

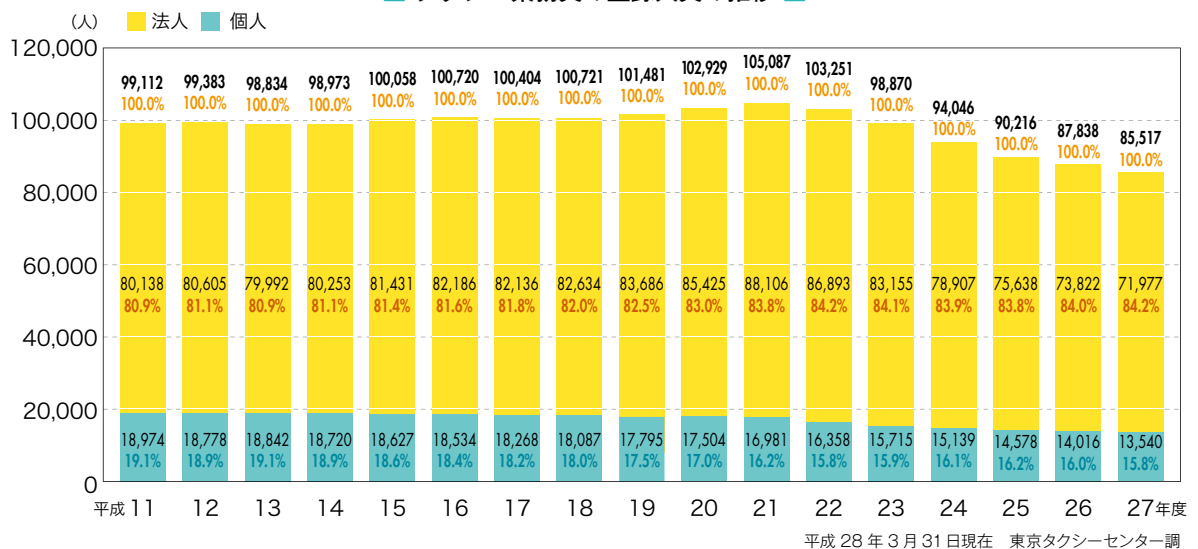


## (公財)東京タクシーセンターと連携し、一層のサービス向上に努めます。

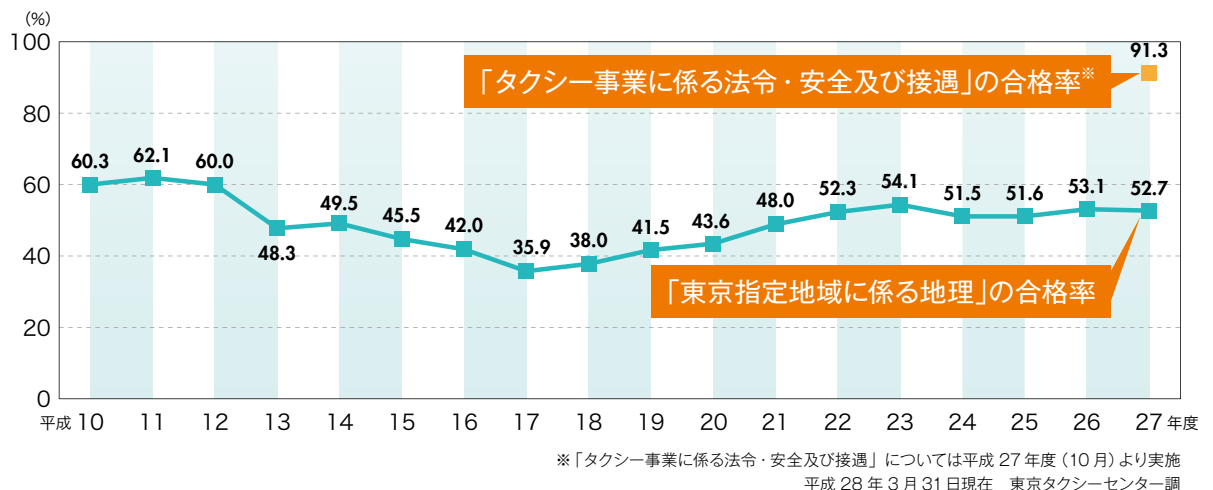
### タクシー乗務員登録制度の実施

タクシー乗務員の質的向上を図るため、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験の実施、接客サービスに対する教育指導などを行い、合格者に対して運転者証の交付を行っています。また、個人タクシー事業者には事業者乗務証の交付を行っています。

### ■ タクシー乗務員の登録人員の推移 ■



### ■ 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験合格率の推移 ■



### タクシー乗務員の指導と研修

タクシー乗務員の道路運送法などに違反する行為(乗車拒否、不当料金の請求、メーターの不当操作など)の防止及び是正を図るための街頭指導を行うとともに運輸規則第 36 条の 2 に基づく新任乗務員の研修を行っています。



ユニバーサルドライバー研修の風景

## タクシー利用時の苦情への受付及び対応

タクシー利用時の苦情については、ご利用いただいたタクシー会社(領収書記載)において対応するとともに、同センターにおいても専用電話 03(3648)0300 による受付や同センターホームページでも受付し十分な対応、処理の徹底に努めています。

## タクシー乗り場の効率的な運営

現在都内各所に 321 ヶ所の乗り場を設置しています。

なお、「優良タクシー乗り場」を 12 地区 16 箇所に設置しタクシーサービスの更なる向上を図るため拡充をすすめています。

年度	平成 11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
一般 乗り場	481	396	352	246	239	232	227	226	235	232	231	235	232	236	236	228	231
屋根付き 乗り場	97	94	93	89	87	85	87	84	86	86	85	85	85	84	83	86	90

平成 28 年 3 月 31 日現在 東京タクシーセンター調

## タクシー評価制度



優良表示



優良表示 表示方法

「タクシー評価制度」は、平成 23 年に「ランク評価制度」が平成 13 年 10 月の導入以来、10 年の節目を迎えたことから、評価基準を見直すことで、より良質なタクシーサービスの提供を促進することを通じて、タクシー利用者の利便向上及びタクシーサービスの改善に資することを目的に、平成 25 年 4 月 1 日よりスタートしました。同センターの取り扱う指導事案及び苦情事案、接客サービスに関する情報や安全に関する情報、経営面及び運転者の資質に係る要素を評価対象項目とし、これらを「接客サービス」、「安全・運行管理」、「経営姿勢」の 3 面から評価します。なお、平成 24 年度の評価より車両表示について AA 及び A ランクステッカーを「優良」として一元化し、利用者にシンプルで分かりやすい優良表示となっています。

優良表示の表示方法はタクシー車両のフロントガラス内側、ダッシュボード上に掲出し、車両前方から見やすいように表示しています。

## 表彰制度



昭和 52 年度から毎年優良運転者の表彰を行い、過去 39 回延べ 28,991 名が受賞され、現在 10,107 名の乗務員が「優良運転者章」をタクシー車内に掲出し営業を行っています。この表彰基準は、5 年以上のベテランドライバーで違反はなく、接客態度良好なドライバーが対象となります。このほか、昭和 59 年度から優良法人事業者に対する表彰も実施しています。

## SECTION 07

タクシーサービスの  
の向上