

大阪地域の登録等現況

項目	特定指定地域 (大阪府A)	単地地域 (大阪府B)
	計(女性)	計(女性)
登録運転者数(法人)	21,344(484)	2,413(65)
運転者証(法人)	17,669(377)	2,003(49)
事業者乗務証(個人)	2,559(22)	- (-)

※令和3年1月末現在 ()は再掲

センター ニュース

「運転者に対する良い評価」が増加

令和2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、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、毎年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ています。

今回の調査では、乗車時のあいさつや降車時の謝辞等といった運転者の接客態度に対する評価が向上しています。

また、今回から優良事業者等評価制度に関する調査も追加し、認知度や期待するサービスについて回答を求めました。

ここでは、ハガキ及びWEB申告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詳しく掲載していますので、ぜひご覧ください。

1. 接客態度に対する評価

「良い」が37.7%で前年度比6.9ポイント増加

接客態度は、「する」がここ4年間を比較して、最も多い結果となりました。

また、「良い」と「普通」の合計が、4年連続で90%を超えました。

接客態度

評価	接客態度 (%)		
	良い	普通	悪い
平成29年9月	31.1	63.9	5.0
平成30年9月	35.8	59.8	4.4
令和元年9月	30.8	63.5	5.7
令和2年9月	37.7	56.3	6.0

2. 乗車時のあいさつに対する評価

「する」が44.7%で前年度比10.8ポイント増加

乗車時のあいさつは、「する」がここ4年間を比較して、最も多い結果となりました。

また、「しない」が4年連続で10%未満を推移しており、今年度は5.1%で最も少ない割合となりました。

乗車時のあいさつ

評価	乗車時のあいさつ (%)		
	する	した/り しなかつたり	しない
平成29年9月	36.7	56.8	6.5
平成30年9月	39.9	52.8	7.3
令和元年9月	33.9	58.4	7.7
令和2年9月	44.7	50.2	5.1

3. 目的地の復唱、経路の確認に対する評価

「する」が38.5%で前年度比7.7ポイント増加

目的地の復唱、経路の確認は、「する」がここ4年間を比較して、最も多い結果となりました。

また、「しない」がここ3年間10%を超えていましたが、今年度は9.8%で最も少ない割合となりました。

目的地の復唱、経路の確認

評価	目的地の復唱、経路の確認 (%)		
	する	した/り しなかつたり	しない
平成29年9月	33.4	54.7	11.9
平成30年9月	29.2	60.3	10.5
令和元年9月	30.8	57.7	11.5
令和2年9月	38.5	51.7	9.8

4. 降車時の謝辞等に対する評価

「する」が51.2%で前年度比7.7ポイント増加

降車時の謝辞等は、「する」がここ4年間を比較して、最も多い結果となりました。

また、「しない」が4年連続で10%未満を推移しており、今年度は5.4%で最も少ない割合となりました。

降車時の謝辞等

評価	降車時の謝辞等 (%)		
	する	した/り しなかつたり	しない
平成29年9月	43.5	49.8	6.7
平成30年9月	42.2	48.8	9.0
令和元年9月	43.5	49.8	6.7
令和2年9月	51.2	43.4	5.4

5. 近距離を利用する時の感想

「利用しやすい」が55%で前年度比4.4ポイント減少

近距離の利用に対しては、「利用しやすい」が50%を超えています。また、「利用したくない」が11.3%で、ここ4年間を比較して微増しています。

「サービスが良くなれば利用したい」は前年度と比べて1.8ポイント増加しました。

近距離を利用する時の感想

評価	近距離を利用する時の感想 (%)		
	利用しやすい	利用したくない	サービスが良くなれば 利用したい
平成29年9月	58.4	7.4	34.2
平成30年9月	59.1	9.4	31.5
令和元年9月	59.4	8.7	31.9
令和2年9月	55.0	11.3	33.7

6. 利用時に注視される項目

「近距離でも気持ち良く利用できる」が26.1%で今回最多

利用時に注視される項目については、「近距離でも気持ち良く利用できる」が26.1%と、前年度まで最多だった「安全運転」を抜いて、今回最も多い結果となりました。

また、「愛想の良い応接」(22.3%)、「清潔な車内」(19.1%)はここ4年間を比較して、最も多い割合となりました。

利用時に注視される項目

注目される項目	注視される項目 (%)				
	近距離でも気持ち良く利用できる	安全運転	愛想の良い応接	清潔な車内	荷物の積降し等の手助け
平成29年9月	26.8	27.0	19.8	15.5	6.3
平成30年9月	26.0	26.7	19.9	16.9	6.7
令和元年9月	24.9	27.0	20.3	18.3	5.6
令和2年9月	26.1	24.8	22.3	19.1	4.3

7. 優良事業者等評価制度

「周知」は「知らない」が65.7%

2年前に開始した当制度については、「知っている」が34.3%、「知らない」が65.7%という結果になり、3割の周知にとどまっています。

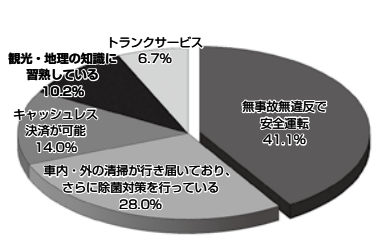
「優良タクシーを利用したいかの有無」は「したい」が95.3%

優良マークを付けたタクシーについては、「利用したい」が95.3%と9割を超えており、前述「周知」の設問で「知らない」が6割だったにも関わらず、優良マークに対する期待が大きいことがうかがえます。

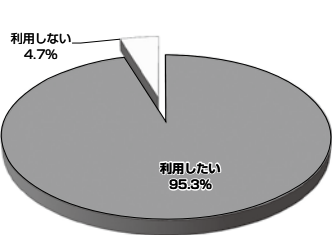
「優良タクシーに期待する」とは「無事故無違反で安全運転」が41.1%

優良マークを貼っているタクシーに期待することについては、「無事故無違反で安全運転」が41.1%で最も多く、次いで「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」が28.0%となっています。

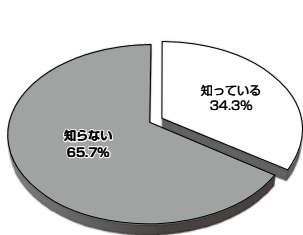
期待すること



利用したいかの有無



周知



「タクシーに関するアンケート調査」ご意見・ご感想

アンケートに回答された利用者から寄せられた、様々な意見や要望、また、励ましや感謝の気持ちの一例をご紹介します。

（要望等を含むご意見）

- ・ キャッシュレスに対応している車が少なすぎる。他大都市、海外の場合はクレジットカードやIC決済利用が通常。
- ・ 近場だと急に態度が悪くなったりするので、乗りたくても乗りたくなくなる印象が強い。
- ・ 降りる時「ありがとうございます」もない。レシートも渡り方も後ろ向きのままです。
- ・ 自分が運転している時、目の前を走っているタクシーが急に止まってびっくりすることがあります。ハザードランプを点ける等周囲に配慮して欲しいです。
- ・ 車内清掃の徹底と除菌対策強化をお願いします。

・ 高齢のため運転をやめ、タクシーを利用しているが、自分より高齢の運転手がいて複雑な気持ち。

・ 走っている場合はスピードが出ていないので、優良マーク自体が見えない。また、順番に待っている乗場でも、客は優良マークの車両を選べない。

・ 配車アプリが増えているけれど、スマホを使わないとか使えない年寄りには電話でタクシーを呼びたいのに、なかなか電話が繋がらなかつたり、これからはますます不便になるのだからと思う。

・ 先日ジャパンタクシーに初めて乗りました。足が痛かったのですが乗降りしやすく、不自由なく快適でした。セダン型より安心して乗れるので、

もっとこの車種のタクシーが増えて欲しいです。

（好意的な感想等）

・ コロナ禍の中でも頑張っていておられる運転手さんたちが丁寧な対応をして下さるのが嬉しい。

・ 優良タクシーのことを知らなかった。もっとアピールして欲しいです。旅行からの帰りに、荷物が多くタクシーを利用しましたがとても親切で良かったです。

・ どう伝えれば目的地の場所が伝わるのか分からなくても乗務員さんのほうから「この辺ですか？」と聞いてくれるので、説明しやすいと思うことがよくあります。

・ 昔はマナーの良くない運転手さんもおられました。最近車内もきれいで、きちんとした運転手さんが多くなっていると感じます。

新型コロナウイルス感染防止対策ステッカーをご活用ください

国土交通省近畿運輸局並びにタクシーセンターでは、新型コロナウイルス感染防止対策の一環として、タクシー利用者へマスク着用等の協力を呼び掛けるステッカーを作成しました。

下記の例のとおり、窓ガラスに貼付していただき、感染防止対策の一翼としてご活用ください。

※車内・外に掲示する向きには、くれぐれも注意してください！

お問い合わせ先

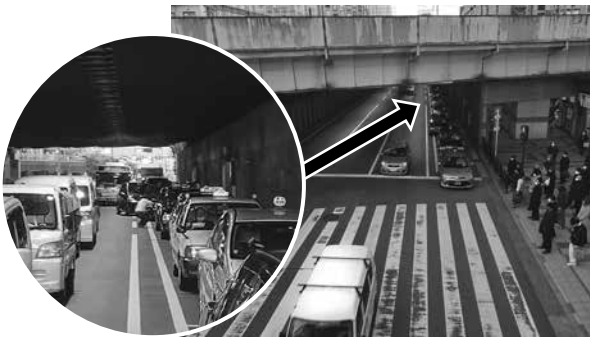
業務課
06(6933)5617

バス停での客待ち駐車は大変迷惑です！

国道176号JR大阪駅ガード下において、客待ちタクシーがバス停まで占拠しているとの苦情が一般ドライバーやバス会社等から殺到しています。

バスの利用者に支障をきたすのはもちろん、バスがタクシーをよけて停車するので大変危険です。実際、客待ちタクシーが絡む事故も発生しています。

このような苦情の積み重ねで、タクシーのイメージが悪化させないためにも、公共交通機関に携わる一員であることを忘れず、違法な駐車は決してしないでください。



運転者さんありがとう！

乗客に対する親切

祖父の入院先から、危篤状態との連絡があり、私は急いでタクシーに乗りましたが、気が動転していても不安な気持ちでいました。

しかし運転者さんは、行先が病院と聞いてすぐに状況を察してくださり、泣いている私に、「大丈夫、急いで向かいますからね」と優しく声を掛けてくださいました。とても心強かったです。

また、途中で家族も乗せていただき、感謝しています。



その後、残念ながら祖父は亡くなりましたが、運転者さんが安全運転で病院まで急いでくださったおかげで、最後に祖父に会うことができました。

商都交通株式会社

榎尾 忠浩さん

できる限り助手席のご利用はお控えください。



国土交通省 近畿運輸局 (公財) 大阪タクシーセンター



【車外に向けて】

マスクを着用し、会話は控えめにお願いします。



国土交通省 近畿運輸局 (公財) 大阪タクシーセンター



【車内に向けて】



タバコのポイ捨て厳禁！ 喫煙マナーは守ってください

令和2年4月1日改正健康増進法の施行に伴い、タクシーセンターでは敷地内の灰皿はすべて撤去しています。

ポヤ騒ぎも起こっていますので、側溝・道路等へのポイ捨ては厳禁です。

喫煙される皆さんは、各自で携帯灰皿をご準備ください。

また、「望まない受動喫煙」をなくすためにも、喫煙される場合は周りへのご配慮をお願いします。



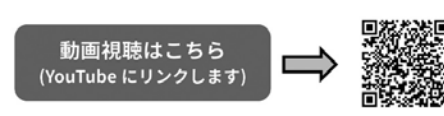
ここでは、懐かしい写真で過去のタクシー乗場の風景を全6回にわたって紹介します。(答えはページ左)

タクシー乗場「ここはどこ？」(第2回)



「タクシー乗場「ここはどこ？」答え」写真右↓(京阪) 門真市駅前 写真左↓(近鉄) 阿倍野橋駅前

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



※スマートフォンによる視聴は、パケット通信料定額制の加入契約をしていない場合、通信業者から高額な料金請求がある場合がありますのでご注意ください。