OSAKA TAXI CENTER

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
藤井　浩一

2023. 3 VOL. 293
令和５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)	19,582(505)	2,192(67)
運転者証(法人)	16,046(396)	1,844(58)
事業者乗務証(個人)	2,417(21)	－　(－)

※令和５年1月末現在　　（　）は再掲

接客態度〝良い〟・近距離〝利用しやすい〟が増加

令和４年度「タクシーに関するアンケート調査」

タクシーセンターでは、令和４年９月から10月にかけて、タクシー利用者を対象にアンケート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。

今回も聞きました！　あなたにとって良いタクシーとは？

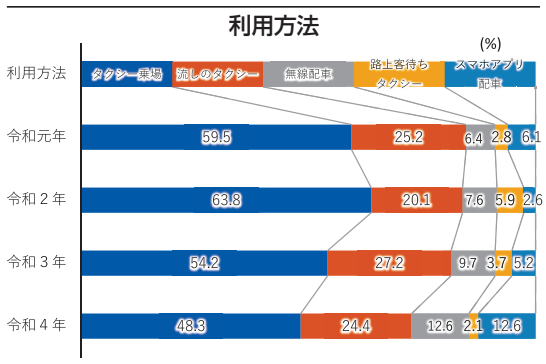
- ❖親切で安全運転のタクシー
- ❖やさしく声かけをしてくれる運転手が良い
- ❖乗客も周りの車に対しても安心安全で、要領の良いタクシー
- ❖いつでもどこでも、乗りたいときにすぐ乗れる
- ❖道を説明した時に丁寧に返答して下さること
- ❖言わなくてもバッグをトランクに入れてくれる
- ❖近距離でも心よく乗せてくれるタクシー
- ❖煙草の臭いがしない車
- ❖現金を使用しなくても乗車できること
- ❖清潔な車内
- ❖子連れに優しいタクシー
- ❖道路を熟知している
- ❖あいさつがしっかりできる人
- ❖きちんとした服装と笑顔の対応

1. 利用方法

【スマホアプリ配車】が12・6％で前年度比7・4ポイント増加

利用方法は、「タクシー乗場」が前年度より5・9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」は12・6％で7・4ポイント増加し、初めて2ケタの割合となりました。

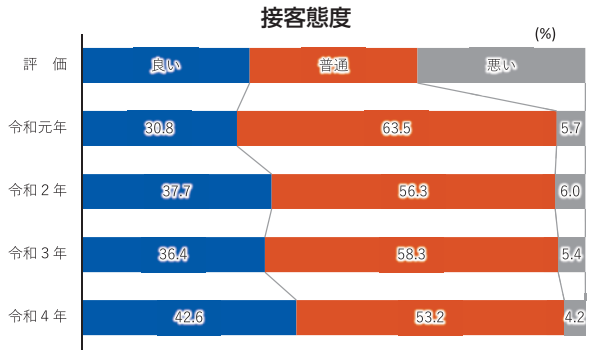


2. 接客態度に対する評価

【良い】が42・6％で前年度比6・2ポイント増加

接客態度は、「良い」が42・6％で前年度より6・2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。

「悪い」は4・2％で、前年度より1・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。

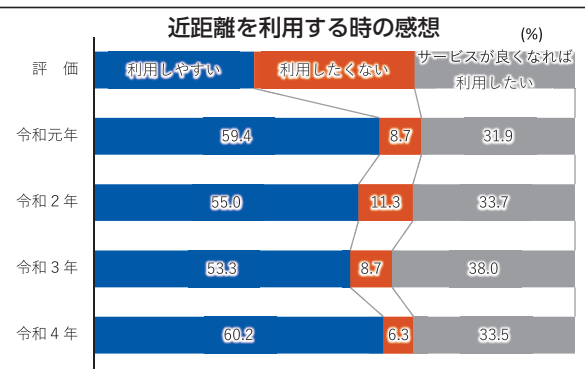


3. 近距離を利用する時の感想

【利用しやすい】が60・2％で前年度比6・9ポイント増加

近距離の利用は、「利用しやすい」が60・2％で前年度より6・9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。

「利用したくない」は6・3％で、前年度より2・4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。



優良事業者等評価制度

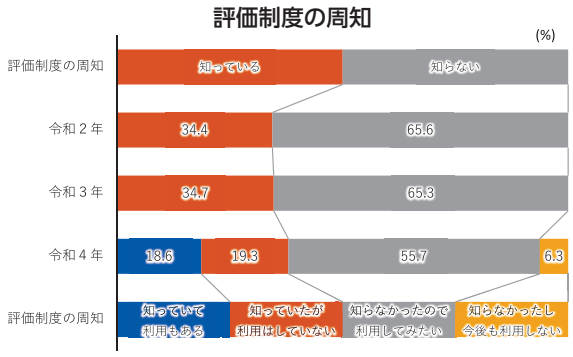
4. 評価制度の周知

【知っていて利用もある】が18・6％を記録

前回までの2択回答から今回は4択回答としました。

評価制度の周知は、【知っている】が37・9％で前年度より3・2ポイント増加し、調査を始めた3年間で最も多い割合となりました。そのうち、約5割の18・6％が「利用もある」と回答しました。

また、【知らない】が62・0％で、そのうち、約9割の55・7％が「利用してみたい」と回答しました。



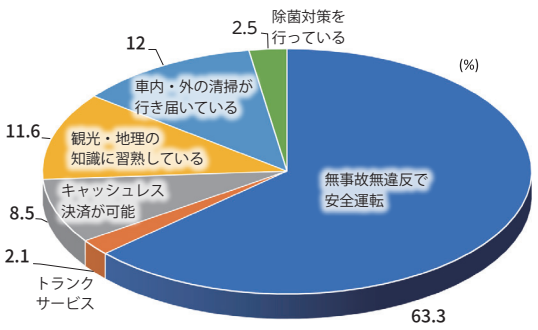
5. 優良タクシーに期待すること

【優良タクシーに期待すること】は【無事故無違反で安全運転】が63・3％を記録

前回までの3箇所回答から今回は1箇所回答としました。

優良マークを貼っているタクシーに期待することは、「無事故無違反で安全運転」が63・3％で最も多い割合となりました。

次いで、「車内・外の清掃が行き届いている」が12・0％、「観光・地理の知識に習熟している」が11・6％の順になりました。



好意的な意見

- ◆最近の運転手さんは対応が丁寧だと思います。
- ◆笑顔で愛想の良い運転手に逢うとホッとします。
- ◆ジャパンタクシーが増えてきたので、清潔で広くて乗りやすい。タクシーを使おうと思うことが増えた。
- ◆近距離だったにも関わらず気持ちよく送迎していただき、時間が迫っていたのでとても助かりました。
- ◆通院や体調の悪い時に良く利用させていただいていますが、運転手の方の温かい言葉やあいさつの丁寧さに気持ちが嬉しくなります。

要望等を含む意見

- ◆アプリ決済をもっと推進してほしい。
- ◆馴れ馴れしい口の聞き方をする方が、たまにおられます。
- ◆人によってスピードの出し過ぎだったり、急ブレーキをする人が多い。
- ◆車内にたばこの臭いがする時があるので何とかしてほしい。
- ◆愛想が良く丁寧に挨拶される人と行先しか聞かず降りるときも何も言わない人と極端です。サービス業は全てにおいて愛想と丁寧な挨拶が大切であると思います。

インバウンド対応について 池田タクシー株式会社の取組を取材しました

訪日外国人旅行者への対応に積極的に取り組まれている池田タクシーさんを先日訪問し、山下業務課長、伊藤運転者、北之防運転者にお話を伺いました。

タクシーセンターでは、昨年度から無料の『タクシー運転者オンライン接客英語研修(注)』を行っていますが、その研修を受講されているのが、入社３ヶ月の伊藤さんです。

以前からプライベートでもウェブの通信講座で英語を勉強しているという伊藤さん。

当研修を勧めた山下業務課長は、「受講に合わせて、ウェブカメラやマイクスピーカー等を準備し、また、大きなモニターで快適に受講できるよう、会議室を提供しました。」とお話され、伊藤さんも、「広い会議室に設備を整えてもらっているので落ち着いて受講ができます。」と応えられていました。

また、伊藤さんは、「様々なケースを想定したロールプレイングでは、講師と毎回テーマを決めて実践しています。実際には、まだ乗務中に英語を話す機会には至っていませんが、タクシー運転手になれたら外国人のお客様と話せる機会があればいいなと思っていました。」とお話されていました。

日常から英語を話し、会社のインバウンド対応を任されている北之防さんは、「変に文章や会話を複雑にせず、簡潔に伝えることが大事だと思います。」とお話されていました。

また、池田タクシーさんでは、インバウンド需要が多かった箕面市にある勝尾寺からの依頼で、今年から現地案内所に設置した直通の呼出電話機に、訪日外国人旅行者へ向けて簡潔な英語表記のボードを備え付け、対応しています。

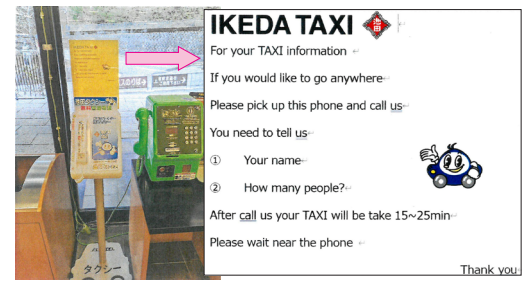
今回は取材にご協力いただき、本当にありがとうございました。

◇『タクシー運転者オンライン接客英語研修』を受講する伊藤さん（右写真）

（注）
1回25分（全5回）でタクシーセンターの講師と受講生のマンツーマンで行い、「Ｈｅｌｌｏ！」の一言からはじまる、乗車時から降車時までの流れを可能な限り簡潔な英語表現をマスターできる。

～ご協力のお願い～

タクシーセンターでは、今後も事業者さんの取組をご紹介していきたいと考えていますので、取材のご協力をお願いします。



勝尾寺に設置の池田タクシー呼出電話機（写真左）と英語表記のボード（写真右）

ドラマ撮影がありました！

運転者の皆さんの福利厚生施設として運営している桜川共同休憩所で、この度、ドラマ撮影が行われました。

個人タクシードライバーが主人公の、大阪を舞台にした１話完結型（全４話）のグルメドラマです。

©ABC テレビ

その主人公、『晩　明（ばん　あきら）』を演じるのは、数々の舞台やドラマ等でご活躍中の俳優 橋本さとしさんです。

他にもタクシードライバー仲間役として、女優の羽野晶紀さん、お笑い芸人『矢野・兵動』の兵動大樹さん、俳優の井阪郁巳さんが出演されます。

桜川共同休憩所での撮影は昨年11月に行われ、夕方からの肌寒い中、俳優さんをはじめ、スタッフの方々は懸命に撮影作業をこなされていました。

台湾での先行放送を終え、日本では今春放送予定です。

ドラマ撮影の様子

駐車場

2階　休憩スペース

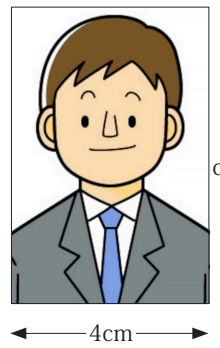
【ドラマ名】
なにわの晩さん！
～美味しい美味しい走り飯～

【放送局】
朝日放送テレビ

タクシーセンターで 新サイズの申請用写真が 撮影できます

タクシー業務適正化特別措置法施行規則の改正に伴い、運転者証並びに事業者乗務証の写真サイズが2月28日から変更されました。

○新写真サイズ
縦６㎝×横４㎝



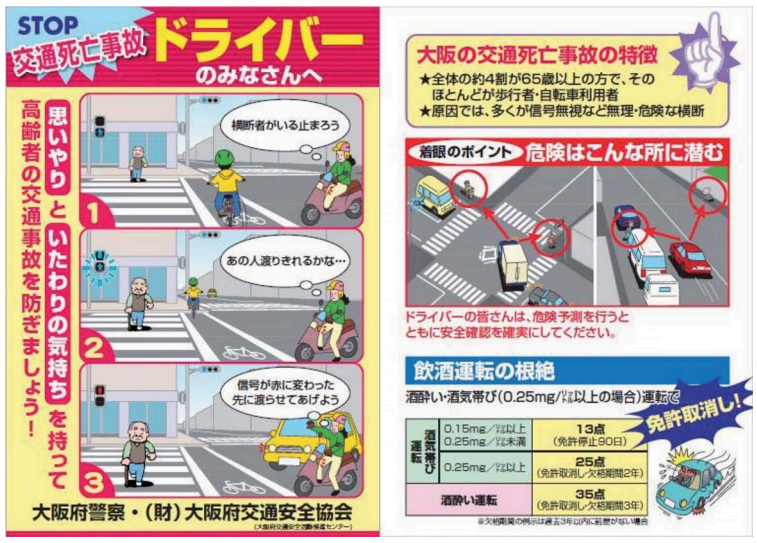
これに伴い、タクシーセンターの証明写真機も新サイズに対応し、新規登録や更新の申請時に添付していただく縦６㎝×横４㎝の『申請用写真』が撮影できますので、ぜひご利用ください。

（３枚１組１，０００円）

また、一部タクシー事業者様からご提供いただいています、制服やネクタイ等を備え付けています。

《問い合わせ先》
登録課
０６（６９３３）５６１５
受付時間
・平日９時から16時30分まで
・土曜日９時から12時まで

大阪府警察からのお知らせ



大阪府警察（https://www.police.pref.osaka.lg.jp/）
［ホーム / 交通情報 / 交通安全情報 / 交通安全啓発チラシ・ポスター / 交通安全啓発用チラシ］からご覧になれます。

すきま時間にカラダをほぐしましょう！

新任研修でも一部を取り入れています「（Ｈ）疲労回復、（Ａ）安全・安心、（Ｋ）健康促進、（Ｉ）いつでも」がコンセプトの、「プロドライバーのためのＨＡＫＩ！ＨＡＫＩ！体操」は、客待ち駐車のちょっとした時間でも車内で着座したままで行えるモード別体操があります。

タクシー編は特に、目と肩の症状への対策を重点的に組み立てた体操で、高血圧や腰痛、目の疲労、加齢による体力の低下にお悩みの方にもおすすめです。

体操はＹｏｕＴｕｂｅで公開されています。

監修
事業用自動車の運転者の安全・安心・健康維持促進体操策定委員会

その他の体操等、詳細は（公財）関西交通経済研究センターのホームページからご確認ください。

表面の皮膚をしっかりとほぐしたうえで奥の筋肉をほぐして

親指と人差し指付け根のマッサージ

親指と人差し指の付け根の間を反対側の親指で圧をかけほぐすようにマッサージしましょう。
反対側も同じように行いましょう。