

平成28年度（第25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25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(−2.9%) 4～10回が(−1.6%) それ以上は(+4.2%)であります。
- ②利用時間帯は、午前が(+0.3%) 午後が(−1.7%) 夜(+0.8%) 深夜早朝(+0.5%) であり、夜と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(+1.8%) まあまあと思うが(−8.0%) 高いと思うが(+5.5%) の傾向であり、まあまあと思うが減少しています。

また、今回は従来 of 項目に加え、タクシーサービスの水準と利用の際重視する点について、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9.6%(街頭配布8.8%、無線顧客配布12.9%)であり、前年の8.7%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45.1%、女性53.3%、回答無し1.6%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、60才以上が39.0%と最も多く、男性60才以上で42.7%、女性では60才以上で37.2%の回答が寄せられました。
- 職業別では、全体で会社員41.8%、主婦21.3%が多く、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。

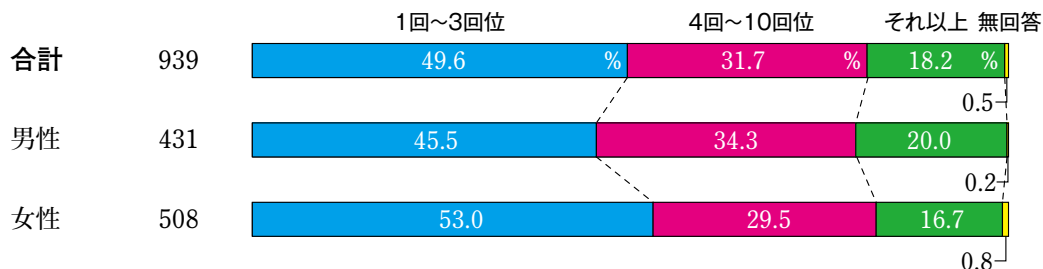
# 問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

イ. 1回~3回位。

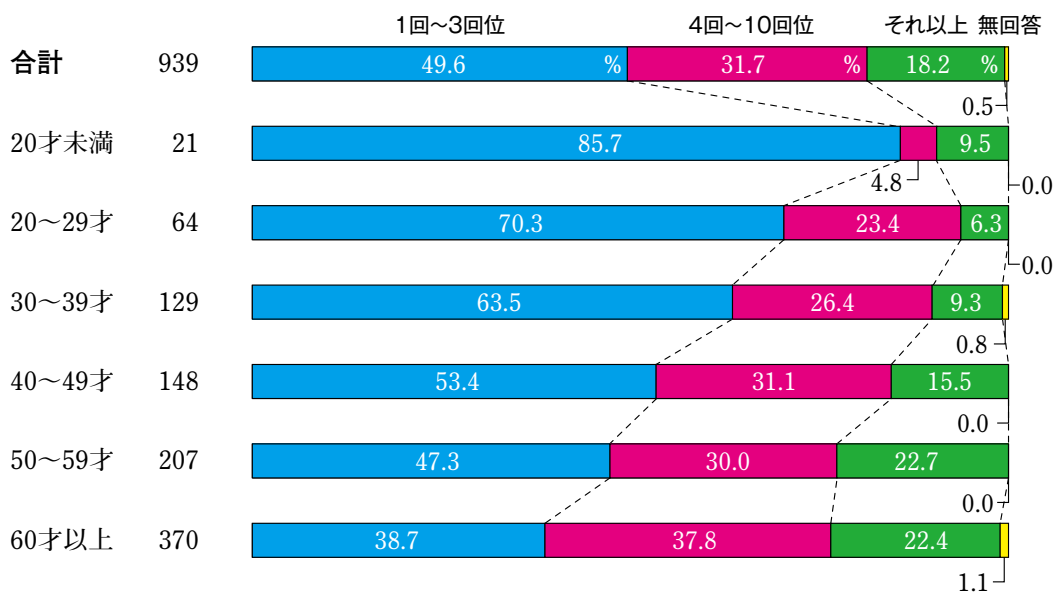
ロ. 4回~10回位。

ハ. それ以上。

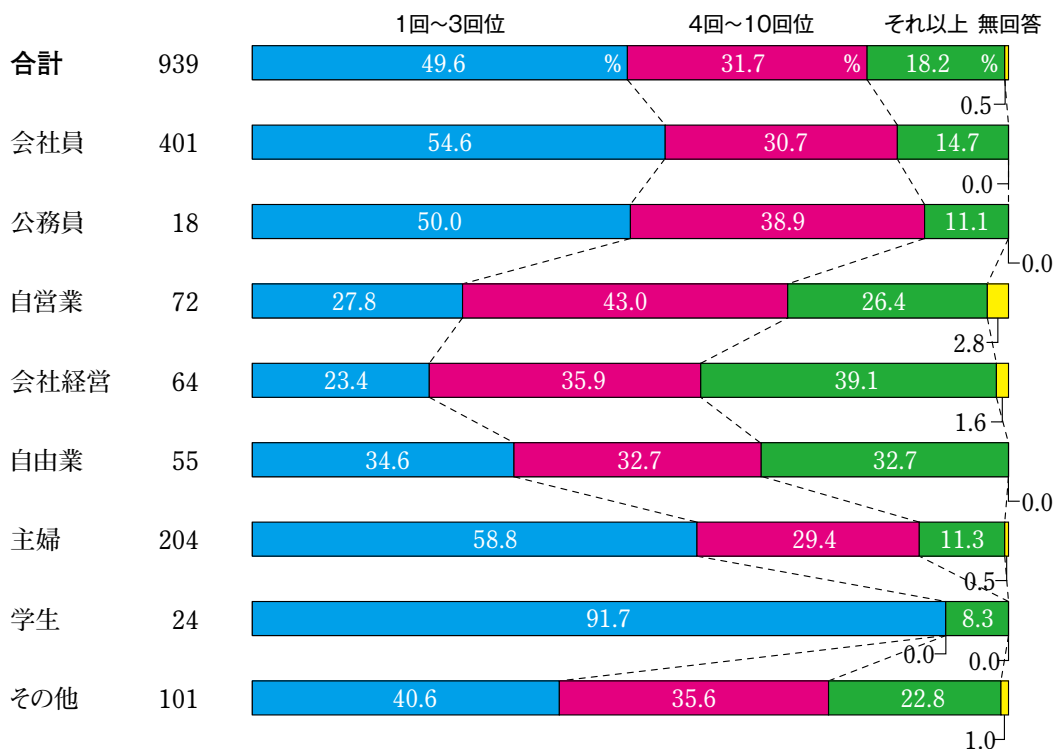
## 男・女別傾向



## 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？

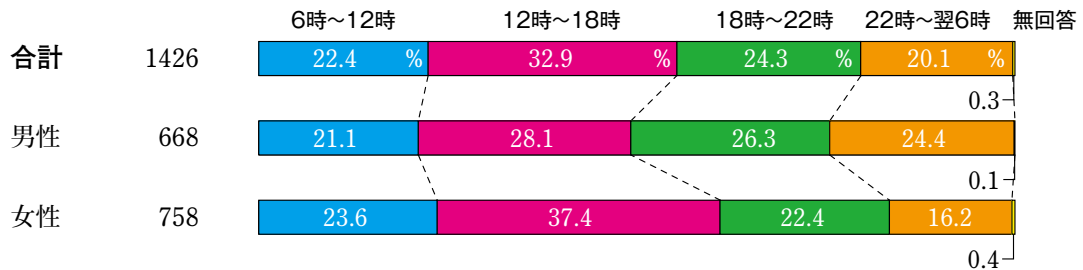
イ. 6時～12時

ロ. 12時～18時

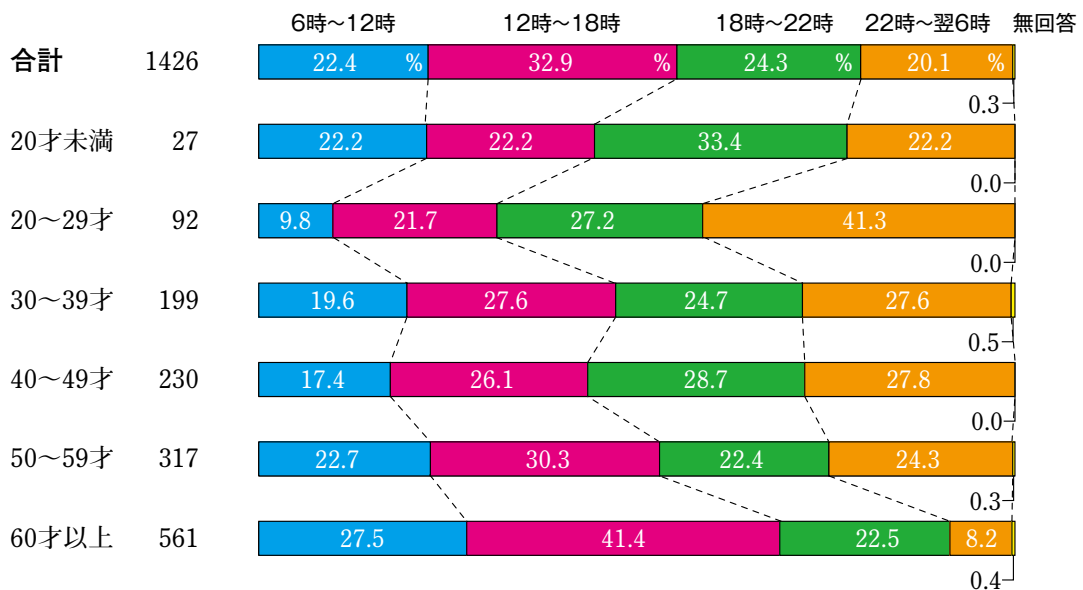
ハ. 18時～22時

ニ. 22時～翌6時

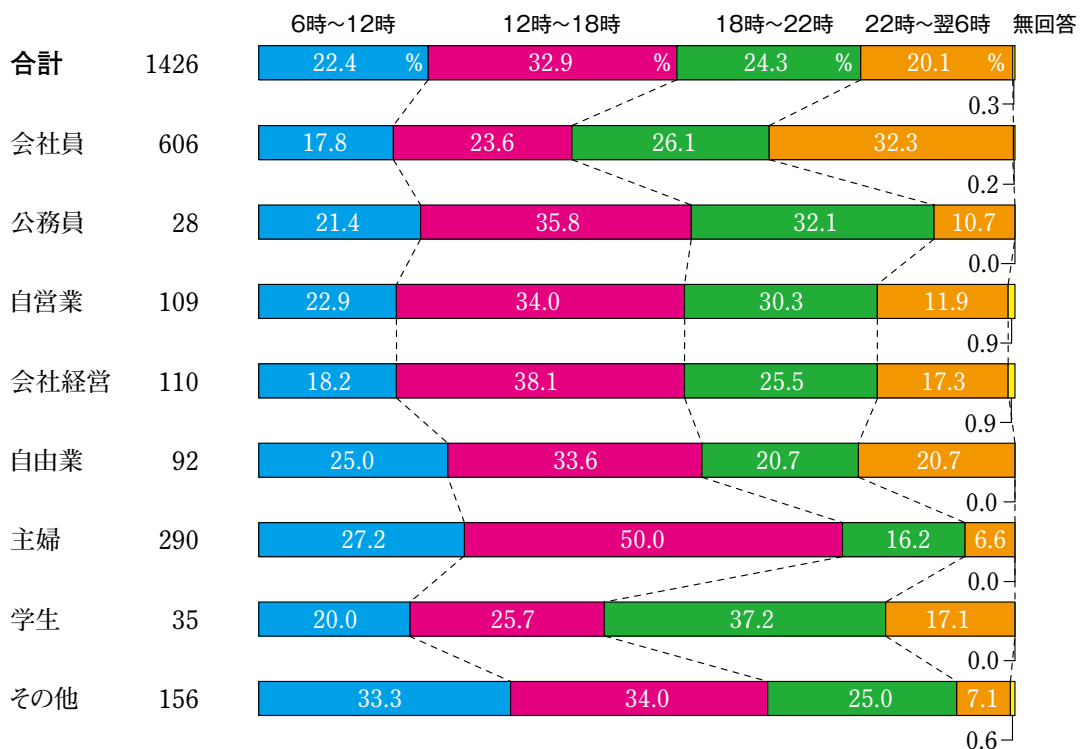
### 男・女別傾向



### 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

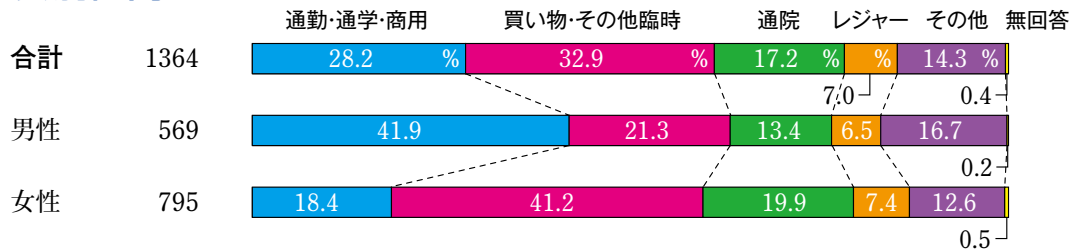
ロ. 買い物・その他臨時の時

ハ. 通院

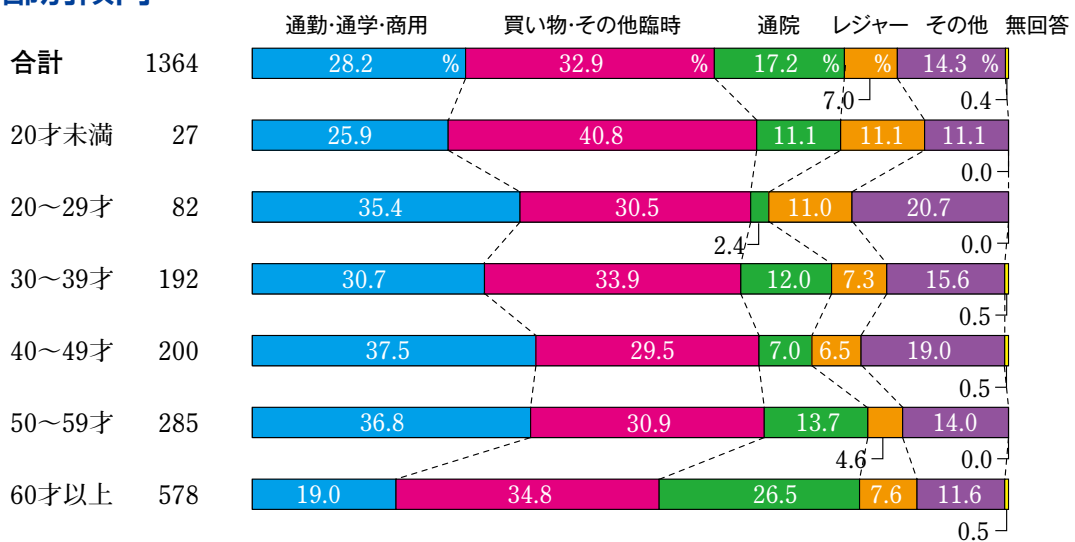
ニ. レジャー

ホ. その他

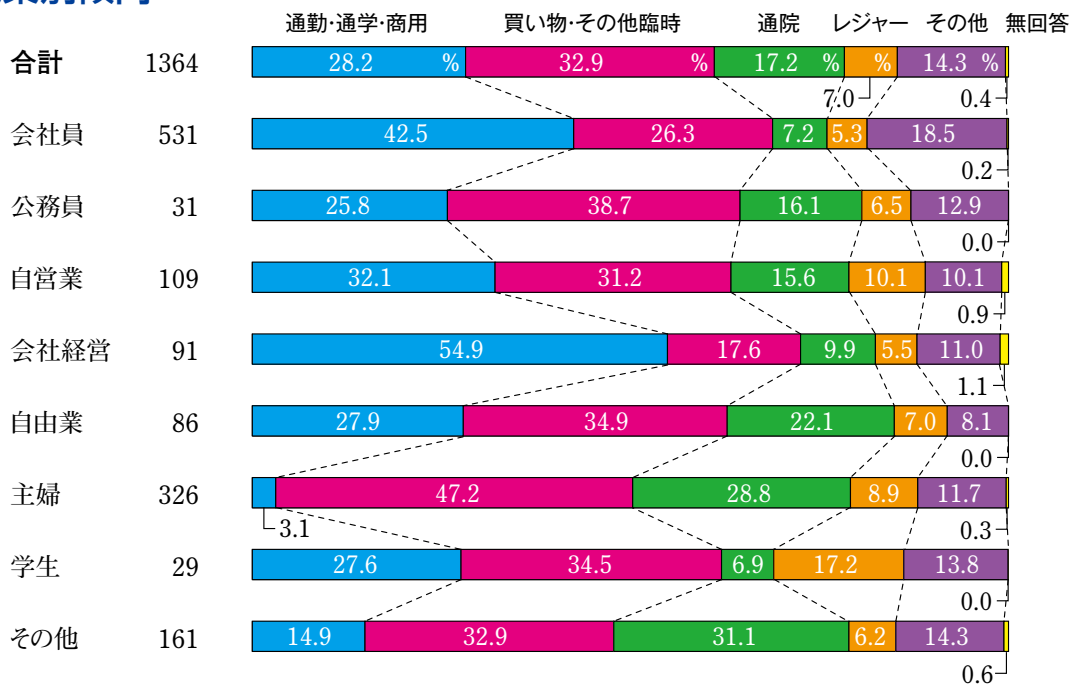
#### 男・女別傾向



#### 年齢別傾向



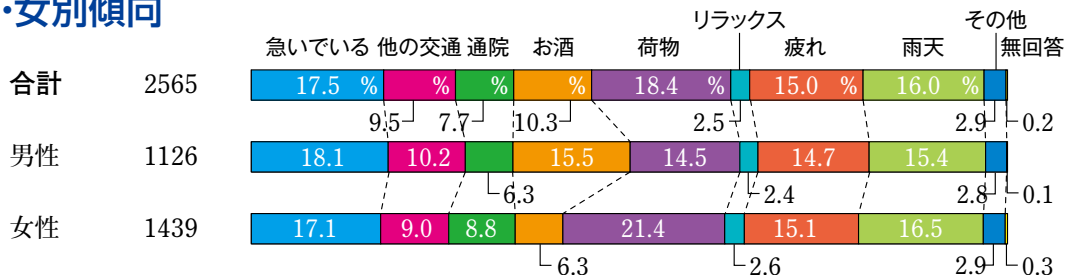
#### 職業別傾向



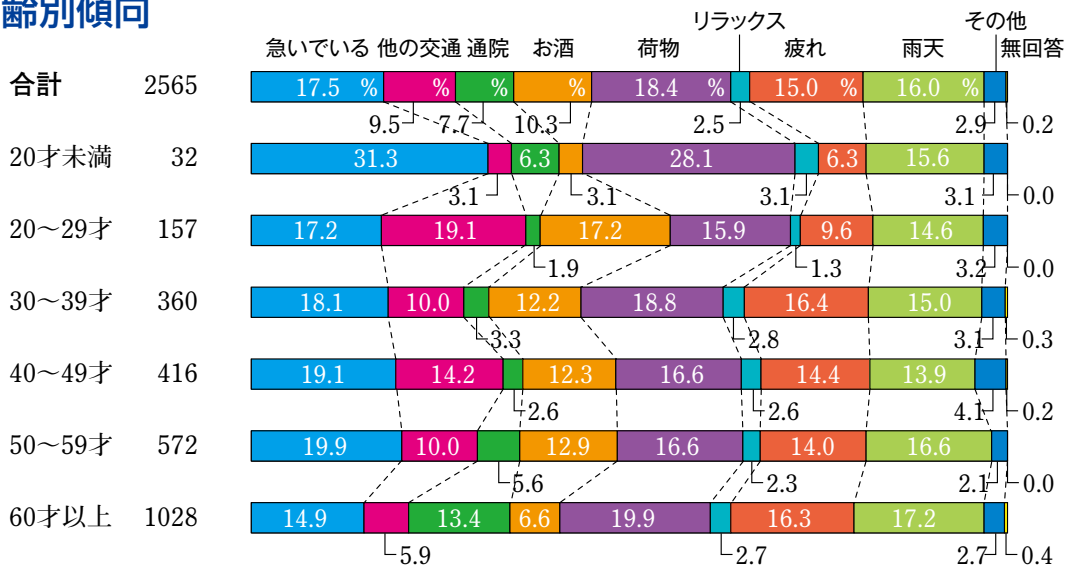
# 問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

- 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

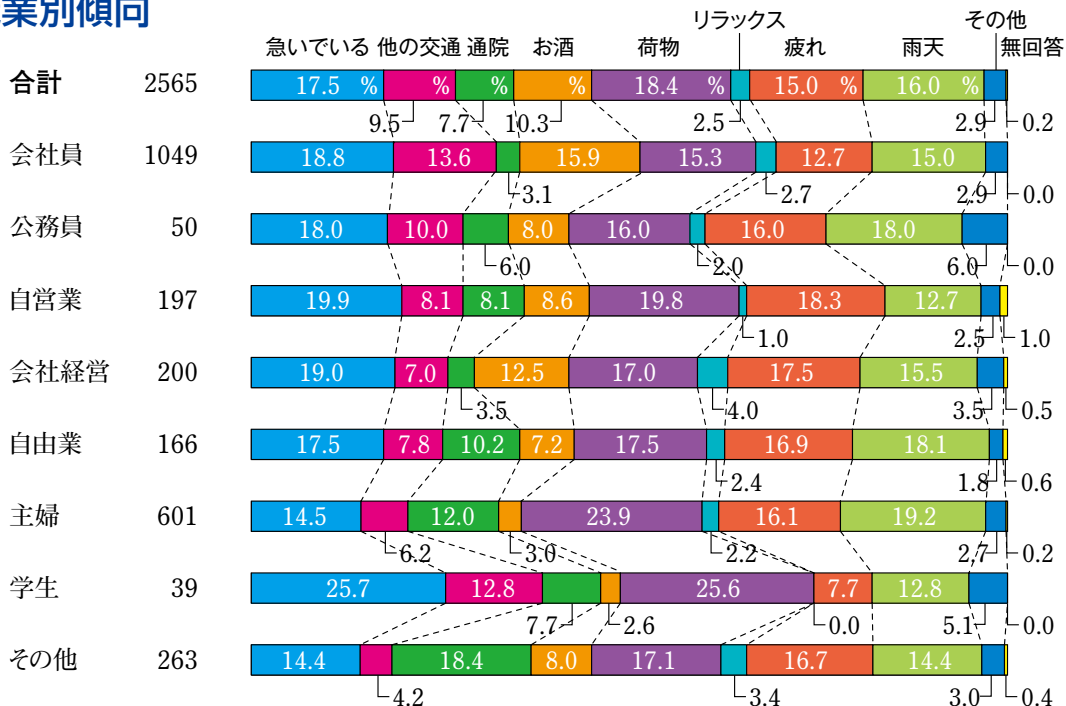
## 男・女別傾向



## 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

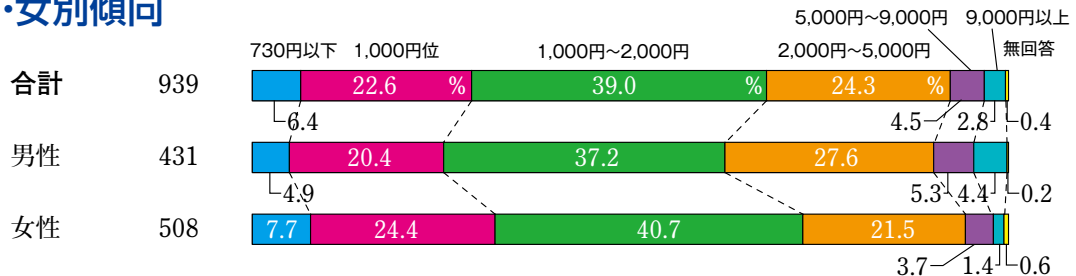
ハ. 1,000円～2,000円

ニ. 2,000円～5,000円

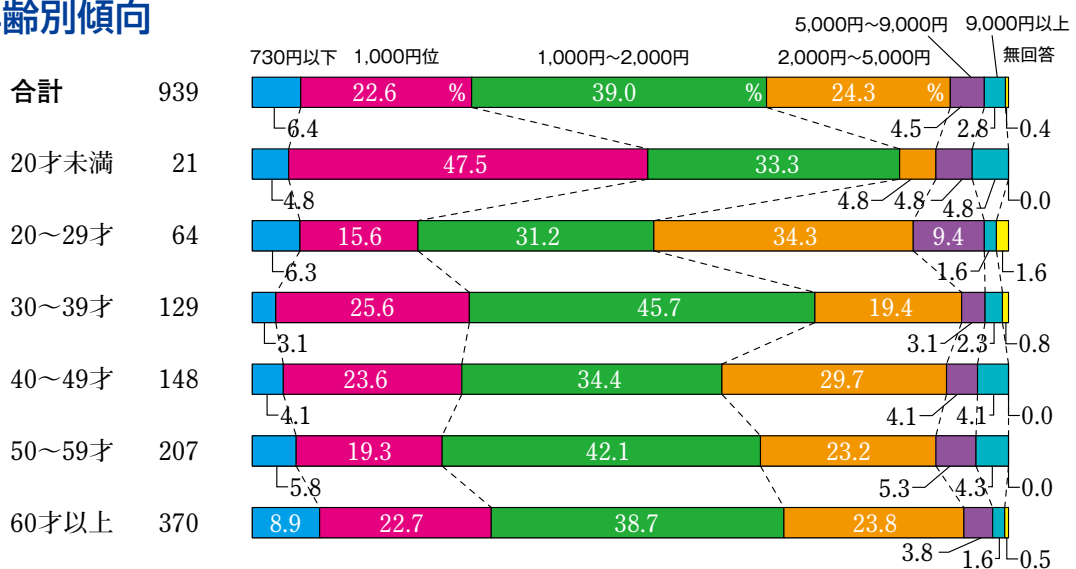
ホ. 5,000円～9,000円

ヘ. 9,000円以上

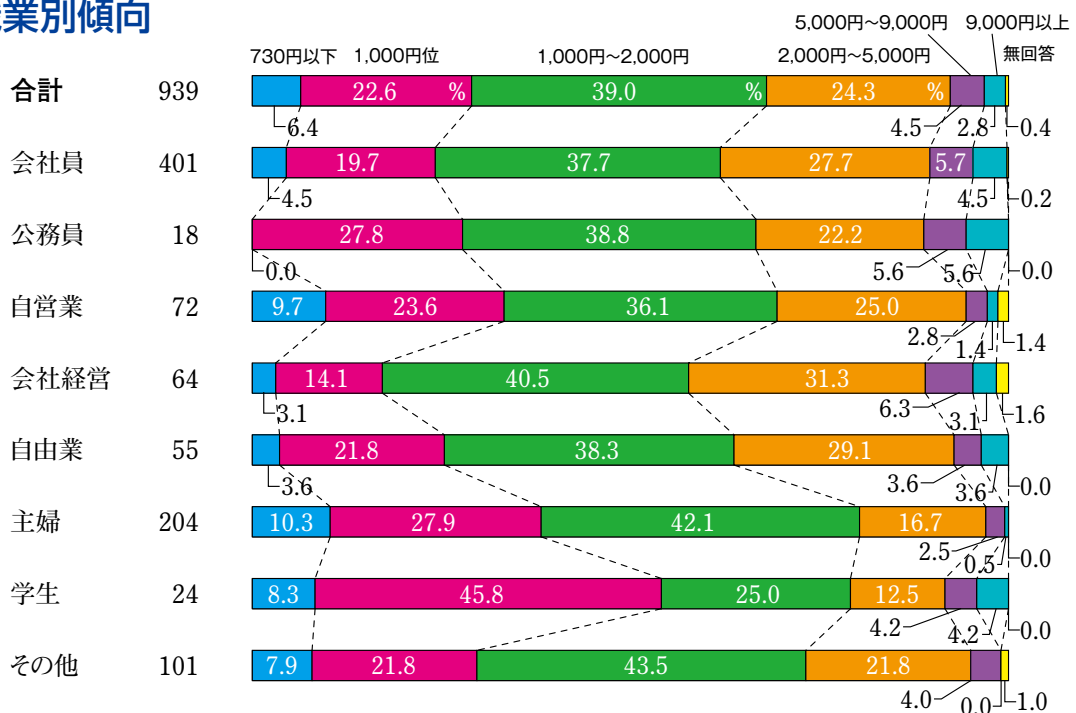
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



# 問6.

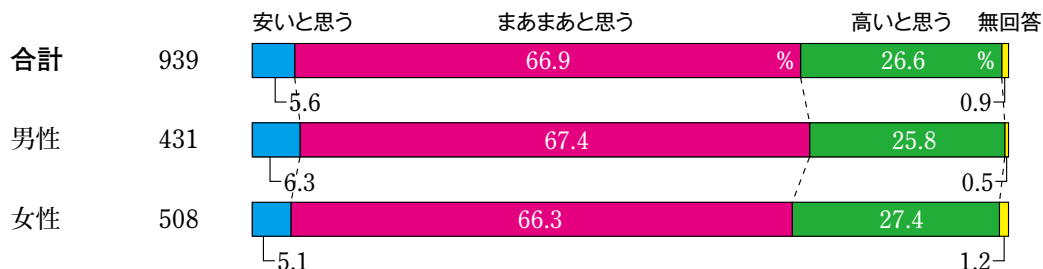
現在のタクシー運賃は、「ドア ツー ドアの特性」を考えた時、運賃水準についてどのようにお考えですか？

イ. 安いと思う

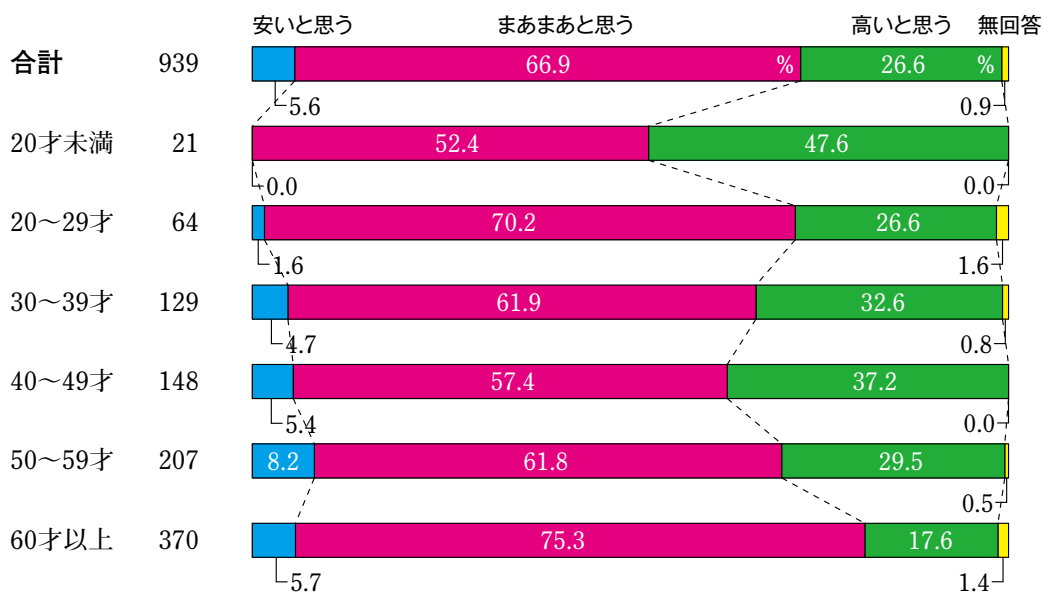
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

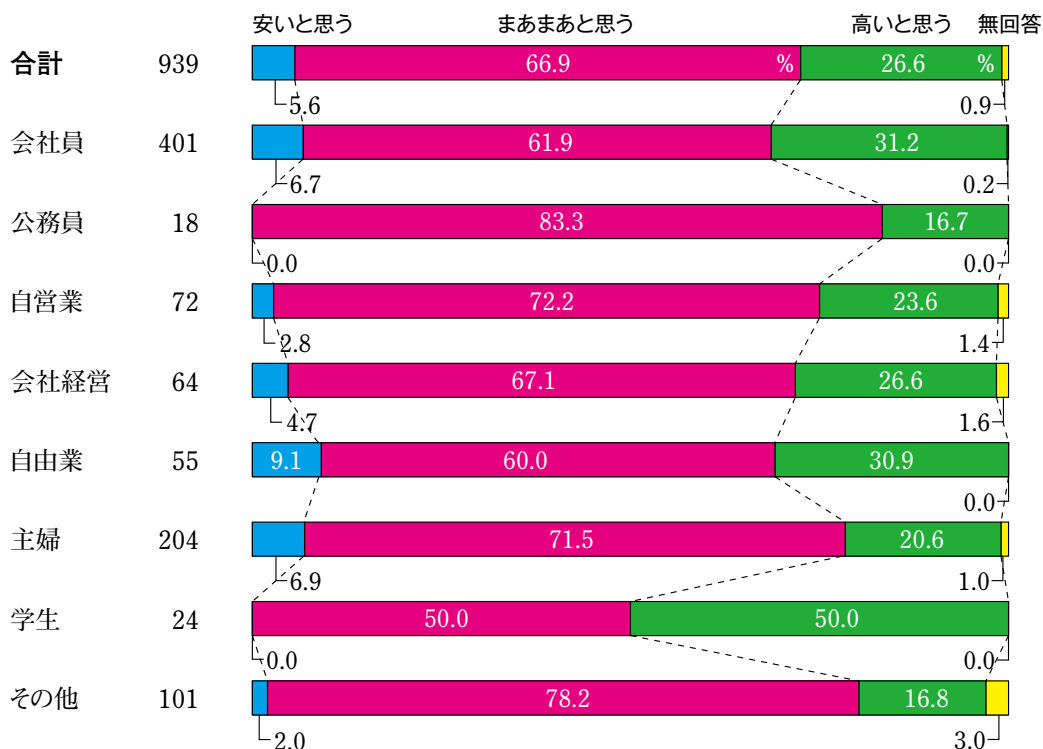
## 男・女別傾向



## 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。

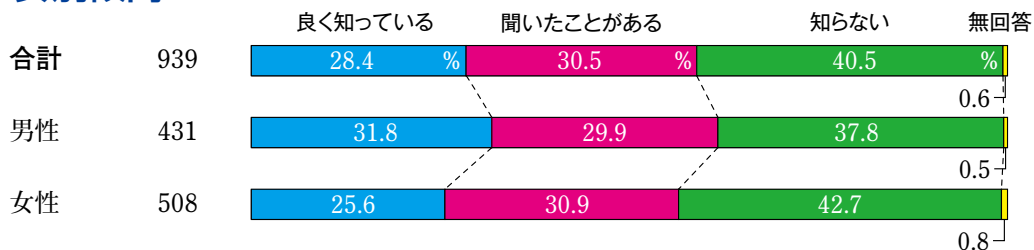
## 問7-1 ■このような『タクシー評価制度』についてご存じですか？

イ. よく知っている

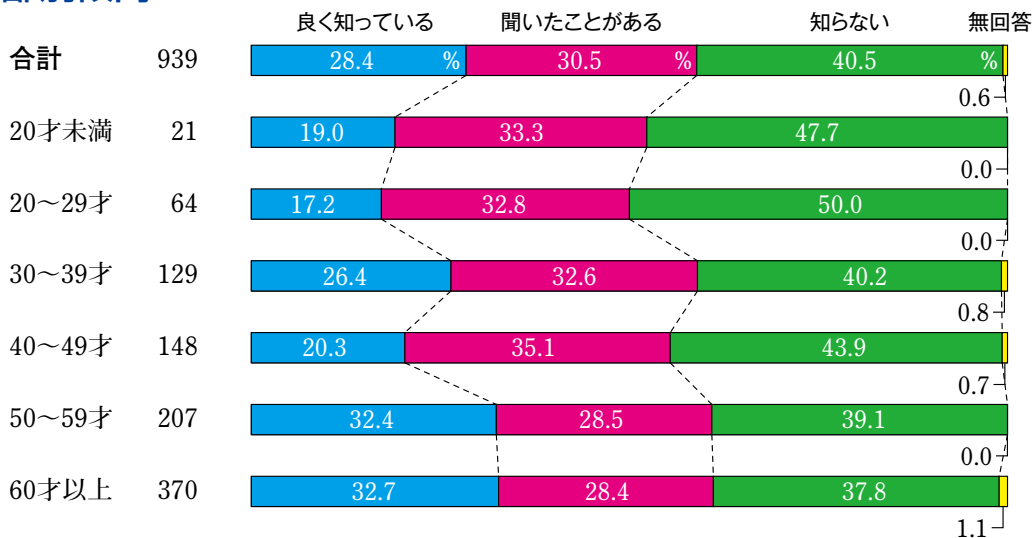
ロ. 聞いたことがある

ハ. 知らない

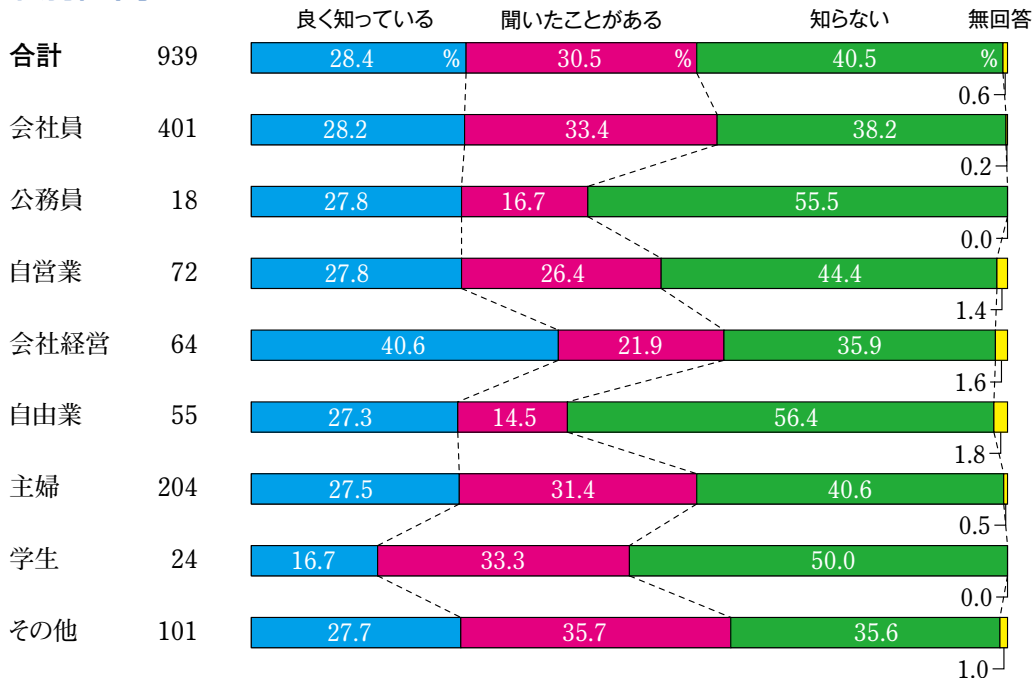
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



問7-2

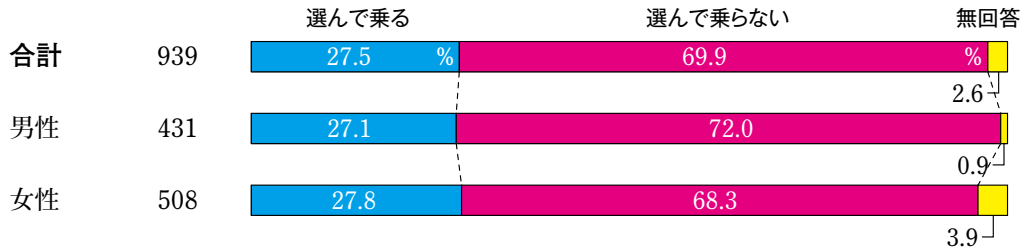
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

① 流しのタクシー利用時は

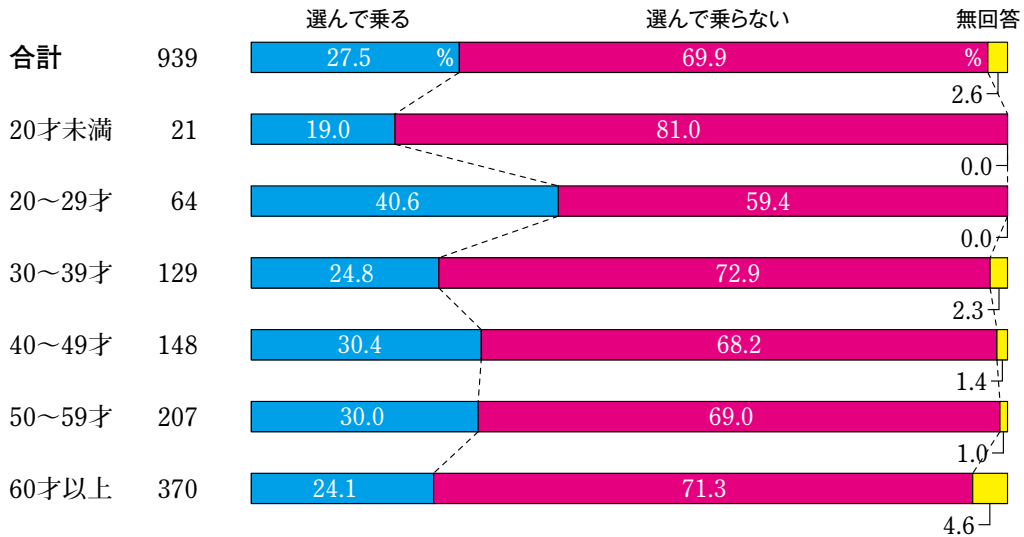
・選んで乗る

・選んで乗らない

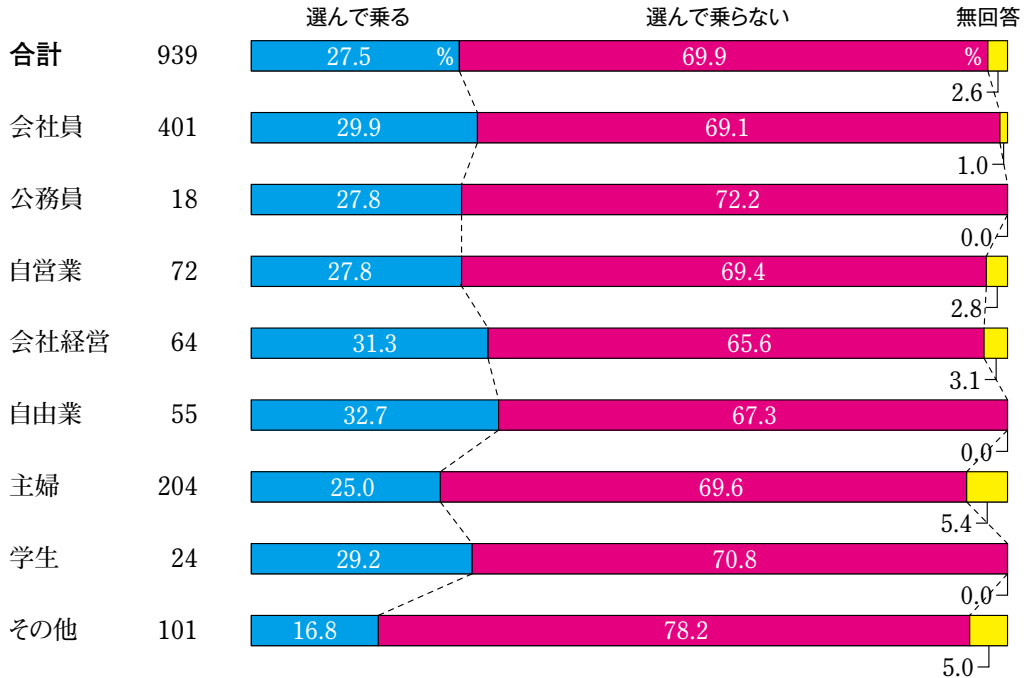
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

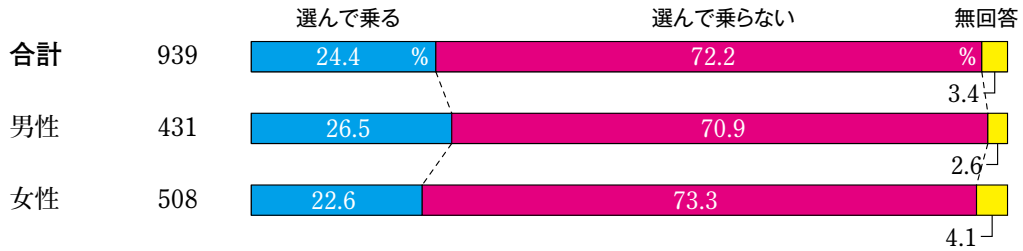
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

② タクシー乗り場では

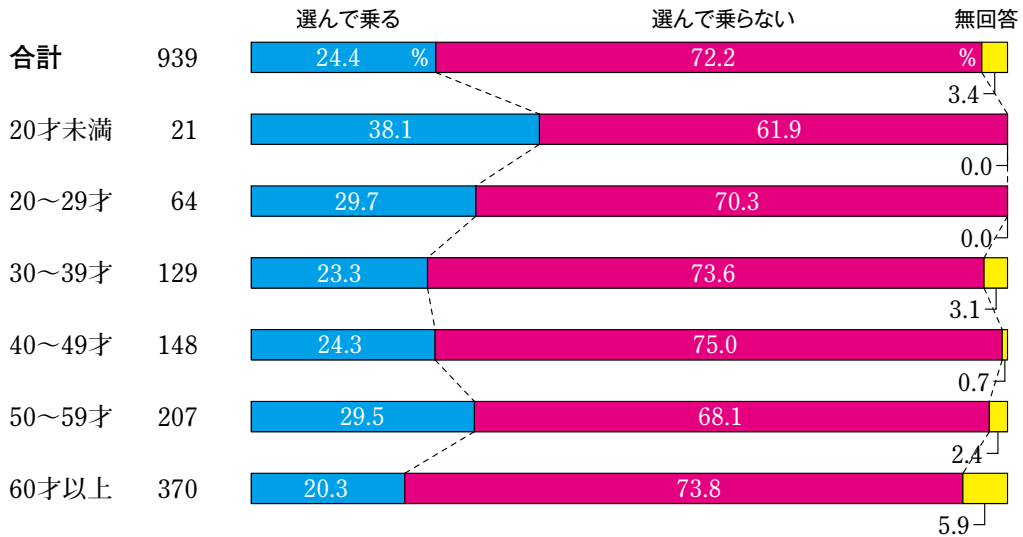
・選んで乗る

・選んで乗らない

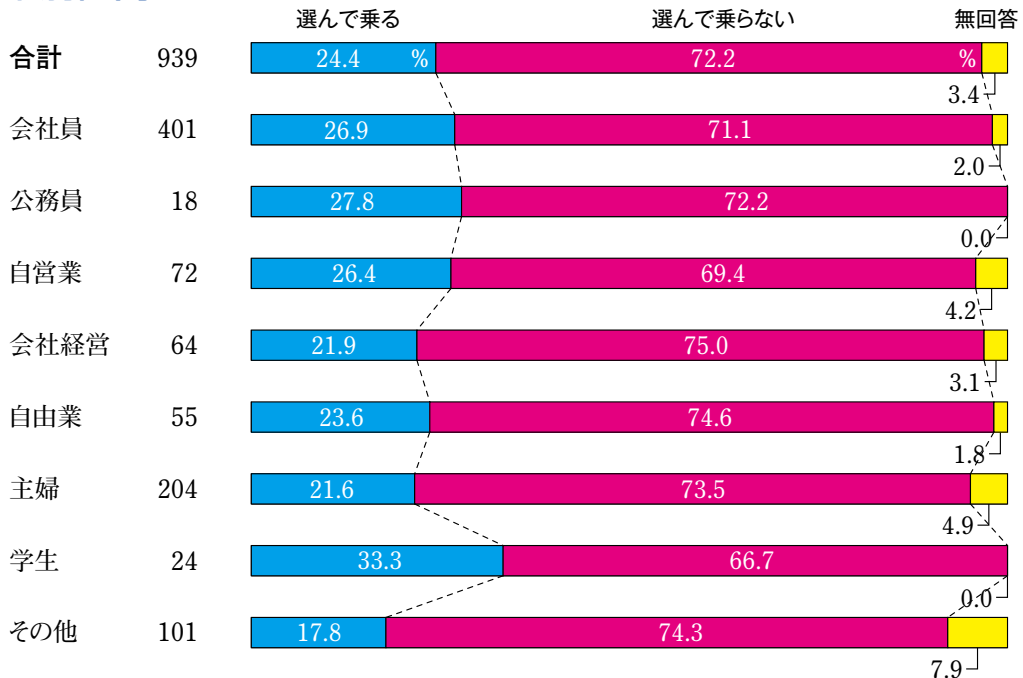
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

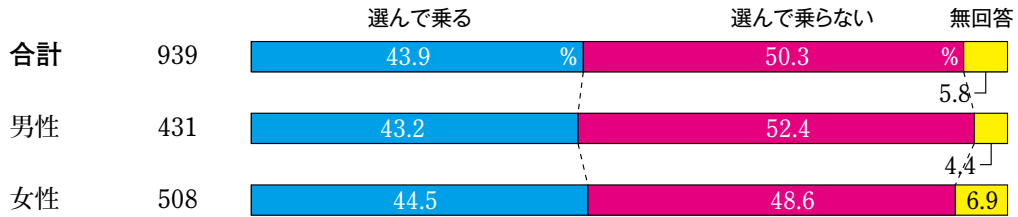
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

③ 無線タクシー利用時は

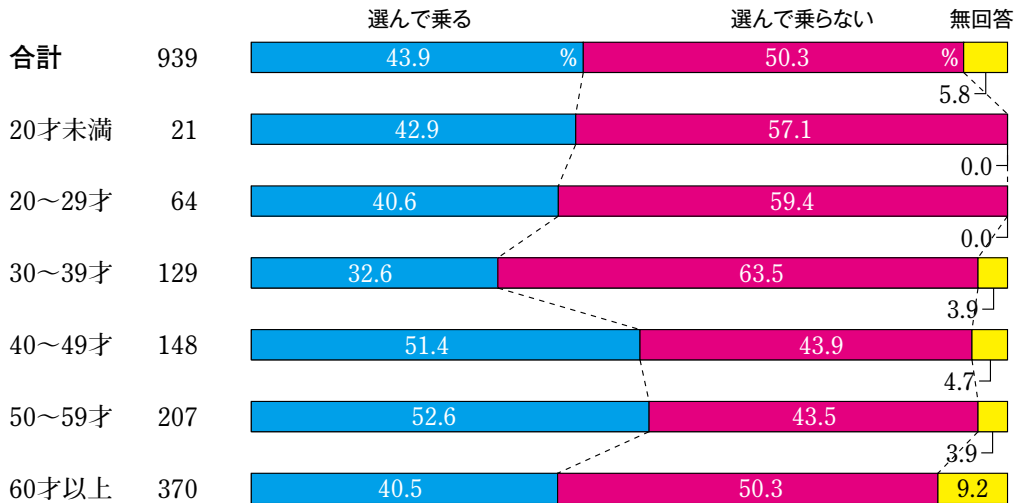
・選んで乗る

・選んで乗らない

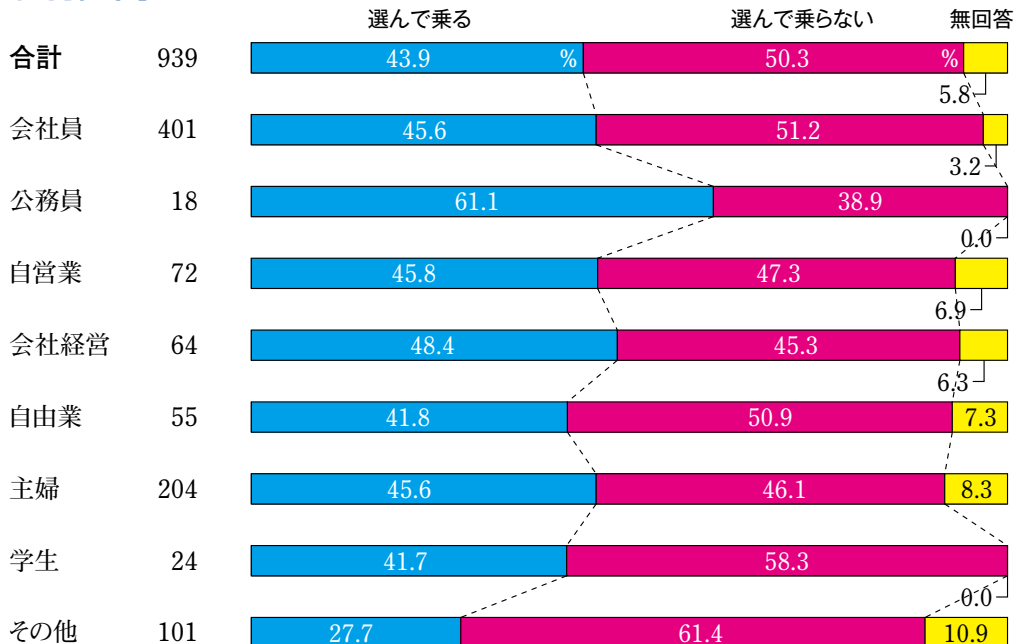
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

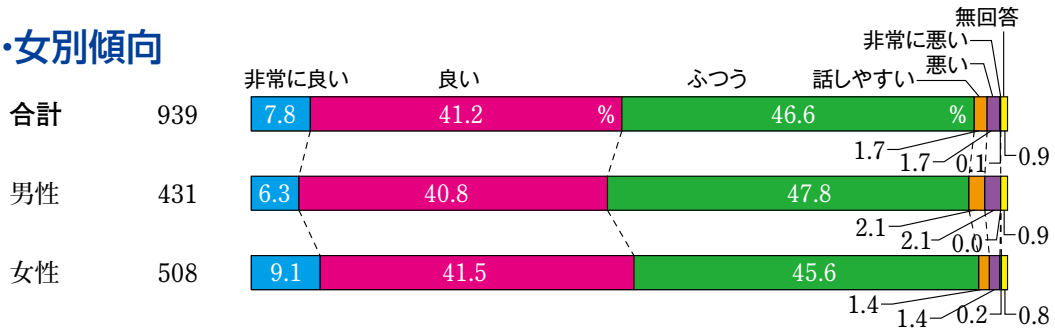


# 問8.

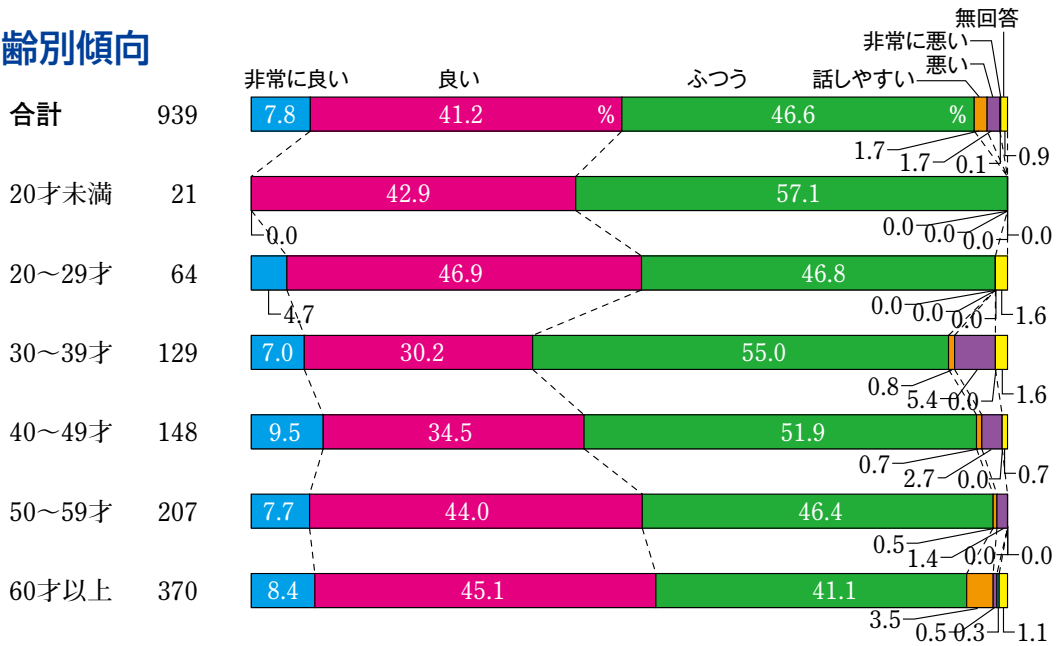
普段ご利用になるタクシーのサービス水準(安全性、快適性、接客態度など)についてどのように感じますか？

イ. 非常に良い    ロ. 良い    ハ. ふつう    ニ. 話しやすい    ホ. 悪い    ヘ. 非常に悪い

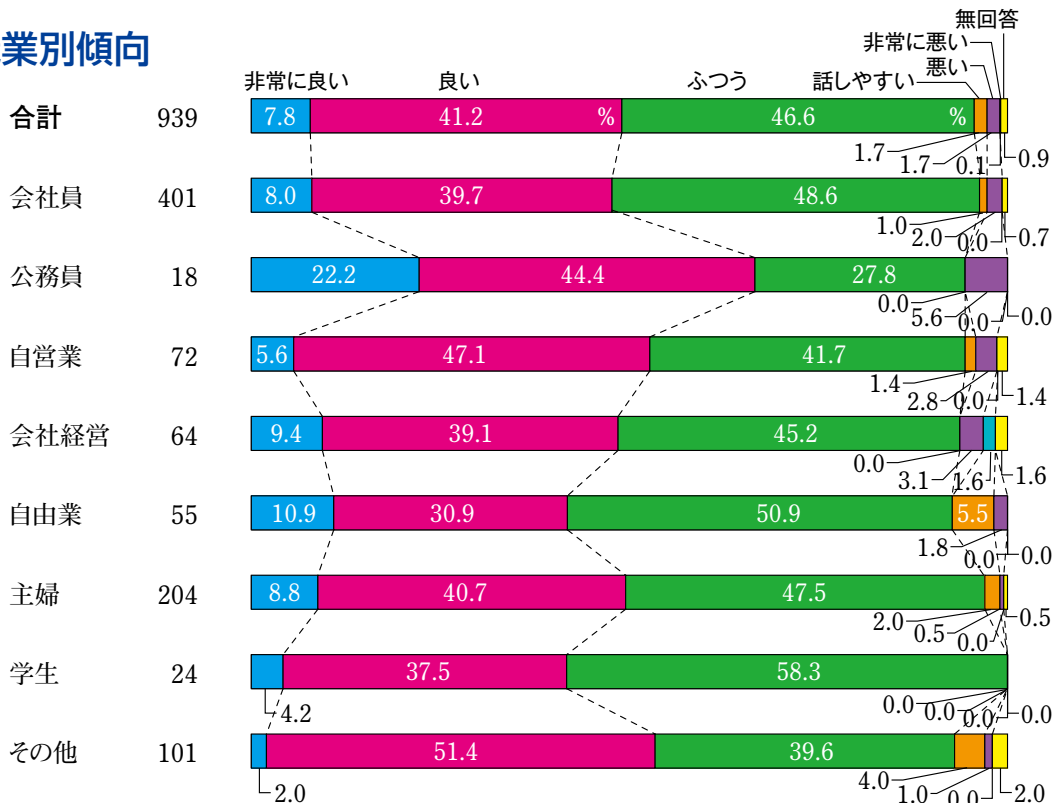
## 男・女別傾向



## 年齢別傾向



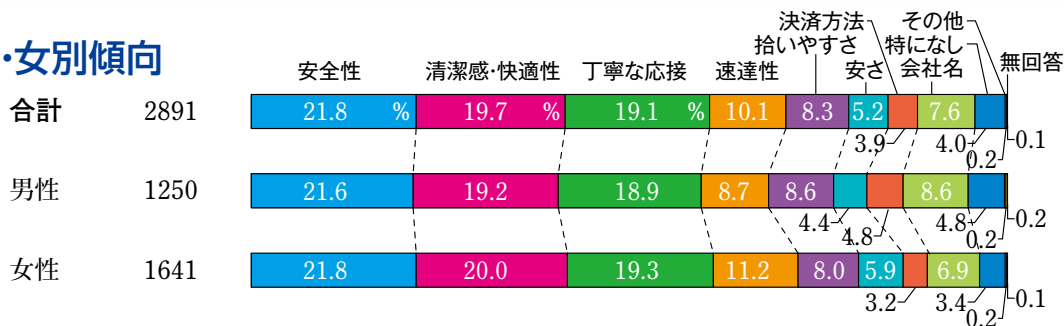
## 職業別傾向



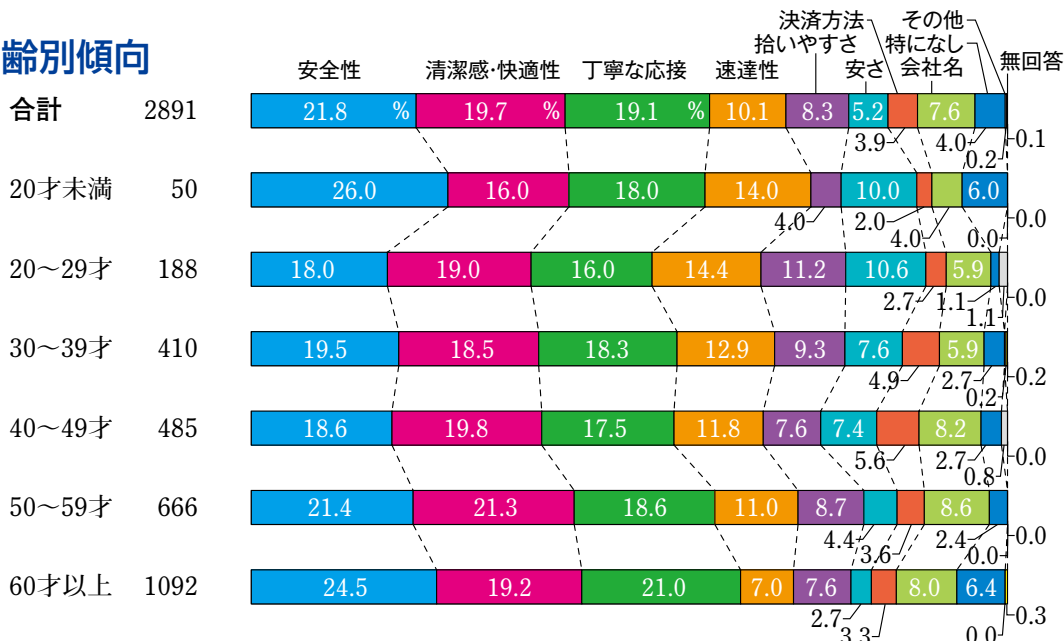
# 問9. 利用する際に重視する点はどのようなことですか？

- イ. 安全性
- ロ. 車内の清潔感・快適性
- ハ. 丁寧な応接
- ニ. 速達性  
(目的地までの速さ)
- ホ. 拾いやすさ
- ヘ. 運賃の安さ
- ト. 運賃の支払い方法  
(決済方法)
- チ. 会社名  
(グループ・ブランド)
- リ. 特にこだわりはない
- ヌ. その他

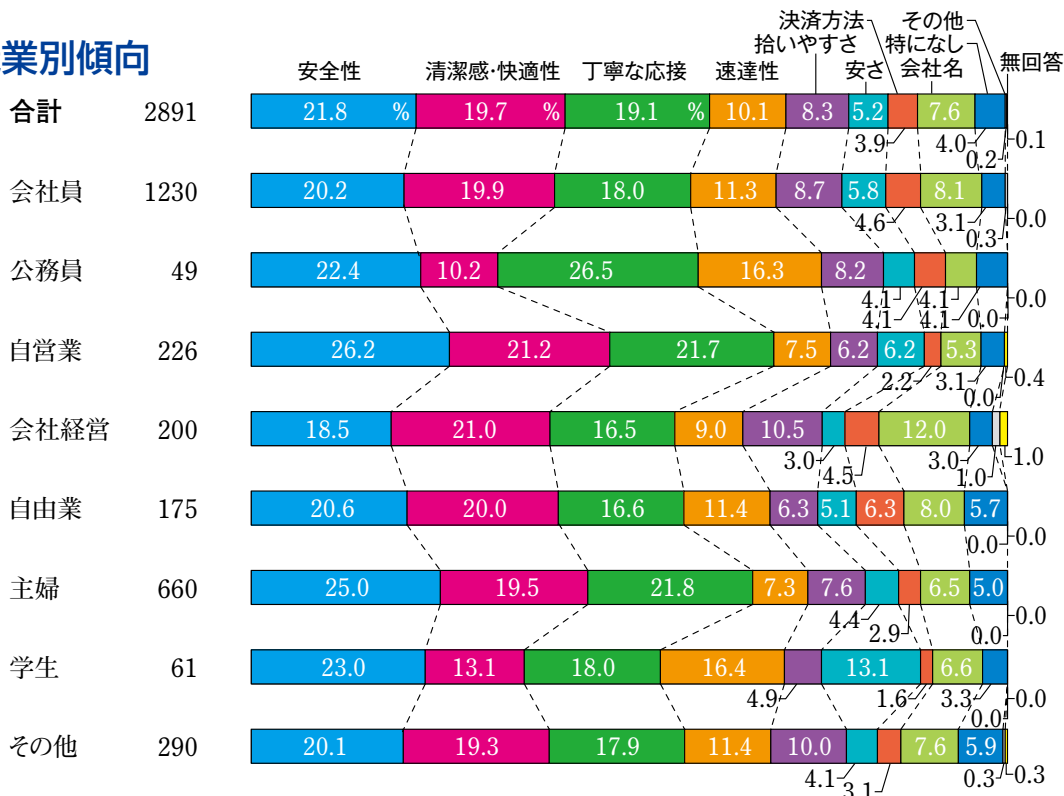
## 男・女別傾向



## 年齢別傾向



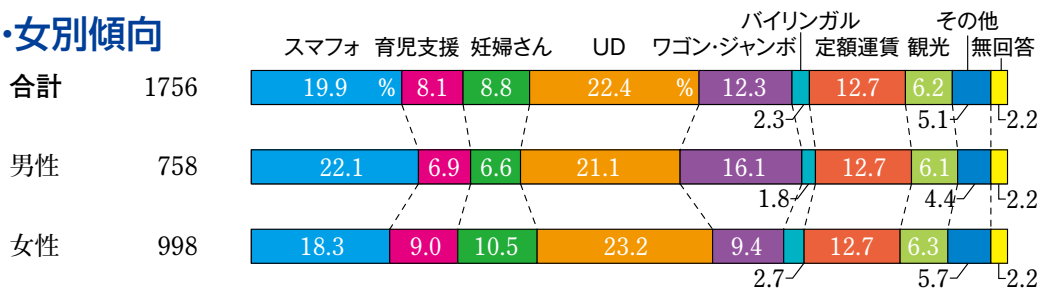
## 職業別傾向



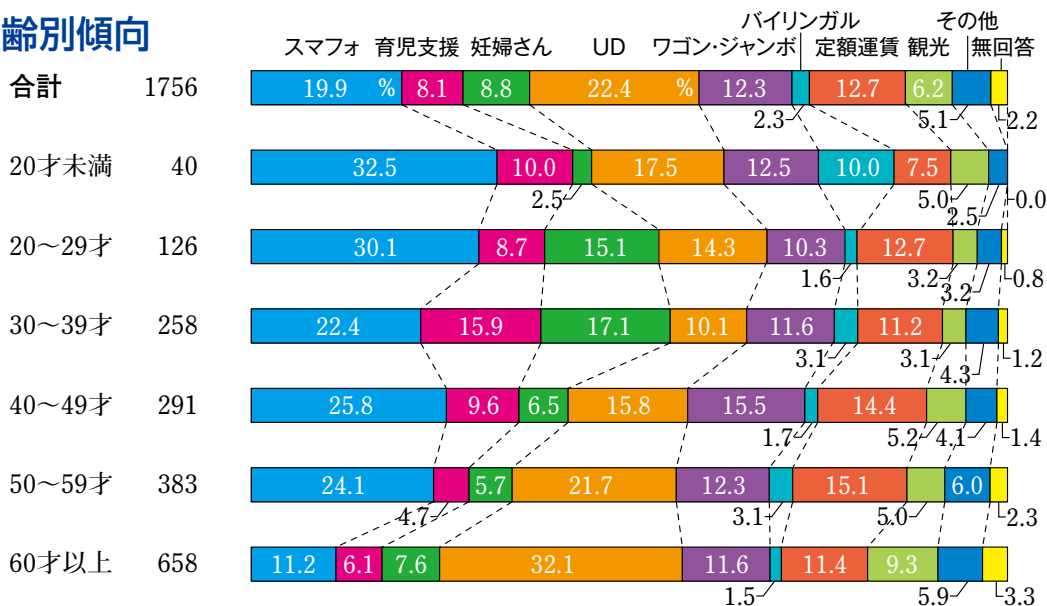
# 問10. 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか？

- イ. スマートフォンのアプリを活用した配車サービス
- ロ. 保護者の方々の負担軽減のための子育てで支援タクシー
- ハ. マタニティー（妊婦さんが安心してご利用できる）タクシー
- ニ. どなたでも乗降しやすいユニバーサルデザインタクシー
- ホ. ワゴンタクシーやジャンボタクシー
- ヘ. バイリンガルタクシー
- ト. 空港等への定額運賃制タクシー
- チ. 観光タクシードライバー認定者の観光タクシー
- リ. その他

## 男・女別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向

