

OTC センターニュース

公益財団法人 大阪タクシーセンター

〒538-0053 大阪市鶴見区鶴見 4 丁目 5 - 9
TEL 06 (6933) 5611 (代表) FAX 06 (6933) 5612
<https://www.osaka-tc.or.jp/>

編集発行人
田村 充啓

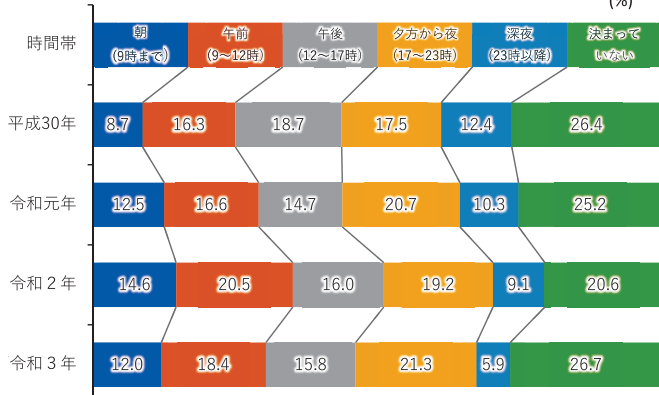
2022. 3 VOL.287
令和 4 年 3 月 1 日発行

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)	20,706 (494)	2,365 (68)
運 転 者 証(法人)	16,921 (384)	1,898 (51)
事業者乗務証(個人)	2,502 (20)	— (—)

※令和 4 年 1 月末現在 () は再掲

時間帯



「深夜」が5・9%で前年度比3・2ポイント減少
時間帯は、「決まっていな
い」が前年度より6・1ポイ
ント増加し、ここ4年間で最
も多い割合となりました。

特定した時間帯の中では、
「夕方から夜」が21・3%で

1. 時間帯

タクシーセンターでは、令和 3 年 9 月から 10 月につ
て、タクシーサービスの向上、利用者の利便増進に役立
てることを目的として、タクシー利用者を対象にアンケ
ー形式による意識調査を実施しました。
ここでは、ハガキ及び WEB から回答をいただき集計
した、主な項目の概要をお知らせします。
なお、本調査結果は、当センターホームページにて詳
しく掲載していますので、ぜひご覧ください。

2. 利用方法

利用方法にも変化

最も多く、「深夜」は5・9%
で前年度より3・2ポイント
減少し、ここ4年間で最も少
ない割合となりました。

「スマホアプリ配車」が5・2%
で前年度比2・6ポイント増加

利用方法は、「タクシ
ー乗場」が前年度より9・6
ポイント減少し、ここ4年
間で最も少ない割合とな
りました。
対して、「流しのタク
シー」が27・2%で前年度
より7・1ポイント、次い
で「スマホアプリ配車」が
5・2%で2・6ポイント増
加しました。



深夜利用が減少 利用時間帯に変化

令和3年度「タクシーに関するアンケート調査」

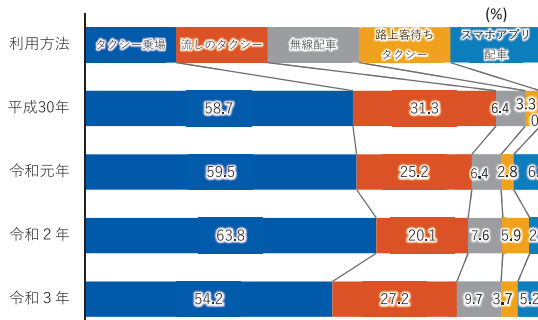
聞きました！

あなたにとって良いタクシーとは？

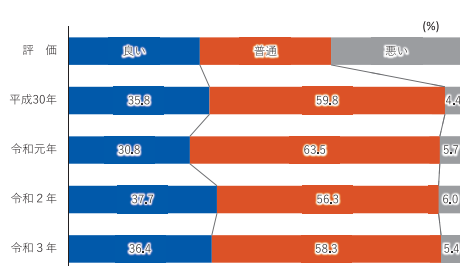
- ❖ 行き先を言えばそのまま到着先へ確実に届けてくれること。
- ❖ 丁寧な言葉遣いと態度で接してくれる。
- ❖ 近距離でも嫌な顔せず乗せてくれる。
- ❖ 清潔にしているタクシー。
- ❖ しつかりとニーズに応えてくれる。
- ❖ 混雑や道をよく知っている。
- ❖ キャッシュレス決済が使える。
- ❖ 子育て世代に優しいタクシー。
- ❖ 貴重な街の情報ツール。
- ❖ 安全運転で落ち着いて乗れるタクシー。
- ❖ セダンタイプよりジャパンタクシーが良い。
- ❖ さりげない心配りで目的地へ運んでくれる。
- ❖ 手押しカートの積み降しを快くしてもらえること。
- ❖ 降りてみて、乗ってよかったと感じること。



利用方法



接客態度



3. 接客態度に 対する評価

【悪い】が5・4%で前年度比
0・6ポイント減少
接客態度は、「良い」が
36・4%で前年度より1・3
ポイント減少しましたが、「普
通」との合計は4年間連続で
90%を超えています。

4. 近距離を 利用する時の感想

「利用したくない」が8・7%
で前年度比2・6ポイント減少
近距離の利用は、「利用し
やすい」が53・3%で前年度
より1・7ポイント減少しま
したが、「サービスが良くな
れば利用したい」は38・0%
で4・3ポイント増加しまし
た。
また、「利用したくない」
は令和元年度と並んで、ここ
4年間で最も少ない割合とな
りました。

近距離を利用する時の感想



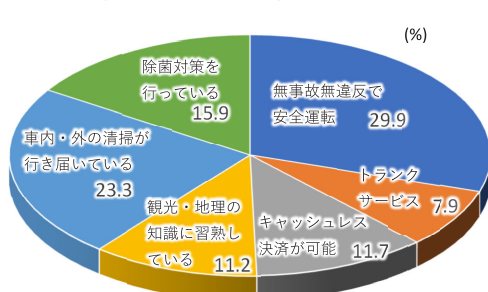
好意的な意見

- ◆ 明るく感じの良い方が多いと思う。
- ◆ 大阪の運転者さんは比較的近
道で早く着くルートを選んでく
ださい。
- ◆ どのタクシーの方も親切です。
車の免許を返納したので乗
せていただくことが多く助かっ
ています。
- ◆ 大変なお仕事だと思いますが、
大阪の看板を背負っているとい
う誇りを持って頑張っていただ
きたいと思います。
- ◆ すぐ親切で良かったです。特
に荷物の出し入れをお手伝い
いただき助かりました。
- ◆ 安全運転で、凄く親切でしたの
で又利用させていただきます。

要望等を含む意見

- ◆ 東京と比べてジャパンタクシーが
未だ少ないので今後増車してほ
しい。荷物を持ったままの乗り
降りが楽です。
- ◆ 雨天に近場まで乗ったとき、「歩
いて5〜6分で行けるよ」と
皮肉っぽく言われた。
- ◆ 車内がぐちゃぐちゃなケースが
ある。助手席に荷物がいつぱい、
トランクに荷物がいつぱい。
- ◆ キャッシュレスで支払いのできない
タクシーが他の地域よりも多い。
- ◆ ドライバーによって荒っぽい運転
をする人がいて、怖い思いで乗
ることがある。
- ◆ 禁煙車なのにタバコにおいが
する時がある。

優良タクシーに期待すること



「優良タクシーに期待するこ
と」は「除菌対策を行ってい
る」が15・9%を記録
優良マークを貼っているタ
クシーに期待することは、前
年度の項目「車内・外の清掃
が行き届いており、さらに除
菌対策を行っている」(28・
0%)を今年度分けたところ、
「車内・外の清掃が行き届い
ている」が23・3%、「除菌
対策を行っている」が15・9%
という割合となりました。

5. 優良事業者等 評価制度

タクシーご利用の方を案内する 路面誘導サインを設置

・JR新大阪駅タクシー乗場
・大阪国際空港タクシー乗場
利用者の利便の向上を目的に
複数の乗車口のあるタクシー乗
場に、地下鉄の駅でも見られる
ような、UDフォントを使用し
た路面への誘導サインを設置す
ることとしました。設置完了は、
令和4年3月初旬の予定です。
なお、タクシーセンターの
ホームページでは、利用者がス
ムーズにご乗車いただけるよう
に、路面誘導サインについての
詳細がご覧いただけます。

大阪国際空港



JR新大阪駅

乗場案内は
こちら



タクシー乗場案内人の 配置を休止します

JR新大阪駅・大阪駅・
北新地（4号・17号）・南
地（2号・5号）及び大阪
国際空港に配置されている
タクシー乗場案内人を、令
和4年4月1日から休止し
ます。
皆さまのご理解ご協力を
お願いします。

苦情から学び、 利用促進に 努めましょう

利用者から寄せられる苦情
のほとんどは、「言葉遣いが
横柄、無愛想、敬語を使わな
い、謝辞がない。」などの運
転者の言葉遣いについてです。
また、クラクションを鳴ら
され怒鳴られ「どけ！」など
暴言を吐かれたなど利用者以
外からの苦情も寄せられま
す。

共通の決まり文句は、「二
度と利用しない。」や「タク
シーなんか絶対使いたくな
い。」といった言葉です。
タクシーは接客を伴う旅客
輸送です。どんなお客様でも、
おもてなし精神で接すること
によって、気持ち良く利用し
てもらい、またタクシーを利
用したいと思わせるのが、プ
ロのドライバーです。

安全運転、
譲り合いで、
タクシーのイ
メージアップ
をし、利用の
促進に努めま
しょう。



優良事業者等評価制度 優良マークの取扱いについて

タクシーセンターでは、優
良事業者等評価制度の概要、
優良事業者名をホームページ
に公表するなど、優良事業者
の認知度を高めるよう努め
ています。

今回、優良認定事業者であ
ることを自社の広報資料とし
て使いたいとの要望をいただ
き、「優良表示票（第5号様
式）」（下記図）をタクシーセ
ンターのホームページからダ

第13回インターナショナル ビジターズタクシー 【英語】認定試験結果

令和4年1月7日に開催し
た認定研修を受講され、同月
14日に実施した【英語】認定
試験に7名の方が合格されま
した。

合格された皆さまには、イ
ンターナショナルビジターズ
タクシーロゴ車体表示マグ
ネットシート、同ロゴ車内サ
ンバイザー及び運転者証を交
付しました。

合格者

駒姫タクシー	岩井 大
堺日本交通	岡部 卓也
珊瑚タクシー	和田 博
大宝タクシー	田中 稜
東京・日本交通	窪田 夏人
東京・日本交通	新谷 恭代
M&D TAXI (個人)	前田 和則

（敬称略・事業者50音順）

ワンロードしていただけるよ
うにしましたので、求人募集
や利用者へのPR等にぜひお
役立てください。
ご使用にあたっては、制度
の趣旨をご理解のうえ、適切
に使用いただきますようお願い
します。



タクシーセンター 駐車場について

①4月からタクシーセンター駐
車場（東側）の利用時間が
変わります。

・平日 9時から17時
・土曜日 9時から12時
なお、西側駐車場と1階ト
イレは引き続き24時間ご利
用いただけます。

②たばこの吸い殻を側溝や道路、
また、直接ごみ箱へ捨てる行
為は絶対にやめてください。
③騒音を出さないよう、近隣住
民へのご配慮をお願いします。



タクシーセンター駐車場

研修所から 防寒対策のお願い

新型コロナウイルス感染防
止対策として、換気のため、
教室は窓や扉を開けて研修や
試験を行っています。

研修生の皆さんは、防寒着・
防寒具等で寒さ対策を万全に
してお越してください。

なお、少しでも体調が悪い
場合は無理せず、受講をお控
えいただくか、速やかに職員
にお知らせください。

新型コロナウイルス
感染防止対策
タクシーを安心して
ご利用いただくために

動画視聴はこちら
(YouTubeにリンクします)

