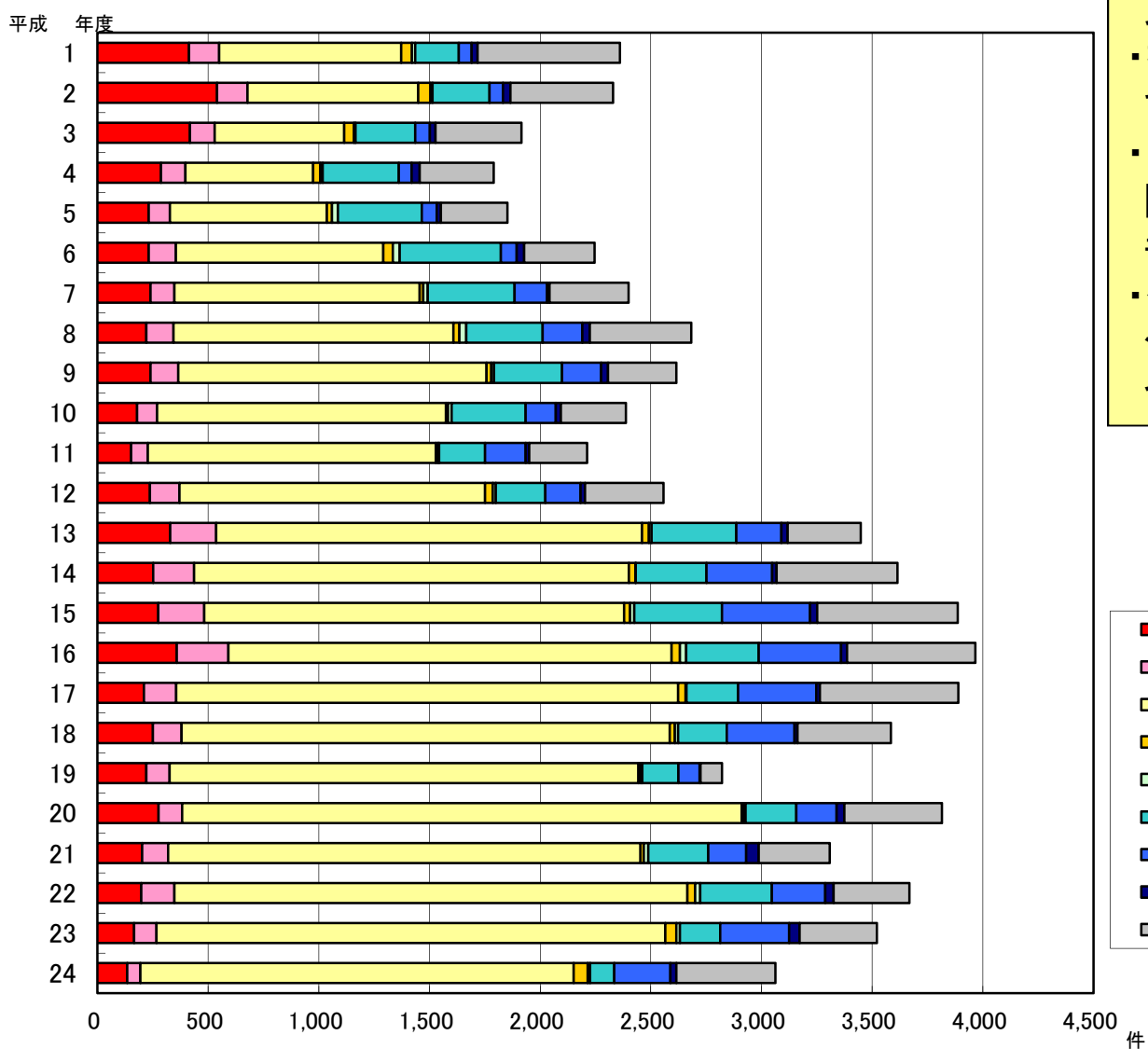
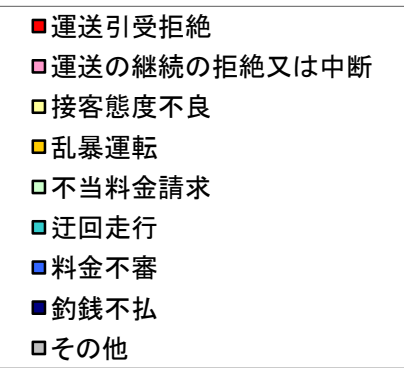


參考資料

1. 苦情発生件数



- ・平成13年度以降は、それ以前に比べ苦情件数が増加。
- ・接客態度不良の苦情が最多件数であり、増加傾向にあった。
- ・平成16年度にピークを迎えて以降は、多少の起伏を示しながらも、全般的には下降傾向にある。
- ・タクシー事業の適正化に伴うタクシーの不足や、乗車しにくいという苦情は見受けられない。



東京タクシーセンター調べ

- 目的
 - ・利用者の、利用状況・利用動向を把握する
 - ・利用者の、満足度と評価を把握する
 - ・利用者の、これからのタクシーへの要望を把握する
- 調査対象

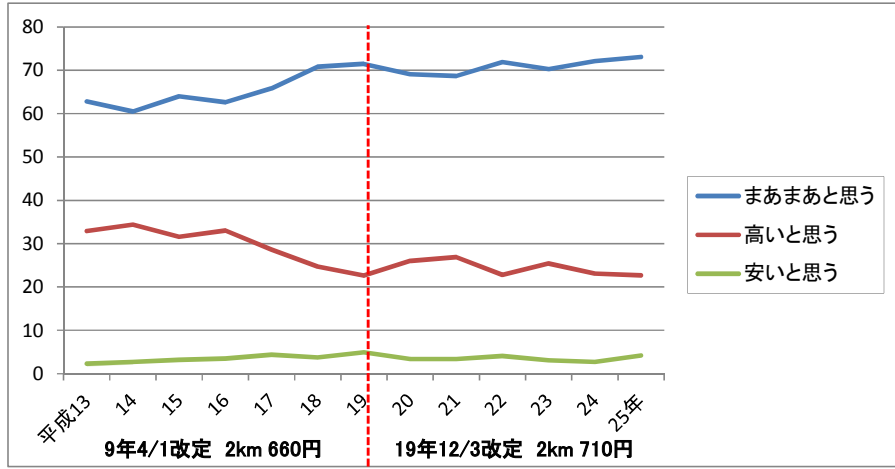
タクシー乗り場からのご利用者・無線タクシーのご利用者に対して、主要タクシー乗り場でアンケート用紙を配布(8,000枚)する事と、都内無線13グループの顧客先へ直接アンケートを配布(2,000枚)する事で、後日郵送による回答をお願いした。
- 位置づけ

平成2年に協会内に「サービス改善対策特別委員会」を設置し、平成4年から本格的に公聴活動がスタートしましたが、今日ではタクシー車両備え付けの「エコカード」(ハガキ)、携帯端末を通しQRコードよりご意見をいただく「モバイルアンケート」と併せ、「1万人アンケート調査」を実施し、サービスの充実・改善に活用しています。
- 調査結果

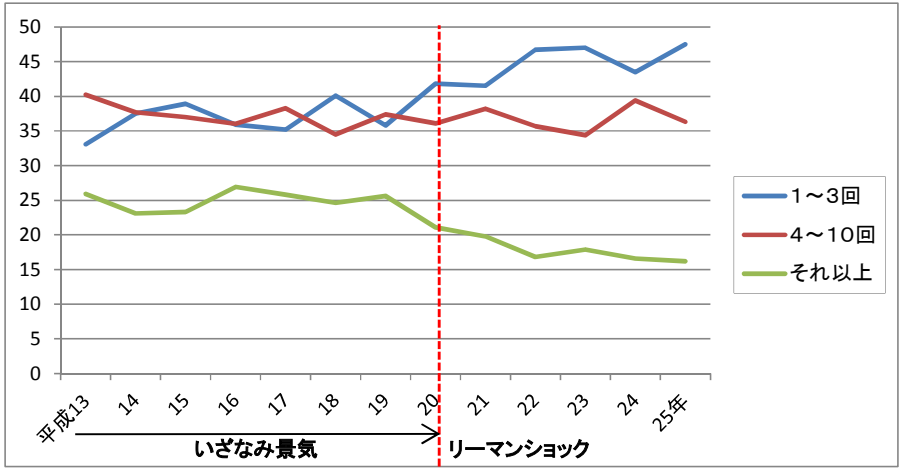
今回調査も22回目を迎え、経年との変化では特に前年と比較し運賃水準では、「まあまあと思う」が73.1%で+1%、「安いと思う」が4.2%で+1.5%、合計すると、77.3%で+2.5%となりました。大方の方が、運賃に対して満足されていると言う事で、言い換えればサービスに対してもますますと言う評価ではないのかとも思われます。寄せられたコメントにも、以前と比べ乗務員のマナーが良くなったとのご意見も見受けられました。しかし、お客様が重視すべきとするタクシーサービスは、乗務員マナーが1位であることを考えますと、まだまだ行き届いたキメ細やかなサービスの向上に、磨きをかけることが必要であると考えています。

I. 毎年同じ質問による経年の変化

■ 運賃水準



■ 1ヶ月の利用回数



■ 運賃水準は、平成19年の運賃改定以降多少の変化はあるものの「高いと思う」より「まあまあと思う」の割合が緩やかながらも増加の傾向にある。

■ 1ヶ月の利用回数は、1～3回ご利用のお客様が約50%に届く右肩上がりの傾向を示す一方、10回以上ご利用の方の下げ止まりが見られない。

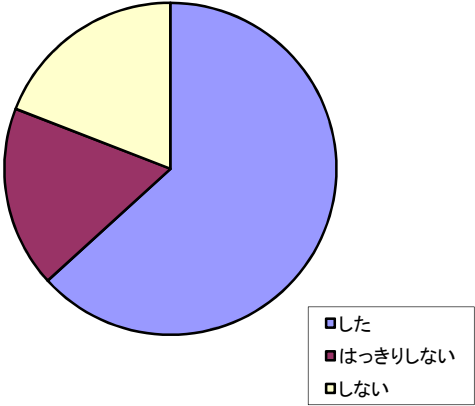
II. 新サービス利用への関心

アンケート調査 問8・9のタクシー新サービスについては、男女別合計では、羽田空港などの定額運賃制度がトップですが、男女別や年齢別傾向を詳細にみると、各年代でサービスへの関心度に違いがあり、多様化するニーズに出来るだけ対応していかなければと考えています。

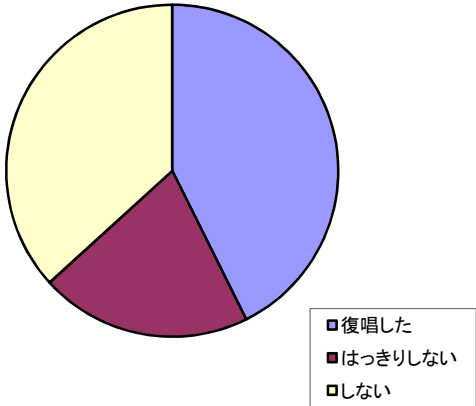
・法人協会による顧客満足度調査（モバイルアンケート調査結果より）

法人協会では車内に貼付したQRコードを用いたモバイルアンケート調査を実施している。本年6月までの半年間で回答のあった82件の内容は以下の通りである。

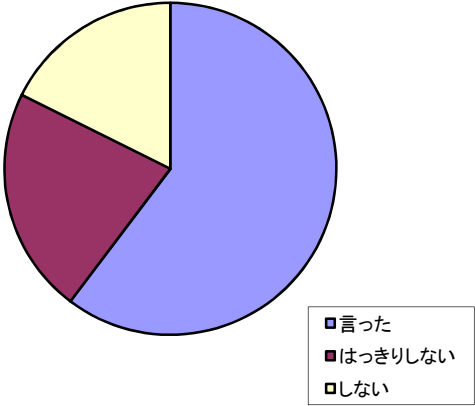
1. 行先についての返事



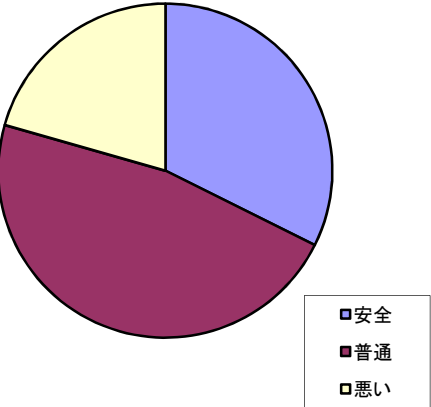
2. 道順の確認



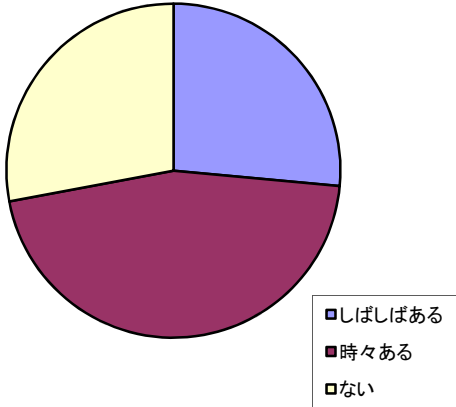
3. 降車時のお礼



4. 安全運転について



5. 空車の滞留による迷惑

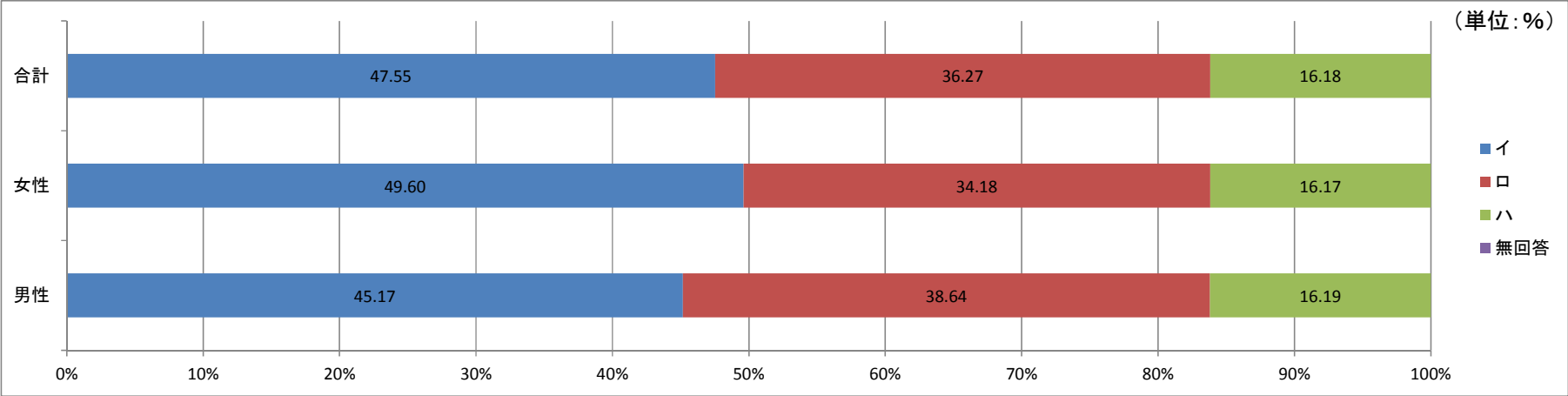


資料：東京ハイヤー・タクシー協会調べ

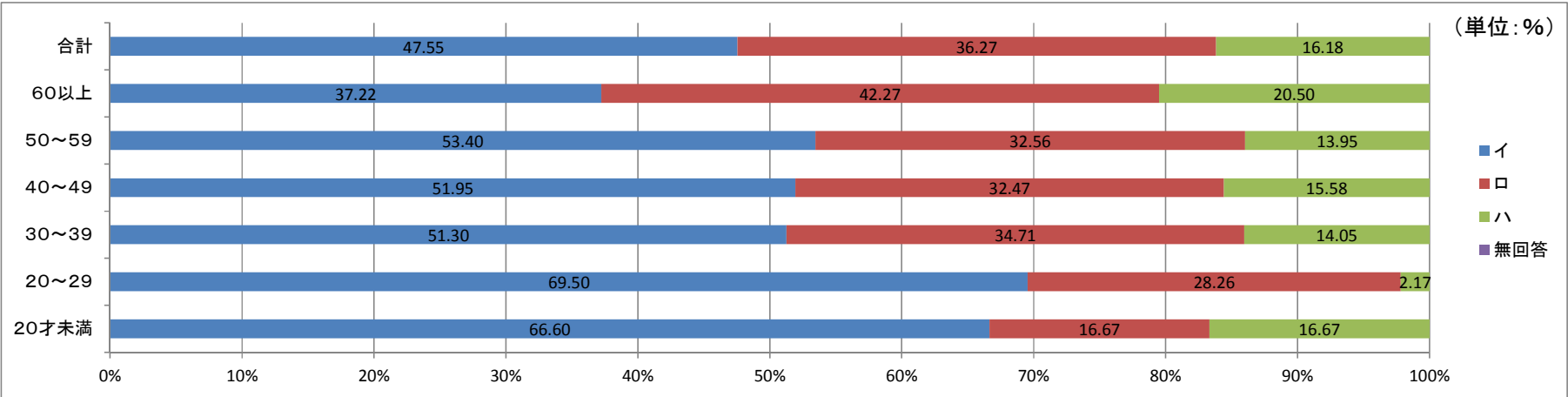
・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

問1 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？(一つに回答)
イ. 1～3回位 ロ. 4～10回位 ハ. それ以上

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

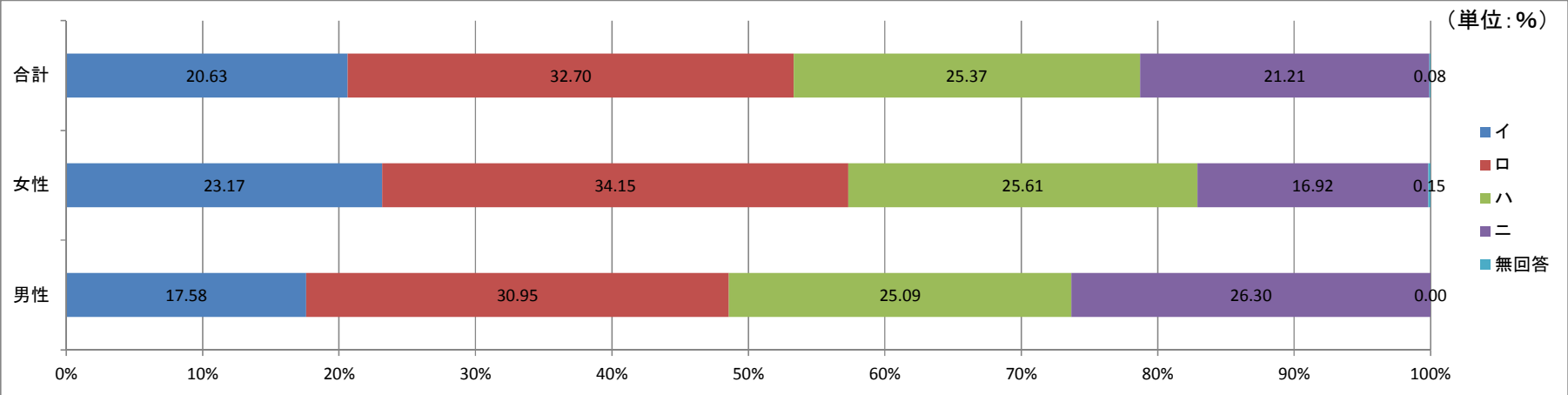


資料: 東京ハイヤー・タクシー協会調べ

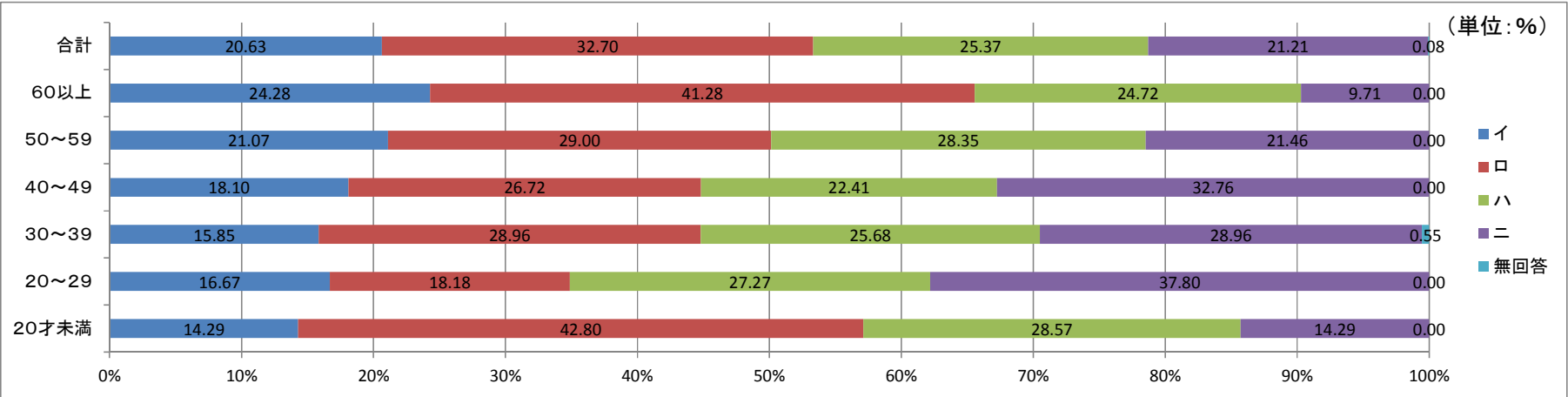
・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

問2 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？(複数回答可)
イ. 6時～12時 ロ. 12時～18時 ハ. 18時～22時 ニ. 22時～翌6時

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

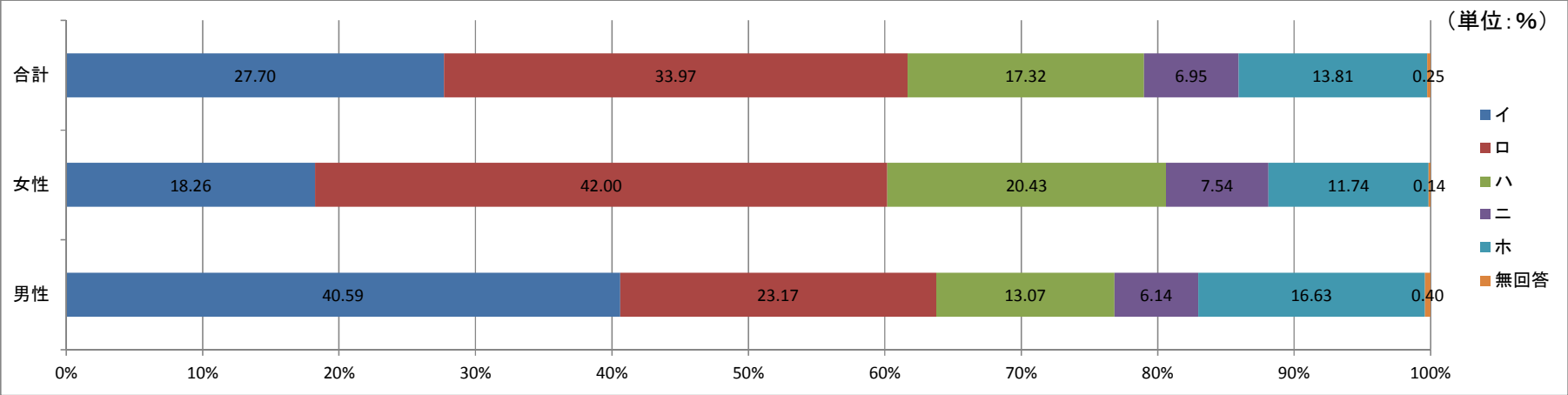


資料: 東京ハイヤー・タクシー協会調べ

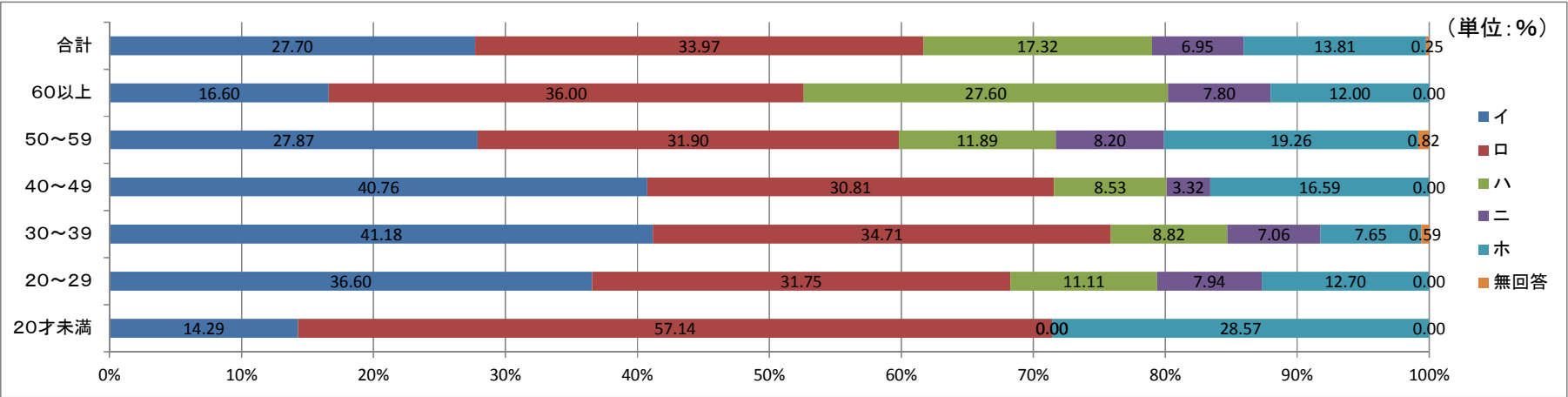
・法人協会による顧客満足度調査（1万人アンケート調査（平成25年7月実施）結果より）

問3 どのような目的で、ご利用されることが多いですか？（複数回答可）
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

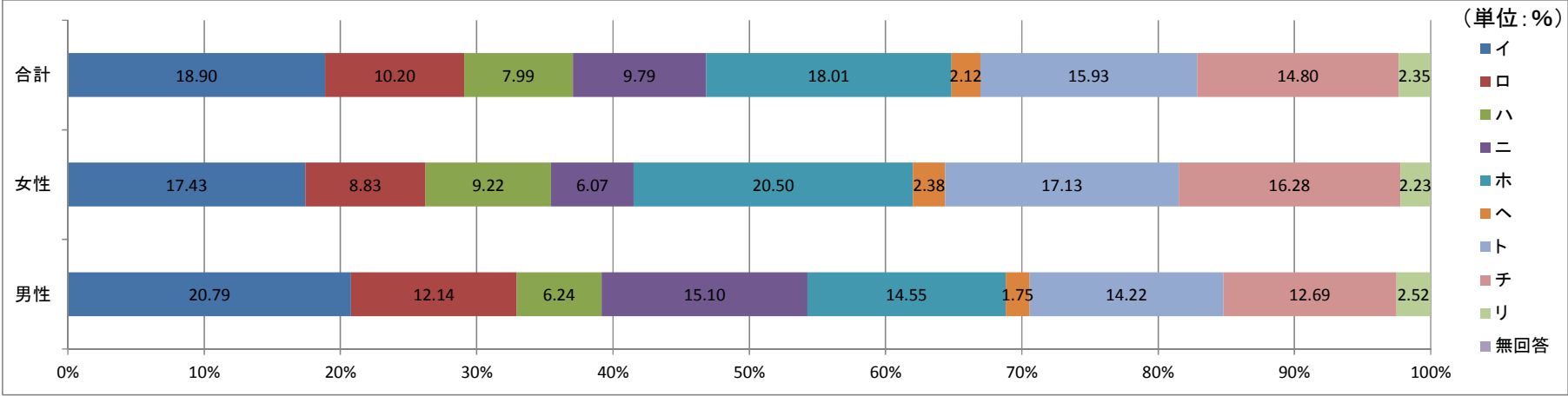


資料：東京ハイヤー・タクシー協会調べ

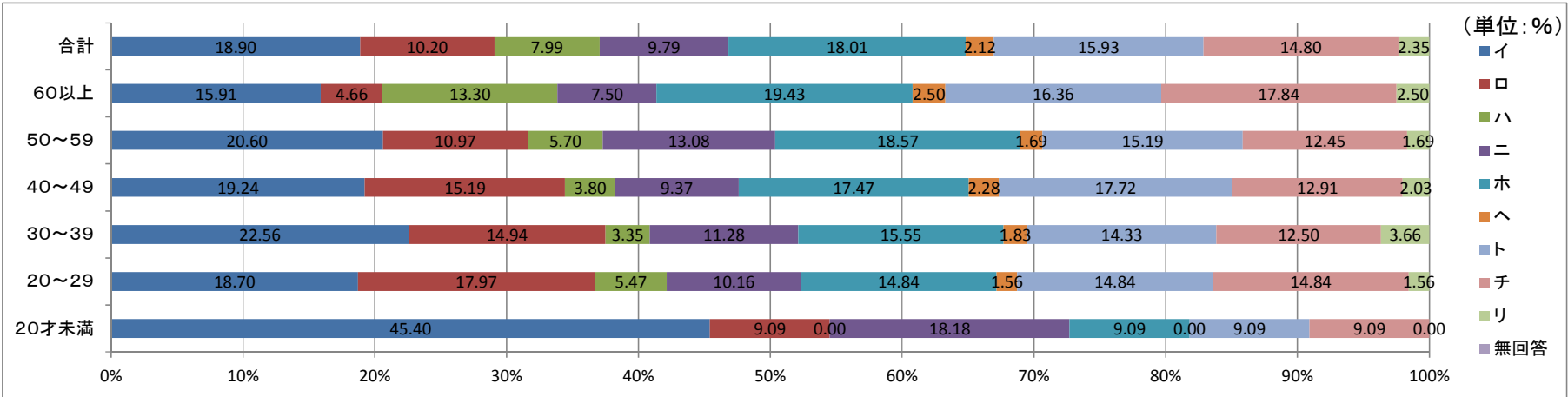
・法人協会による顧客満足度調査（1万人アンケート調査（平成25年7月実施）結果より）

問4 どのような状況で、ご利用されることが多いですか？（複数回答可）
イ. 急いでいるとき ロ. 他の交通機関がないとき ハ. 高齢または通院などで一般の交通機関を利用しにくいとき ニ. お酒を飲んだ時
ホ. 荷物が多い時 ヘ. リラックスしたい時 ト. 疲れている時 チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で リ. その他

【男女別傾向】



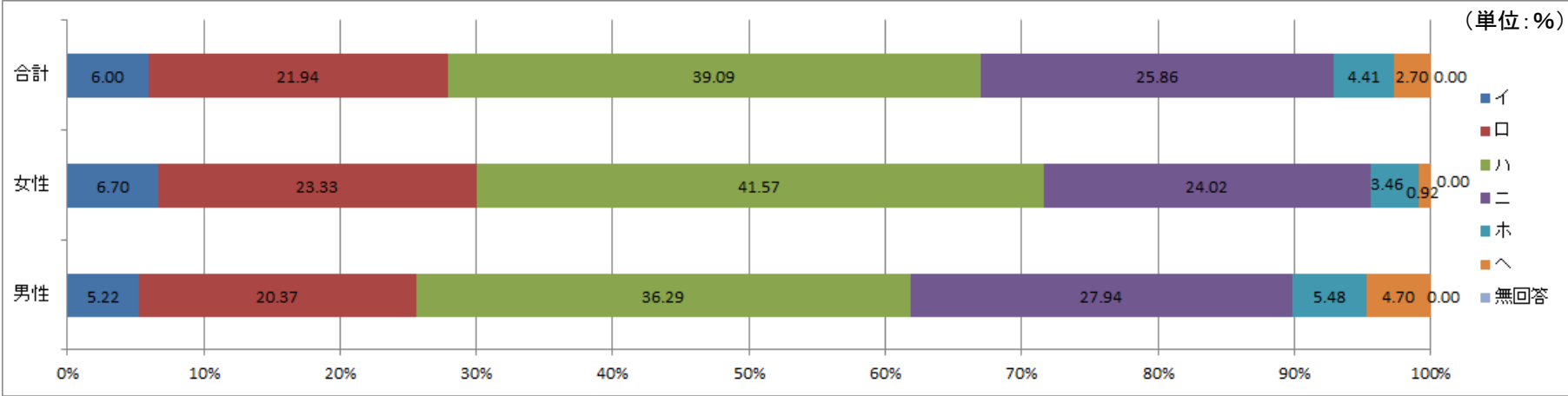
【年齢別傾向】



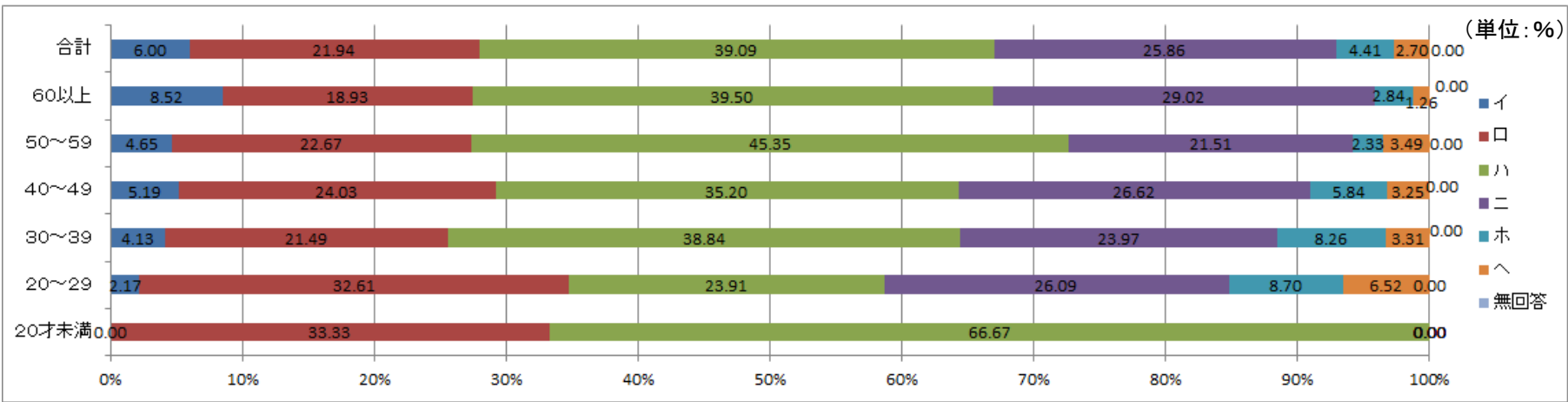
・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

問5 平均1回当たりのご利用額は、次のどれですか？(一つに回答)
イ. 710円(基本運賃)以下 ロ. 1,000円位 ハ. 1,000円～2,000円 ニ. 2,000円～5,000円 ホ. 5,000円～9,000円 ヘ. 9,000円以上

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

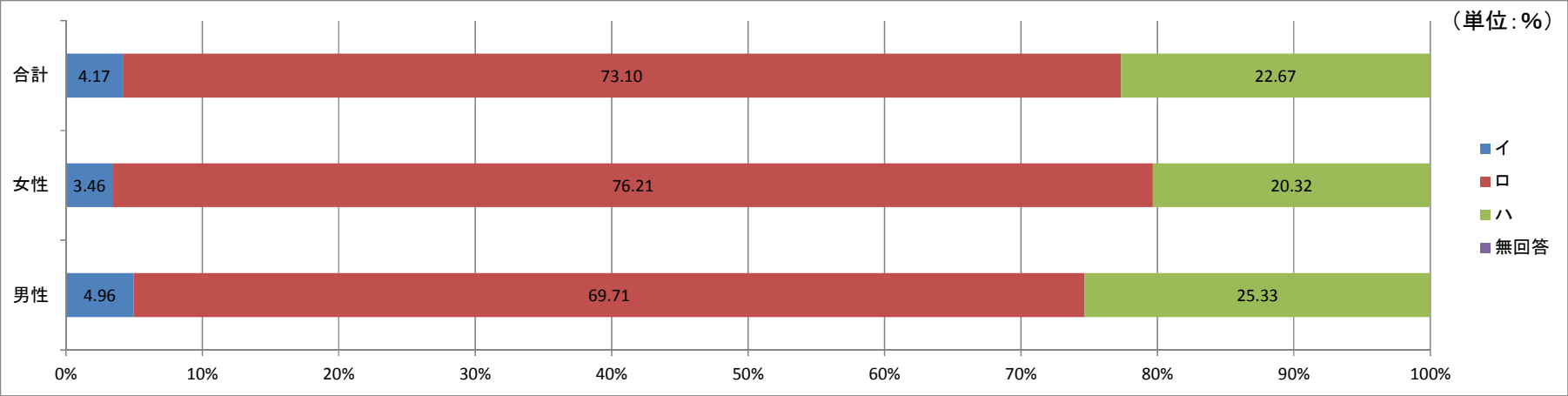


資料:東京ハイヤー・タクシー協会調べ

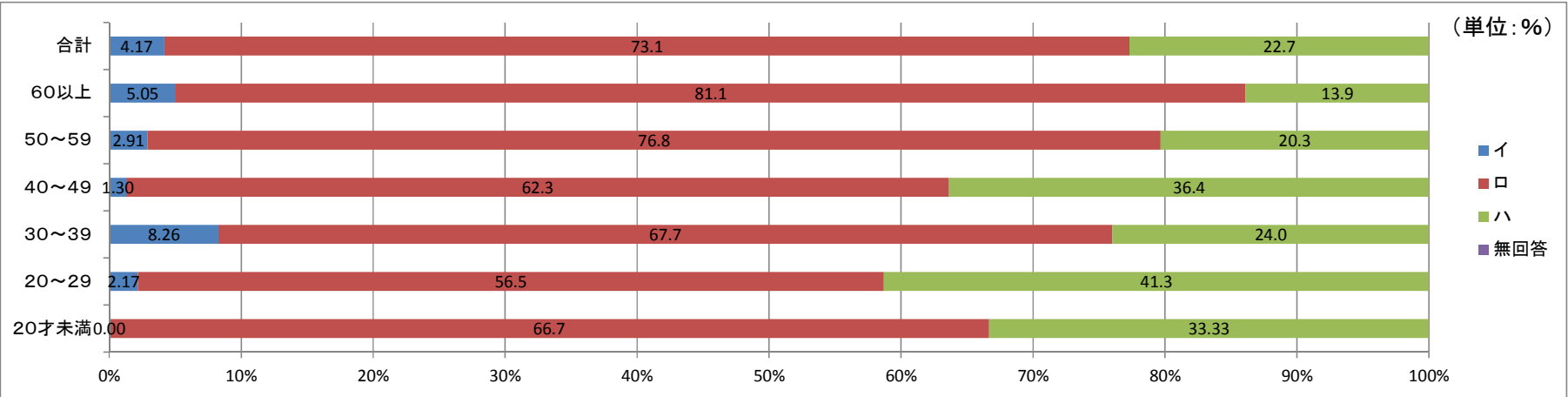
・法人協会による顧客満足度調査（1万人アンケート調査（平成25年7月実施）結果より）

問6 現在のタクシー運賃は「ドア トゥー ドアの特性」を考えた時、運賃水準についてどのようにお考えですか？（一つに回答）
イ. 安いと思う ロ. まあまあと思う ハ. 高いと思う

【男女別傾向】



【年齢別傾向】



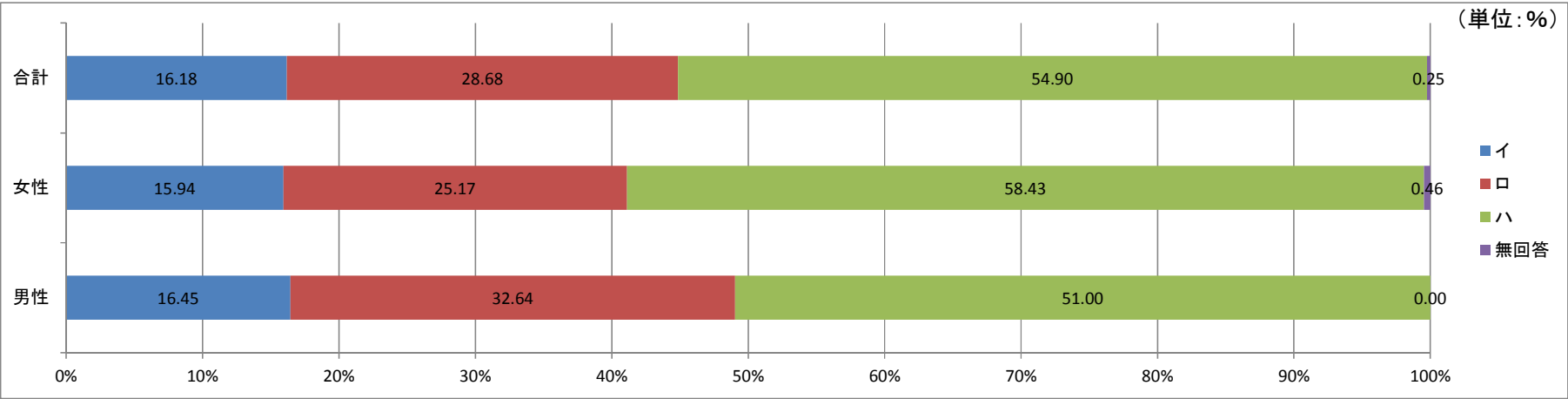
資料：東京ハイヤー・タクシー協会調べ

・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

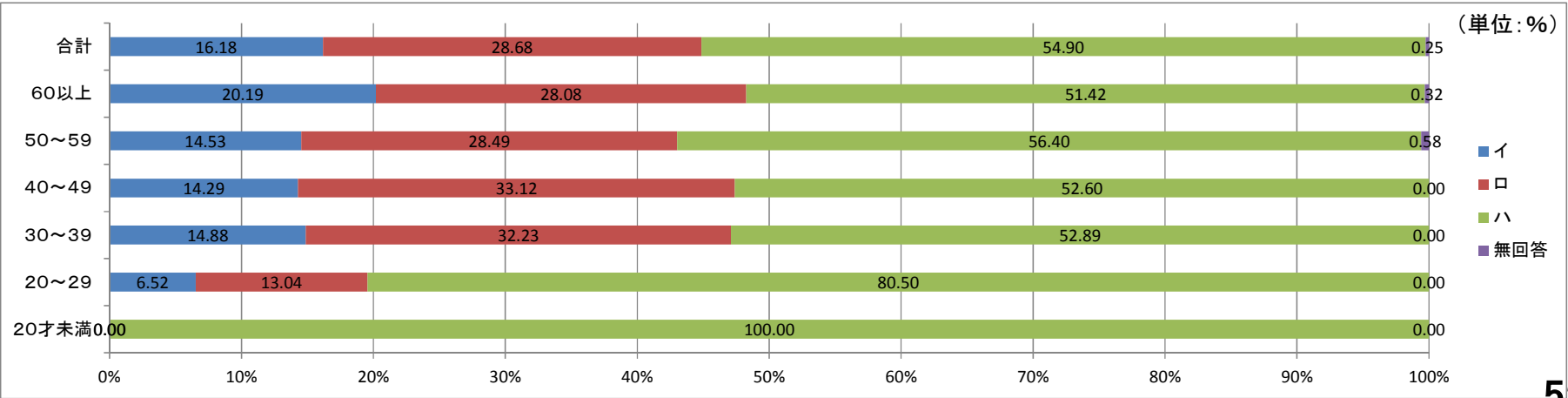
問7(1) 法人タクシー事業者について(公財)東京タクシーセンターでは、接客サービス・安全運行管理・経営姿勢に関する情報を収集し、評価基準を基に事業者の評価を行っています。優良事業者のタクシーには、左フロントフェンダーにステッカー(AA、Aランク)が貼付されていましたが、平成25年6月末からAA及びAを一元化しフロントガラス内側ダッシュボード上に「優良」表示を掲出するシンプルで分かりやすい表示になりました。このような『タクシー評価制度』についてご存じですか？

イ. よく知っている ロ. 聞いたことがある ハ. 知らない

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

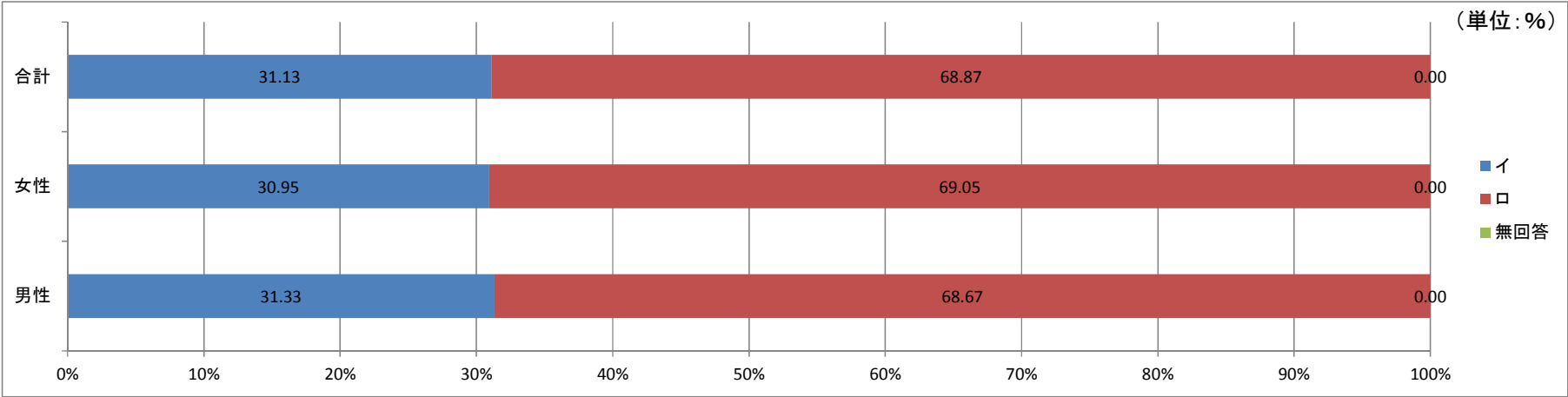


・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

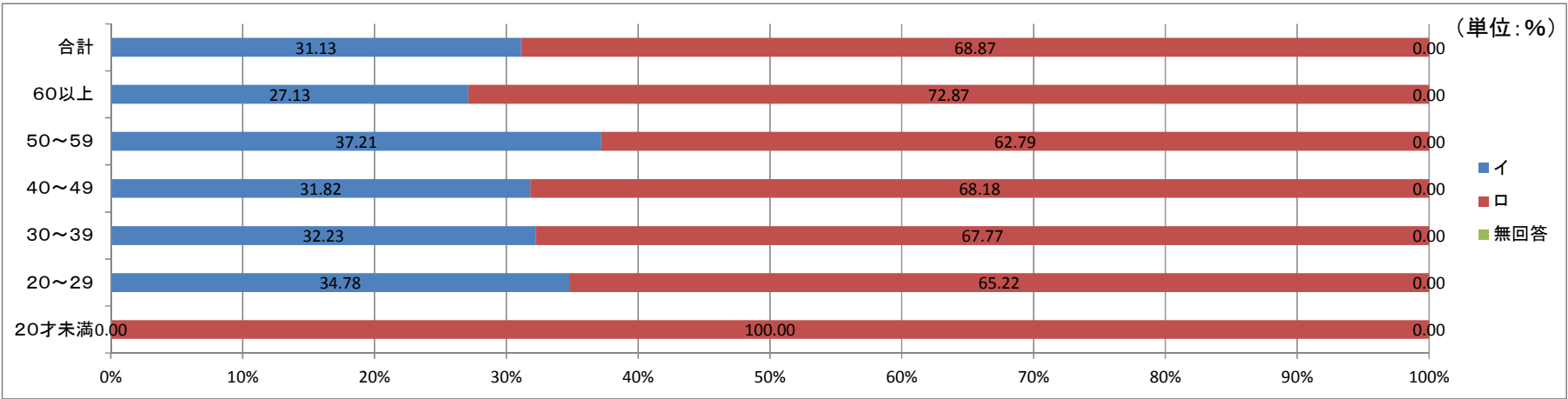
問7(2) 今後タクシーを利用する時に、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？(一つに回答)

- ◆流しのタクシー利用時では
- イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

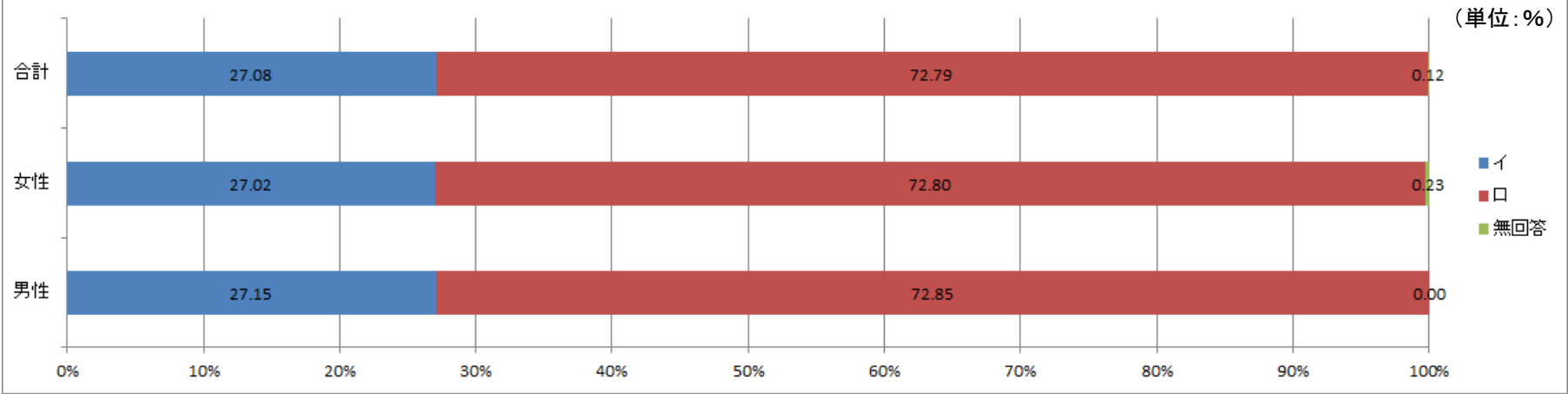


・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

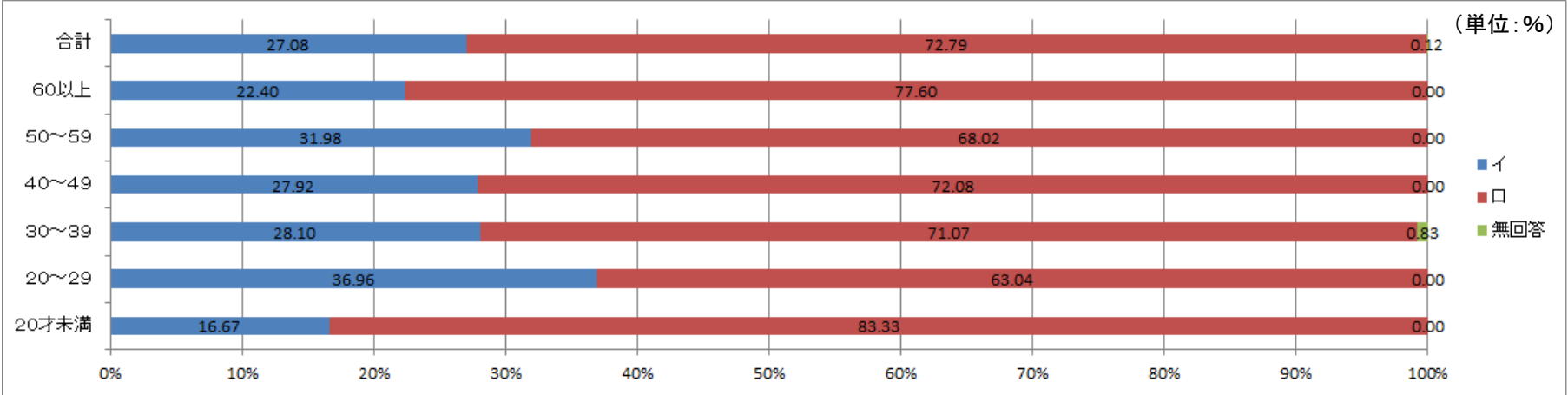
問7(2) 今後タクシーを利用する時に、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？(一つに回答)

- ◆タクシー乗り場では
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

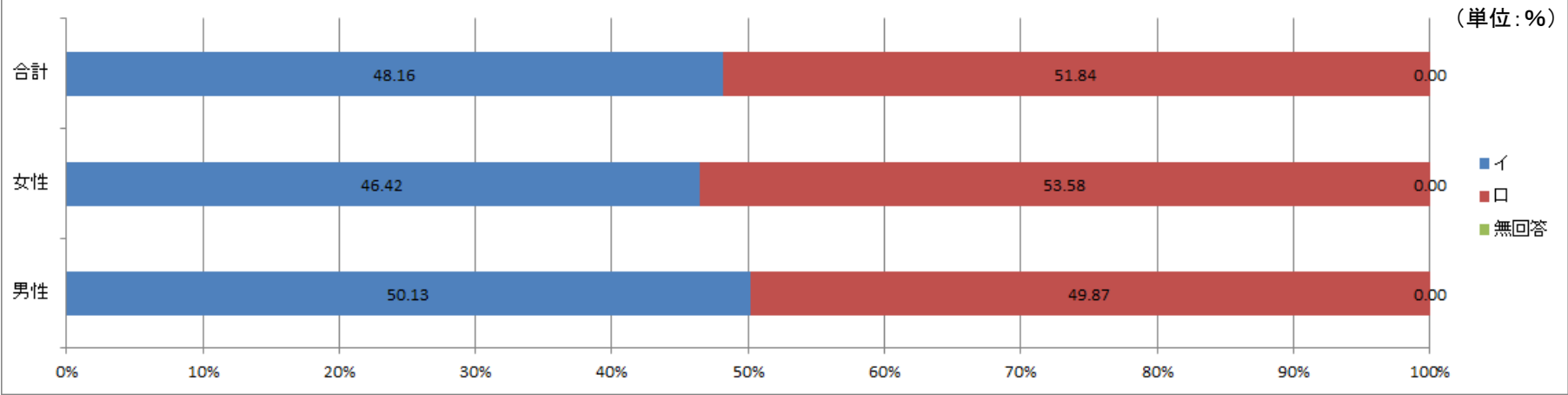


・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

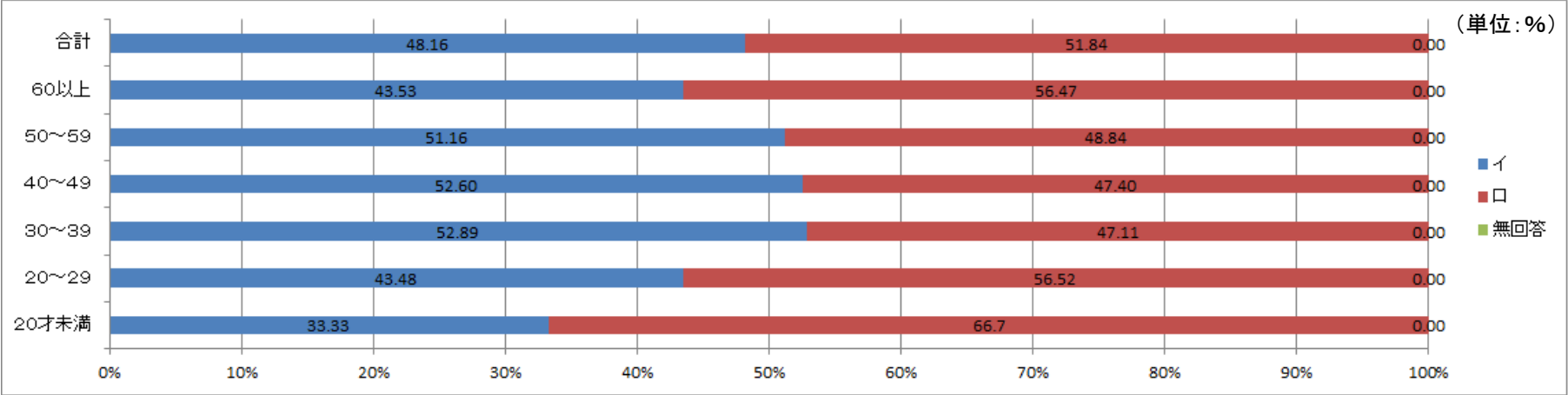
問7(2) 今後タクシーを利用する時に、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？(一つに回答)

- ◆無線タクシー利用時では
- イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない

【男女別傾向】



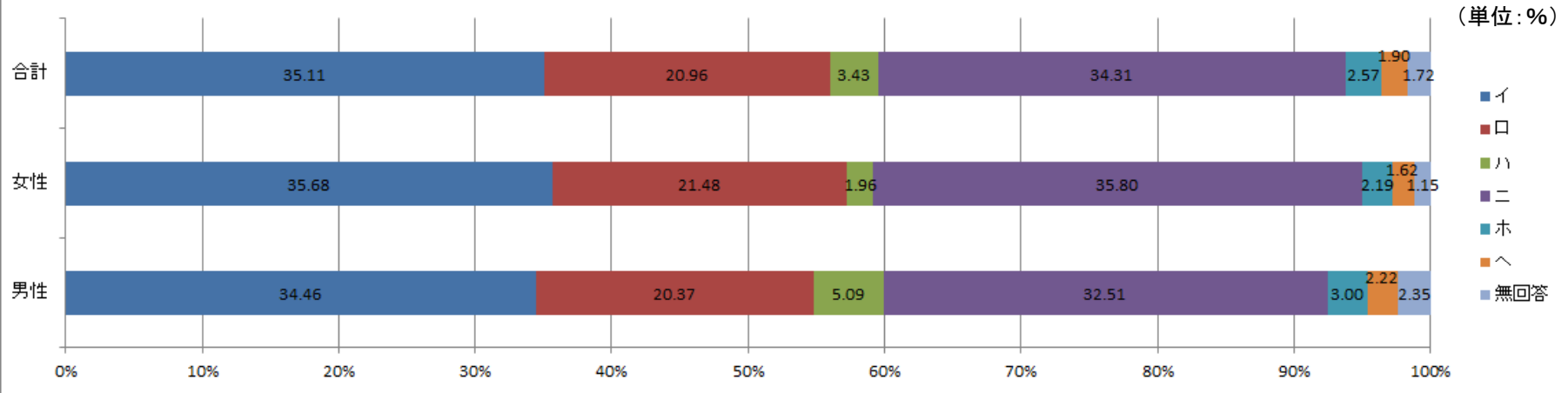
【年齢別傾向】



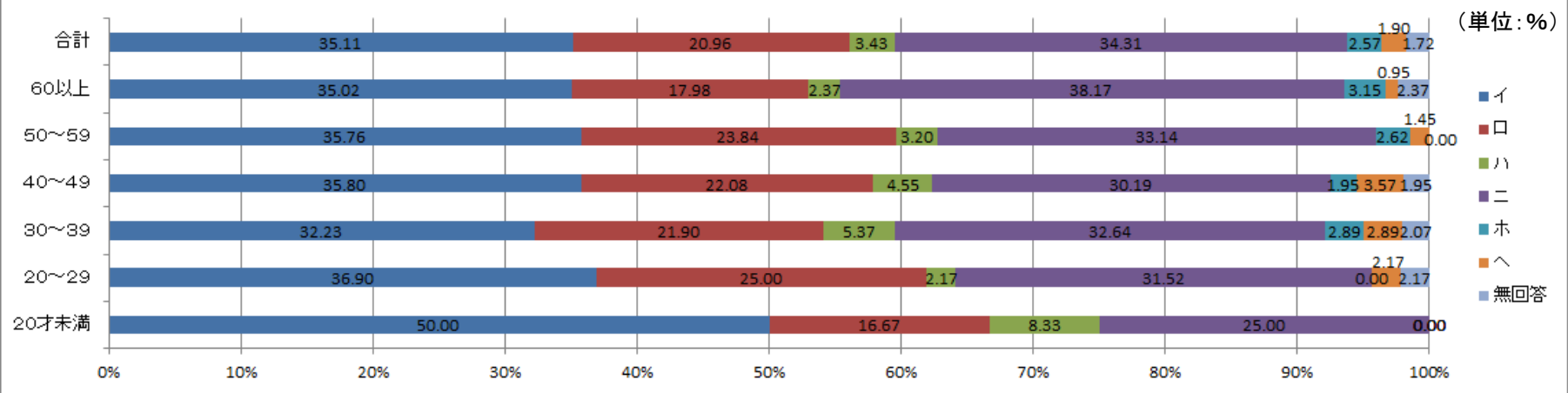
・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

問8 タクシーが重視すべきサービスはどのようなものと思いますか？(二つに回答)
イ. 乗務員マナー ロ. 乗務員の地理知識 ハ. 車両のグレード・装備の充実 ニ. 安全性
ホ. 乗りたいタクシーの自由な選択 ヘ. 新しいサービスの開発・提供

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

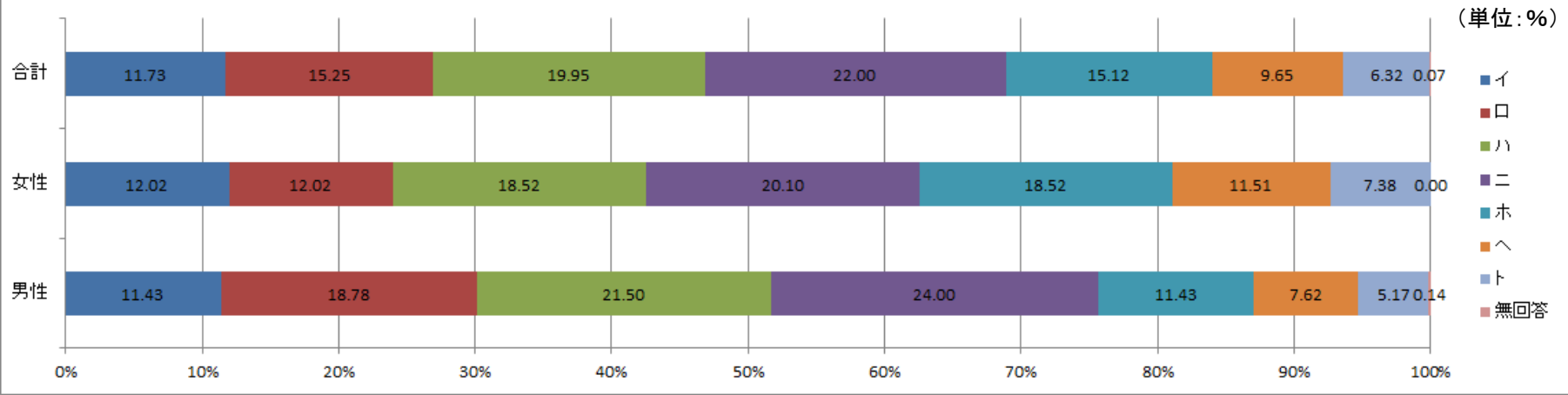


・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

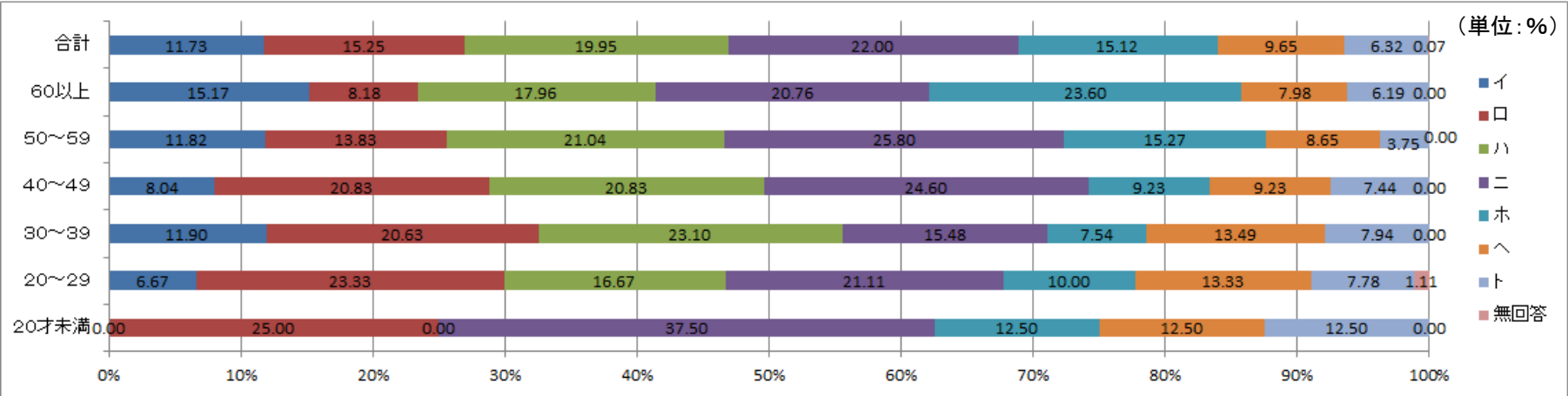
問9 タクシーに求められる「安全・安心で良質なサービスの提供」の向上を目指し、タクシー各事業者は新しいサービスに取り組んでおりますが、ご存知のサービスはありますか？(複数回答可)

- イ. 東京観光タクシー ロ. スマートフォンの配車サービス ハ. 羽田空港などの定額運賃 ニ. EV・HVタクシーの導入・促進
- ホ. UDタクシーの導入 ヘ. 妊婦さんに対する支援タクシー ト. 育児支援タクシー

【男女別傾向】



【年齢別傾向】

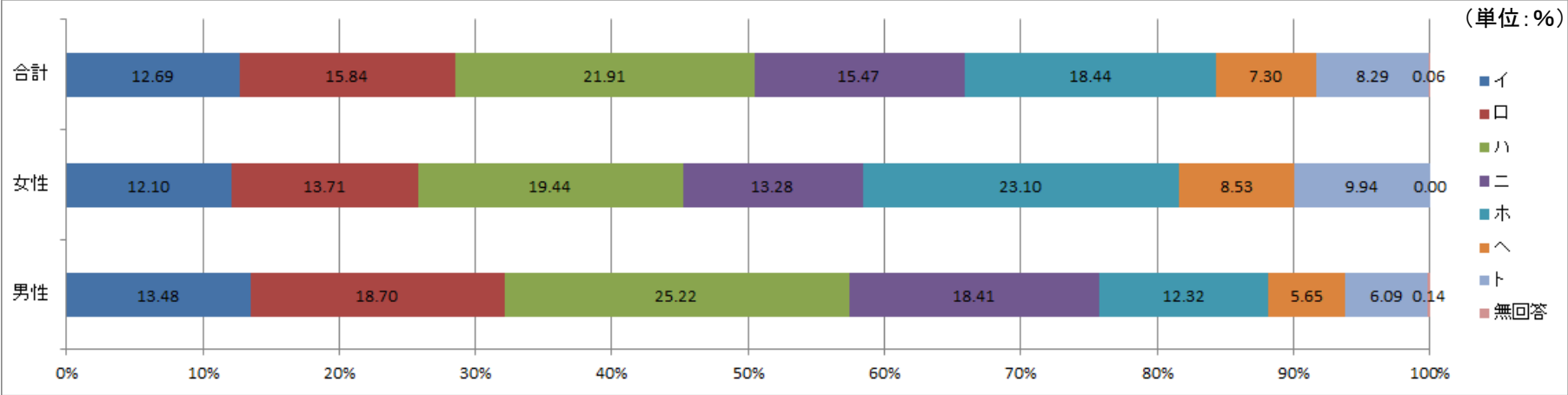


・法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成25年7月実施)結果より)

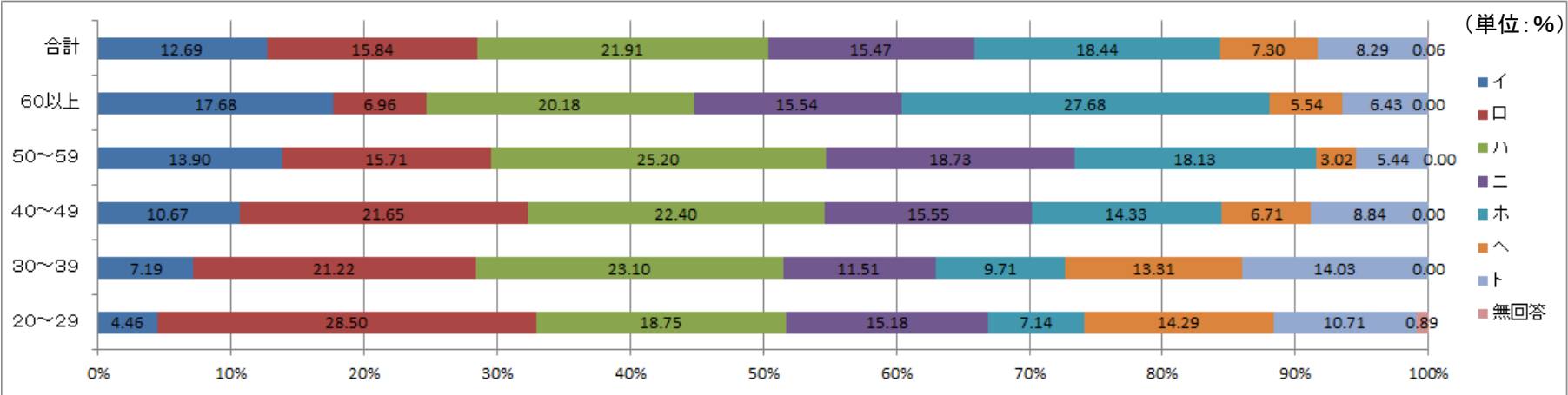
問10 問9記載の、タクシー事業者が取り組んでいる新しいサービスについて、機会がありましたらご利用になりますか？(複数回答可)

- イ. 東京観光タクシー ロ. スマートフォンの配車サービス ハ. 羽田空港などの定額運賃 ニ. EV・HVタクシーの導入・促進
ホ. UDタクシーの導入 ヘ. 妊婦さんに対する支援タクシー ト. 育児支援タクシー

【男女別傾向】

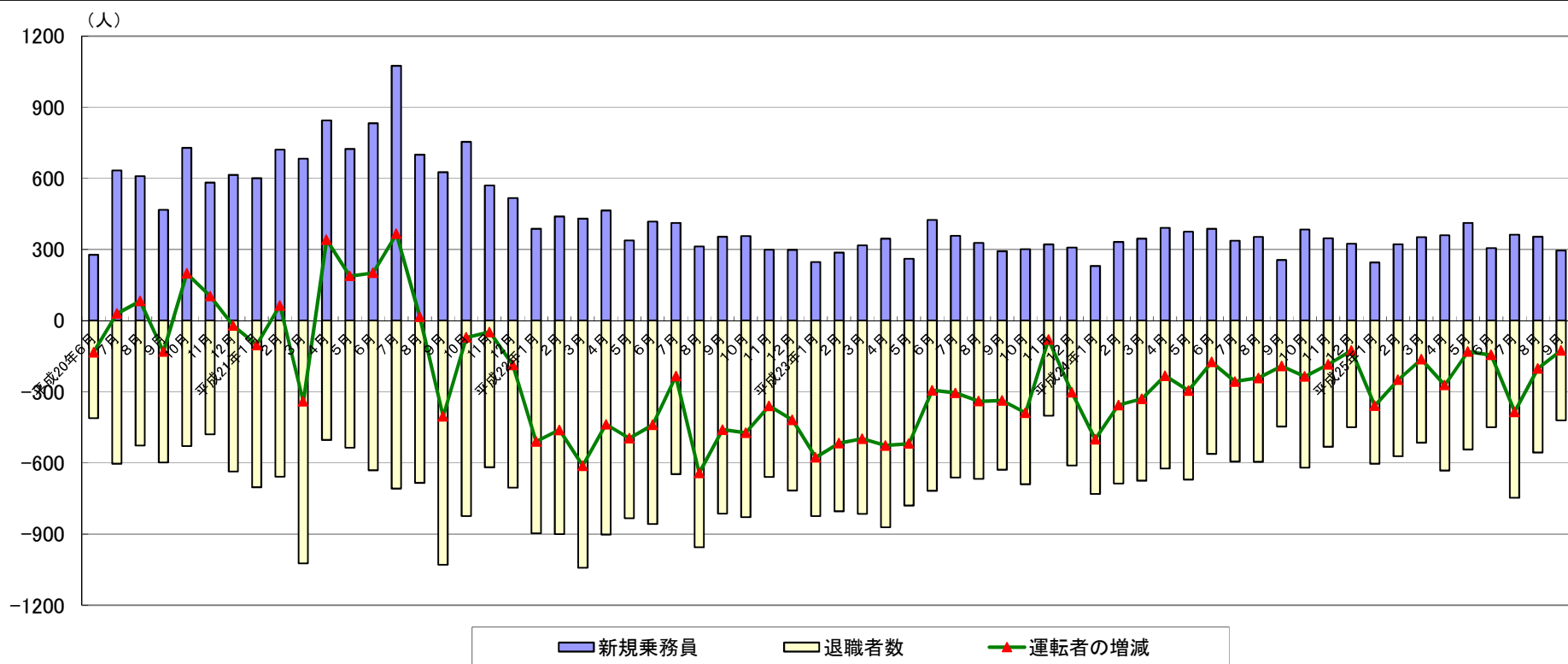


【年齢別傾向】



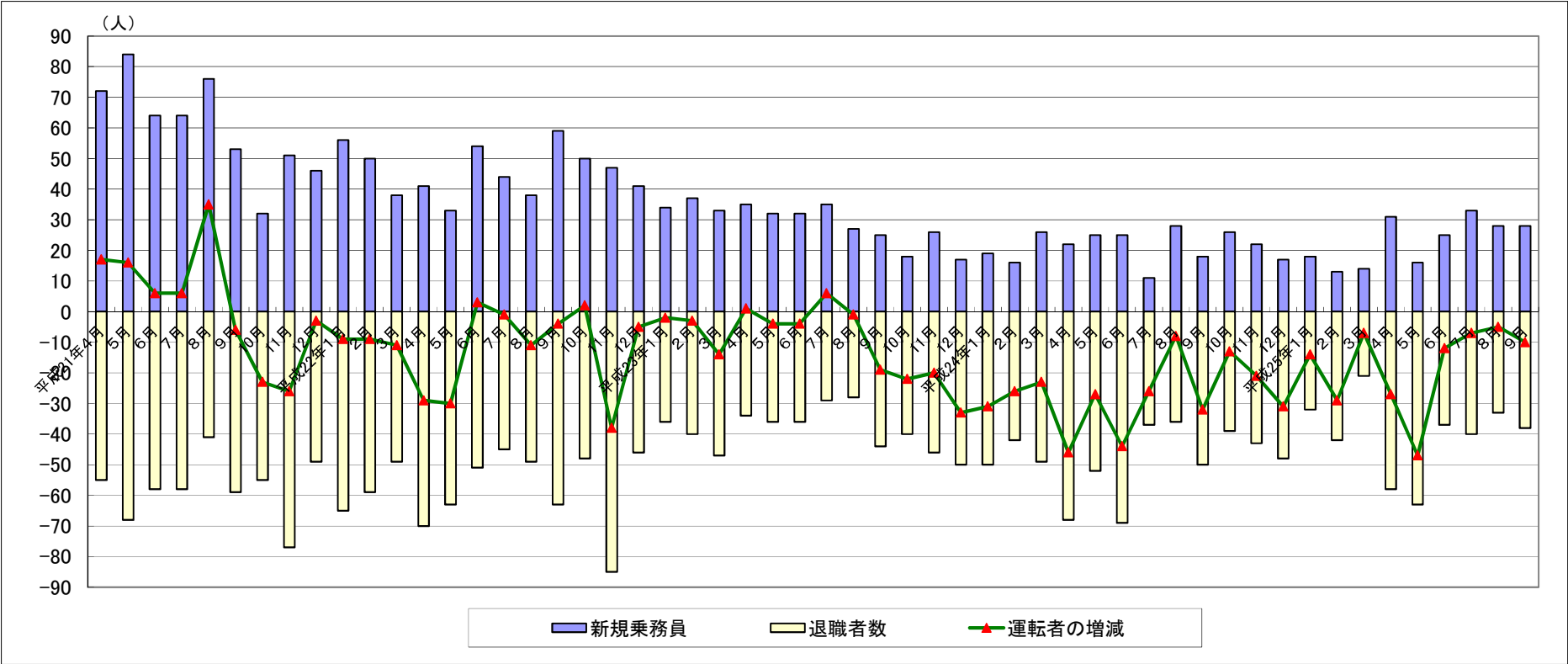
3. タクシー運転者の最近の状況（新規・退職）（特別区・武三交通圏） 1 / 4

特別区・武三交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、新規乗務員の数は平成21年9月頃を境に減少傾向にある。一方、月別の退職者数は同時期以降、高い水準を保っており、これを反映して、運転者数全体としては平成21年9月に減少に転じて以降は一貫して減少基調による推移となっている。



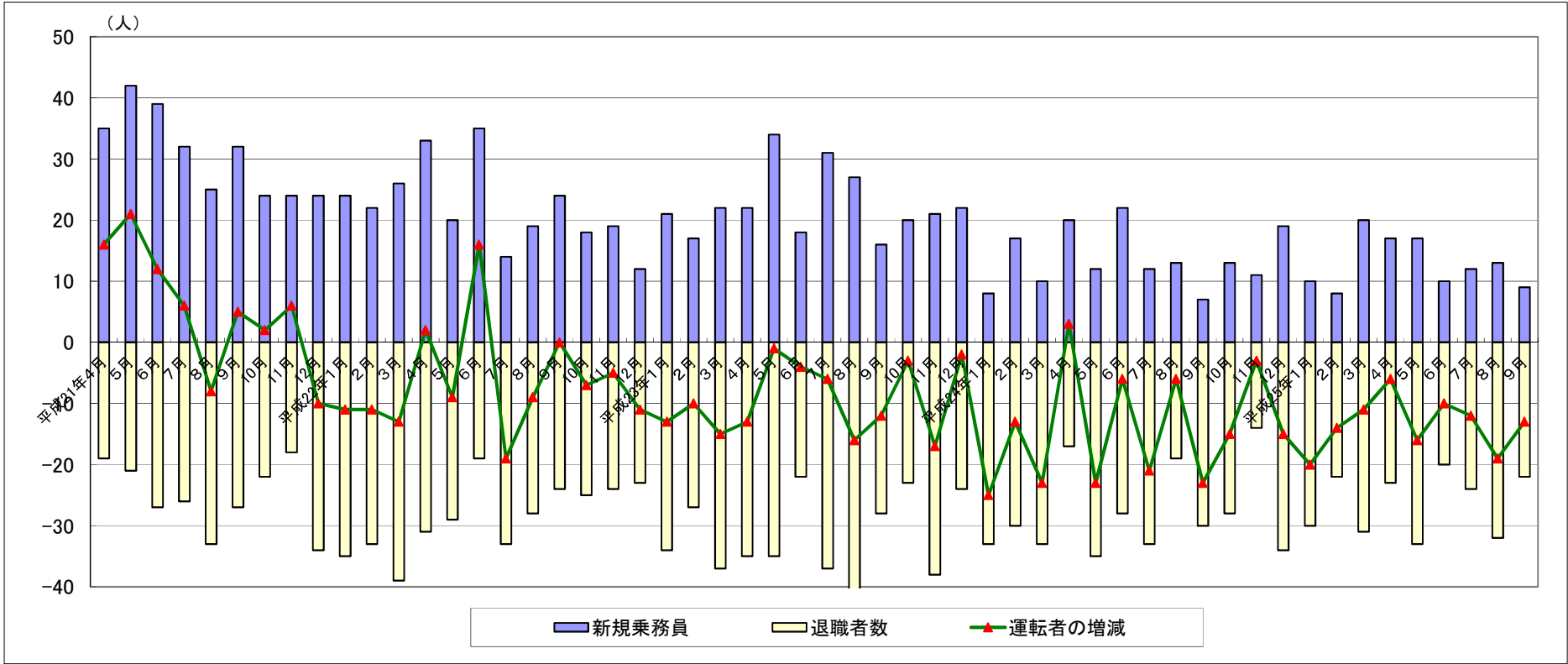
資料:東京タクシーセンター調べ

北多摩交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、月別の退職者数の傾向には大きな変動はないものの、一方、新規乗務員数は平成21年9月頃を境に減少傾向にある。これを反映して、運転者数全体としては平成21年9月に減少に転じて以降、平成25年9月までの49ヶ月間のうち45ヶ月がマイナスとなっており、減少基調による推移となっている。



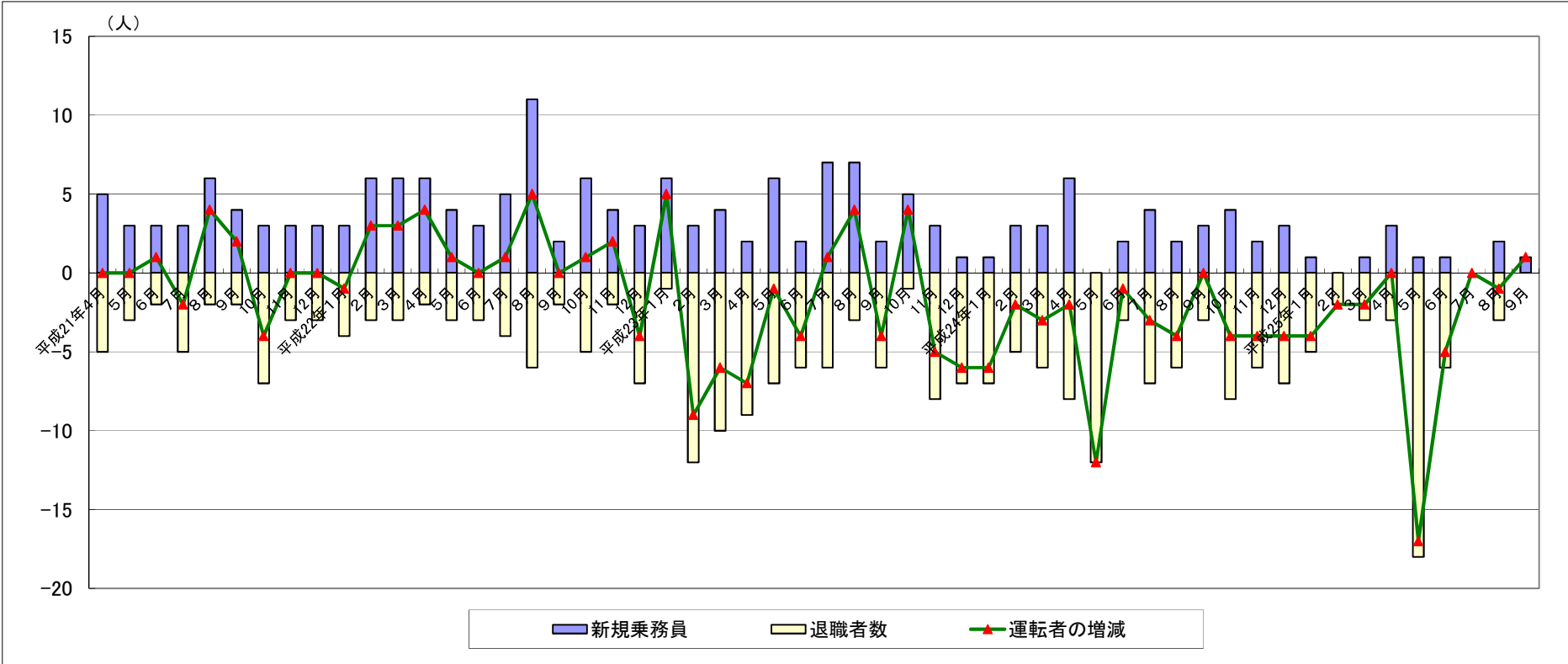
資料：東京ハイヤー・タクシー協会調べ

南多摩交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、月別の退職者数が漸増傾向にある一方で、新規乗務員の数も概ね漸減傾向にある。これにより、運転者数全体としては平成21年12月に減少に転じて以降、平成24年10月までの46ヶ月間のうち42ヶ月がマイナスとなっており、減少基調による推移となっている。



資料: 東京ハイヤー・タクシー協会調べ

西多摩交通圏においてはタクシー運転者の総数が他交通圏と比して少ないことから、僅かな変動でも大きく振れる傾向がある。こうしたなかで西多摩交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、全般的には増減を繰り返しながら、平成23年11月以降は一貫して減少基調での推移となっていたが、直近の平成25年9月には1名増と1年10ヶ月振りの増加となっている。



資料: 東京ハイヤー・タクシー協会調べ

4. LPG価格の推移

LPG価格については、昭和60年頃から下がり、平成元年が最近では一番低い価格になっている。平成元年以降は若干上昇し、平成3年から平成16年までは50円台をキープしており価格は概ね安定していたが、平成17年から上昇傾向に転じ、平成20年が82円96銭と最近では一番高い価格になっている。

最近の状況は、平成21年頃から価格は一時下がったが、平成22年から上昇傾向になっている。

