街中でも、小型スーツケースや買い物袋などを携行している利用者もいます。

こうした利用者の荷物をトランク内に積む際に、雑巾やゴミなどがトランク内に散乱されていると、不快な思いをさせることになり、トラブルに発展する可能性があります。

清潔で整理されたトランクに利用者の荷物を積むこと



## ◆トランク内は清潔に!◆

は、重要な接客行為です。運転者の皆様は、床やシートなどの車内清掃だけでなく、トランク内の清掃も併せて行ってください。

「申告内容」  
配車アプリで宗右衛門町にあるビルを指定して呼んだときに、指定場所から100m離れた場所で車を止めていたの、歩く羽目になった。

さらに、その場所から目的地までは、一方通行等の関係で遠回りになったので、いつもの料金より高くなったが、特に運転者からは説明もなかった。支払い時に、いつもより料金が高いことを言ったら「嫌ならキャンセルしたらいいじゃない!」と暴言を吐かれた。

これ以上運転者に何を言っても埒が明かないので、渋々料金を支払ったが、この運転者の態度に納得がいかない。

# 利用者からの苦情申告

「留意事項」  
当該事案は、運転者の説明不足から起こったものであり、ましてや、アプリを理解せずキャンセル料が発生することも知らず、「嫌ならキャンセルしたらいい!」と暴言を吐いて、お客様に不快な思いをさせたものです。

最近では、先のアンケート調査にもあるように、アプリ配車による割合が高くなってきています。運転者の皆さんは、アプリの特性を理解したうえで活用していただき、安心安全な運行を心掛けてください。

## 新大阪駅乗場が統一されました

JR新大阪駅タクシー乗場は、運賃改定に併せて、2月1日(土)から「小型」「中型」「近距離」の各乗場を統一しました。

当該乗場は、予てから利用者に近距離(概ね3km以内)か否かを判断してもらったこと、天候不良時やラッシュ時に近距離乗場のタクシーが不足することなどの問題がありました。

近距離の利用者にも安心して快適に利用していただくために、運転者の皆様のご協力をよろしくお願いします。

### タクシー乗場への待機レーン図

- タクシー乗場への待機レーンは、左から①、②、③乗場の順に待機して下さい。
- 待機レーンでのレーン変更はしないで下さい。
- 乗場の待機は1台のみとします。
- 乗場へのお客様の誘導は、案内人が行います。
- 案内人によるトランクサービスはできません。ご協力をお願いします。



# センター50年のあゆみ

第二回(全五回)

タクシーセンターは、本年8月で創立50周年を迎えます。ここでは、センターのこれまでのあゆみを、全五回にわたって紹介します。

### 昭和44年

12月・財団法人大阪タクシー近代化センター設立。  
北区大深町に事務所を置く。

### 昭和45年

8月・指定登録機関・適正化事業実施機関の指定を受ける。

### 昭和46年

8月・鶴見区に研修所社屋が完成。

### 昭和47年

11月・鳴尾町タクシー共同休憩所がオープン。  
12月・古市タクシー共同休憩所がオープン。  
・センター社屋を増築。事務所機能を移転。

### 昭和49年

4月・桜川タクシー共同休憩所がオープン。

### 昭和51年

4月・タクシー輸送秩序確立連絡協議会(一水会)を発足。

### 昭和52年

10月・タクシー利用者を対象に、利用状況や運転者の接客態度などに関する意識調査(アンケート)を開始。

### 昭和53年

12月・シミュレーター成績処理装置を導入。

## 路上喫煙禁止地区が拡大されました。

大阪市では、「大阪市路上喫煙の防止に関する条例」により路上喫煙禁止地区が指定されていますが、2月1日(土)から禁止地区が拡大されました。

今回新たに北区JR大阪駅・阪急大阪梅田駅周辺地域、天王寺区・阿倍野区天王寺駅周辺地域が追加されました。

大阪市内の路上喫煙禁止地区は計5ヶ所目になり、違反した場合は、1000円の過料に処せられます。

JR大阪駅待機場、天王寺待機場も路上喫煙禁止場所に該当します。

喫煙される運転者の皆さんは、所定の喫煙所を利用してください。

