

平成27年度（第24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24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。

今回の概要については昨年と比較し

- ①1ヶ月の利用回数は、1～3回が(±0.0%) 4～10回が(+2.6%) それ以上は(-2.8%)であります。
- ②利用時間帯は、午前が(+0.7%) 午後が(+2.7%) 夜(-2.6%) 深夜早朝(-1.0%) であり、午前と午後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(-1.2%) まあまあと思うが(+2.4%) 高いと思うが(-1.4%) の傾向であり、高いと思うが減少しています。

また、今回は従来 of 項目に加え、業界で積極的に採用を進めております女性乗務員に対して、どのように感じ期待をされているかについて、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8.7%(街頭配布8.7%、無線顧客配布8.7%)であり、前年の7.8%を0.9%増加しました。

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42.5%、女性55.5%、回答無し2.0%であり、昨年と同様に女性の方に多くの回答をいただきました。
- 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才を除き)60才以上で36.3%と最も多く、男性60才以上で35.3%、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41.0%、主婦25.3%で最も多く、男性では会社員、女性では主婦・会社員が多く、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。

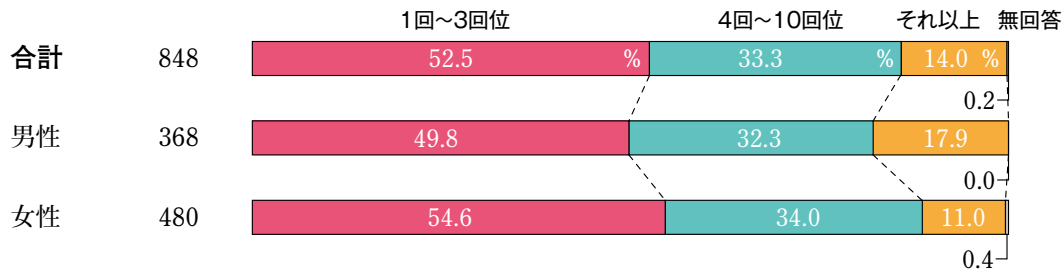
問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

イ. 1回~3回位。

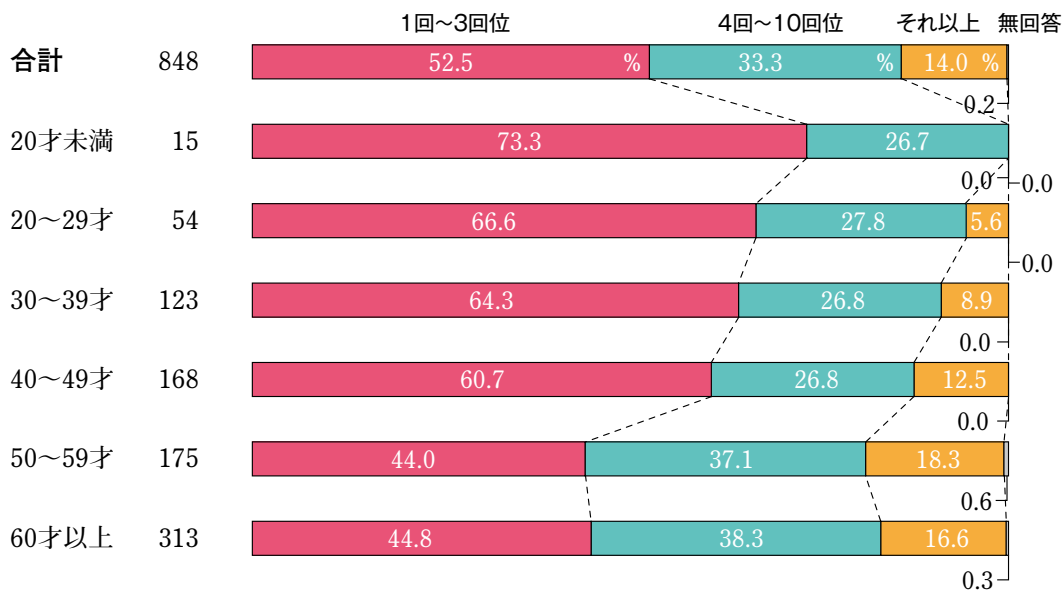
ロ. 4回~10回位。

ハ. それ以上。

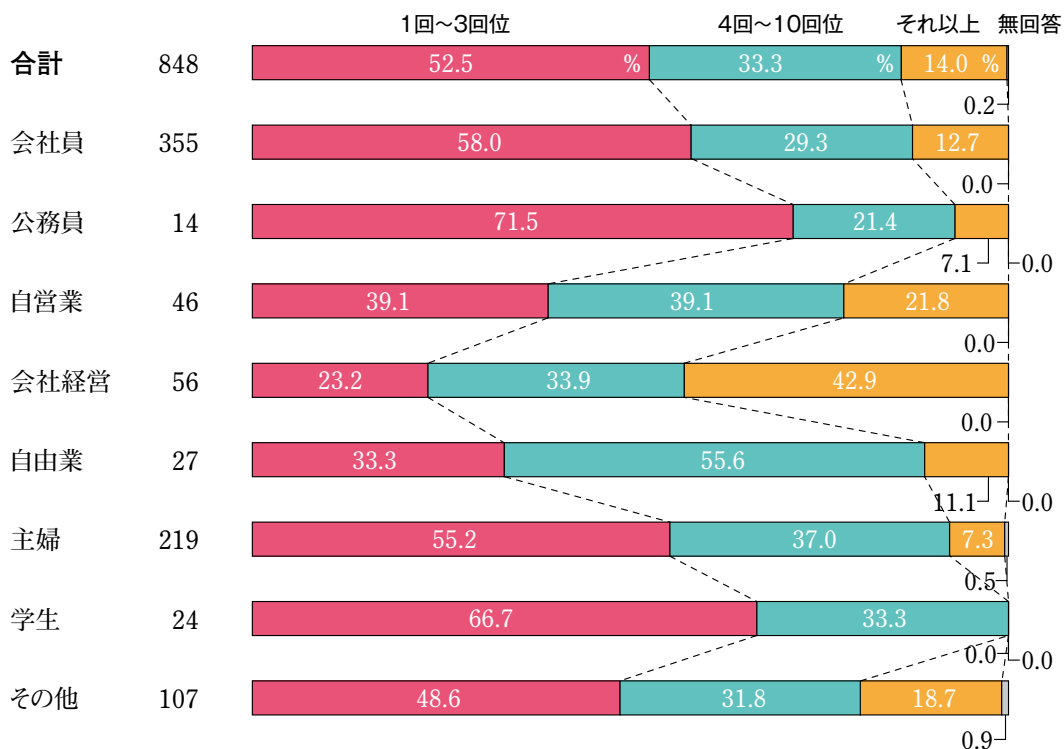
男・女別傾向



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？

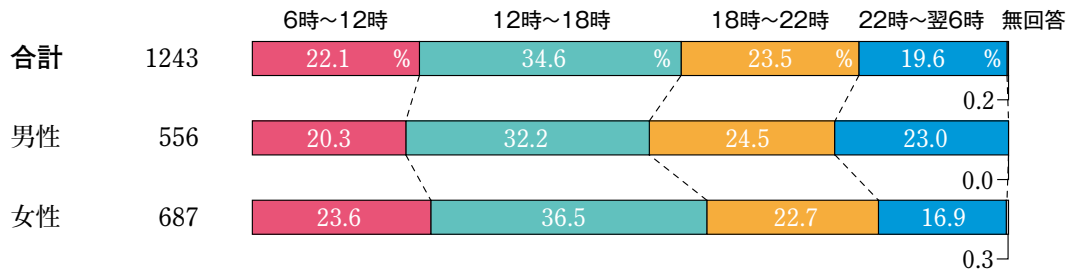
イ. 6時～12時

ロ. 12時～18時

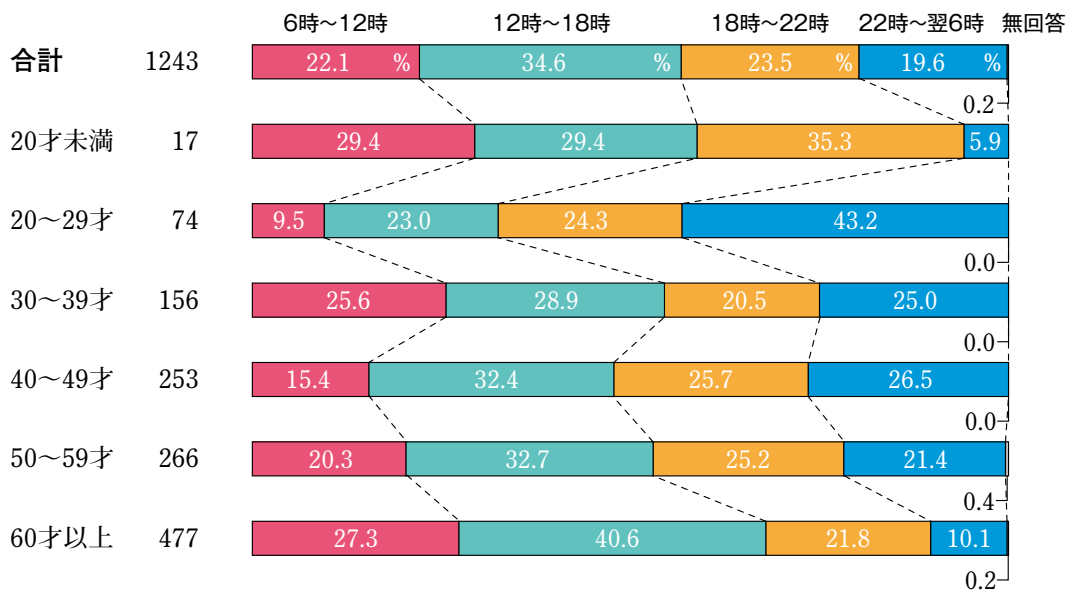
ハ. 18時～22時

ニ. 22時～翌6時

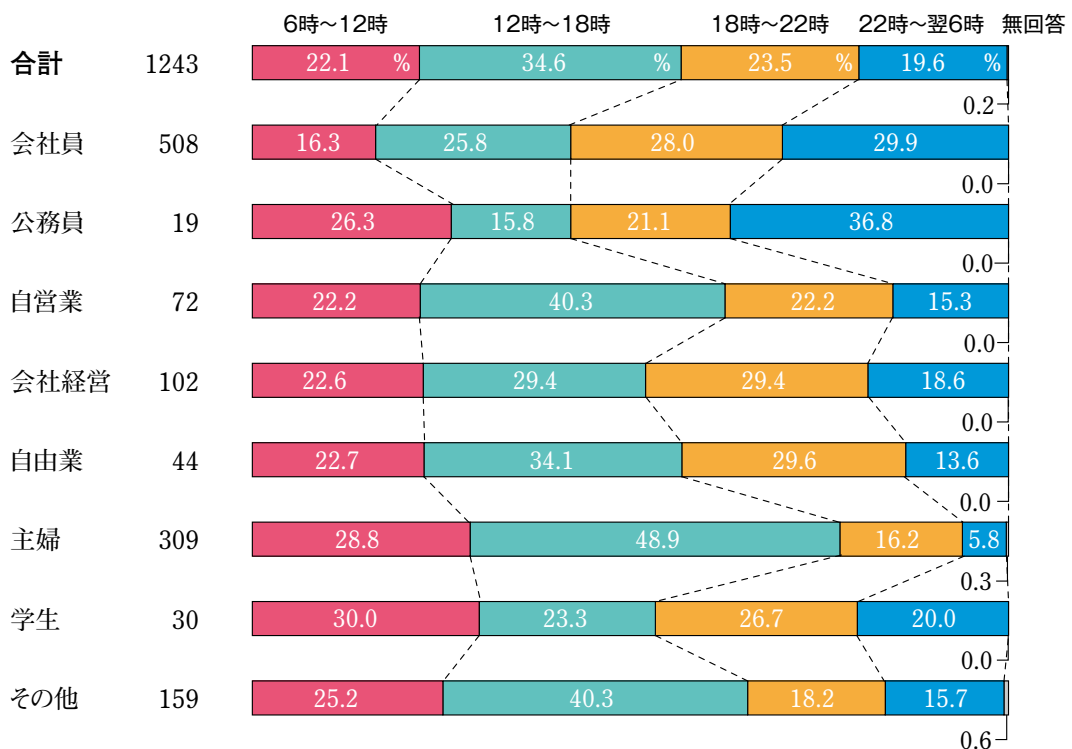
男・女別傾向



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

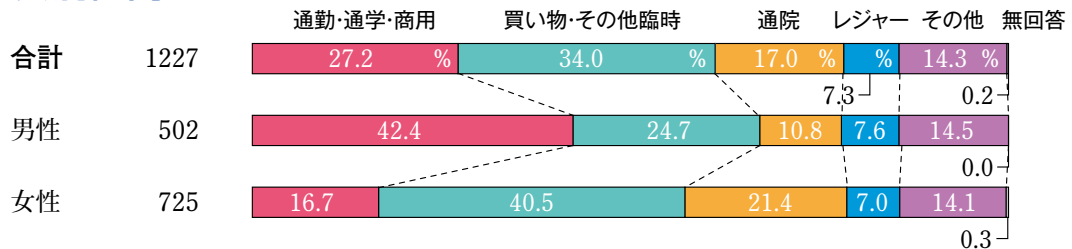
ロ. 買い物・その他臨時の時

ハ. 通院

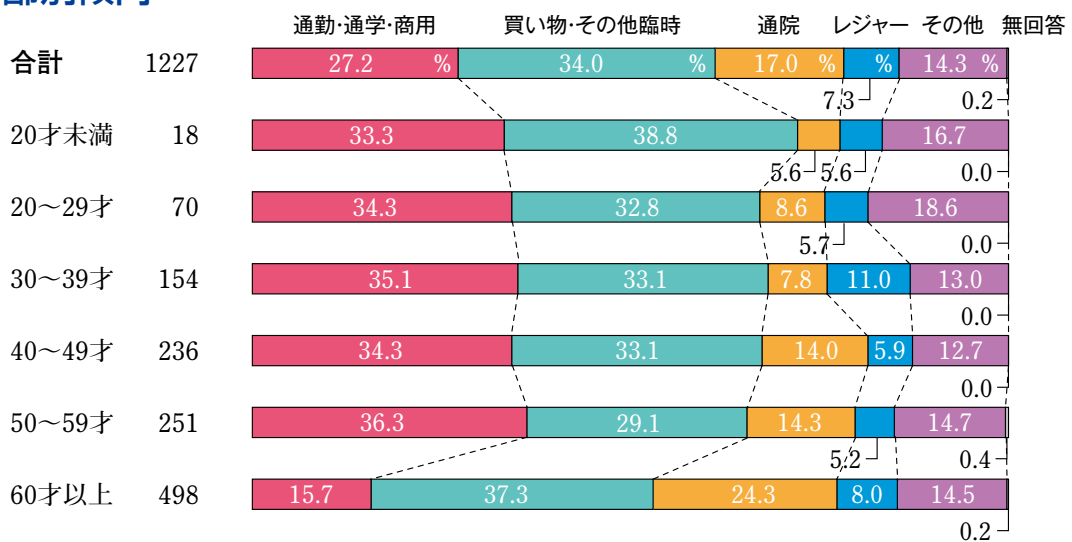
ニ. レジャー

ホ. その他

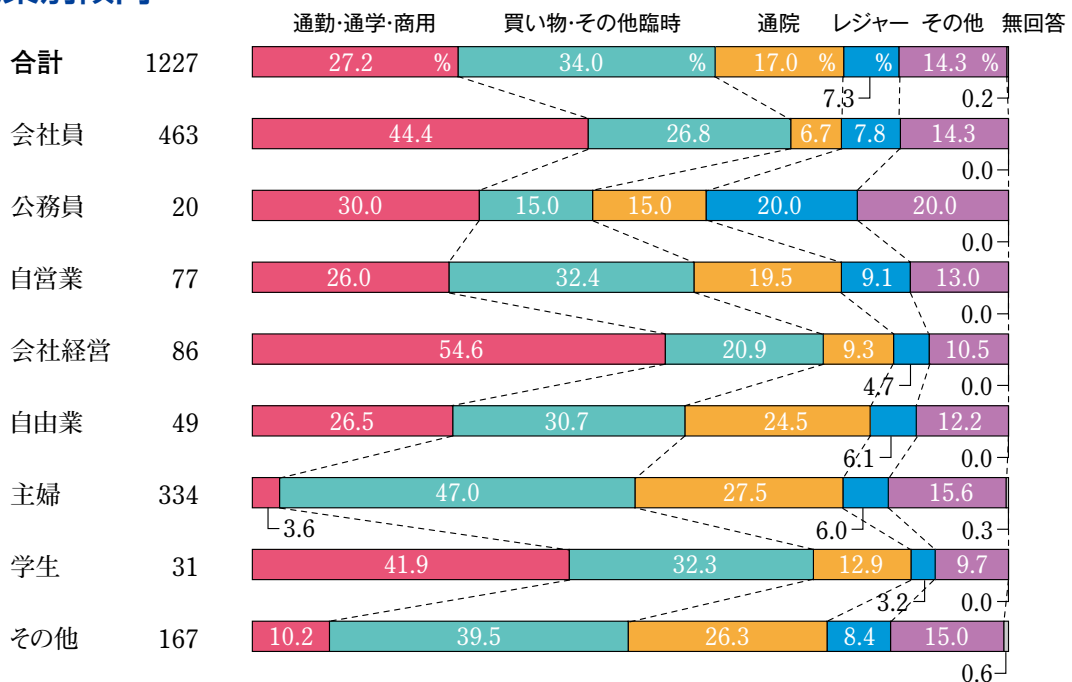
男・女別傾向



年齢別傾向



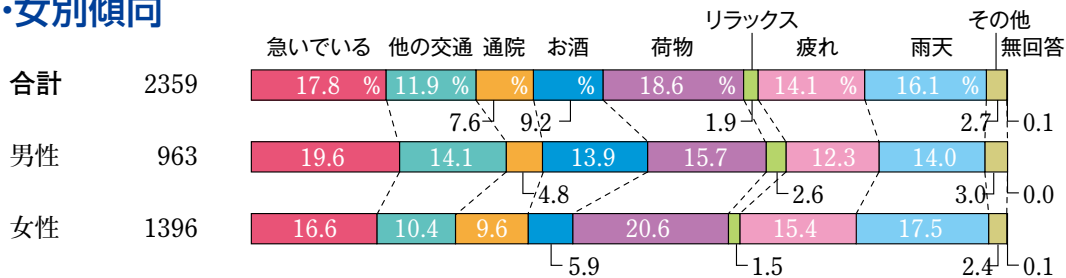
職業別傾向



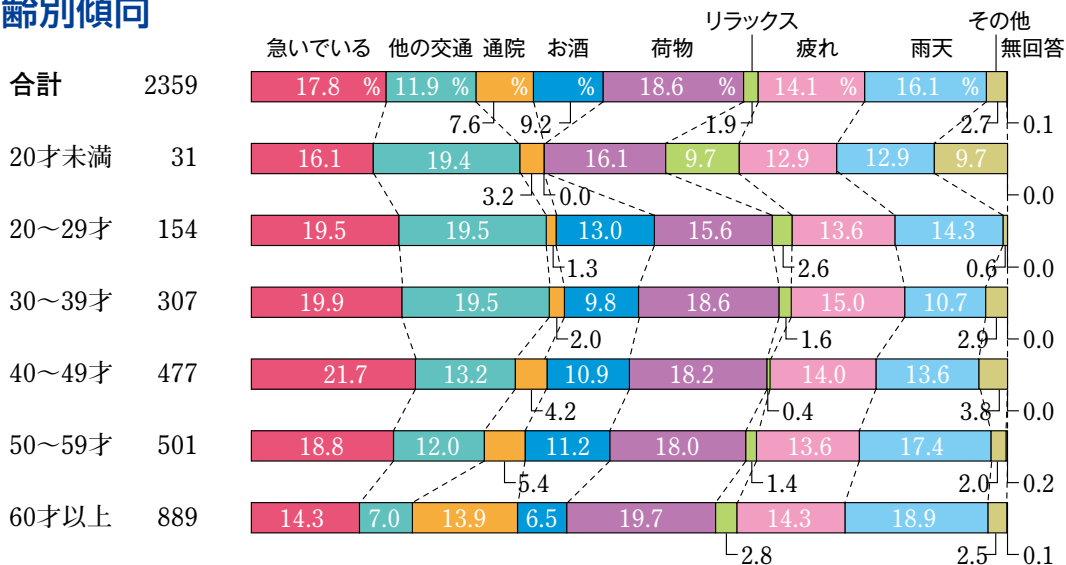
問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

- 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

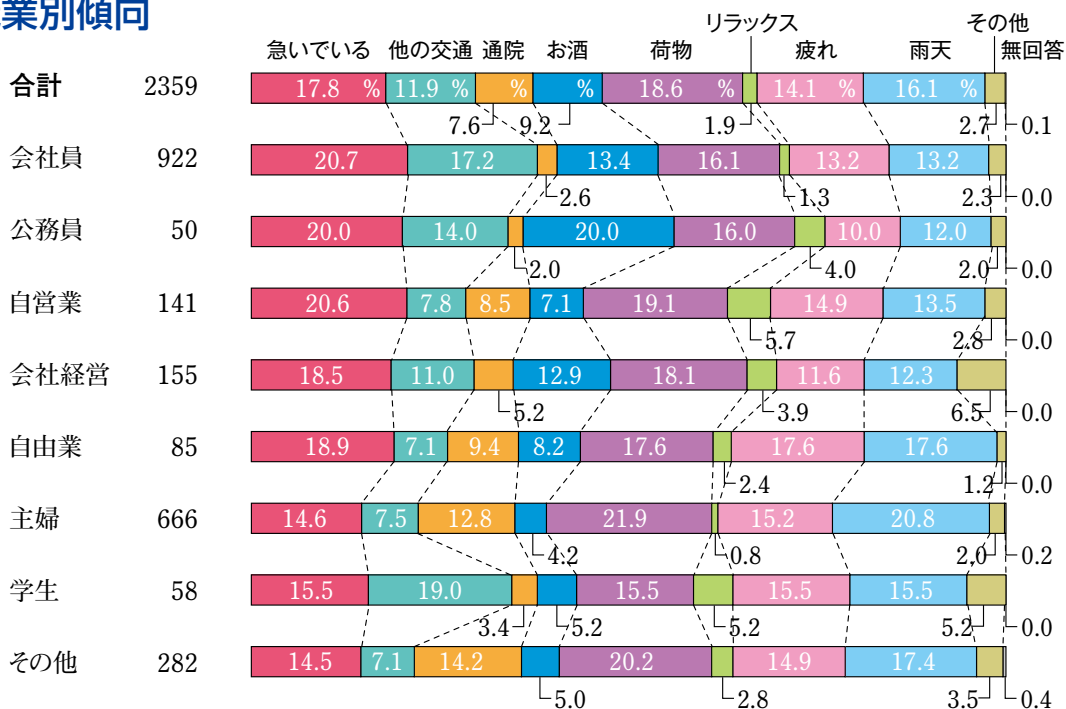
男・女別傾向



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. 730円（基本運賃）以下

ロ. 1,000円位

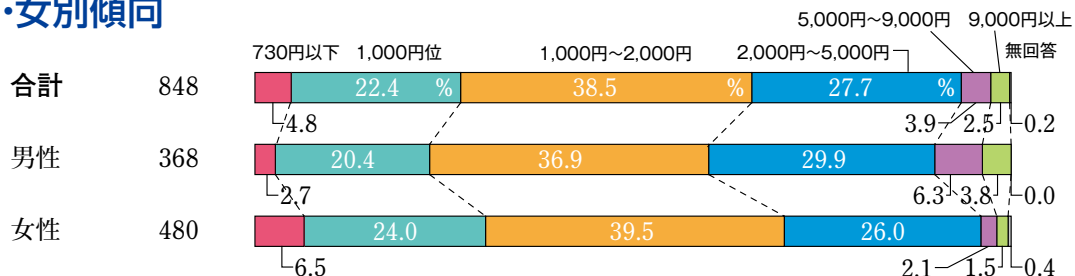
ハ. 1,000円～2,000円

ニ. 2,000円～5,000円

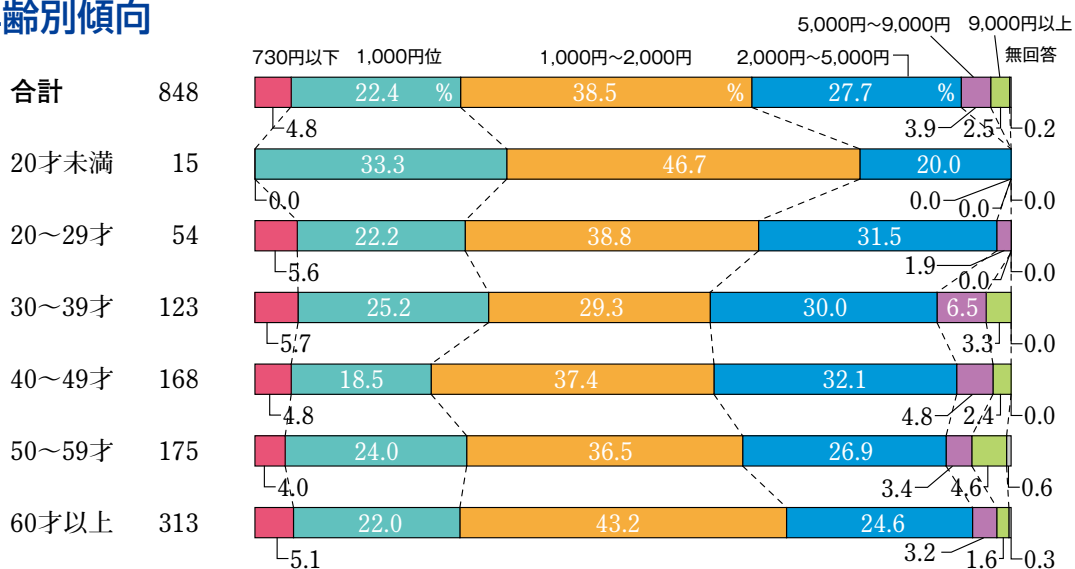
ホ. 5,000円～9,000円

ヘ. 9,000円以上

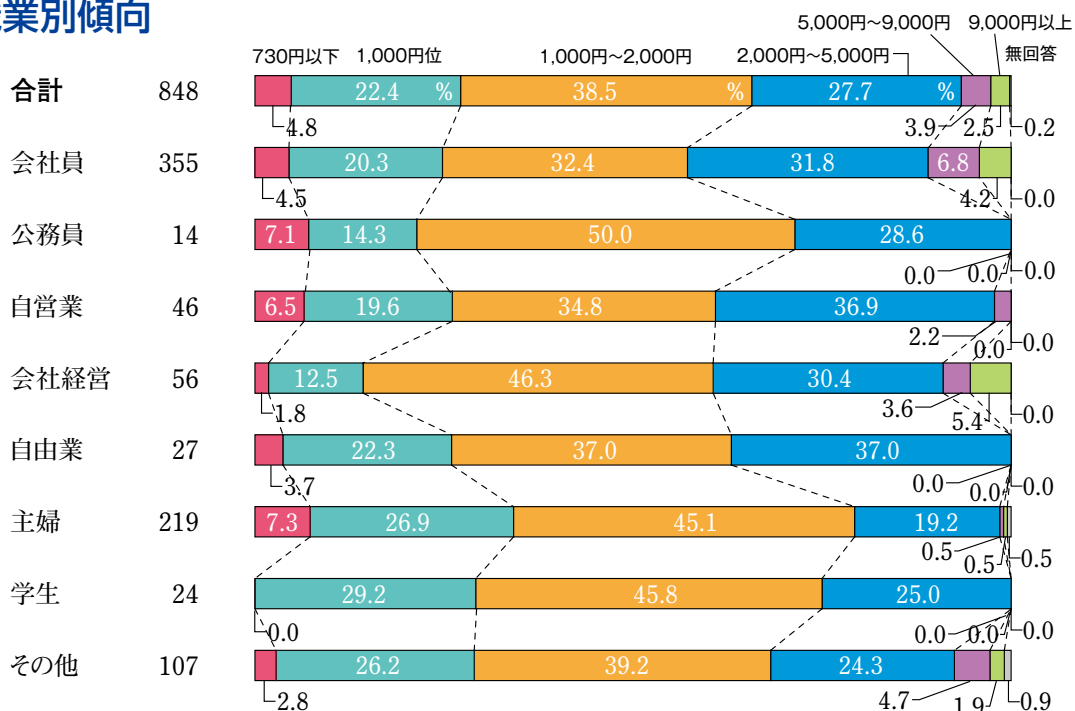
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問6.

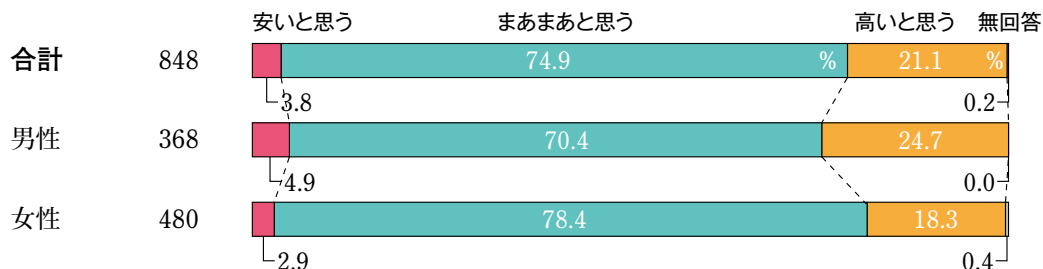
現在のタクシー運賃は、「ドア ツー ドア」の特性」を考えた時、運賃水準についてどのようにお考えですか？

イ. 安いと思う

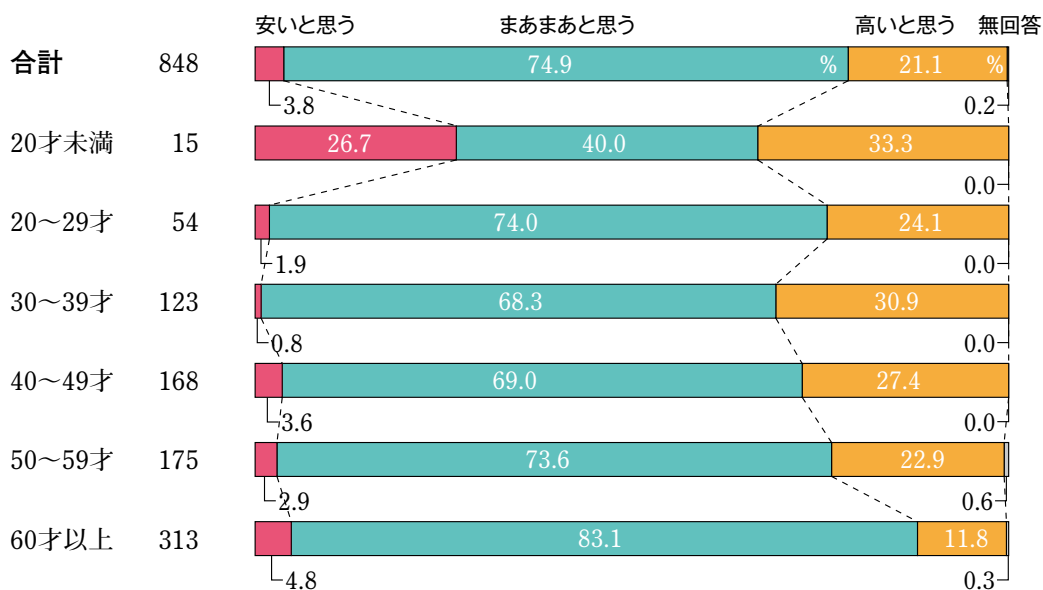
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

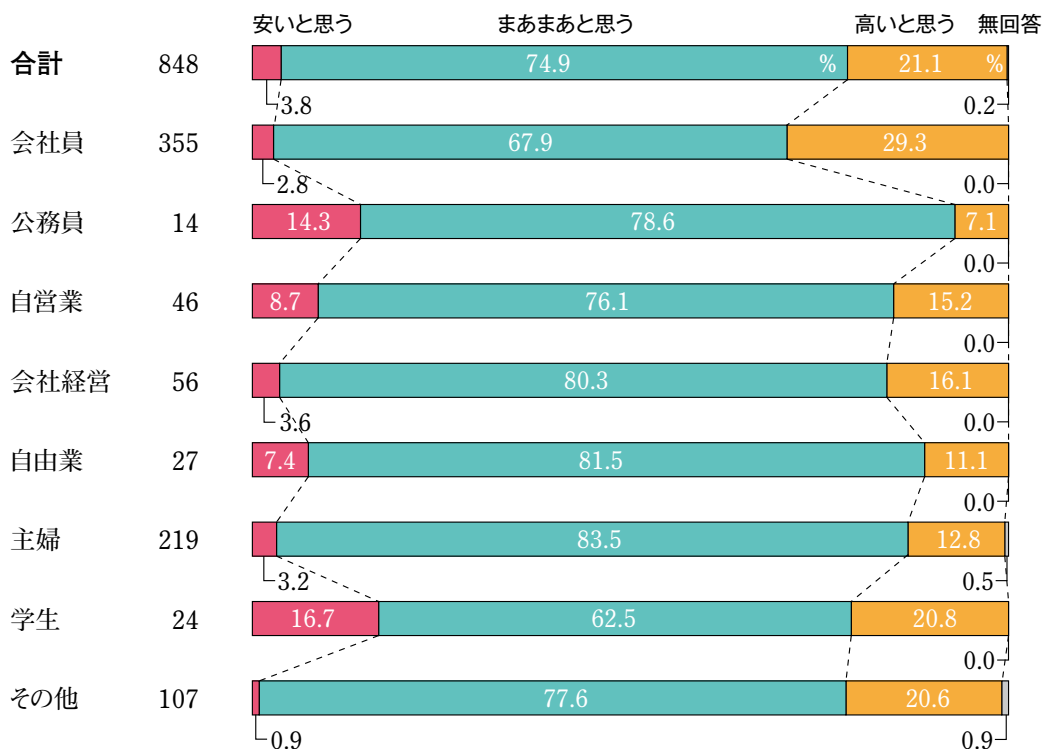
男・女別傾向



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、フロントガラス内側ダッシュボード上に「優良」表示を掲出し車両前方から見やすいように表示しています。

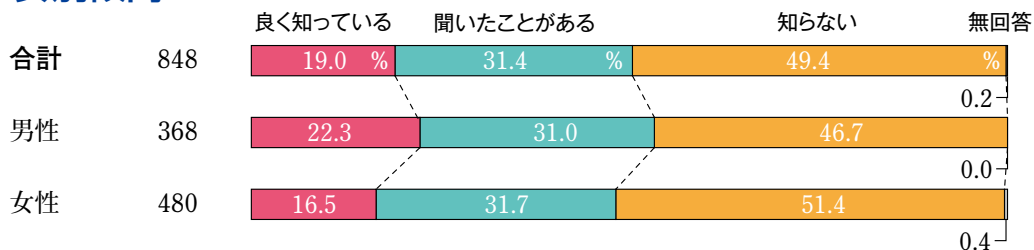
問7-1 ■このような『タクシー評価制度』についてご存じですか？

イ. よく知っている

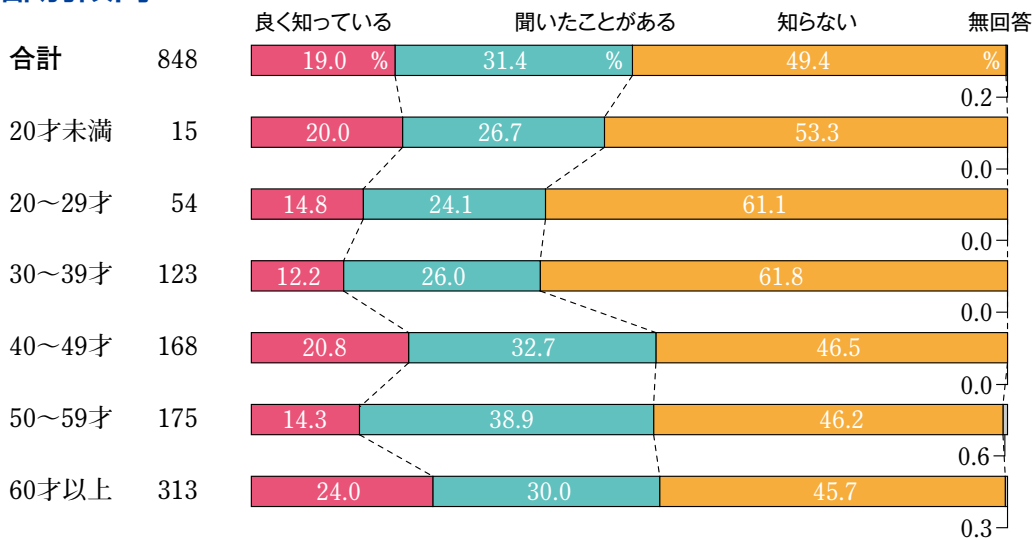
ロ. 聞いたことがある

ハ. 知らない

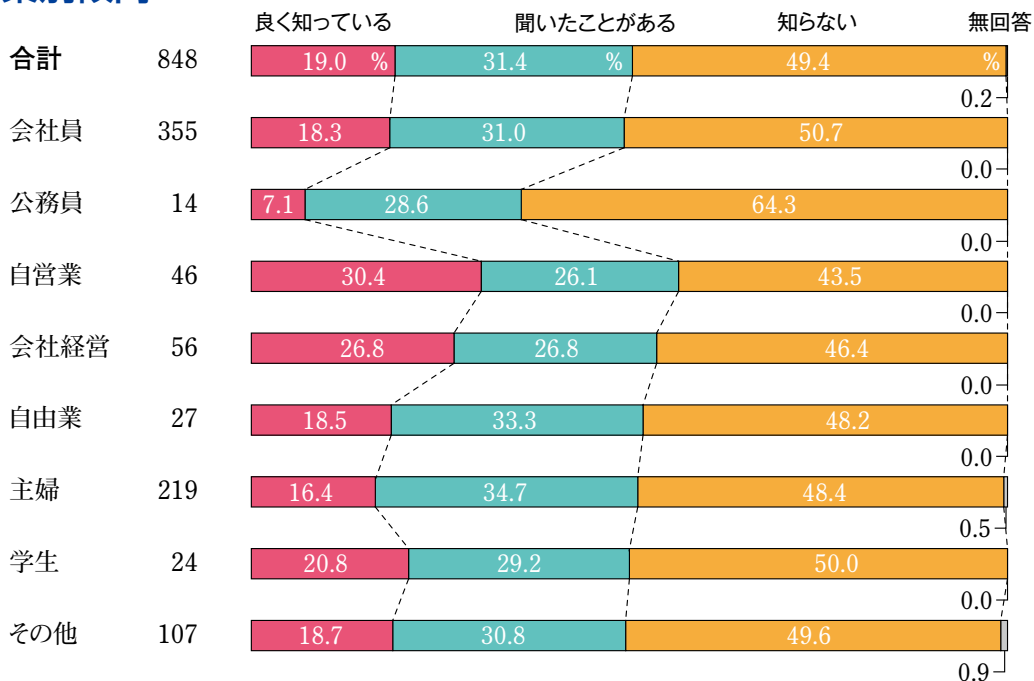
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

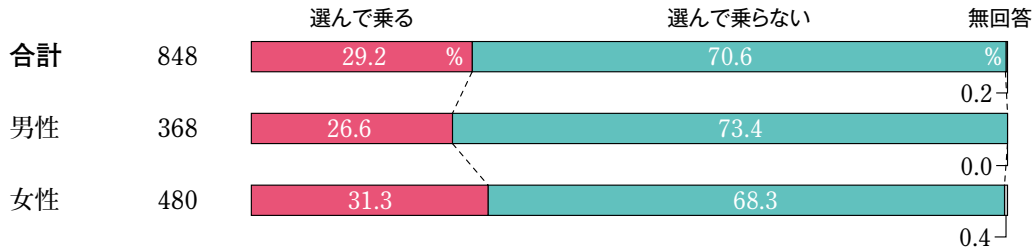
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

① 流しのタクシー利用時は

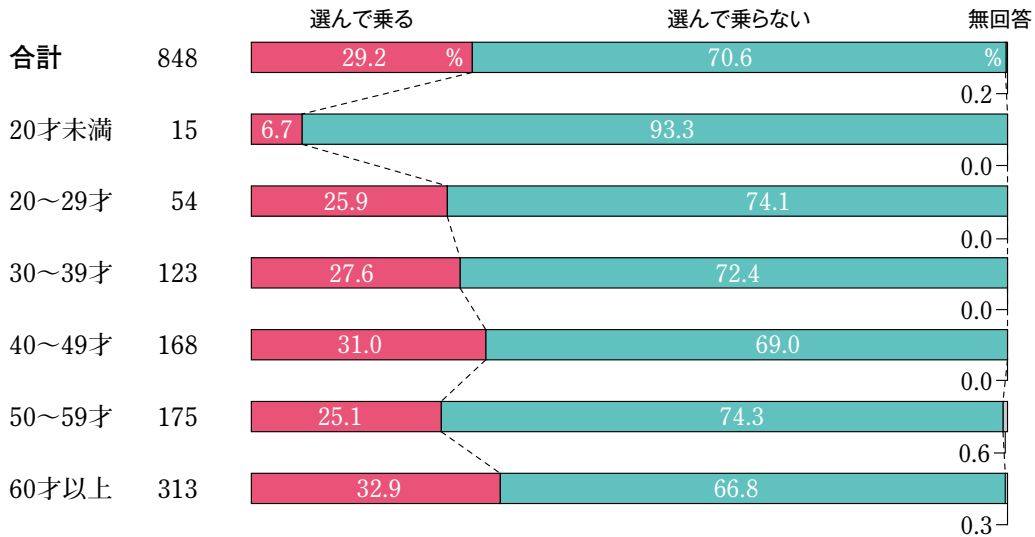
・ 選んで乗る

・ 選んで乗らない

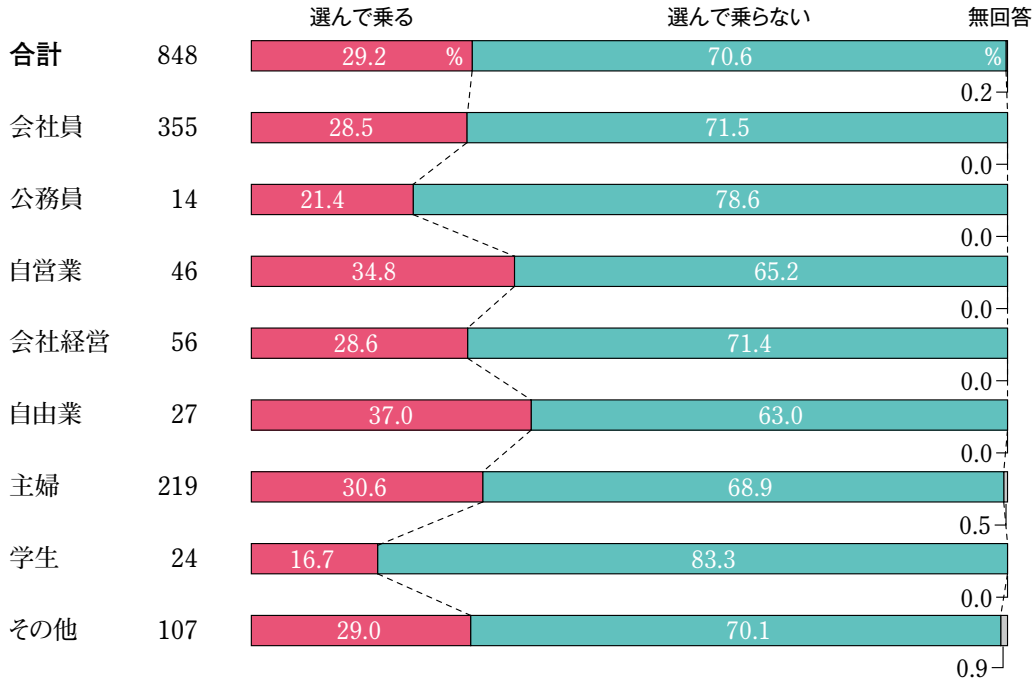
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

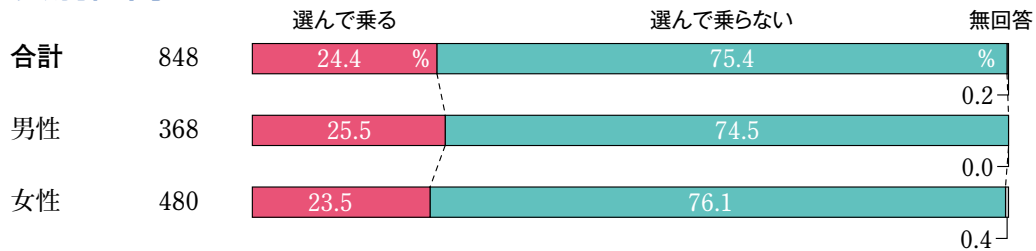
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

② タクシー乗り場では

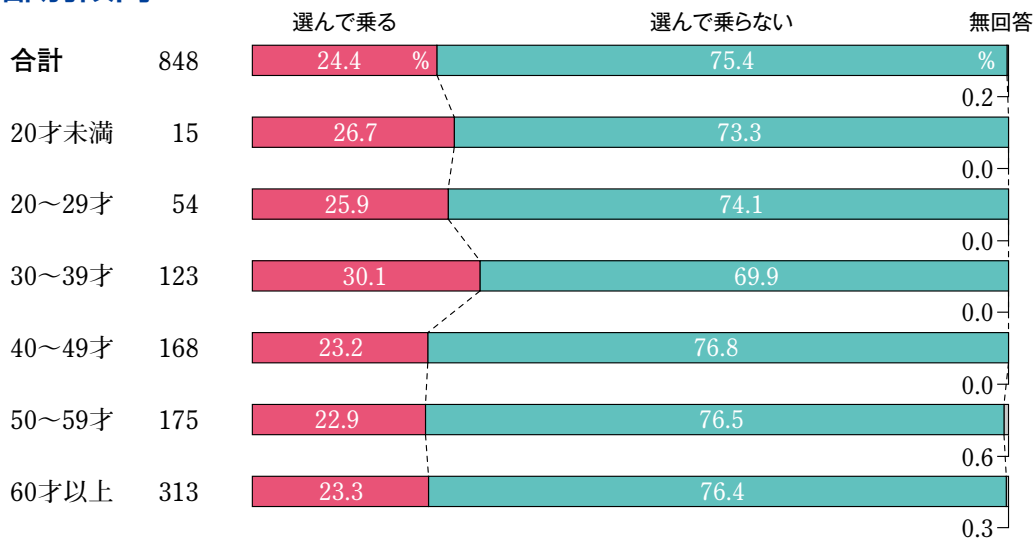
・選んで乗る

・選んで乗らない

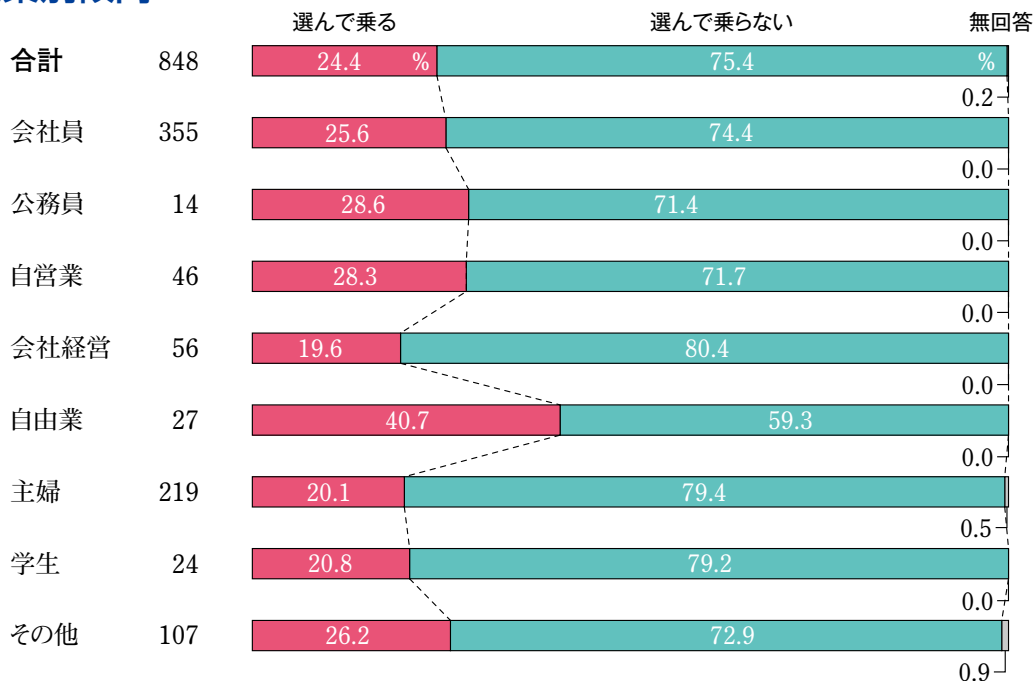
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

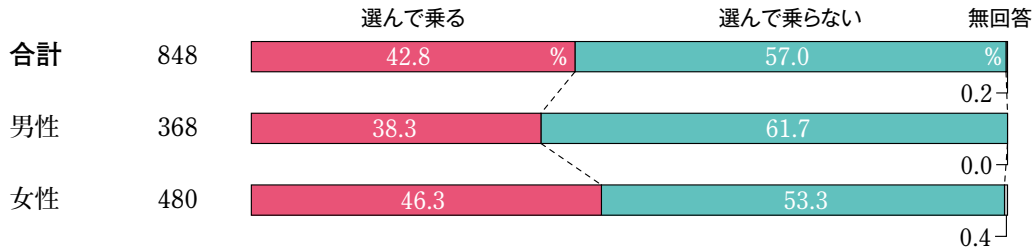
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

③ 無線タクシー利用時は

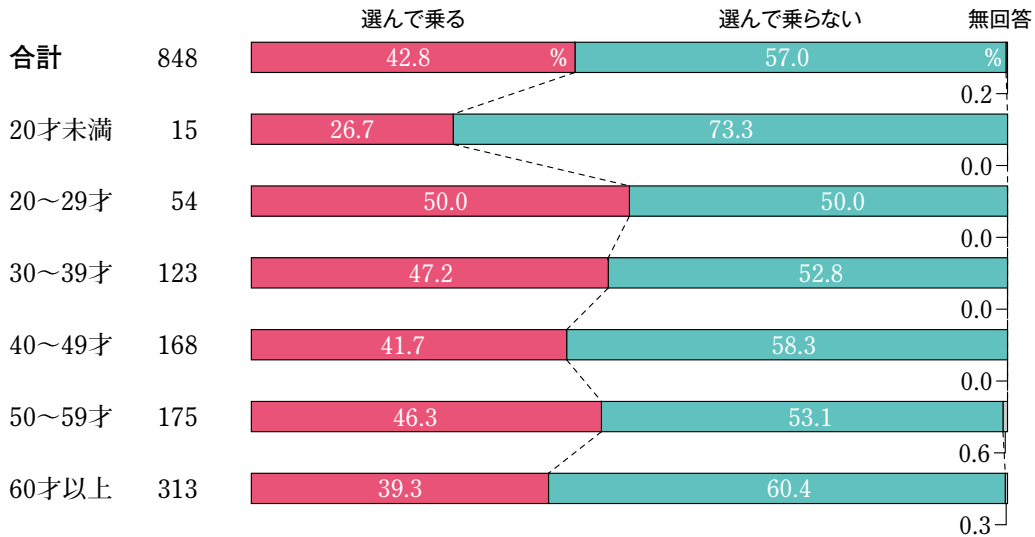
・選んで乗る

・選んで乗らない

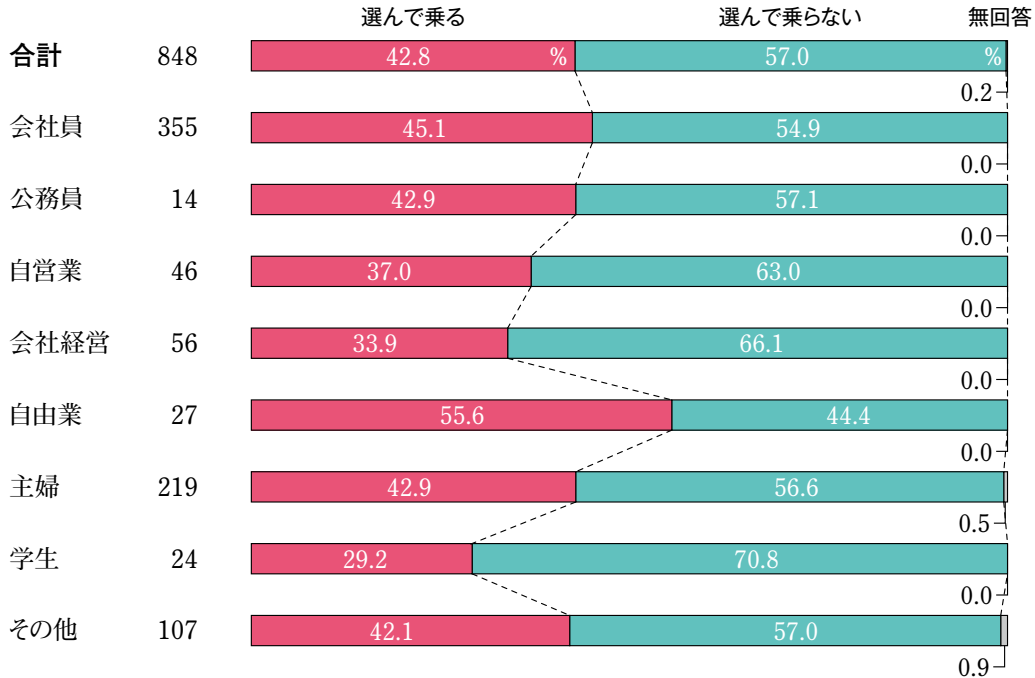
男・女別傾向



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

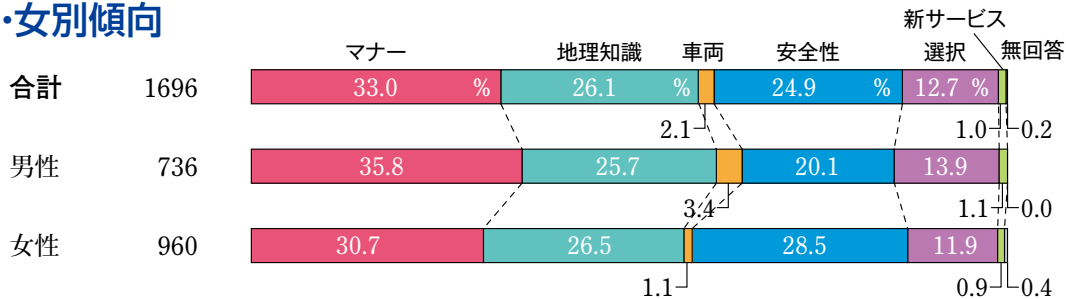
ハ. 車両のグレード・装備の充実

ニ. 安心して乗れる運転技術

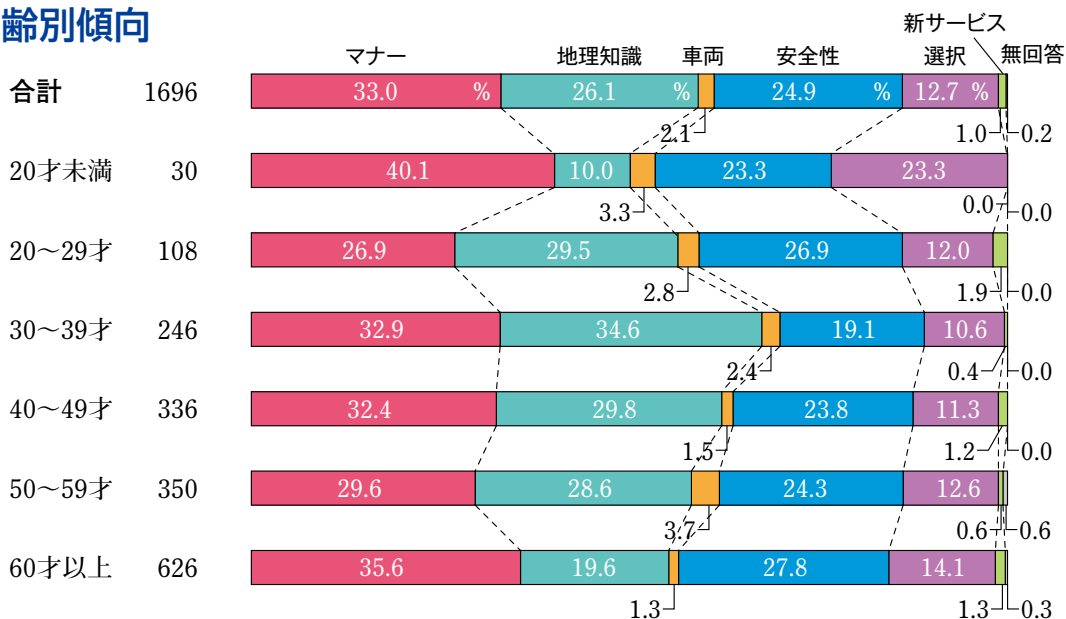
ホ. 乗務員や車両の清潔感

ヘ. 新しいサービスの開発・提供

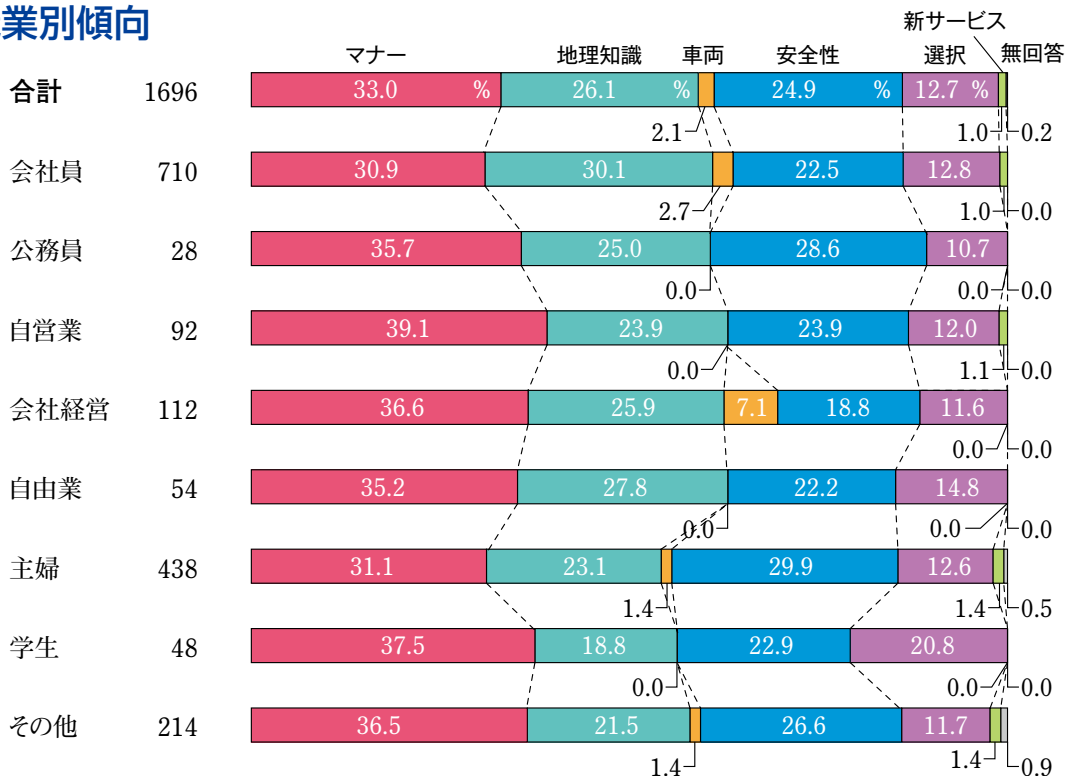
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問9.

タクシー業界では女性乗務員の採用を積極的に進めておりますが、乗務員が女性であることでどのような点が期待できますか？

イ. 安心感がある (リラックスできる)

ロ. 運転のやさしさ

ハ. 接客が気持ちいい

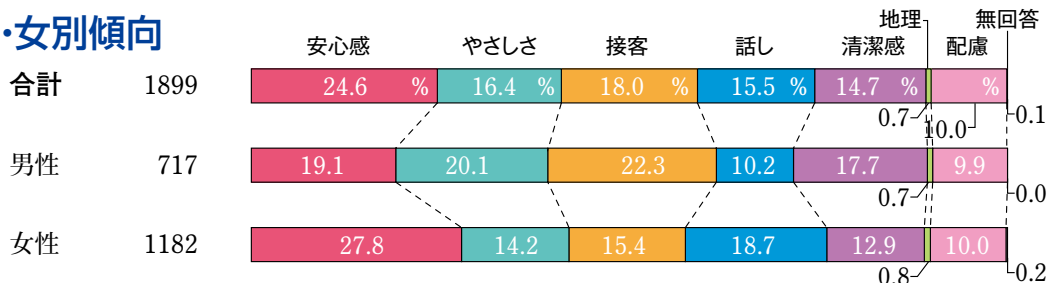
ニ. 話しやすい

ホ. 清潔感がある

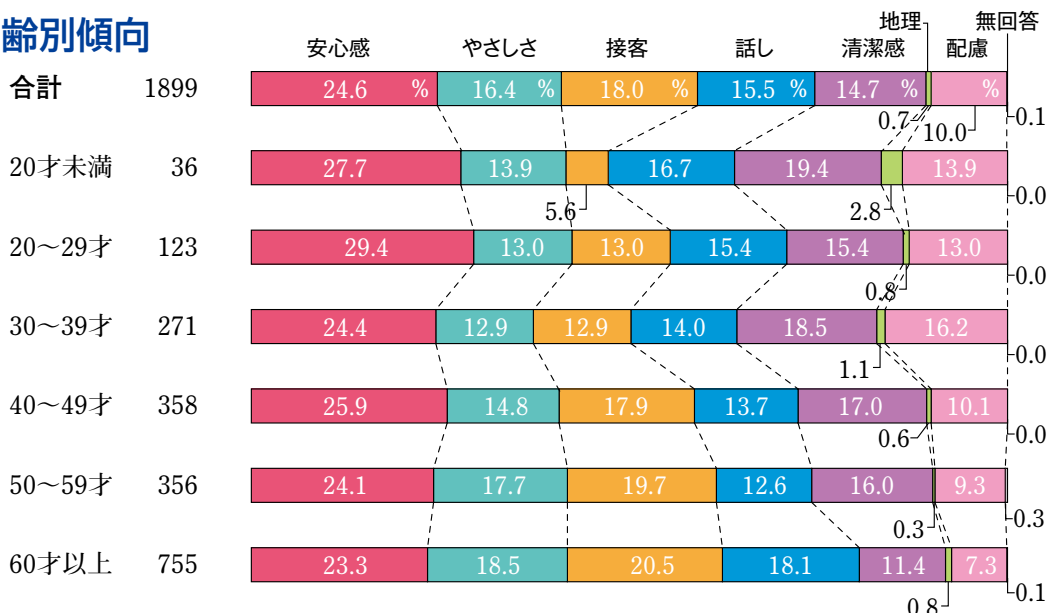
ヘ. 地理に詳しい

ト. 妊婦さんやお年寄り、ベビーカー等への配慮がある

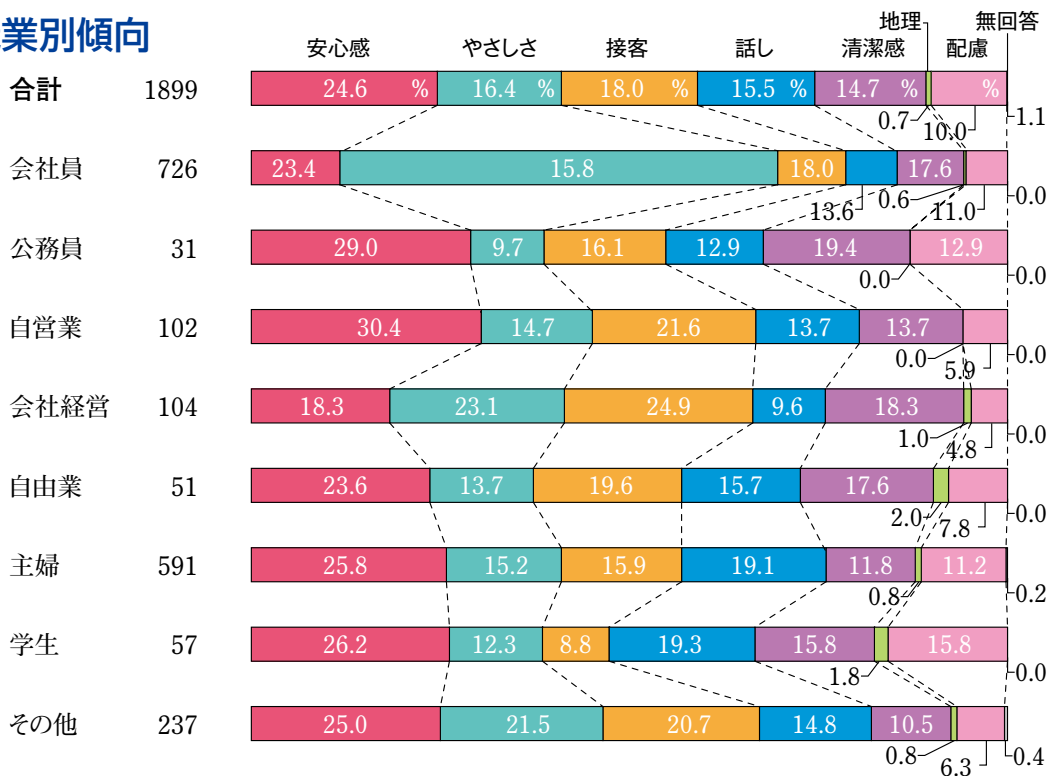
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問10.

「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、ご存じのサービスや既にご利用になった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

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

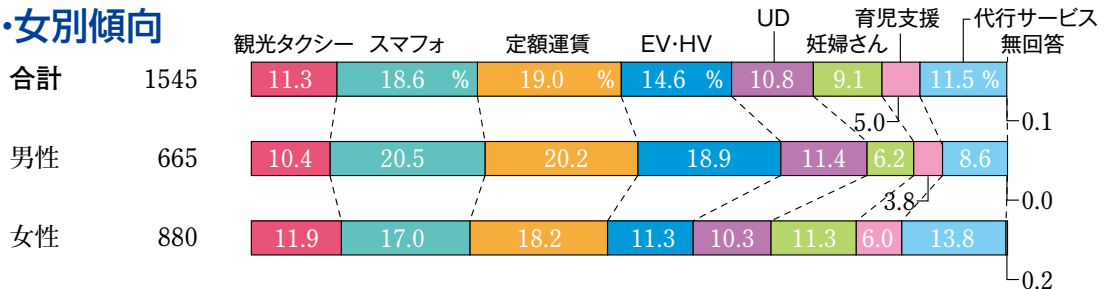
ホ. 一般の方はもちろん、特に高齢の方や車椅子ご利用の方にとって乗降しやすいユニバーサルデザインタクシー (UDタクシー)

ヘ. 妊婦さんが安心してご利用できる支援タクシー

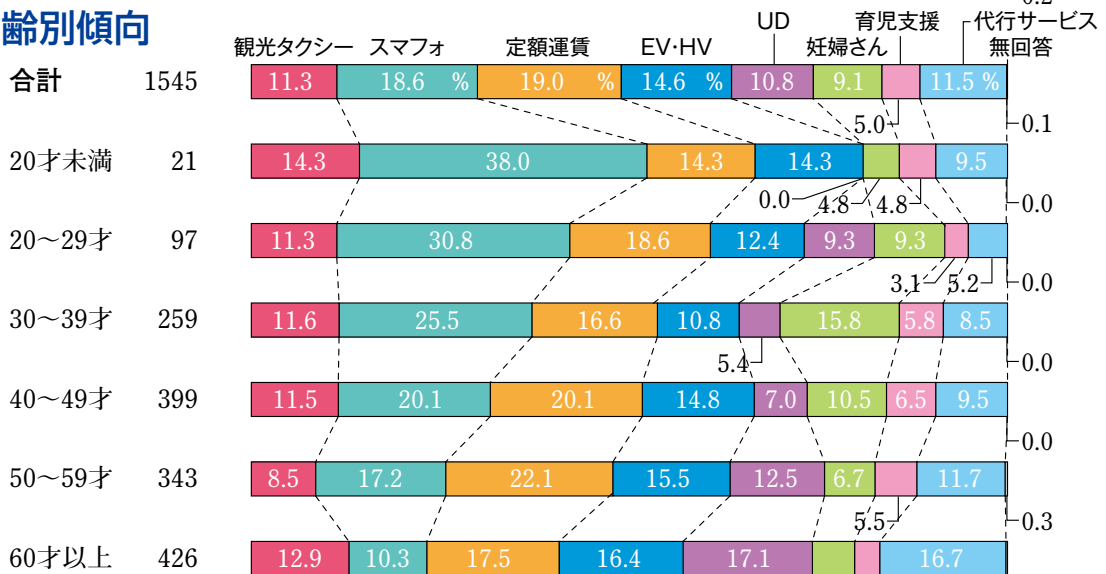
ト. 保護者の負担を軽減するための育児支援タクシー

チ. 乗務員が送迎だけでなく、お出かけサポートとして買い物や通院の付き添いなどや、生活の様々な場面を代行サービスするタクシー

男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

