

平成25年度（第22回）

タクシーに関するアンケート調査結果

調査結果の概要

タクシーに関するアンケート調査は、平成4年に開始し、今年は22年目を迎えることになりました。

1ヶ月の利用回数、利用時間帯、運賃水準については、毎年調査を行っており、その変化をなるべくわかりやすくグラフで解説しております。

今回の概要調査については昨年と比較し

- ①1ヶ月の利用回数は、1～3回が(+4.0%) 4～10回が(-3.1%) それ以上は(-0.4%)であります。
- ②利用時間帯は、午前が(-0.8%) 午後が(-0.4%) 夜(+0.1%) 深夜早朝(+1.4%)であり、深夜早朝の利用率が増加しています。
- ③運賃水準については、安いと思うが(+1.5%) まあまあと思うが(+1.0%) 高いと思うが(-0.4%)の傾向であり、高いと思うが僅かに減少しています。

今回のアンケートは平成14年2月の改定道路運送法施行後12年目を迎えた調査であります。運賃規制の弾力化、需給調整規制の廃止による供給過剰状況が進展する中で、

- ①法人タクシー事業者のランク制度である「優良会社ランク制度」の周知度、
- ②流し・タクシー乗り場・無線タクシー利用時のタクシー選択について
- ③タクシーに求められるサービスについて、アンケート調査させていただきました。

調査については、アンケート用紙を前年と同じ10,000通(街頭配布8,000枚、無線顧客配布2,000枚)を配布し、回収率は8.2%(街頭配布8.9%、無線顧客配布5.4%)であり、前年の12.9%を4.7%減少しました。

調査実施にあたって幅広く利用者のご意見を調査するために、調査開始時と同様にタクシー乗り場で無作為に直接利用者にアンケート用紙を配布すると共に、各無線グループのチケット契約顧客へも配布し、回答をお願いしました。

調査結果について回答者の構成は

- 男女別では、男性46.5%、女性52.6%、回答無し0.9%であり、昨年と同様女性の方が多く回答いただきました。
- 年代別では、各年齢毎にほぼ15%以上の均等な回答が寄せられ(20才未満から30才台を除き)60才以上で38.5%と最も多く、男性60才以上で40.0%、女性では60才以上で37.9%の回答が寄せられました。
- 職業別では、全体で会社員38.4%、主婦24.5%で最も多く、男性では会社員51.4%、その他19.3%、女性では主婦46.7%、会社員27.4%が多く、職業での構成比率は大きなばらつきがありますが、昨年との構成比の大きな変化はありません。以上が今回のアンケートの概要であり、詳細については以下のページで報告させていただきます。

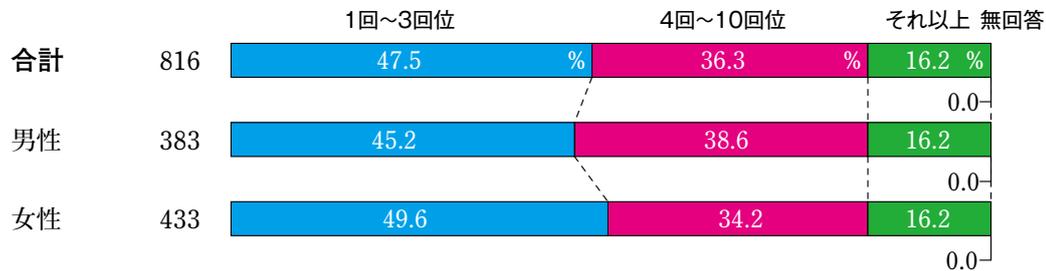
問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

イ. 1回~3回位。

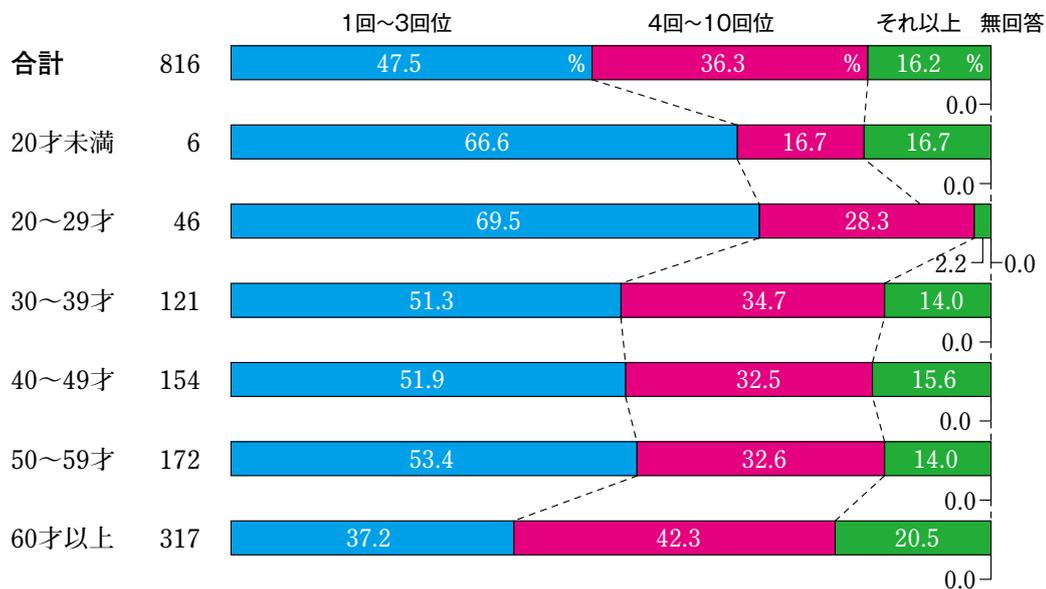
ロ. 4回~10回位。

ハ. それ以上。

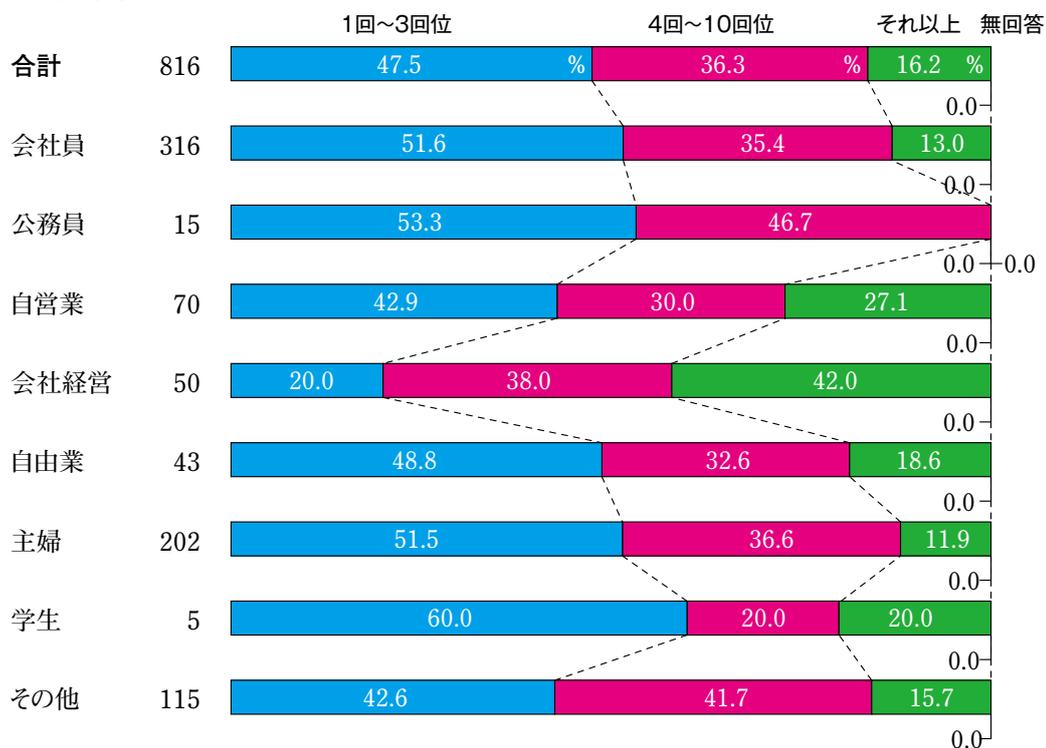
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

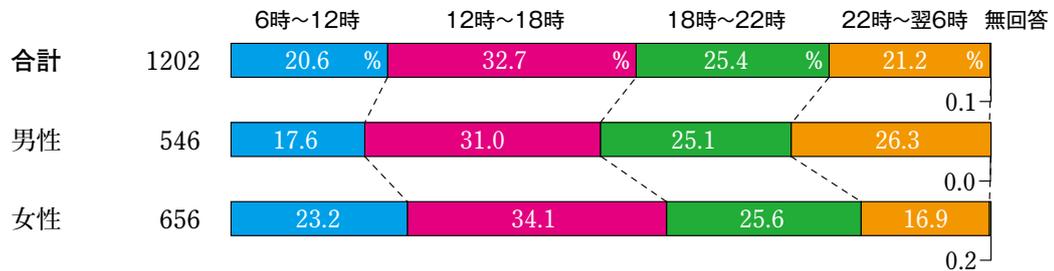
イ. 6時～12時

ロ. 12時～18時

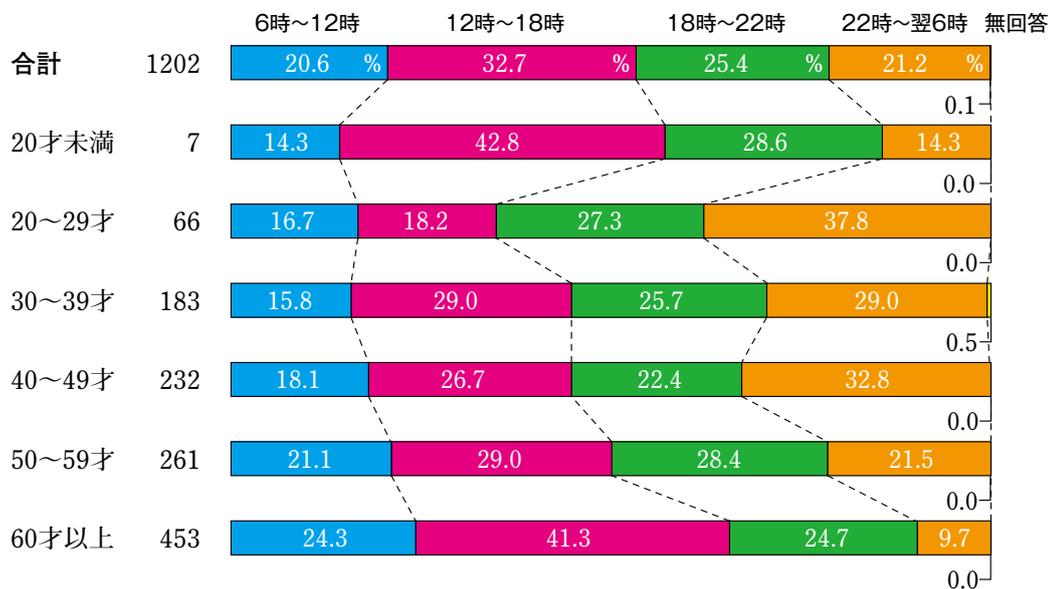
ハ. 18時～22時

ニ. 22時～翌6時

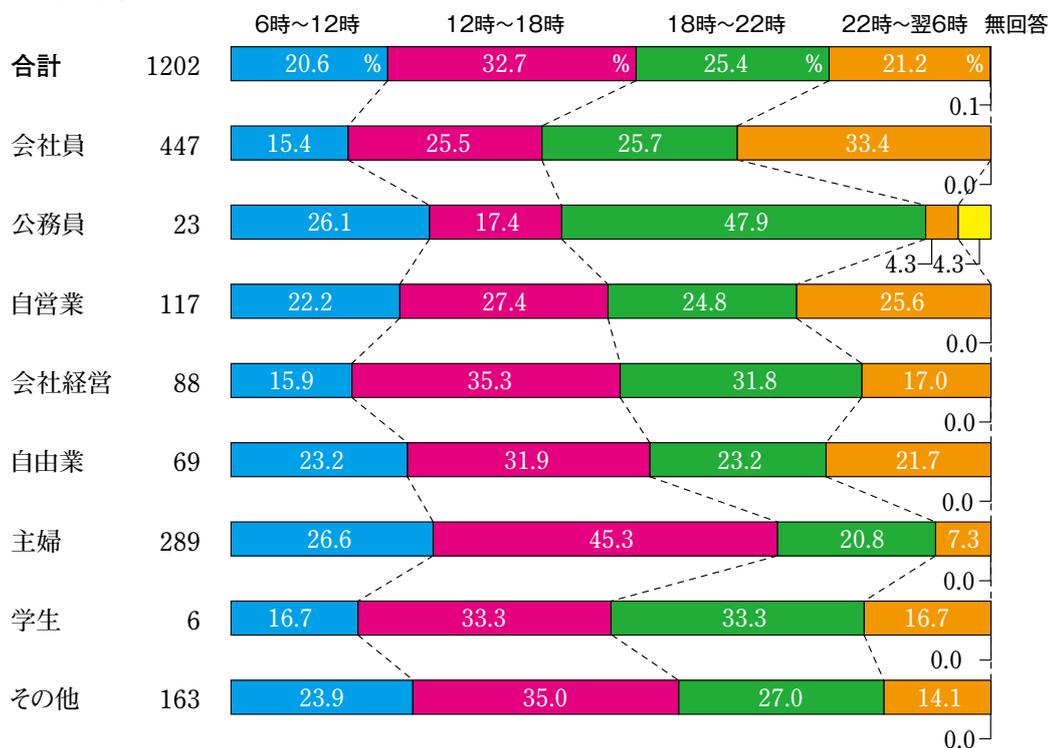
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

イ. 通勤・通学・商用

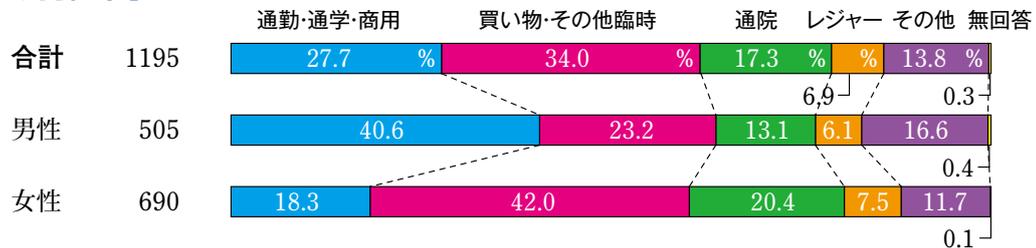
ロ. 買い物・その他臨時の時

ハ. 通院

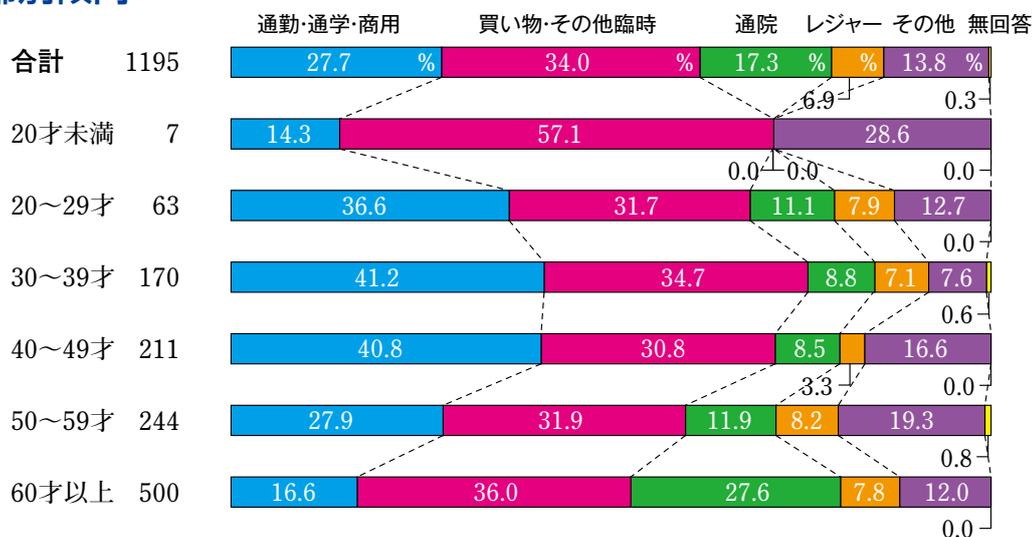
ニ. レジャー

ホ. その他

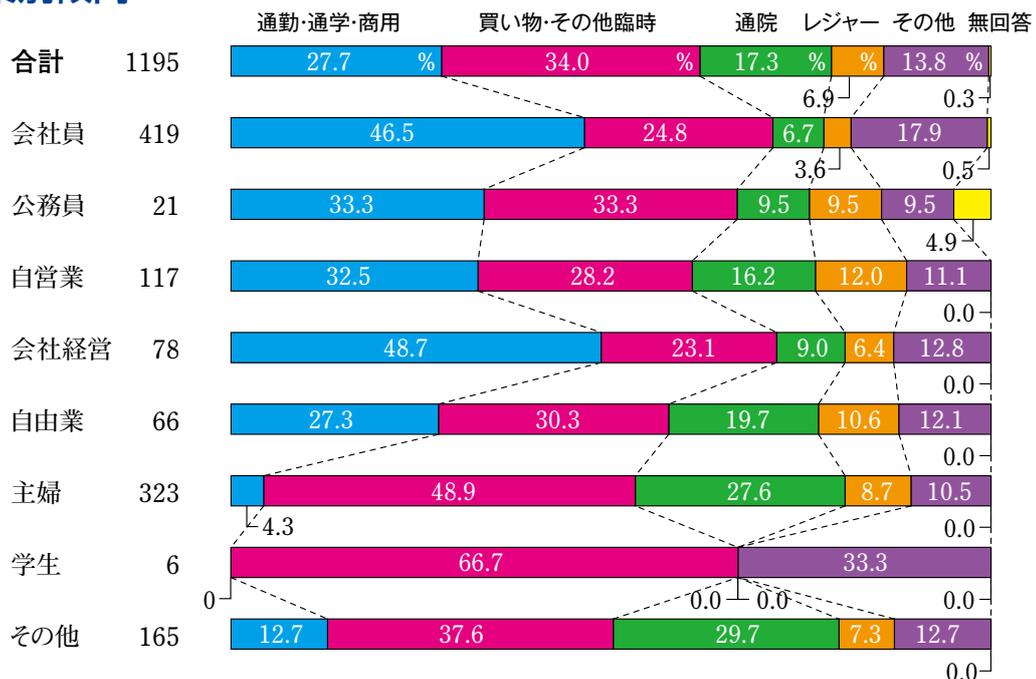
男・女別傾向



年齢別傾向



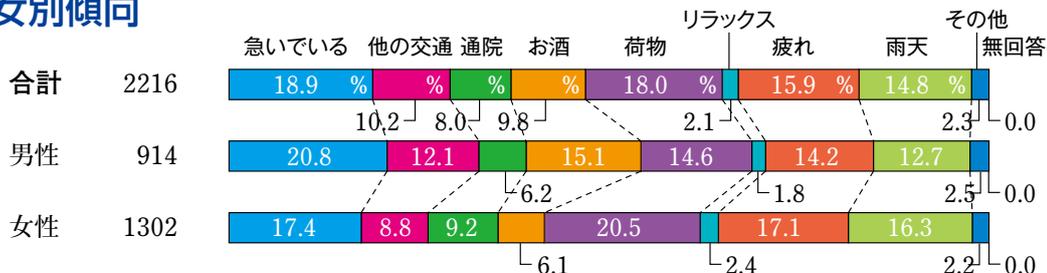
職業別傾向



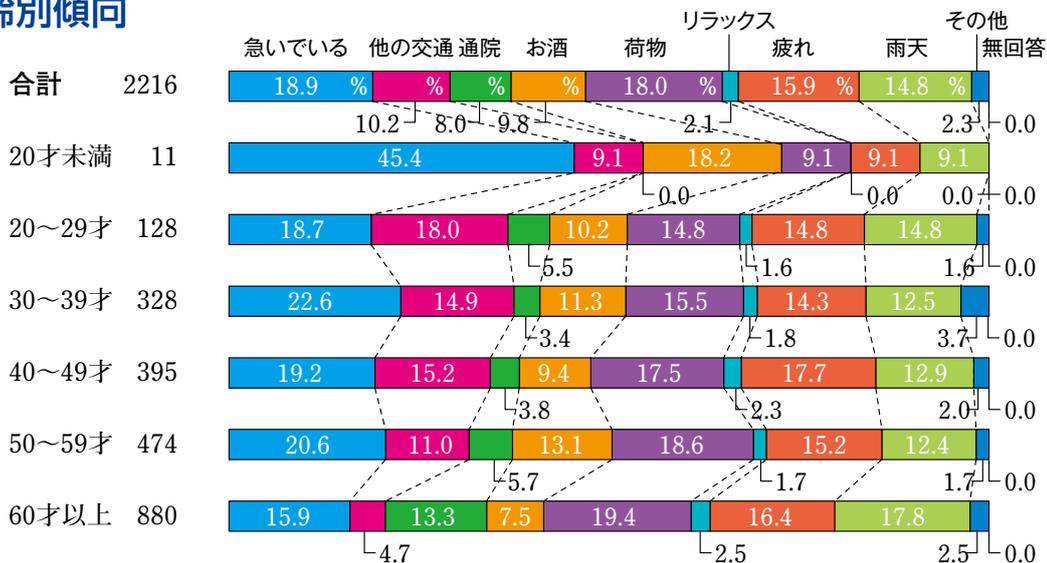
問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- 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

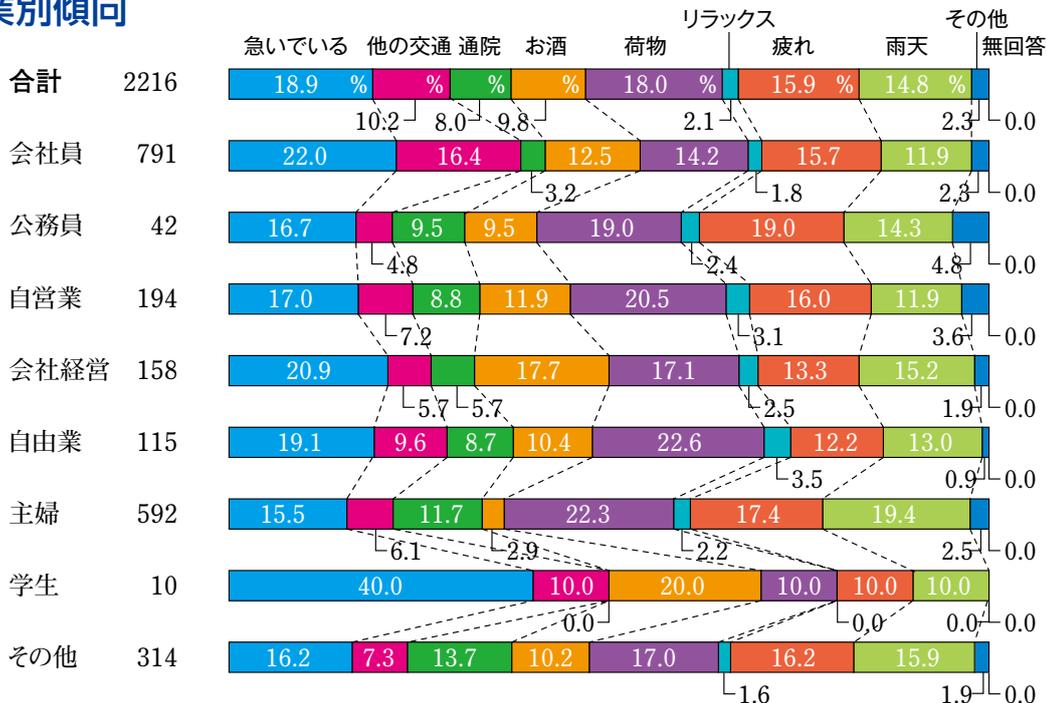
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問5. 平均1回あたりのご利用額は、次のどれですか？

イ. 710円（基本運賃）以下

ロ. 1,000円位

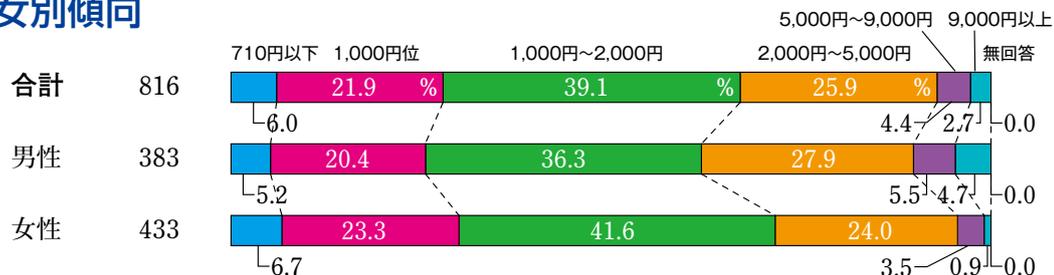
ハ. 1,000円～2,000円

ニ. 2,000円～5,000円

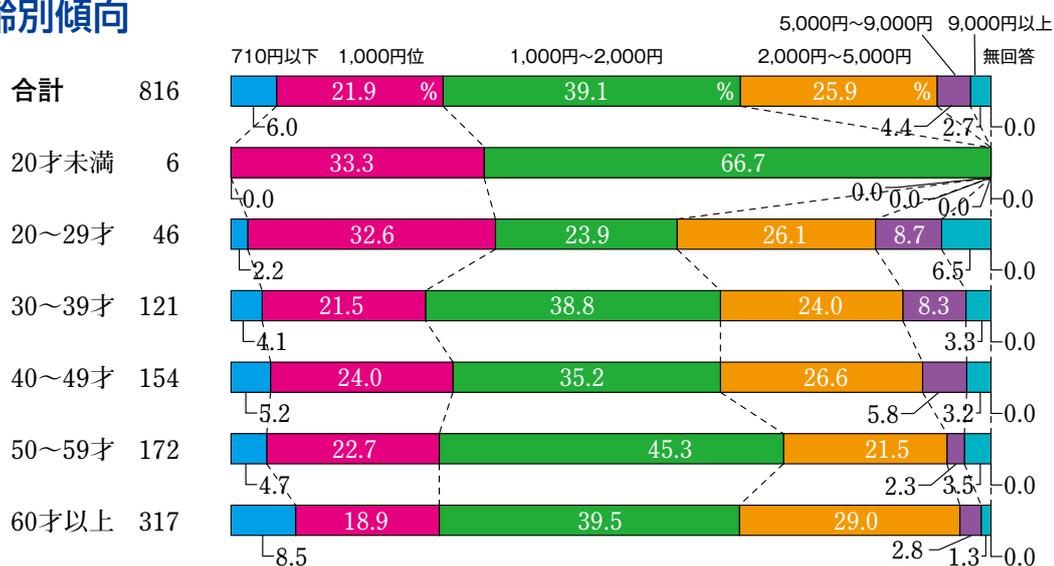
ホ. 5,000円～9,000円

ヘ. 9,000円以上

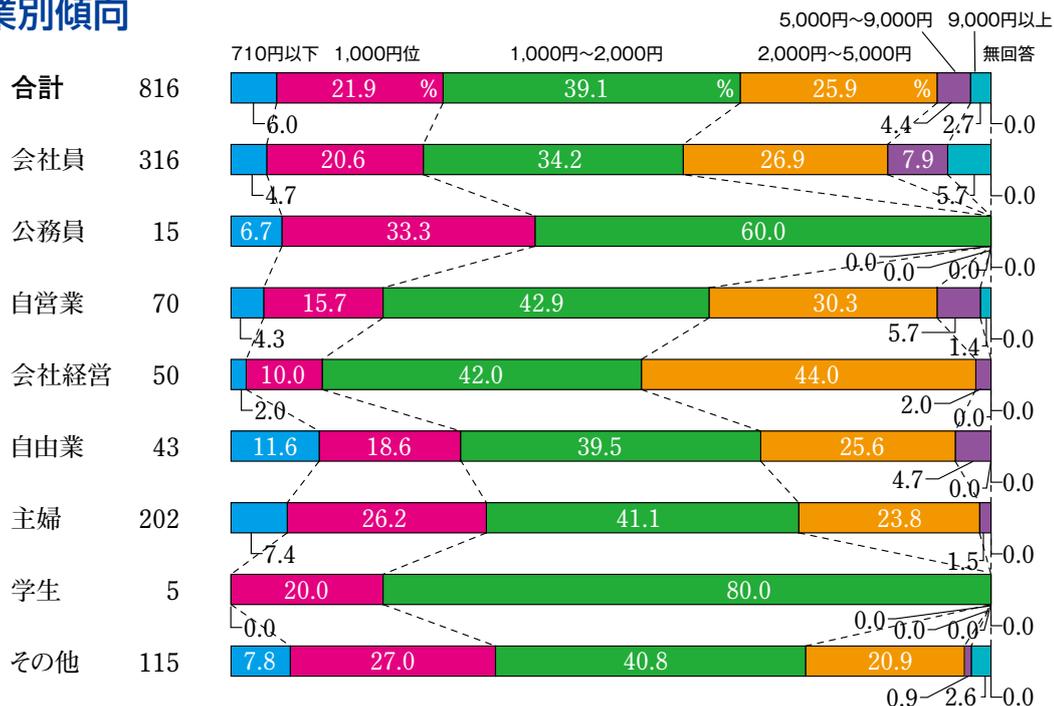
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問6.

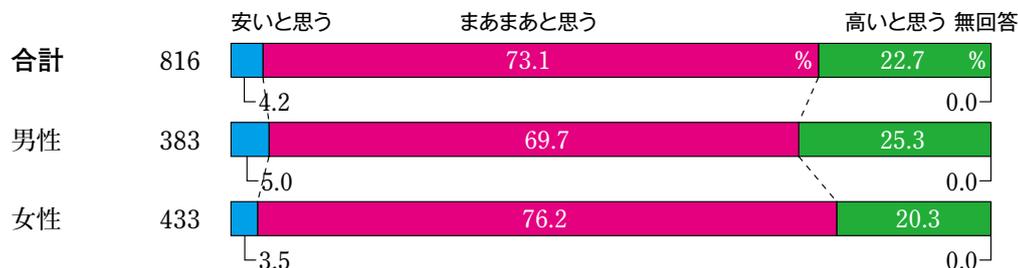
現在のタクシー運賃は、「ドア ツー ドア」の特性」を考えた時、
運賃水準についてどのようにお考えですか？

イ. 安いと思う

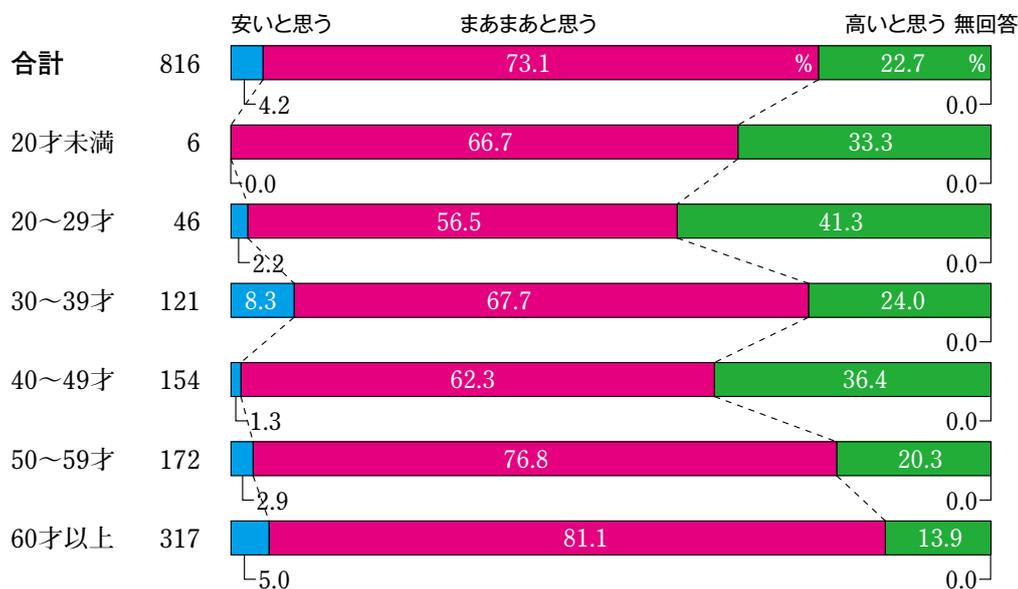
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

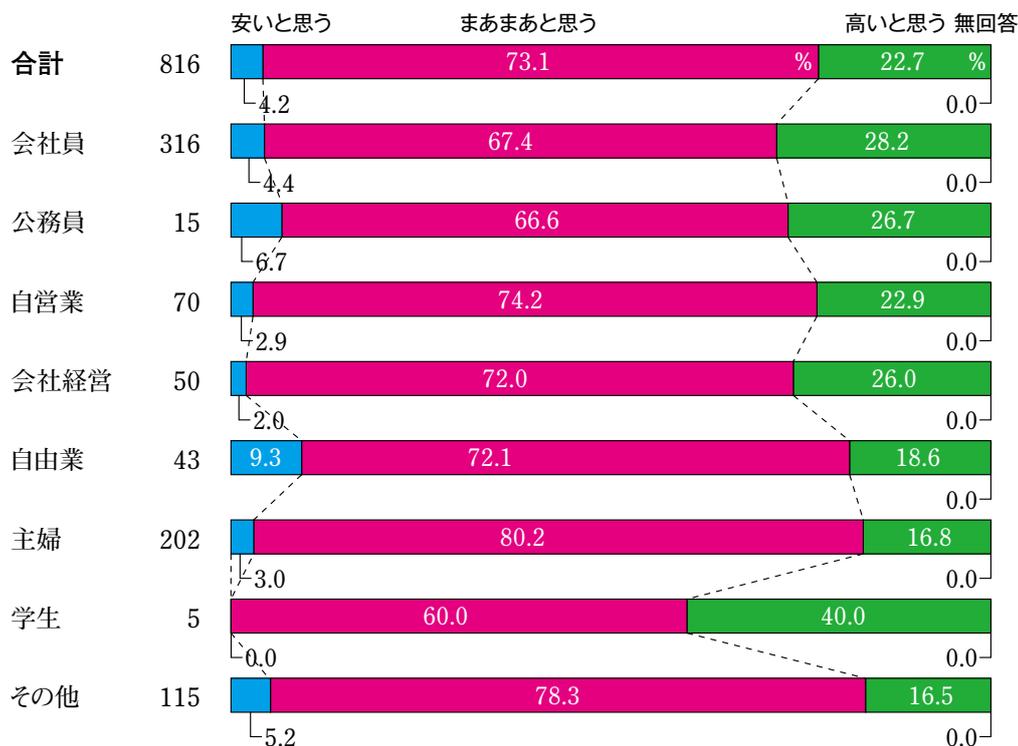
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7.

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となりました。

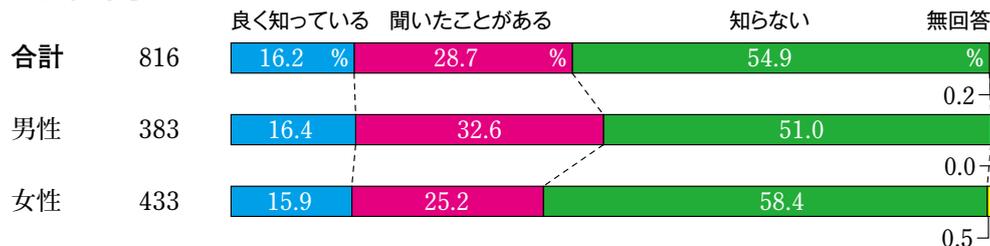
問7-1 ■このような『タクシー評価制度』についてご存じですか？

イ. 良く知っている

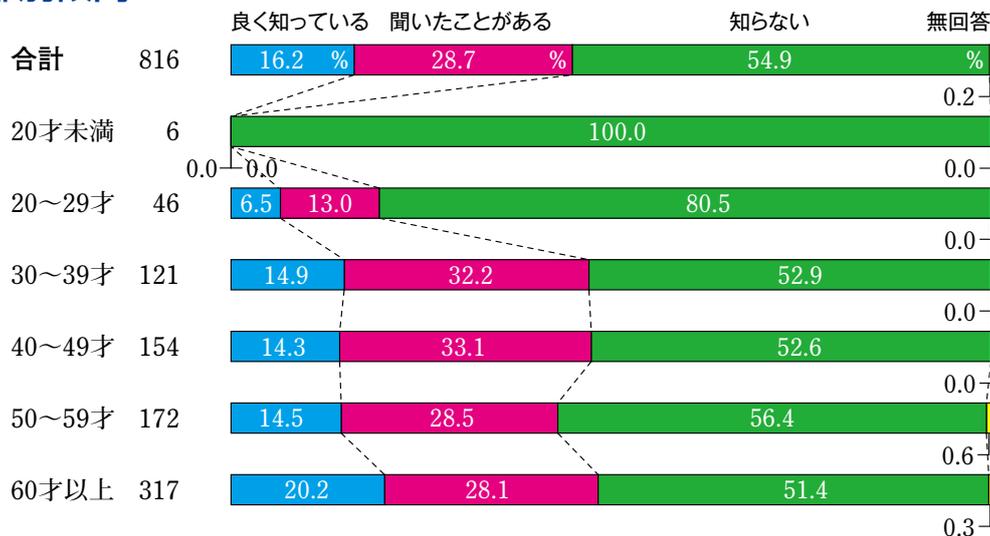
ロ. 聞いたことがある

ハ. 知らない

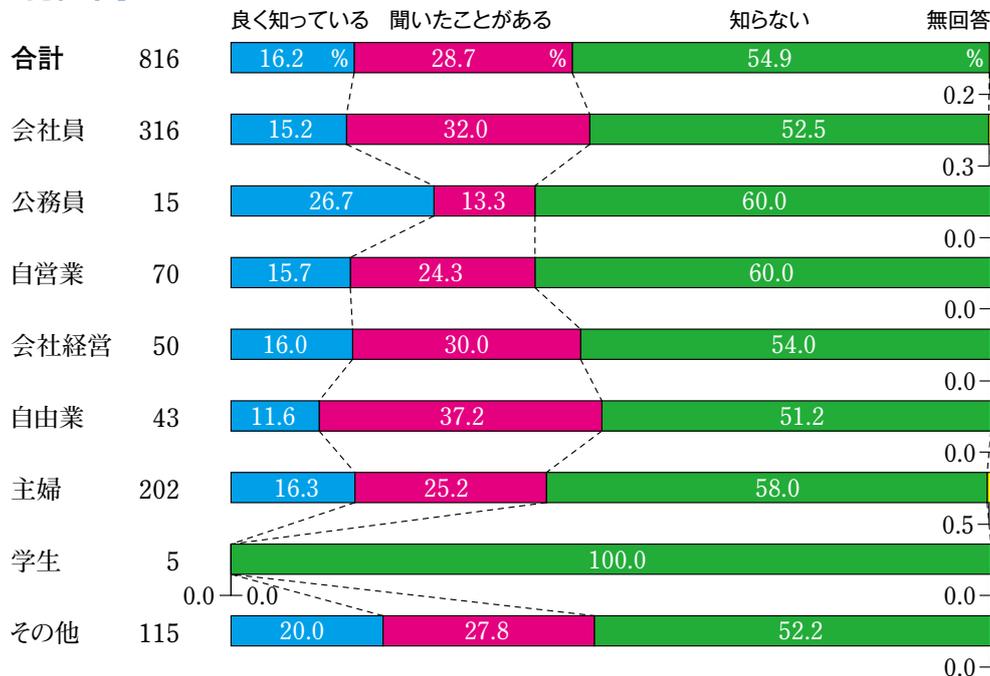
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

イ. 流しのタクシー利用時は？

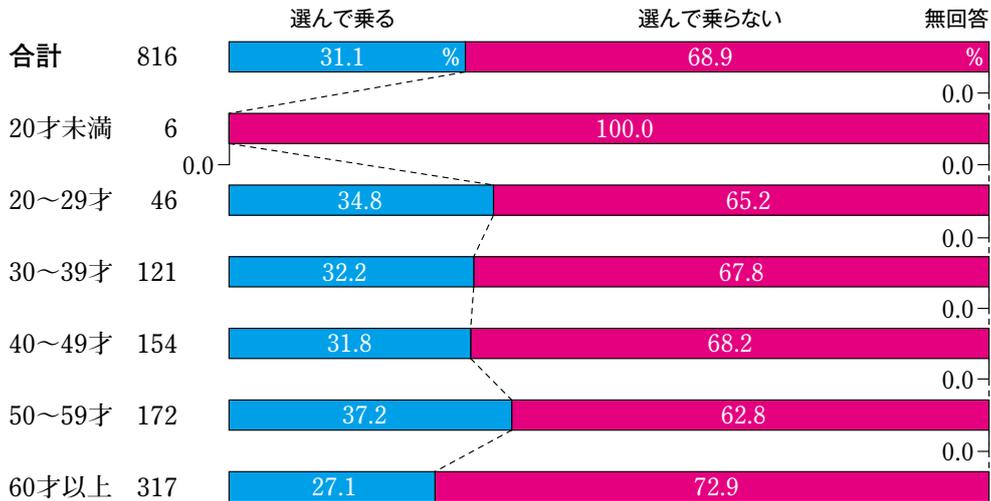
・選んで乗る

・選んで乗らない

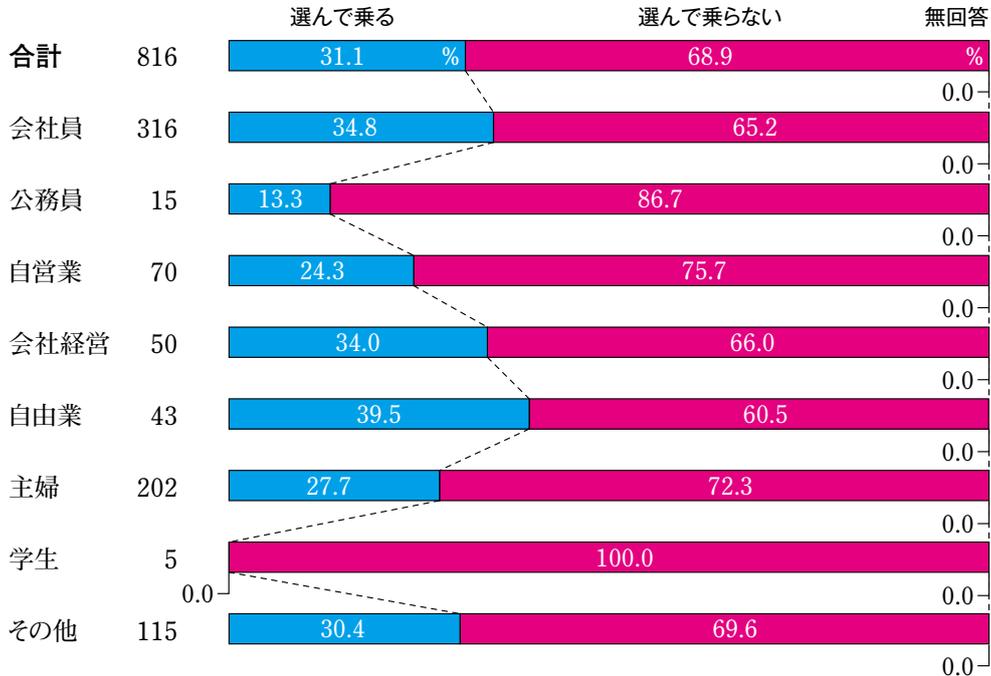
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

■今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

□.タクシー乗り場では？

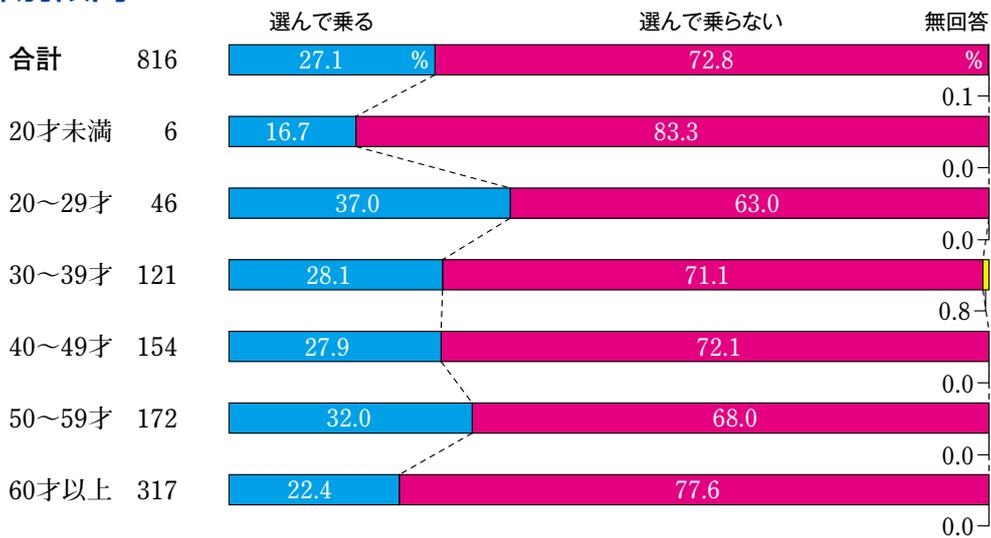
・選んで乗る

・選んで乗らない

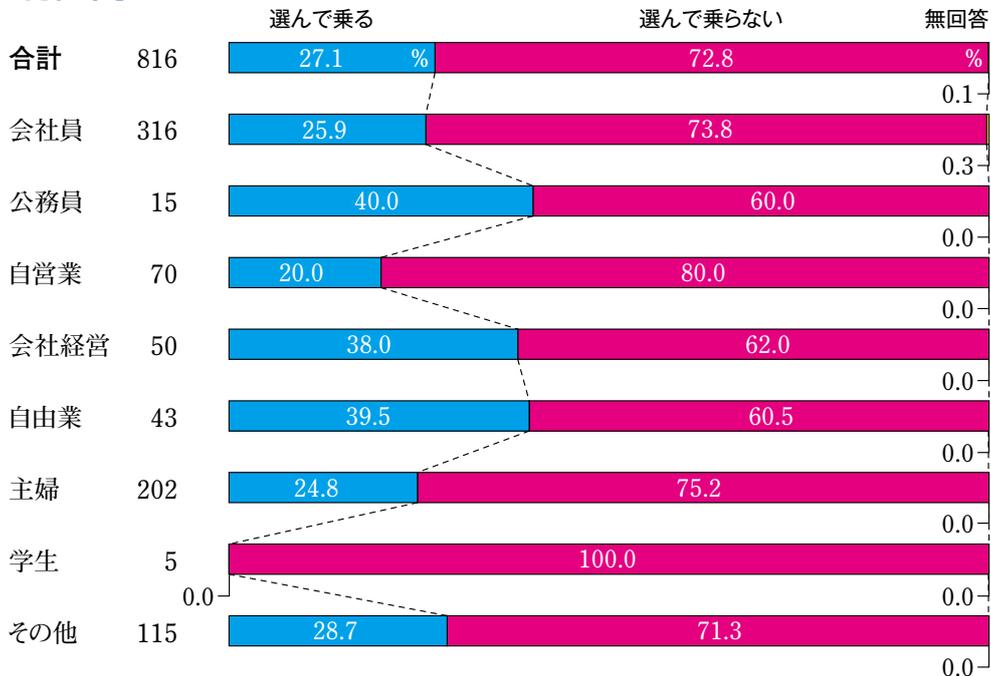
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

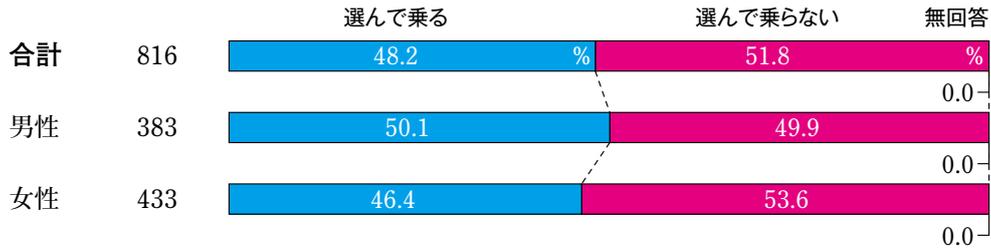
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

ハ. 無線タクシー利用時は？

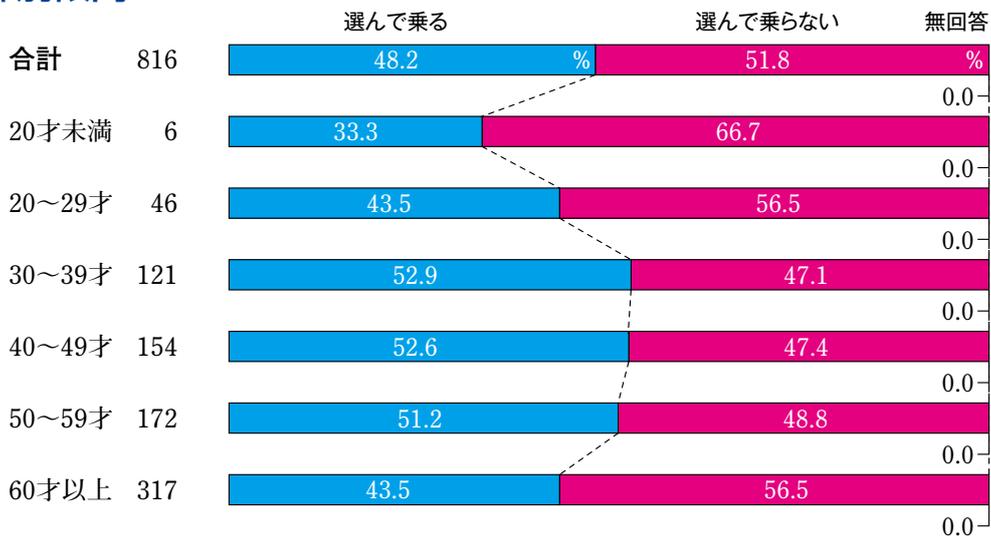
・選んで乗る

・選んで乗らない

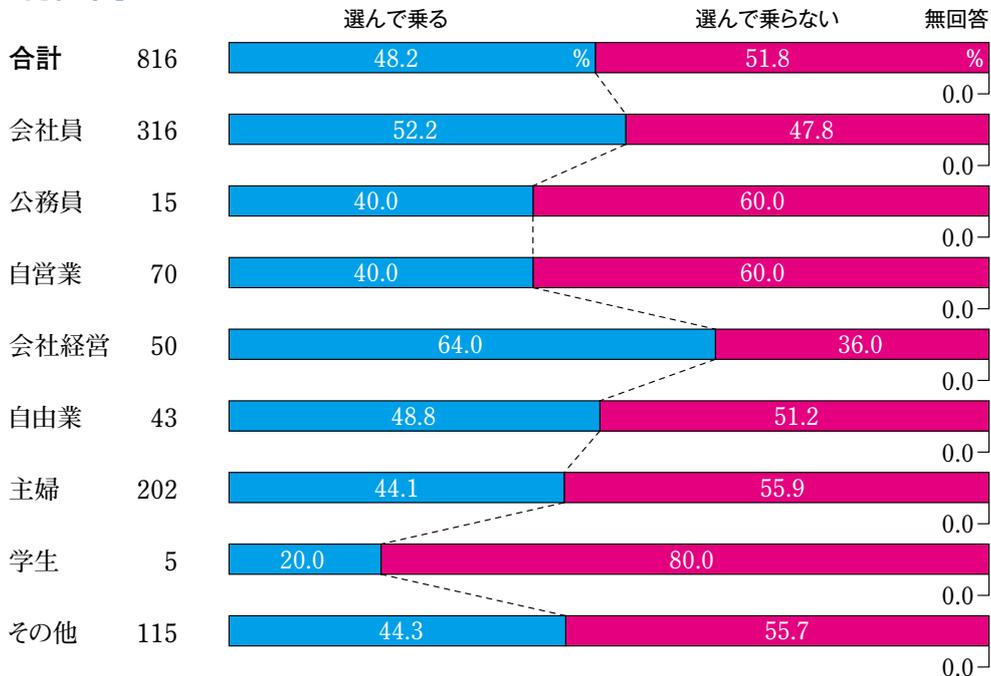
男・女性別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



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？

イ. 乗務員マナー

ロ. 乗務員の地理知識

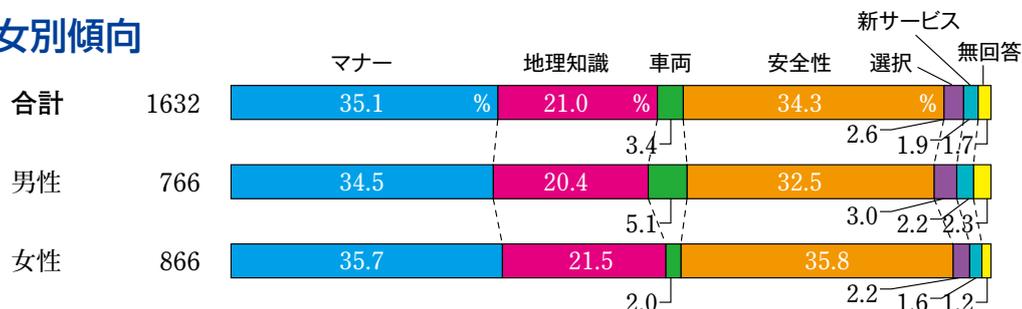
ハ. 車両のグレード・装備の充実

ニ. 安全性

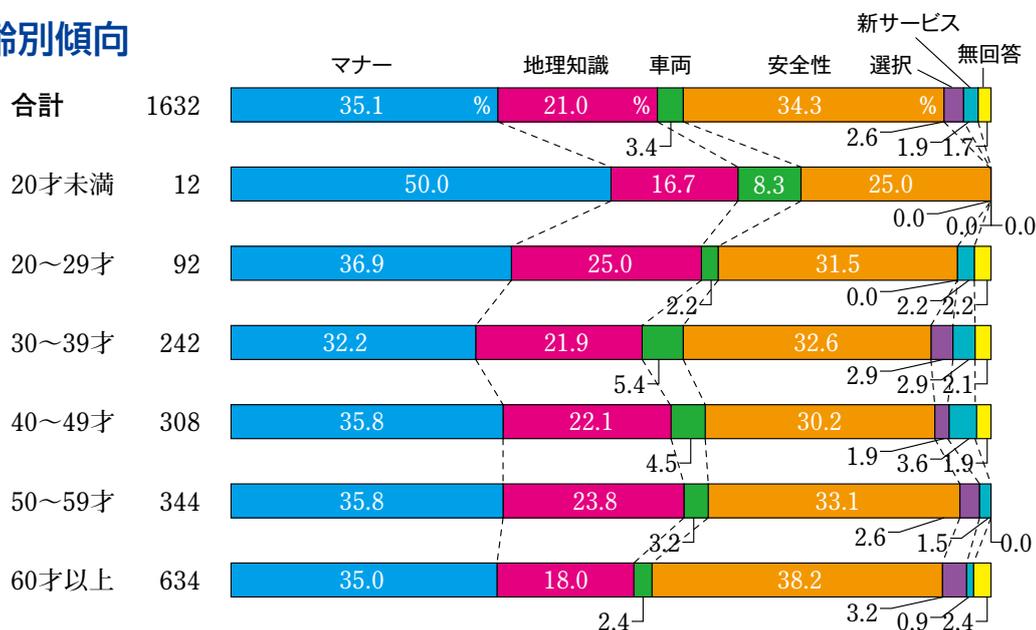
ホ. 乗りたいタクシーの自由な選択

ヘ. 新しいサービスの開発・提供

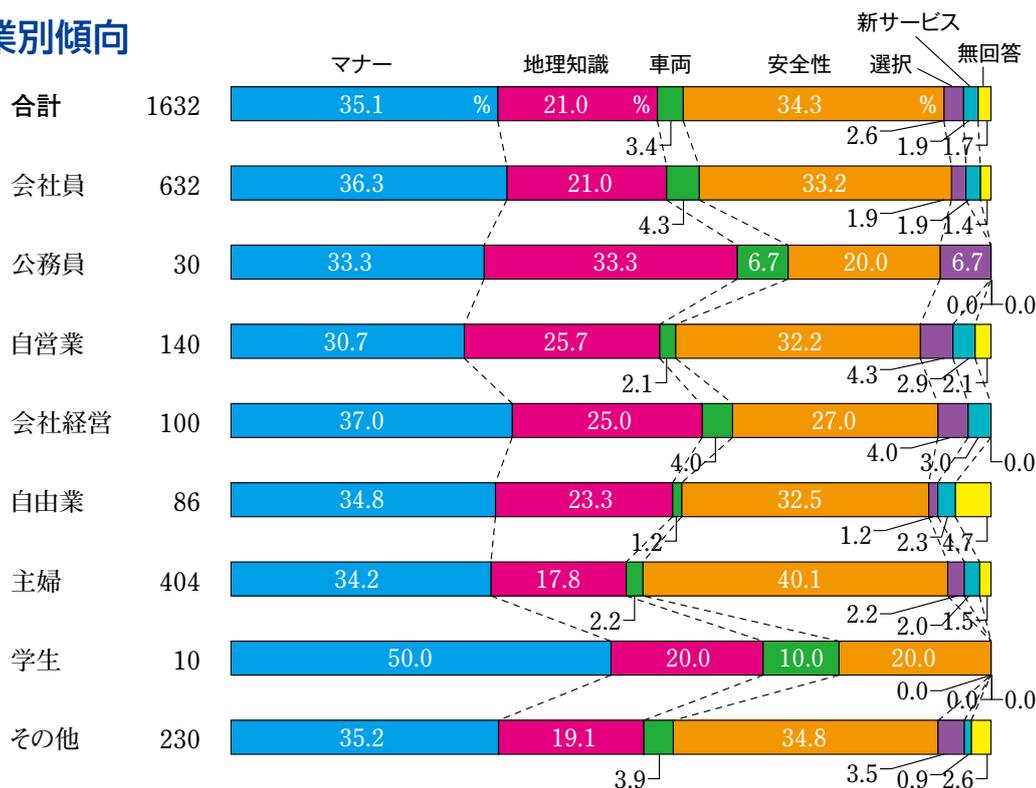
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



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、ご存じのサービスはありますか？

イ. 東京観光タクシードライバー認定者による観光タクシーの普及

ハ. 羽田空港定額運賃をはじめ定額運賃制の導入

ホ. 一般の方はもちろん、特に高齢の方や車椅子ご利用の方にとっても乗降しやすいユニバーサルデザインタクシー (UDタクシー) の導入

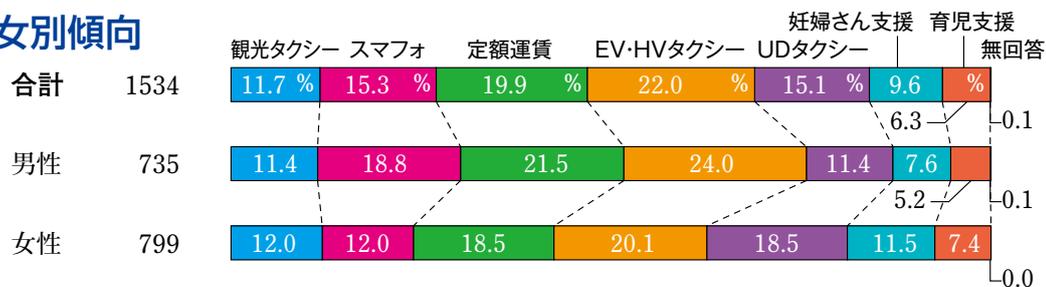
ト. 保護者の負担を軽減するための育児支援タクシーの導入

ロ. スマートフォンのアプリによる配車システムの導入

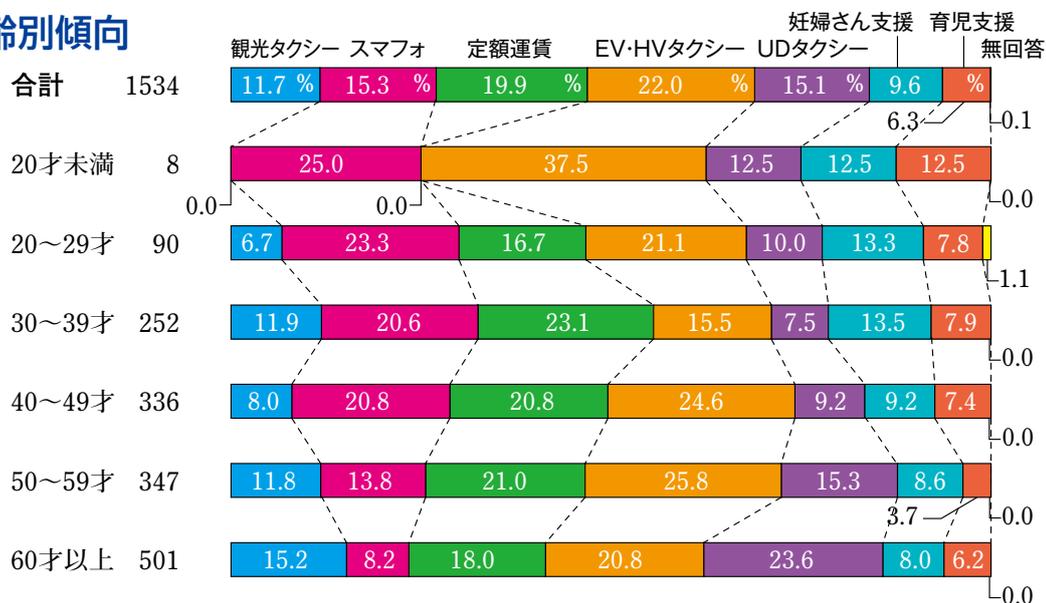
ニ. 電気自動車 (EVタクシー)、ハイブリッド自動車 (HVタクシー) の導入・促進

ヘ. 妊婦さんが安心してご利用できる支援タクシーの導入

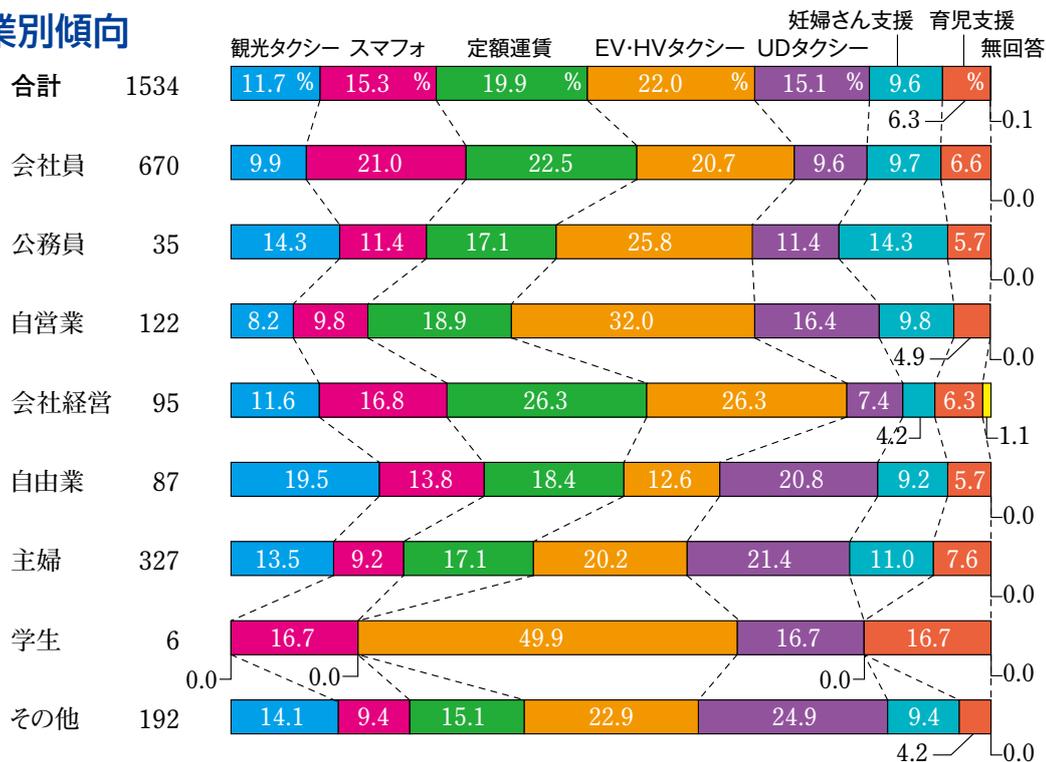
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



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？

イ. 東京観光タクシードライバー認定者による観光タクシー

ロ. スマートフォンのアプリによる配車システム

ハ. 羽田空港定額運賃をはじめ定額運賃制

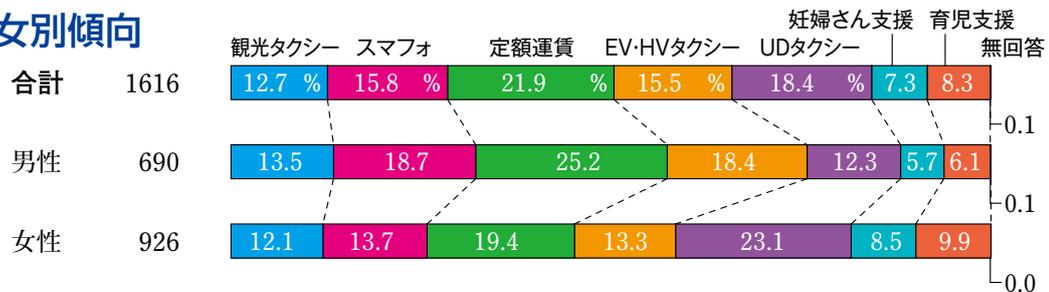
ニ. 電気自動車 (EVタクシー)、ハイブリッド自動車 (HVタクシー) のタクシー

ホ. 一般の方はもちろん、特に高齢の方や車椅子ご利用の方にとっても乗降しやすいユニバーサルデザインタクシー (UDタクシー)

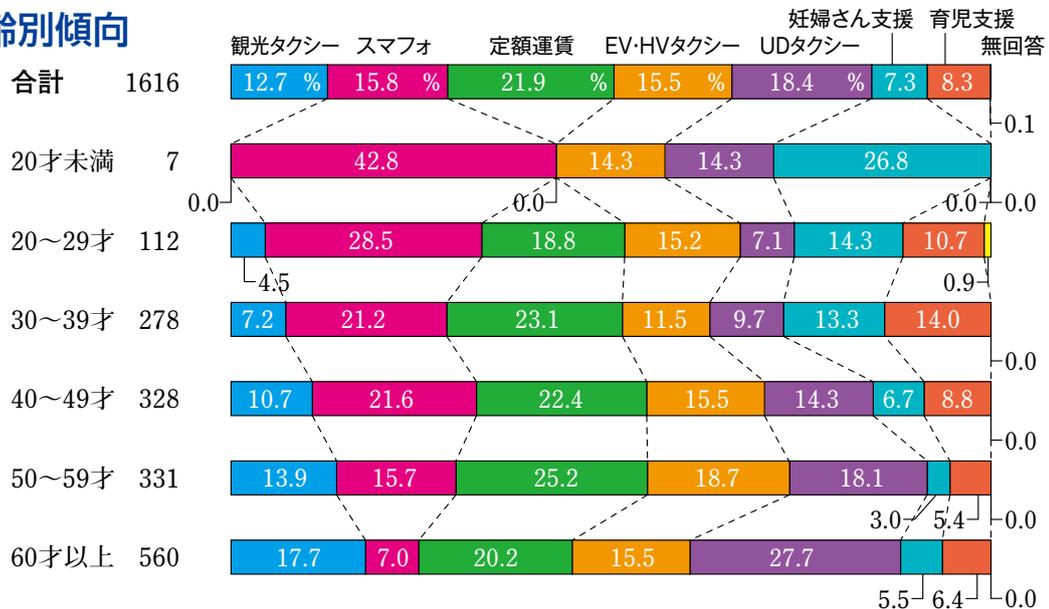
ヘ. 妊婦さんが安心してご利用できる支援タクシー

ト. 保護者の負担を軽減するための育児支援タクシー

男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

