



NEXT STAGE ~【令和】新時代から次世代へかけめぐる

タクシーならではの“サービス”と“安心”を実感していただけるよう、業界として取り組んでいます。

より身近に、より便利なタクシーを目指し、様々な施策に取り組んでいます。



予約時に運賃が分かる(事前確定運賃)



タクシー配車予約アプリを活用して予約の際に依頼場所や目的地を掲示



乗車前に事前に確定した運賃をお知らせ



あらかじめ運賃が分かるため、お客様に**安心感**が生まれ、タクシー乗車が更に**身近なもの**になることが期待できます。



タクシーシェア(相乗り運賃)



スポーツや音楽などのビッグイベント・朝の通勤時間帯・空港・雨天時などにタクシーを利用したい



タクシーに相乗り



お一人あたりの**運賃が安くなる**ことが見込まれ、**遠距離でもお気軽**にご利用いただけることが期待できます。



ダイナミックプライシング(変動迎車料金)



荒天、大規模なイベント開催、朝のラッシュアワーなどの「繁忙時」や、日中昼間の「閑散時」のような時間帯にタクシーへ乗車



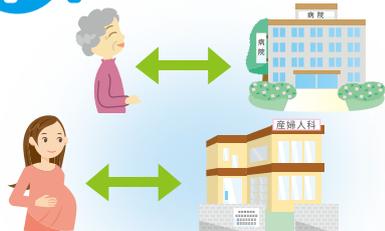
あらかじめ迎車料金を配車予約アプリ、電話等でお知らせ



お客様のニーズに応じた配車サービスにより、タクシーをご利用いただけることが、期待できます。



定額運賃で乗車できる(定額タクシー)



高齢者や妊婦の方の通院や買い物、お子様の通塾・通学、行き来が頻繁な企業間の移動などにタクシーを利用したい



お客様にて出発地と目的地を事前に登録いただき、定額タクシー券や回数券を購入し、利用できます



多くの**お客様が割安にタクシー**を利用できることで、より利用しやすい**タクシーの提供**が期待できます。





NEXT STAGE

～【令和】新時代から2020年に向けて～

UD(ユニバーサルデザイン)タクシーや外国語対応、スマホ配車システムなど、次世代に向けたハード・ソフト両面の充実を目指しています。

2020年までに1万台導入を目指す次世代タクシーJPN TAXIは、



次世代タクシー JPN TAXI (ジャパntaxi)

2017年10月にデビューしましたタクシー専用新型車両 JPN TAXI (ジャパntaxi)は、日本を象徴するジャパンブルー「深藍」を車体色とし、UD(ユニバーサルデザイン)車両として、高齢の方や車椅子をご利用の方、外国人旅行者など、誰もが快適に乗り降りできます。

JPN TAXIは安心、安全そして便利な次世代タクシーとして東京の街を走ります。ぜひご利用ください。

- 次世代タクシー最新情報
「NEWS & INFORMATION」ページ
<http://info-taxi-tokyo.or.jp/>



東京都が2016年度予算案でUD(ユニバーサルデザイン)タクシー導入支援として約61億円を計上し、購入1台あたり60万円を補助することになりました。



■ UD(ユニバーサルデザイン)タクシー導入台数〈補助金交付決定ベース〉

関東運輸局調

	東京都	神奈川県	埼玉県	千葉県
平成24(2012)年度実績	13台	71台	10台	6台
平成25(2013)年度実績	13台	34台	4台	1台
平成26(2014)年度実績	15台	17台	4台	5台
平成27(2015)年度実績	7台	6台	6台	1台
平成28(2016)年度実績	28台	18台	2台	4台
平成29(2017)年度実績	1,769台	103台	126台	131台
平成30(2018)年度実績	420台	130台	80台	105台





すでに**東京で約6,200台**が導入されています。



ユニバーサルドライバー研修(UD研修)

高齢者やお身体の不自由な利用者とのコミュニケーション、車椅子の取扱いや乗降時の介護方法などについて実施される研修で、(一財)全国福祉輸送サービス協会が実施しています。

平成26年4月1日からは(公財)東京タクシーセンターでの乗務員になるために必要な講習にも組み込まれています。



UD研修 終了者推移〈東京〉

(人) (累計)

45,000

40,000

35,000

30,000

25,000

20,000

15,000

10,000

5,000

0

平成 24 年度

平成 25 年度

平成 26 年度

平成 27 年度

平成 28 年度

平成 29 年度

平成 30 年度

1,616

4,970

10,456

16,445

23,072

31,971

42,499

平成 31 年 3 月 31 日現在
(一財) 全国福祉輸送サービス協会 調





300人の英語でガイドができる観光ドライバーの育成を目指します!



TSTiE(タスティエ)ドライバー認定制度

日本語による観光の認定制度に続き、英語による観光ドライバーの認定制度が平成27年にスタートしました。

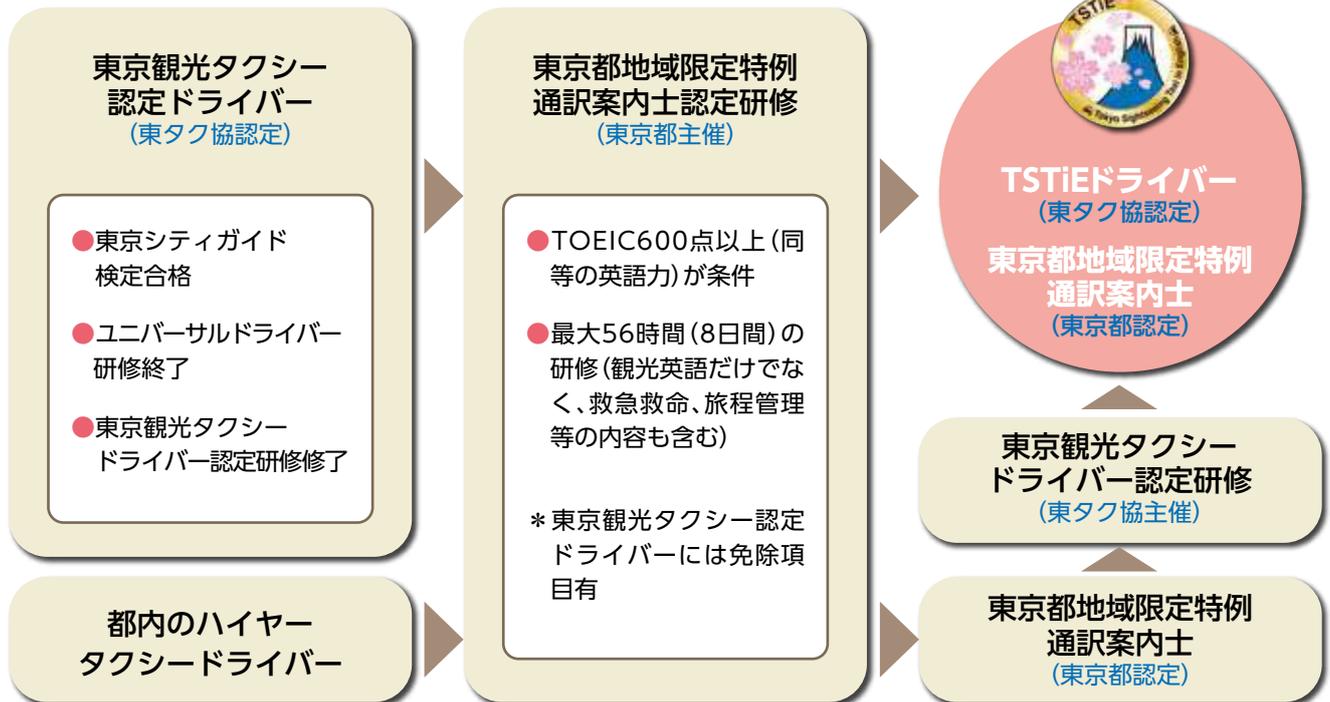
これは増加する外国人旅行者の多様化する需要に対応すべく、英語での観光案内をドライバーが直接お客様に行うものです。

平成28年度からは東京都が実施する構造改革特区法にて「地域限定特例通訳案内士」の認定制度が始まり、TSTiEドライバー兼、地域限定特例通訳案内士が誕生しました。



TSTiEドライバー認定ロゴマーク
“Tokyo Sightseeing Taxi in English”
を略して“TSTiE”

■ TSTiEドライバー認定の条件



■ TSTiEドライバーのメリット

ドライバーがガイドを兼ねることから、費用もおさえることができ、通訳ガイドが同乗しない分、より多くのお客様がご乗車いただけます。

30分の平均的な通訳ガイド料

TSTiEドライバー



1,000円

通訳の同乗が不要なので
費用負担が少なくすみます



海外のお客様に対する良好な環境づくりを進めています。

 **外国語対応タクシー(ホスピタリティータクシー)の運行**



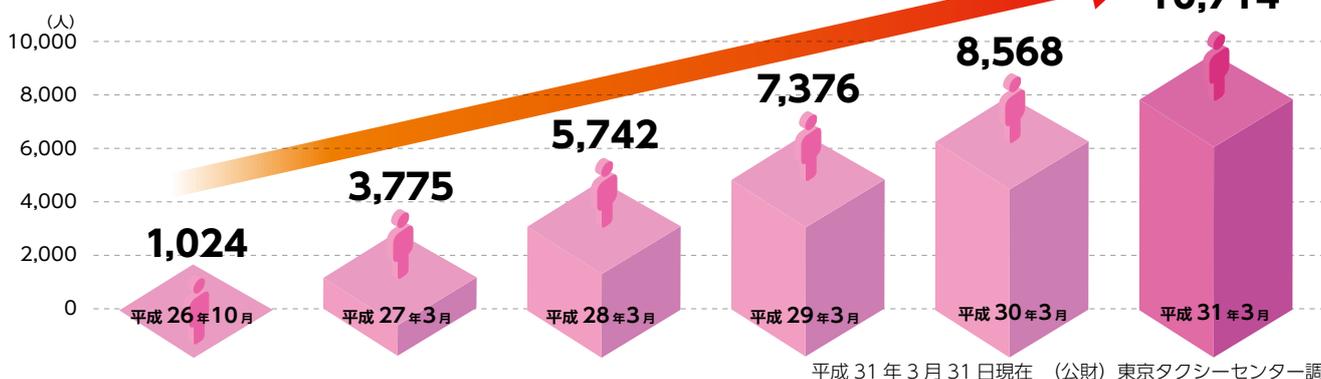
◀◀ この表示板が目印

■ **外国人旅客接客研修**

(公財)東京タクシーセンターにおいて実施するロールプレイングを取り入れた研修は、外国人の習慣やタクシー営業に必要な基本的な会話等を知る、接客向上を目的とした内容となります。



■ **ホスピタリティータクシー乗務員数の推移**



■ **外国人旅客接客英語検定の実施**

(公財)東京タクシーセンターでは前記「外国人旅客接客研修」修了者のより一層の接客向上を図ることを目的とした「外国人旅客接客英語検定」を実施しています。同検定合格者は外国人旅客からの質問、緊急時の対応など英語でコミュニケーションがとれるとともに、バリアフリー対応に関する知識・実技なども習得しています。





訪日外国人のお客様も便利な東京のタクシーをご利用ください。



スマートフォンアプリによる配車サービス

スマートフォンの配車アプリは、GPS機能により依頼者の居場所を確認し、その場所までタクシーを呼ぶことができる便利なサービスです。その手軽さ、確実さで年々利用者が増加しています。

特に、増え続ける訪日外国人のお客様に向けては、日本の主要なタクシー配車アプリと海外の主要配車アプリ事業者との連携が進んでいることにより、東京を走るほとんどのタクシーが、何らかの配車アプリに対応していて、母国と同じ環境で利用が出来るため、訪日外国人のお客様も気軽に自分のスマートフォンでタクシーを予約することができます。



多言語対応タブレット端末の導入

増加する訪日外国人のお客様のニーズに対応するため、東京都より2018年度より開始しました『多言語対応タブレット端末導入補助事業』について、2019年度は2億円(補助率1/2、上限5万円・2018年度は1億円)が予算計上、タクシー車両の導入補助対応台数については、2019年度は4,000台(2018年度は2,000台)と倍増されました。

多言語対応タブレット、QRコードを用いた決済機能など車載機器の充実により、行き先伝達と決済時の言葉の障壁をなくすことで、よりスムーズにタクシー乗務員と訪日外国人のお客様とのやり取りを可能にしており、今後もますます「おもてなし」の気持ちを込めたグローバルなタクシーサービスを展開していきます。



デジタル化・IT化を推進し、サービスの向上に努めています。



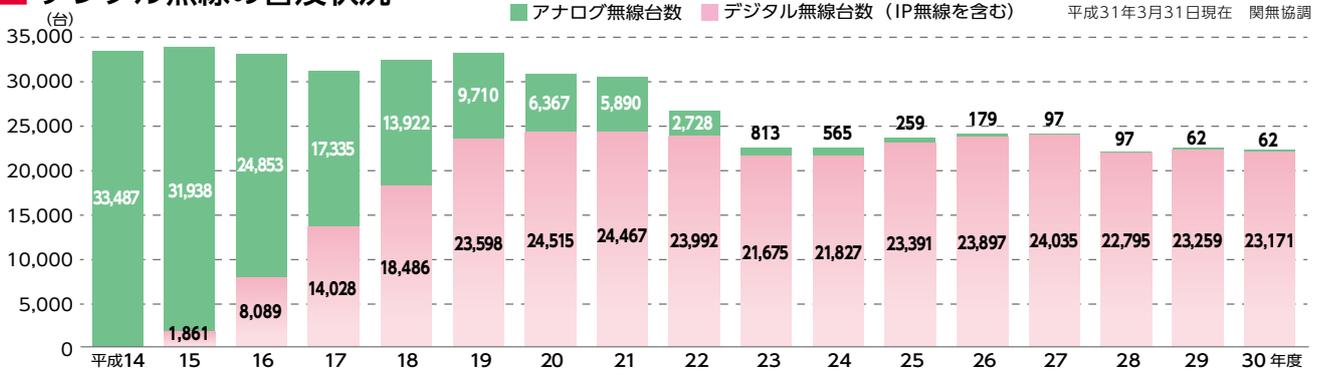
無線配車の効率化

■ デジタルシステム導入による効果

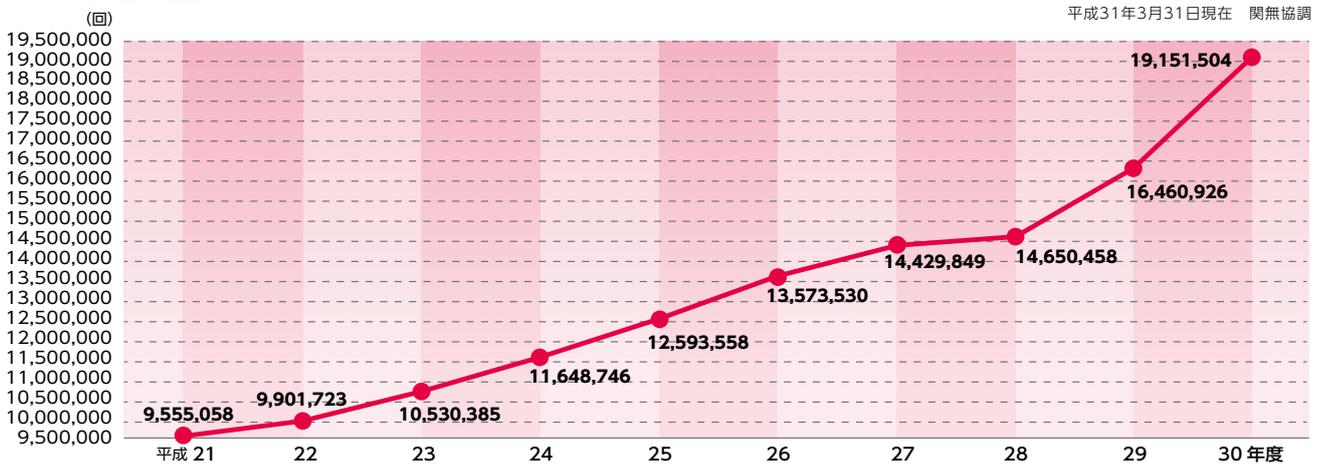
平均配車受付時間の短縮(A無線グループ実績)

アナログ無線 >>> **70秒** ⇒ **デジタル無線 >27秒** ◎約60%の短縮効果

■ デジタル無線の普及状況



■ 無線配車回数



クレジットカード・電子マネーなどへの対応

利用者の支払方法の多様化に対応すべく従来からの現金・チケット・クーポン券に加え、クレジットカードやICカード、電子マネーを利用し、**キャッシュレスでスピーディーな支払いが可能**になりました。導入費は1台あたり約30万円程ですが、導入台数は年々増加しています。

クレジットカード導入 **>98.2%** 電子マネー導入 **>80.5%**

平成30年3月31日現在 東タク協調





リーズナブルな空港アクセスを提供しています。



定額タクシーの運行

■ 羽田空港定額運賃制度の実施

平成22年10月21日より、国際線ターミナルの供用開始に伴い、羽田空港と都内各エリア間に「定額運賃制度」を導入し、**メーターより10~30%程度安く、渋滞等による値上がり**の心配の無い定額運賃によるサービス提供に努めています。

他にも成田空港、東京ディズニーリゾートへの定額運賃を実施しています。なお、各タクシー車内に、英語・韓国語・中国語による「指差し外国語シート」を携帯し外国人利用客との円滑なコミュニケーションの手助けとして活用しサービスに努めています。



- 東タク協HP「羽田空港定額運賃」ページ
<http://www.taxi-tokyo.or.jp/teigaku/>

羽田空港 定額運賃

羽田空港までご利用の場合は、ご利用1時間前までにお申し込みください。
【ご予約は各タクシー会社または無線配車センターへ。】

■ 世界的にも廉価な定額運賃

空港定額運賃にて設定された金額は世界的に見ても廉価であり、**ロンドン**は設定が無く(メーターで東京の1.5倍~2倍)、**ニューヨーク**と比較した場合は、ほぼ同等の金額設定です。

羽田空港ターミナルのポータルサイトから、定額タクシーのアクセス路線検索が可能



羽田空港定額運賃				Fixed Fares from / to Haneda Airport 하네다공항 정액운임 羽田机场固定費用			
羽田空港⇄下記ゾーンは、定額運賃+有料道路利用料でタクシーをご利用いただけます。 Taxi fares for the routes between Haneda Airport and the zones below are fixed fares + fees for toll roads. 하네다공항⇄아래 지역은 정액운임+유료도로 이용료로 택시를 이용하실 수 있습니다. 羽田机场与下列区域之间，乘坐出租车需支付固定费用+收费公路使用费。				国際線ターミナル / 国内線ターミナル International Terminal / Domestic Terminal 국제선 터미널 / 국내선 터미널 国際線航站楼 / 国内線航站楼			
定額運賃表 Fixed Fare Chart 정액 운임표 固定費用表				適用ゾーン Service Zone 적용지역 适用区域			
日本語	English (英語)	한국어 (韓国語)	中国語 (中国語)	定額運賃 Fixed Fare 정액운임 固定費用	深夜早期増適用定額運賃 Fixed fare applicable to late night and early morning premiums 심야초기증용정액운임 固定費用	障害者割引適用定額運賃 Fixed fare applicable to discount for the disabled 장애인 할인 적용 정액운임 固定費用	深夜早期増及び障害者割引適用定額運賃 Fixed fare applicable to late night and early morning premiums and discount for the disabled 심야초기증용 및 장애인 할인 적용 정액운임 固定費用
江戸川区	Edogawa-ku	에도가와구	江戸川区	¥7,000	¥8,400	¥6,300	¥7,500
台東区	Taito-ku	다이토구	台東区	¥7,200	¥8,600	¥6,400	¥7,700
墨田区	Sumida-ku	스미다구	墨田区	¥7,200	¥8,500	¥6,400	¥7,600
文京区	Bunkyo-ku	분쿄구	文京区	¥7,300	¥8,800	¥6,500	¥7,900
千代田区	Chiyoda-ku	지요다구	千代田区	¥5,900	¥7,100	¥5,300	¥6,300
新宿区	Shinjuku-ku	신주쿠구	新宿区	¥7,100	¥8,500	¥6,300	¥7,600
渋谷区	Shibuya-ku	시부야구	涩谷区	¥6,600	¥8,000	¥5,900	¥7,200
足立区	Adachi-ku	아다치구	足立区	¥8,800	¥10,400	¥7,900	¥9,300
葛飾区	Katsushika-ku	가초시카구	葛飾区	¥9,100	¥10,700	¥8,100	¥9,600
荒川区	Arakawa-ku	아라카와구	荒川区	¥8,300	¥9,800	¥7,400	¥8,800
北区	Kita-ku	기타구	北区	¥8,800	¥10,400	¥7,900	¥9,300
豊島区	Toshima-ku	도시마구	丰岛区	¥8,900	¥10,500	¥8,000	¥9,400
中野区	Nakano-ku	나카노구	中野区	¥7,900	¥9,400	¥7,100	¥8,400
杉並区	Suginami-ku	스기나미구	杉并区	¥8,500	¥10,100	¥7,600	¥9,000
世田谷区	Setagaya-ku	세타가야구	世田谷区	¥6,900	¥8,300	¥6,200	¥7,400
板橋区	Itabashi-ku	이타바시구	板桥区	¥9,900	¥11,600	¥8,900	¥10,400
練馬区	Nerima-ku	네리마구	练马区	¥10,200	¥12,000	¥9,100	¥10,800
武蔵野市	Musashino-shi	무사시노시	武蔵野市	¥11,200	¥13,200	¥10,000	¥11,800
三鷹市	Mitaka-shi	미타카시	三鷹市	¥10,600	¥12,500	¥9,500	¥11,200

午後10時~午前5時にご利用いただいた場合は、深夜早期増適用定額運賃となります。
Fixed fares applicable to late night and early morning premiums are charged for rides between 10 pm. and 5 a.m.
오후10시~아침5시 사이에 이용하실 경우 야간초기증용 정액운임이 적용됩니다.
从夜間10点到早晨5点乘坐时，适用于深夜、早晨增价附加的固定费用。

● 障害者手帳(身体・知的・精神)の交付を受けている方がご利用の場合は、障害者手帳のご提示により障害者割引制度が適用されます。
Persons with physical, intellectual, or mental disability certificates are eligible for discounts for the disabled upon presentation of their certificates.
장애인 수첩 (신체/지적/정신) 사용자가 이용하실 경우 장애인 수첩을 제시하면 장애인 할인제도가 적용됩니다.
● 残疾人证件(身体、智力、精神)持有者乘坐时，出示残疾人证件后可享受残疾人优惠制度。

特別区 区三三三
使用開始日: 平成29年11月30日

国際的なサービス評価を一層高めていきます。



東京のタクシーサービスは世界一

滝川クリステル氏よりIOC総会内における東京招致プレゼンテーションで、**東京のタクシー評価が世界で1位**という事を紹介していただきました。

原文一部抜粋

世界を旅する7万5,000人の旅行者を対象としておこなった最近の調査によると、東京は世界で最も安全な都市です。この調査ではまた、東京は次の項目においても**第1位**の評価を受けました。公共交通機関、街中の清潔さ、そしてタクシーの運転手の親切さにおいてもです。

■ タクシーの運転手は親切だったか？

東京 (日本)	7.71
カンクン (メキシコ)	7.69
シンガポール	7.58
プンタカーナ (ドミニカ)	7.46
ダブリン (アイルランド)	7.45

■ タクシーサービスの総合的な評価は？

東京 (日本)	8.18
シンガポール	8.12
ドバイ (アラブ首長国連邦)	7.84
ダブリン (アイルランド)	7.70
ロンドン (イギリス)	7.61

出典：2012年トリップアドバイザー 旅行者による世界の都市調査結果



世界へ向けた情報発信 <http://www.taxi-tokyo.or.jp/english/>

海外・世界へ向けた情報提供を目的とした「**英語版**」ホームページや、東タク協ホームページにPDFファイルにて掲載している「**東京のタクシー**」英語版を通じ、訪日旅行者など外国人のお客様へのPRに努めています。



英語版トップページ



"Welcome to Tokyo!" ページ



タクシーサービスの向上

より多くのお客様に、気軽にご利用いただけるよう、さまざまな施策を実施しています。

「いざ産院へ」のとき、24時間いつでも駆けつけます。



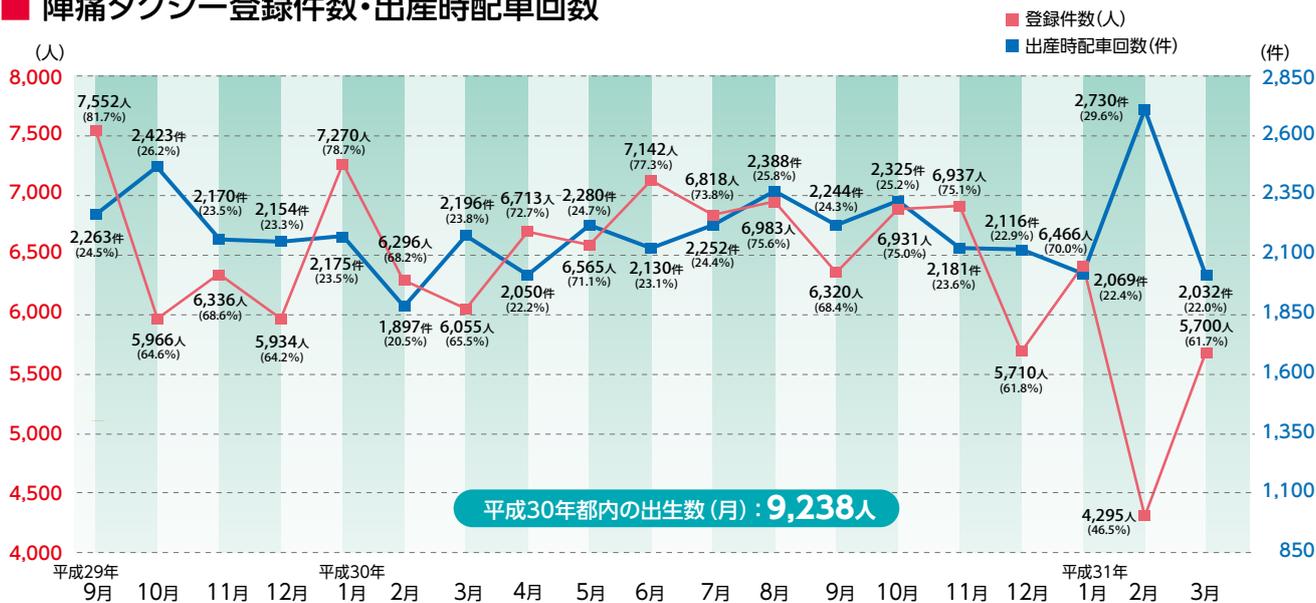
陣痛タクシー(マタニティ・タクシー／妊婦対応)

事前にお客様の情報をご登録いただくことで、24時間365日いざという時に素早く確実に病院へ向かうことが可能で、タクシーに乗ってからの乗務員への道案内も不要です。

2012年よりサービスを開始し、都内法人タクシー約31,000台の約70%が対応可能となっており、都内の妊婦の方の約7割の方が登録、約4割の方が出産時に陣痛タクシー(マタニティ・タクシー)を利用していることがわかります。



■ 陣痛タクシー登録件数・出産時配車回数



参照：平成30年東京都人口動態統計年報(確定数)のあらし 関東自動車無線協会 無線タクシー配車実績表

顔なじみのドライバーだから、お子様の送迎に安心です。



キッズタクシー(育児支援)

キッズ担当の顔なじみの精鋭乗務員、料金後払い対応により、お子様だけのご乗車を可能にします。主に学校、塾、ご自宅間の送迎に人気です。また、新生児・乳幼児をお連れの場合にも周囲を気にすることなく、ゆったりとご乗車いただけます。



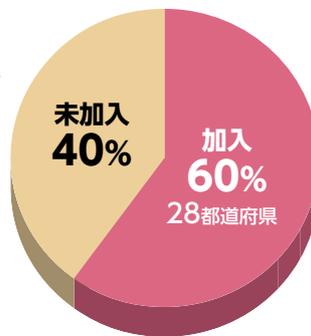


「子育てタクシー」とは…

一般社団法人全国子育てタクシー協会が提供する、子育て家庭の送迎をサポートするサービスです。荷物が多くなりがちな乳幼児を連れた外出のサポート、保育園や学童保育所、塾などに保護者の代行としてのお迎え、陣痛時のスムーズな送迎など、全国子育てタクシー協会の研修を受けた専任のドライバーが乗務する、お子さんやその保護者、また妊娠中の方に優しいタクシーです。



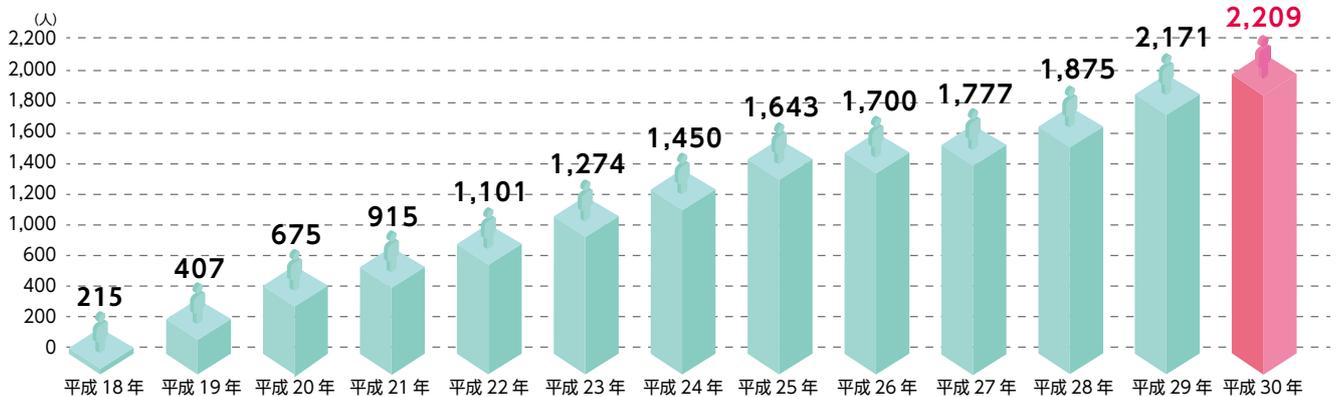
■ 子育てタクシー登録都道府県数



出典：一般社団法人全国子育てタクシー協会
(平成30年度)

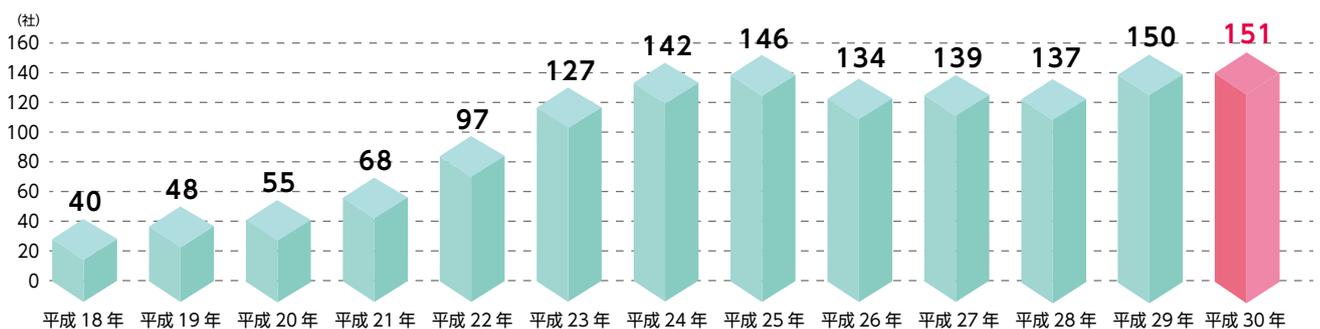


■ 全国の子育てタクシー登録ドライバー数



出典：一般社団法人全国子育てタクシー協会 (平成30年度)

■ 全国の子育てタクシー登録会社数



出典：一般社団法人全国子育てタクシー協会 (平成30年度)



東京各地や近県の主要観光地を、認定ドライバーがご案内します。



東京観光タクシー

タクシー活性化策の取り組みの一つとして2012年に、観光に関わる有識者、行政機関、関係団体、タクシー業界等で構成する東京観光タクシー推進協議会を発足し、認定制度を創設しました。三つの検定・研修を終えた方を東京観光タクシードライバーとして認定することにより、観光スキルに特化したドライバーでの、東京観光タクシーをご利用いただけることとなりました。

- 東タク協HP「東京観光タクシー」ページ
http://www.taxi-tokyo.or.jp/kanko_taxi/



東京観光タクシー推進協議会

有識者

関係団体

行政機関

(一社)東京ハイヤー・
タクシー協会
タクシー活性化 PT
(事務局兼)



制度構築・意見交換

東京観光タクシードライバー認定までの流れ

東京シティガイド検定
実施機関：
(公財) 東京観光財団



ユニバーサルドライバー研修
研修実施機関：
(一社) 東京ハイヤー・タクシー協会等



合格

受講済

東京観光タクシードライバー認定研修

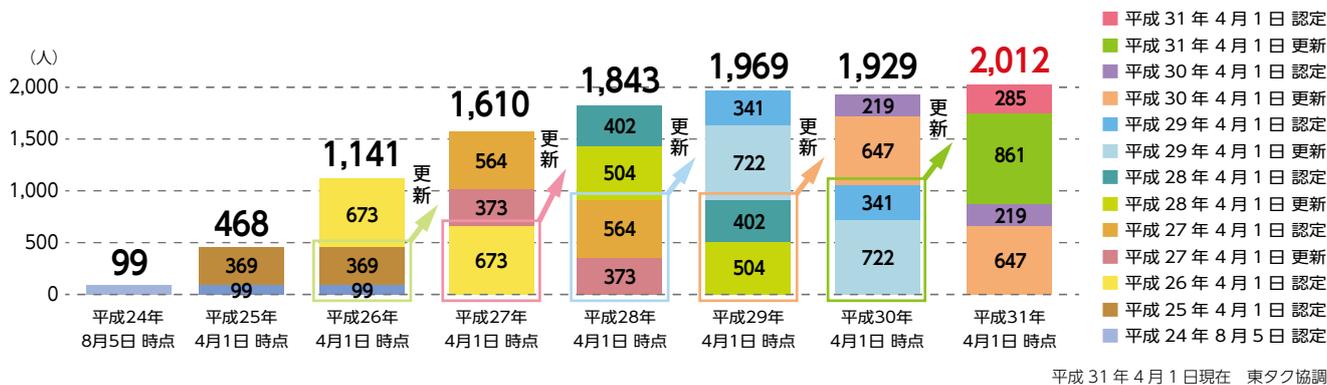
研修終了

東京観光タクシー認定ドライバー



■ 東京観光タクシードライバー認定者推移

2020年までに**3,000人**を認定することを目標としています。当制度は2年毎の更新制度を設けており、特に初めて更新する者は更新研修を受講する必要があり、スキルアップを図っております。



■ 東京観光タクシードライバー認定者のメリット

東京観光タクシーは同行して観光案内、カメラマン、ヘルパーをこなすマルチプレイヤーとなることを推奨しています。ロゴマグネットと認定証の提示により、以下の内容にて特別に優遇措置をいただいております。認定ドライバーが営業しやすい環境を整えるべく、今後も拡大していきたいと考えています。

- **東京タワー**
駐車場、入場料無料(乗務員のみ)
- **東京スカイツリー**
駐車場 2 時間無料
- **皇居**
観光タクシー専用駐車場確保 1 回 300 円
- **都庁**
優先駐車場に駐車可能。駐車場 1 時間無料
- **江戸東京博物館**
常設展入場無料(乗務員のみ)
特別料金適用(1 時間 500 円)



■ 長距離東京観光タクシー

富士山や富岡製糸場等が世界遺産に登録されたことで、遠方への需要が高まりました。そこで、お客様のお求めやすいコース設定をすることにより、気軽に東京観光タクシーでも各観光地にご利用いただけることとなりました。

【ルートの設定例】

- 東京～富士箱根
- 東京～富岡製糸場・草津温泉
- 東京～御殿場プレミアム・アウトレット：各ルート **55,000円(運賃)**
(*この料金にガイド料金や、駐車代などが別途発生いたします。)





お客様との積極的なコミュニケーションを図っています。

広報活動

■ ホームページ <http://www.taxi-tokyo.or.jp>

業界の現状、最近のタクシーサービスやCSR 活動紹介などを内容とするホームページを開設し、一般利用者に対する最新情報の提供に努めています。また英語版も公開し、海外・世界に向けても情報を発信しています。



日本語版トップページ



協会概要・アクセスページ



英語版トップページ

■ T's life <http://tslife.taxi-tokyo.or.jp/>

WEBマガジン「T's life」では、ドライバーのオススメなグルメスポットを紹介する「T級グルメ」、実際に働くタクシードライバーへのインタビュー記事「スマートクルー」、車載ドライブレコーダーが捉えた事故を回避した瞬間の「ヒヤリハット」映像掲載や一般の方が知っているようで、あまり知られていないタクシーの新しい魅力を紹介した新コンテンツ「タクシーナリー!」など、よりタクシーを身近に感じていただけるコンテンツを展開しています。

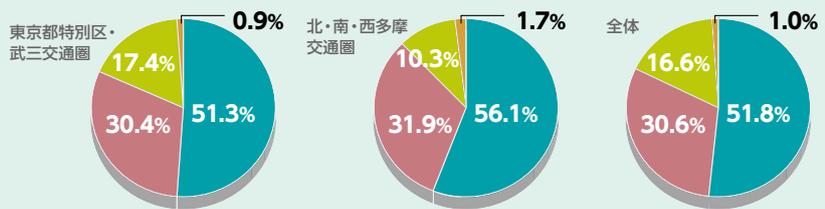


■ アンケート調査の実施

一般利用者がタクシーに対し、どのようなイメージやご意見を持っているか、またサービスはどうあるべきかなどについてのアンケート調査を毎年実施し、平成30年については8月1日から8月20日までの間、都内主要タクシー乗り場において利用者へ直接配布するとともに、無線タクシー利用者を対象に合計10,000枚を配布し、それを基にサービス改善に反映させています。

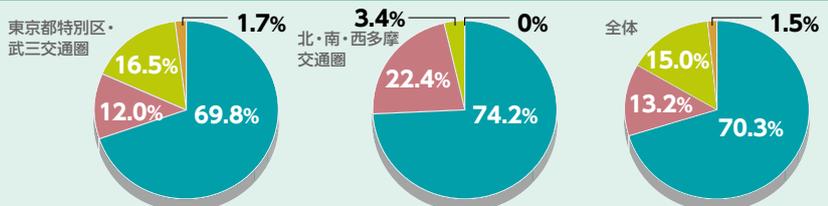
Q1：1ヵ月に、どのくらいご利用になりますか？

■：1～3回くらい
■：4～10回くらい
■：それ以上 ■：無回答



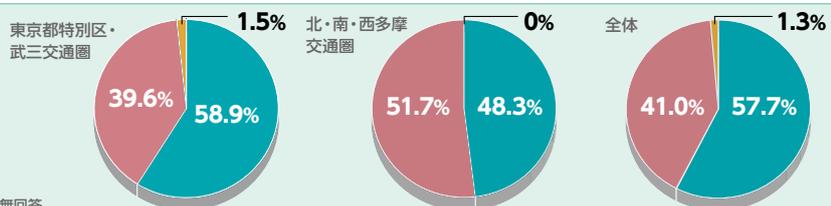
Q2：現在のタクシー運賃は、「ドア・ツー・ドアの特性」を考えた時、運賃水準についてどのようにお考えですか？

■：まあまあと思う ■：高いと思う
■：安いと思う ■：無回答



Q3：2020年に向け、全ての人が乗りやすいユニバーサルデザインタクシー（トヨタ・ジャパントクシー、日産・NV200タクシーなど）の導入を進めています、ご利用になったことがありますか？

■：利用したことがある ■：利用したことがない ■：無回答



各種割引制度・サービスをぜひご利用ください。



障害者割引制度

身体障害者の方への割引に加え知的障害者の方に対してもメーター表示額の10%の割引を実施しています。



点字シールの表示

タクシー車内に「会社名」「車両番号」を表示した点字シールを貼付し、目の不自由なお客様へのサービスに努めています。



遠距離割引制度

長距離をご利用いただくお客様にお得な制度として「遠距離割引制度」を導入しています。



禁煙タクシー制度

車内の喫煙にかかわる健康被害の防止並びに快適性の一層の向上を図ることを目的とし、タクシー車内の全面禁煙化を実施しています。

