

平成29年度（第26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年に開始し今年で26年目を迎えることとなりました。

今年、東京都特別区・武三（武蔵野市、三鷹市）交通圏で、1月30日より近距離でも気軽にご利用いただけるような「初乗り距離短縮運賃」が導入されたことにより、従来と少し異なる方法で調査を実施いたしました。

従来は、特別区・武三交通圏と三多摩交通圏のアンケートの設問を統一し、その回答結果も合算してまとめておりましたが、今回は設問項目をそれぞれの地域に分け、別のものを設定したり、同じ設問であっても地域ごとに集計しその地域の特徴がわかるようにまとめてみました。

回答者全体の内訳については、特別・武三交通圏と三多摩交通圏別に比較してみると、回答をいただいた方々の内訳にはなりますが、男女合計年齢別比率の60才以上では、特別・武三が26.1%に対し、三多摩が47.7%と三多摩地域が高く、職業別比率では会社員が、特別・武三で60.6%に対し、三多摩では36.9%と低く、その分主婦が32.2%と特別・武三の倍の比率となっております。

アンケートに回答していただいた方の傾向ということにはなりますが、置き換えて利用者の傾向と考えれば、今まで見えていなかったものが少し見えるようになったのではないかとも思われました。

また、特別・武三交通圏で導入されました「初乗り距離短縮運賃」については、従前の初乗り730円と比較しての利用頻度の調査を、平成28年8月に「タクシー初乗り410円の実証実験」の際に実施した、国土交通省のアンケートと同じ項目について今回調査を実施することで比較してみました。

実証実験時の調査では、約60%の方々が利用回数が増えるとの回答でしたが、今回の調査では残念ながら13%の方々が利用回数が増えたとの回答となりました。しかしながら、実証実験時にほとんど変わらないと思うと回答した方々が約30%でしたが、今回のアンケートでは51.3%の方がほとんど変わらないとの回答を得ました。

以上のとおり、昨年とは若干集計の構成を変えておりますが、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のでご覧いただければ幸いです。

最後に本アンケートにご回答下さり、貴重なデータやタクシー業界へのご提案いただきました回答者の皆さまに心から感謝いたしますとともに、引き続き愛されるタクシーとして、このアンケートを活かして参りたいと思っておりますので、今後ともご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

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。

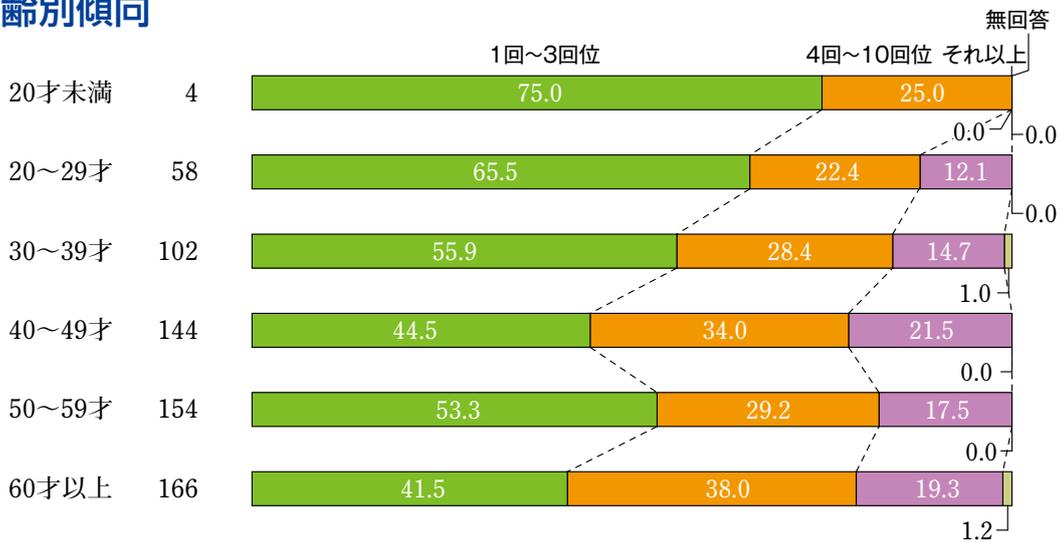
ハ. それ以上。



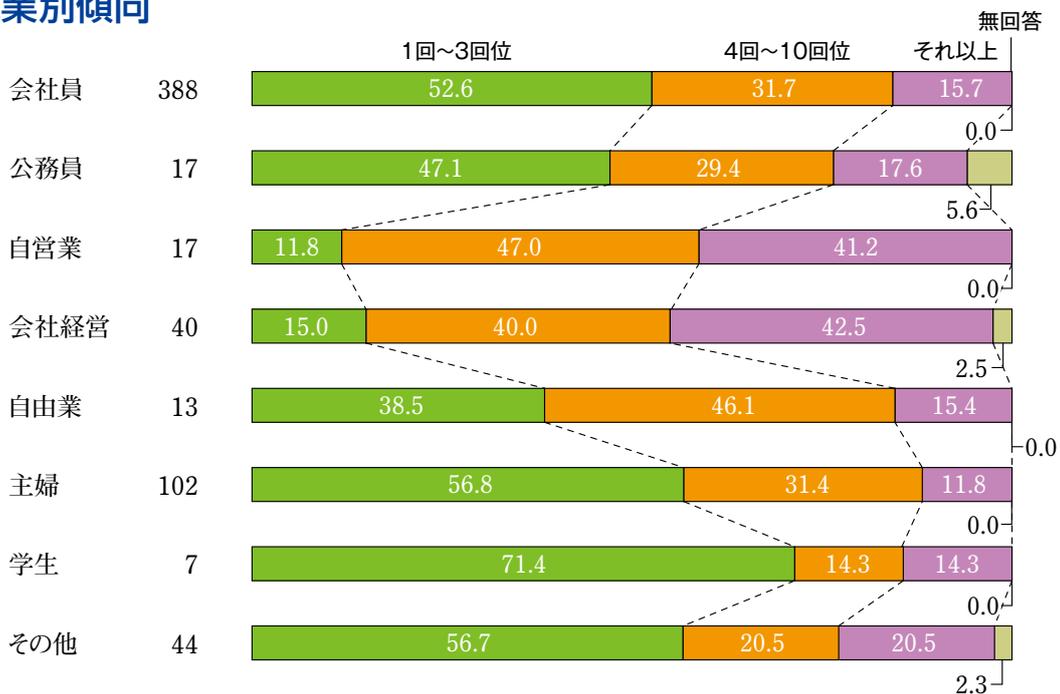
男・女別傾向



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。

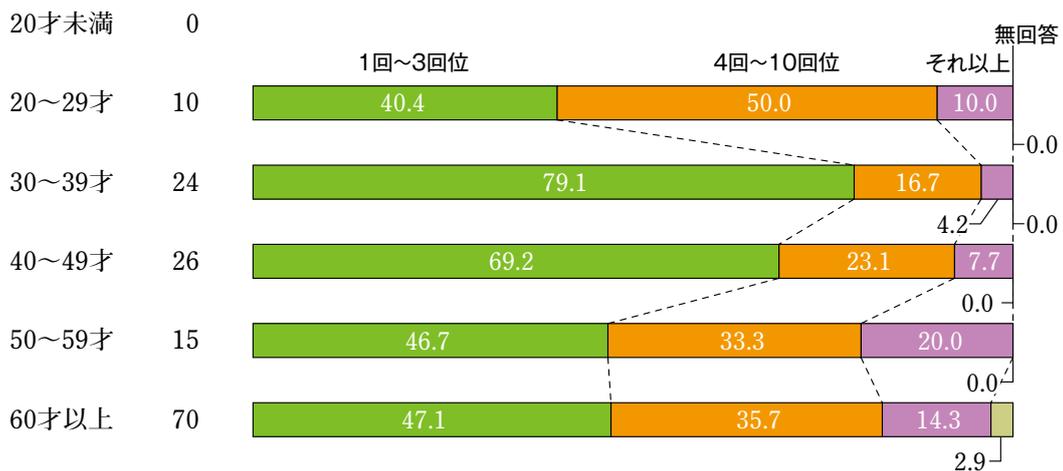
ハ. それ以上。



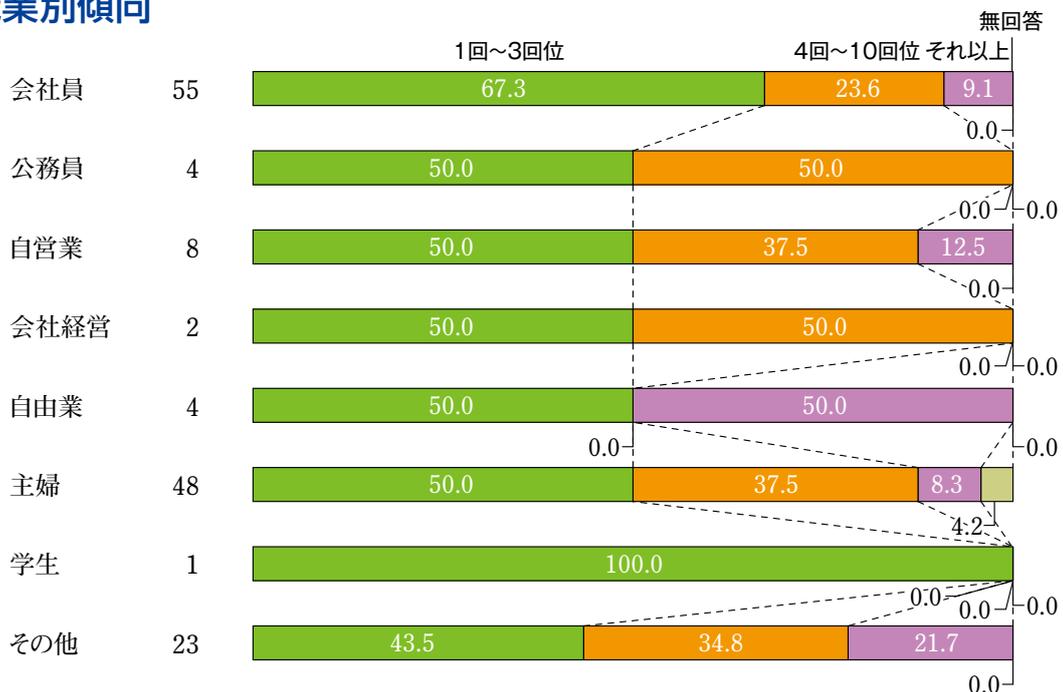
男・女別傾向



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。

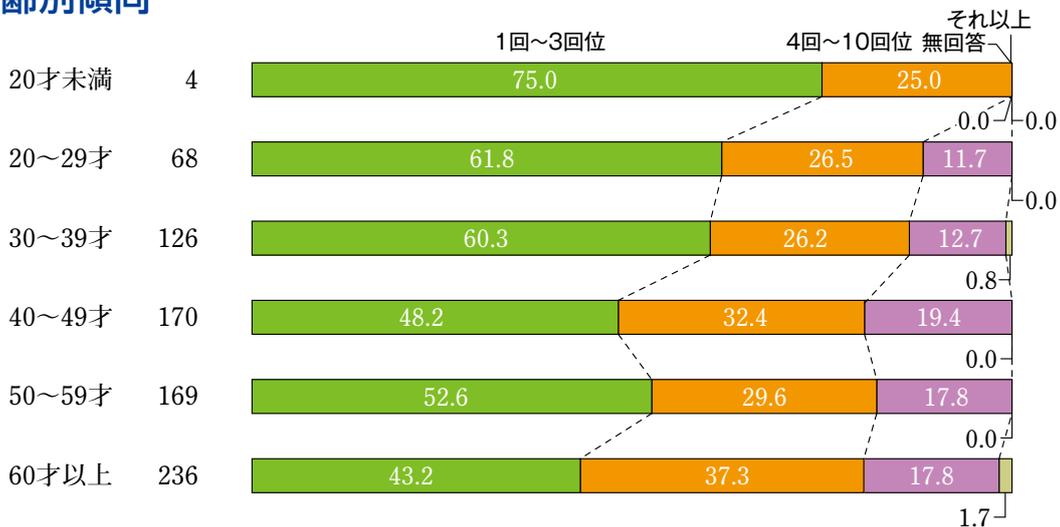
ハ. それ以上。



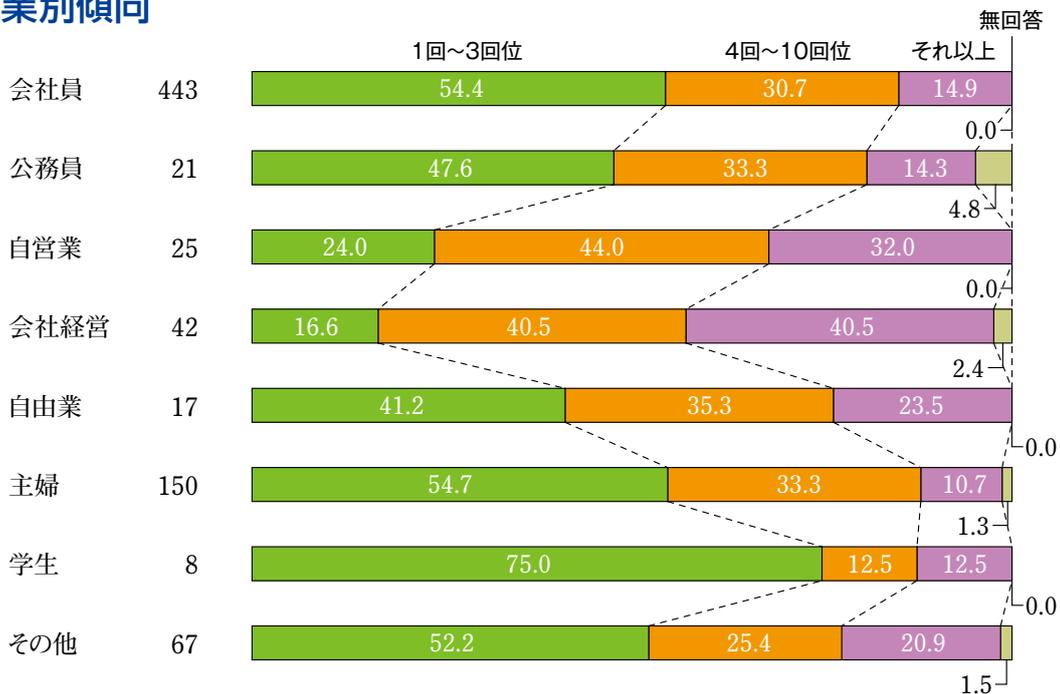
男・女別傾向



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

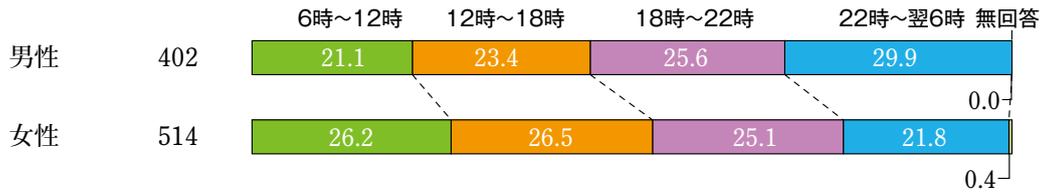
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

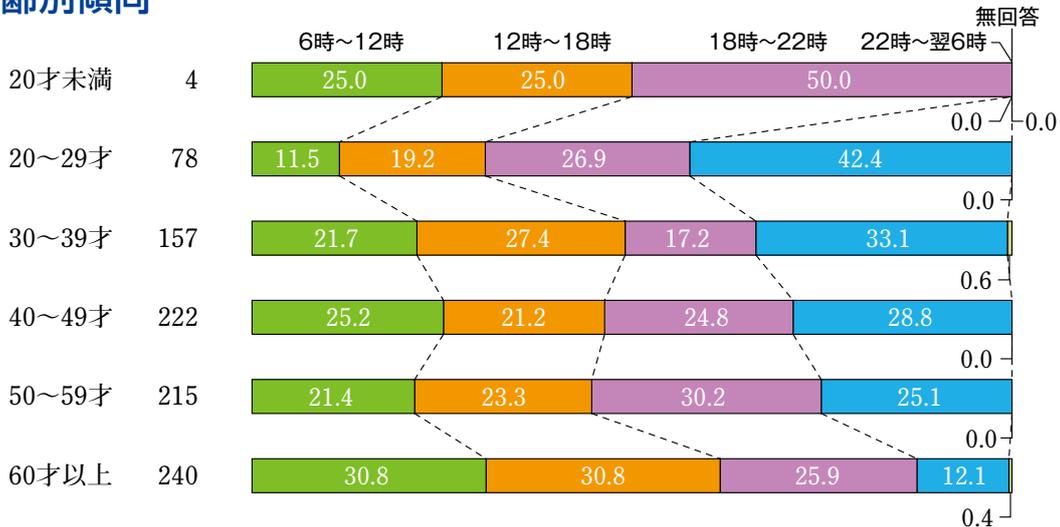
ニ. 22時～翌6時



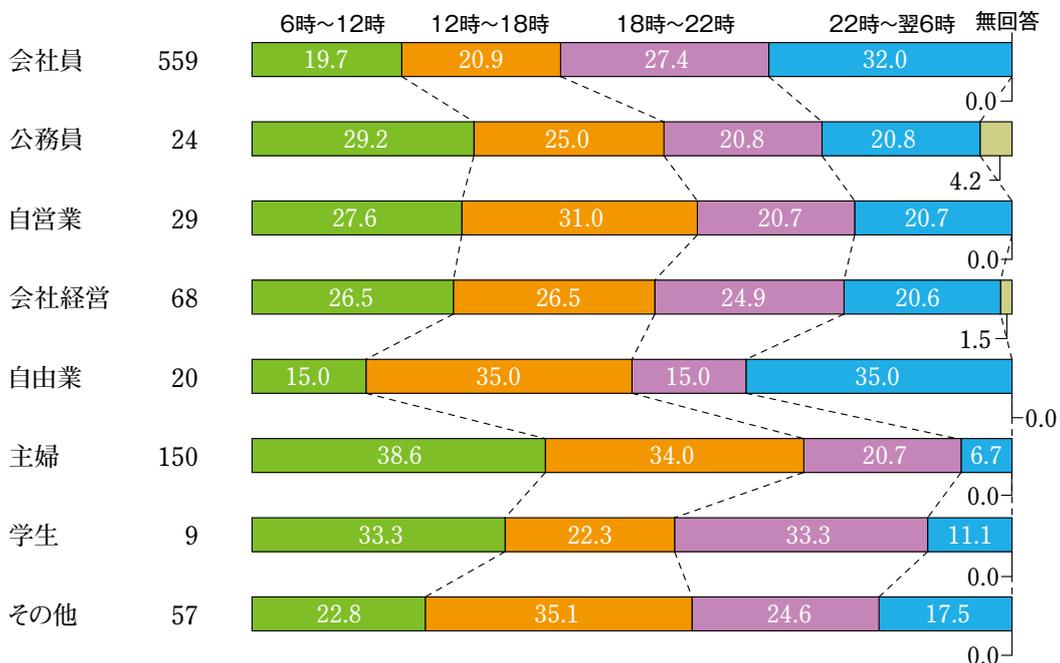
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



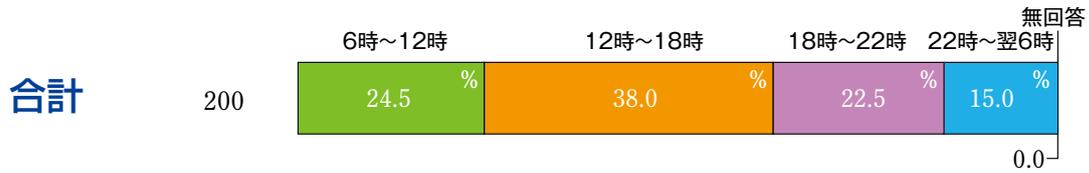
問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

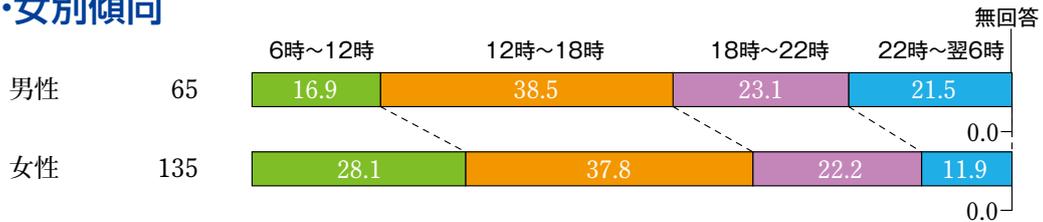
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

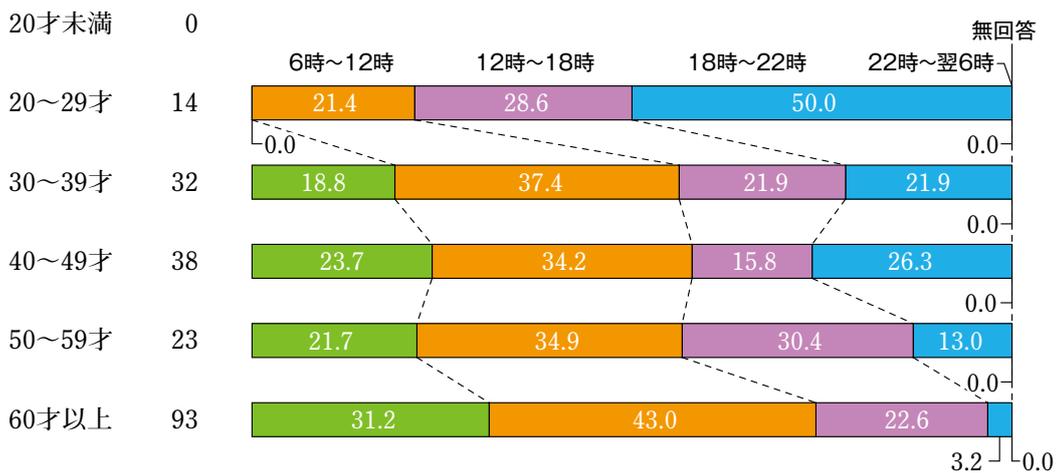
ニ. 22時～翌6時



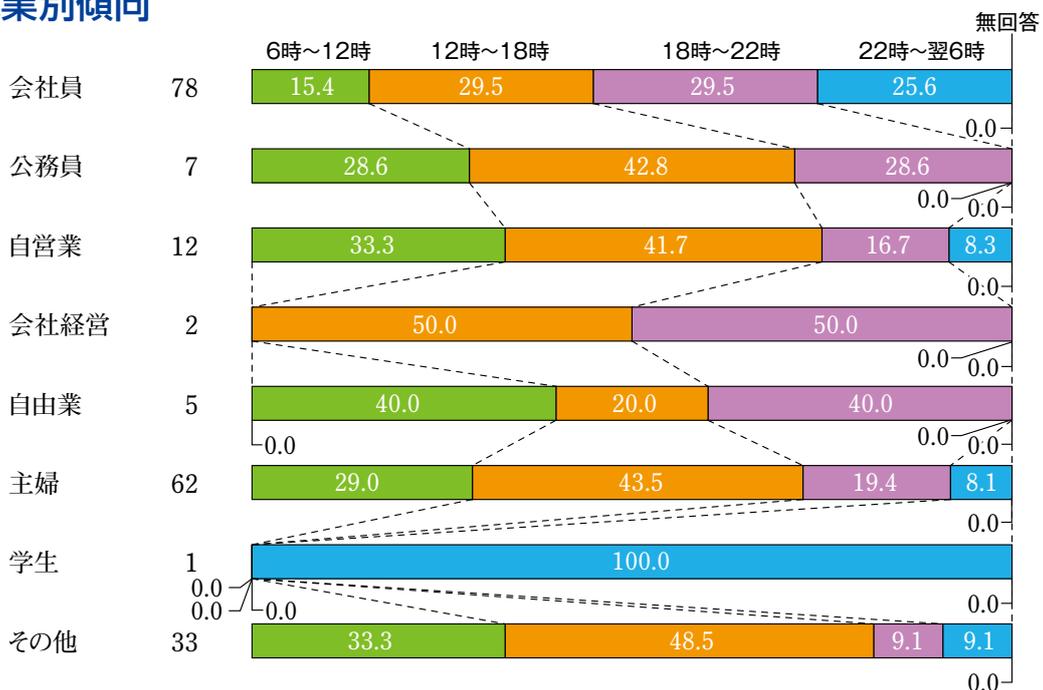
男・女別傾向



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

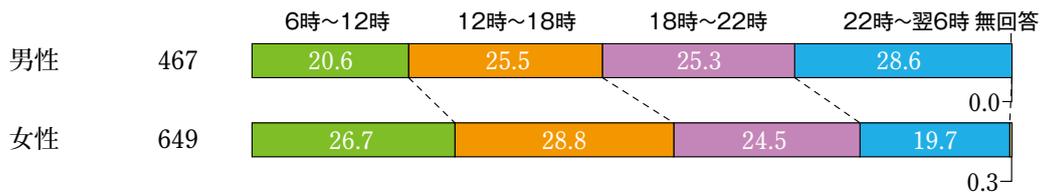
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

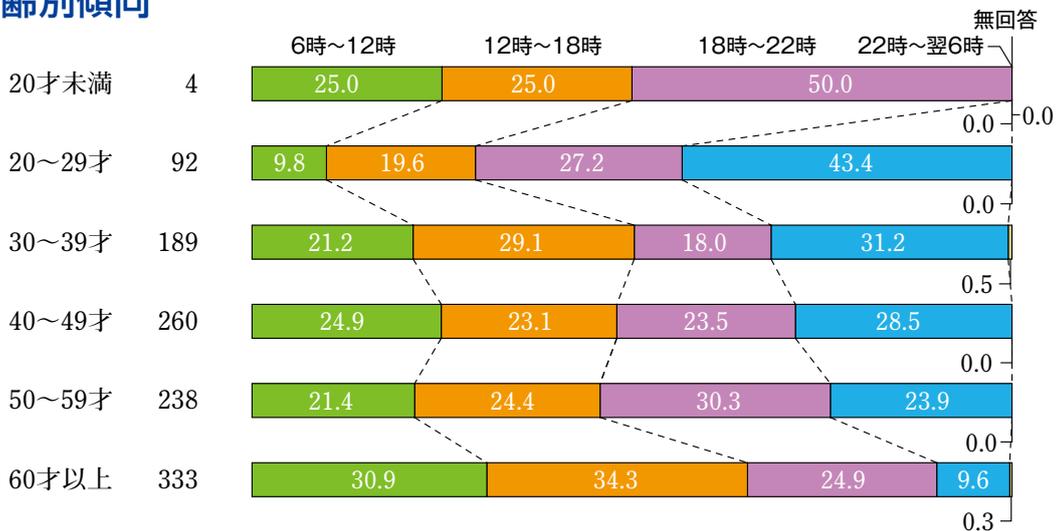
ニ. 22時～翌6時



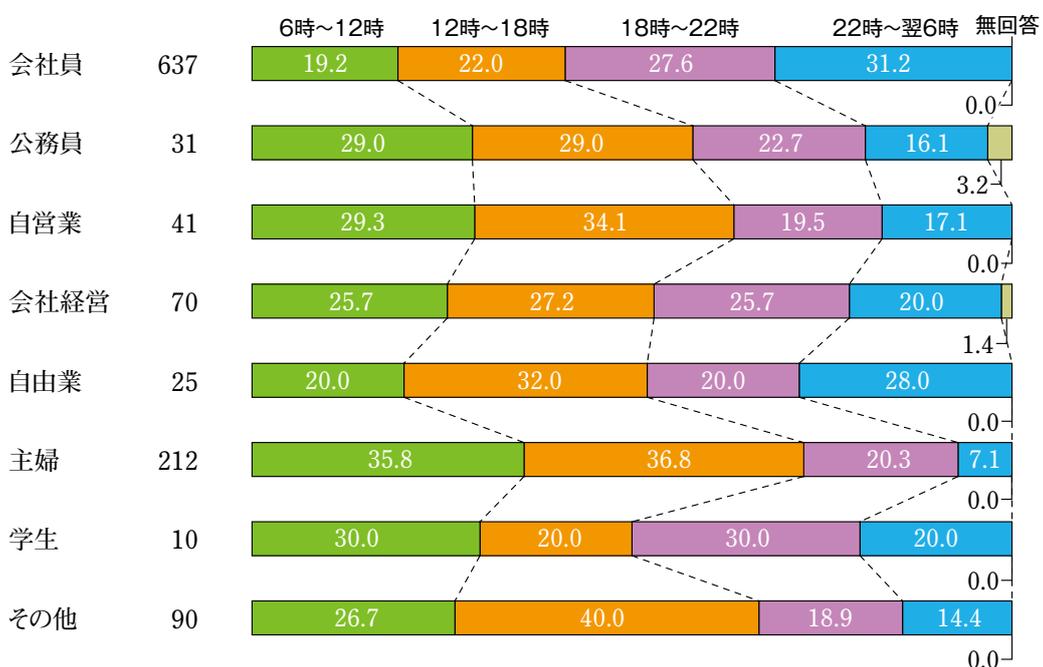
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

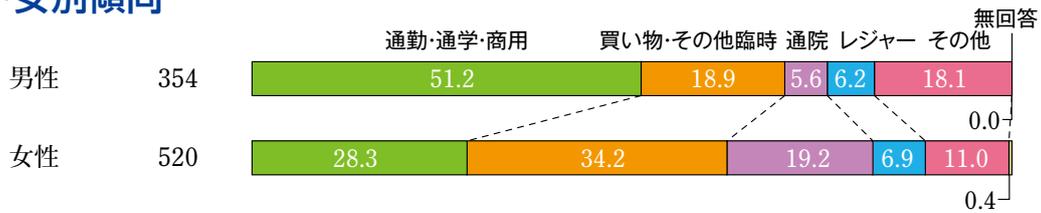


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

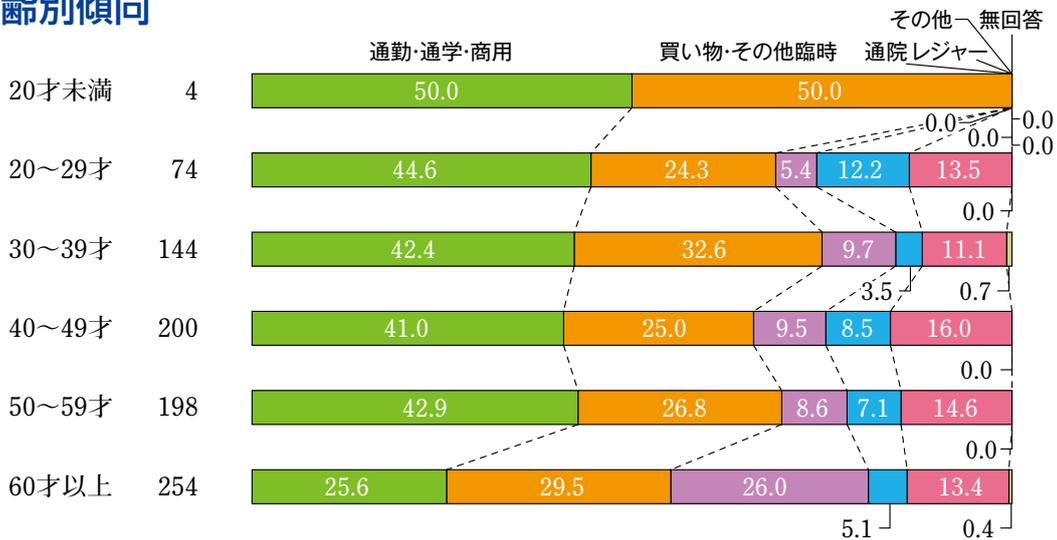
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



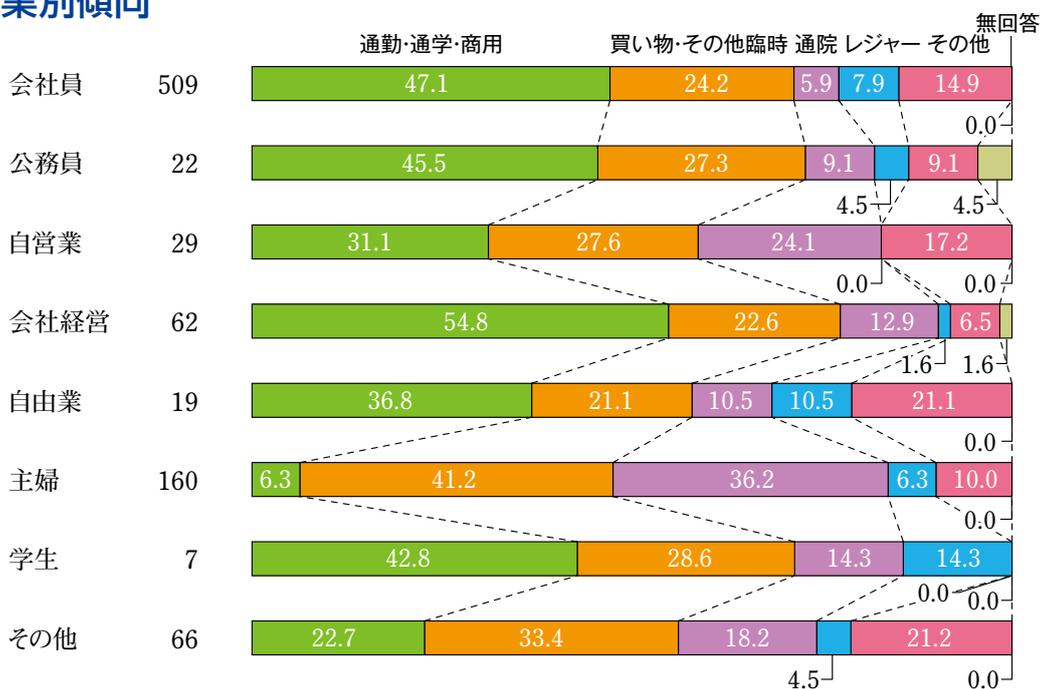
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

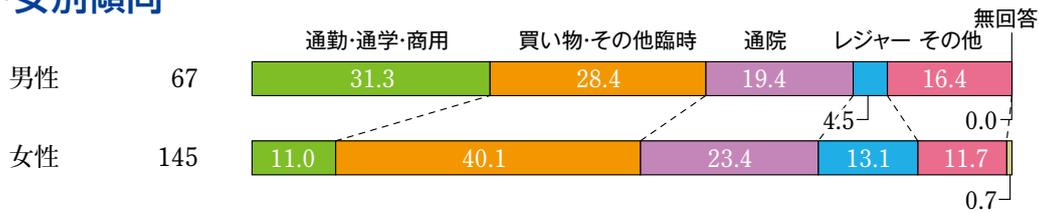


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

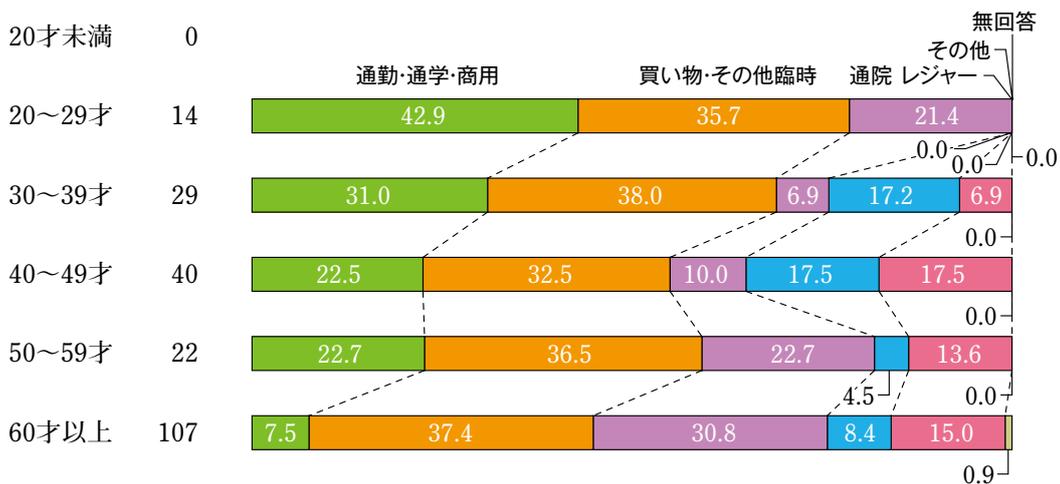
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



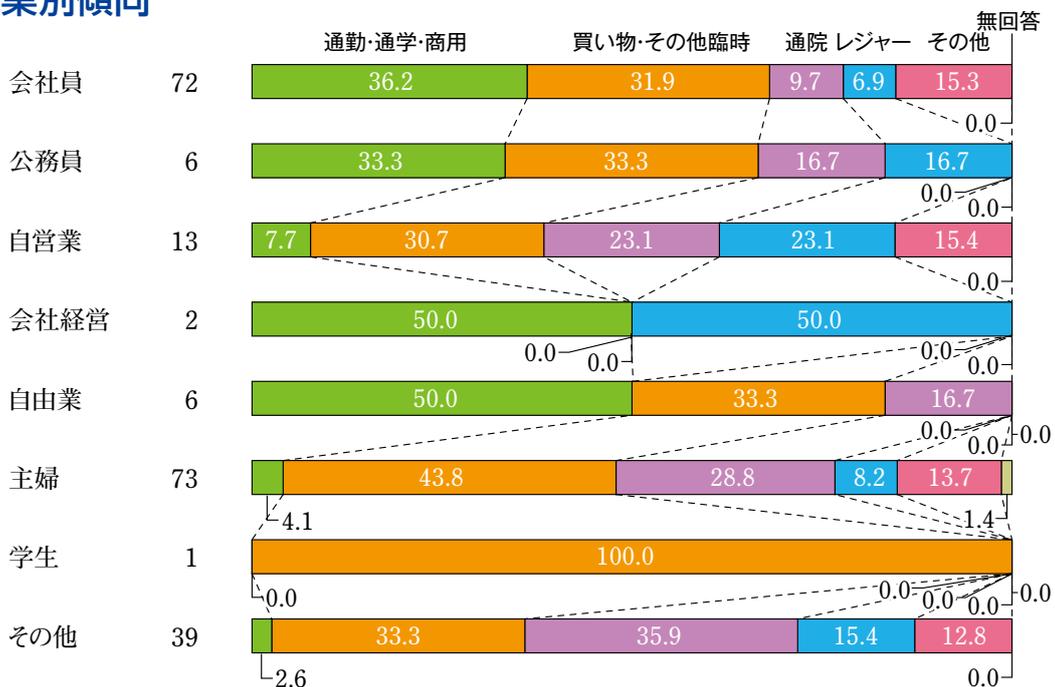
男・女別傾向



年齢別傾向

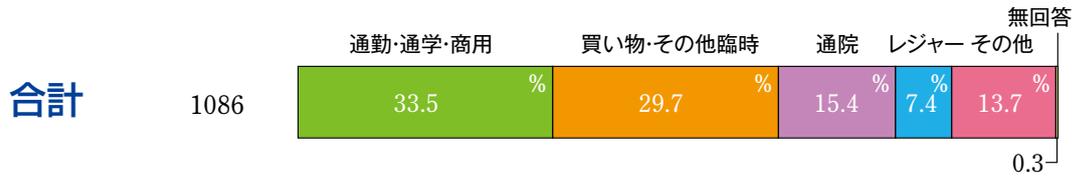


職業別傾向

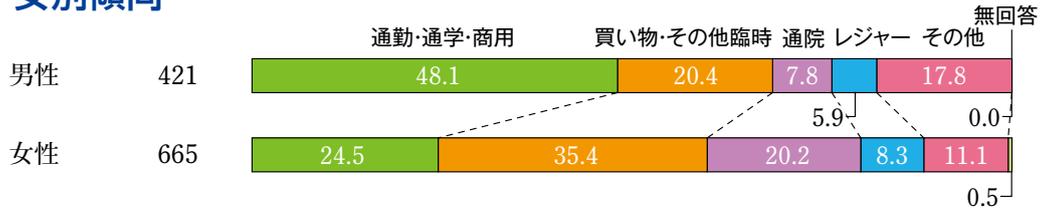


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

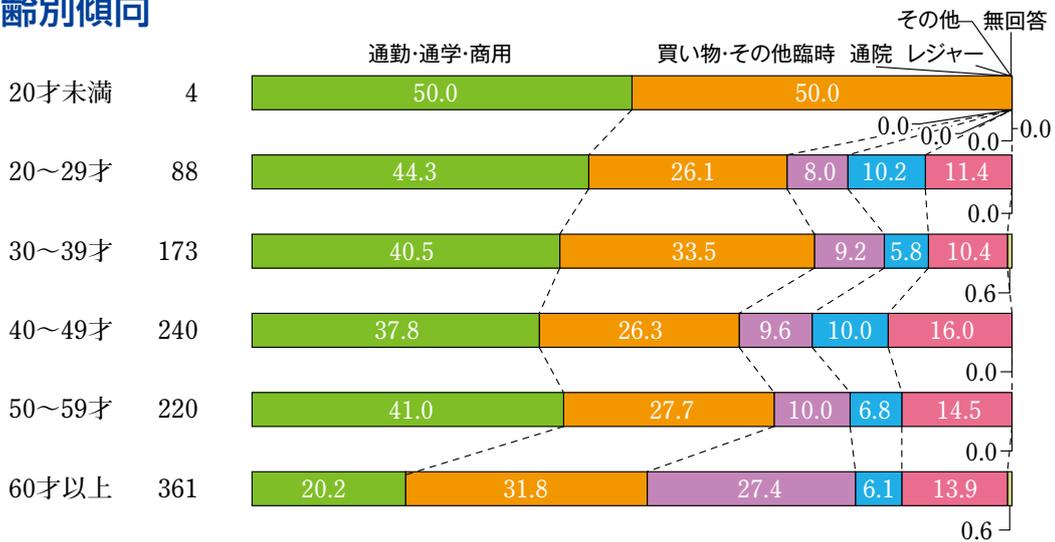
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



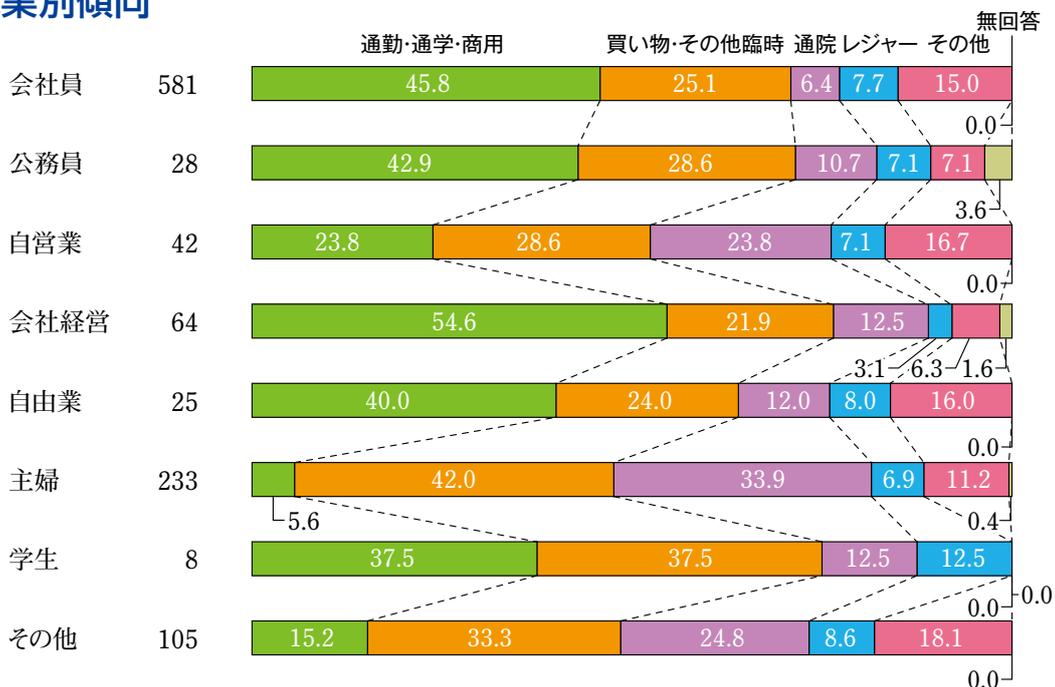
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

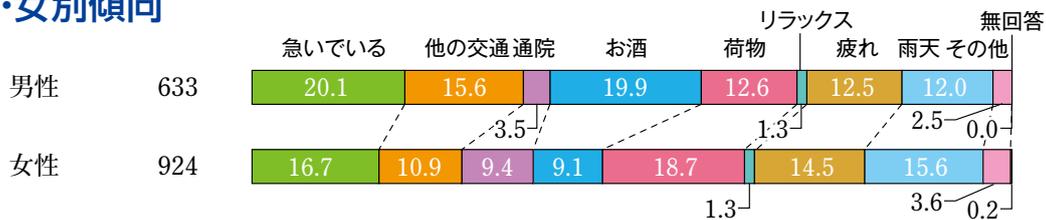


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

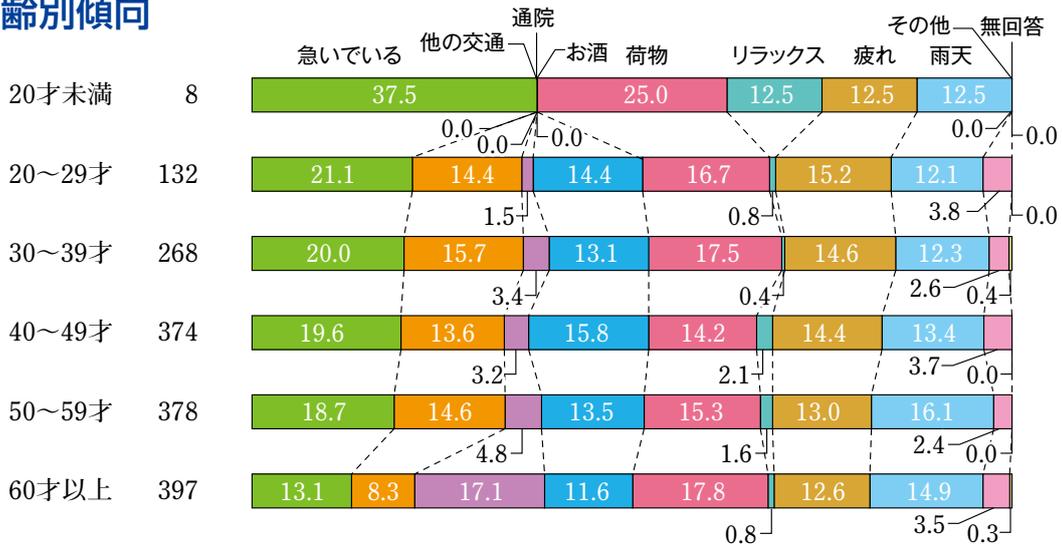
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



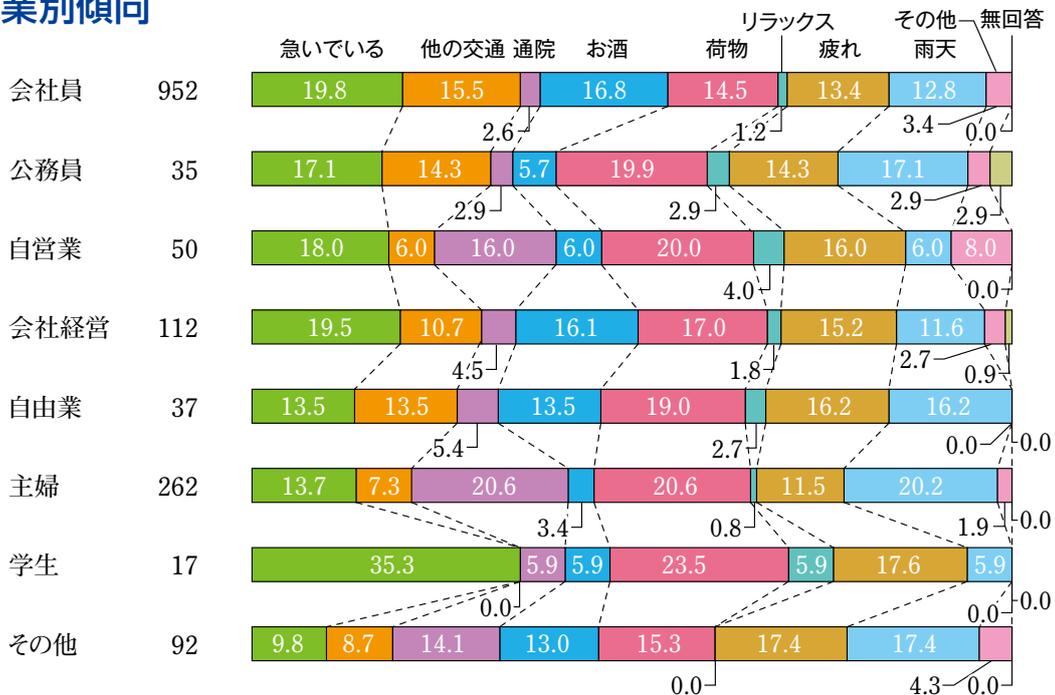
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

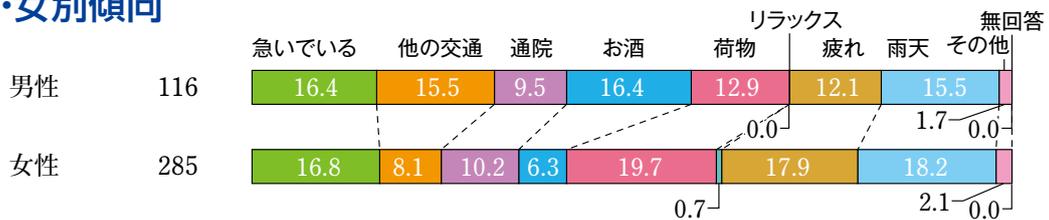


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

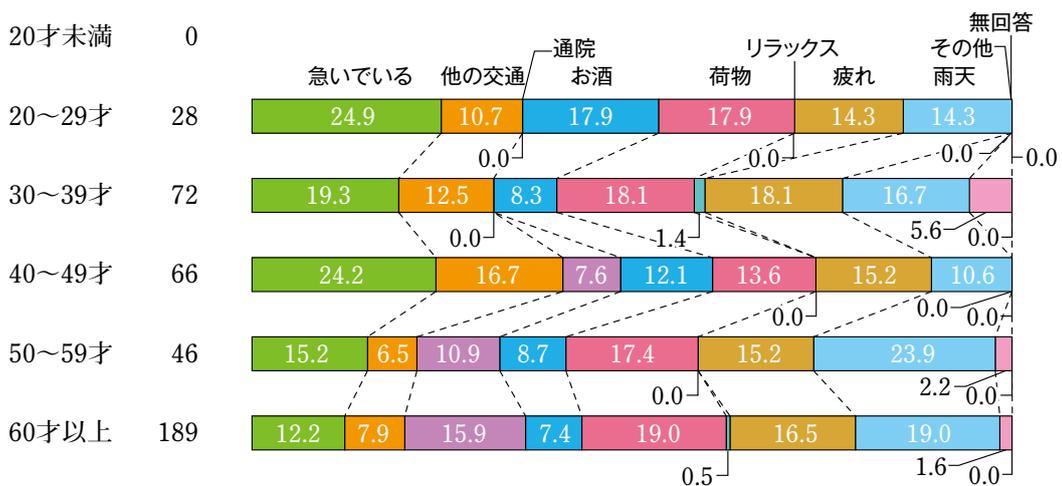
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



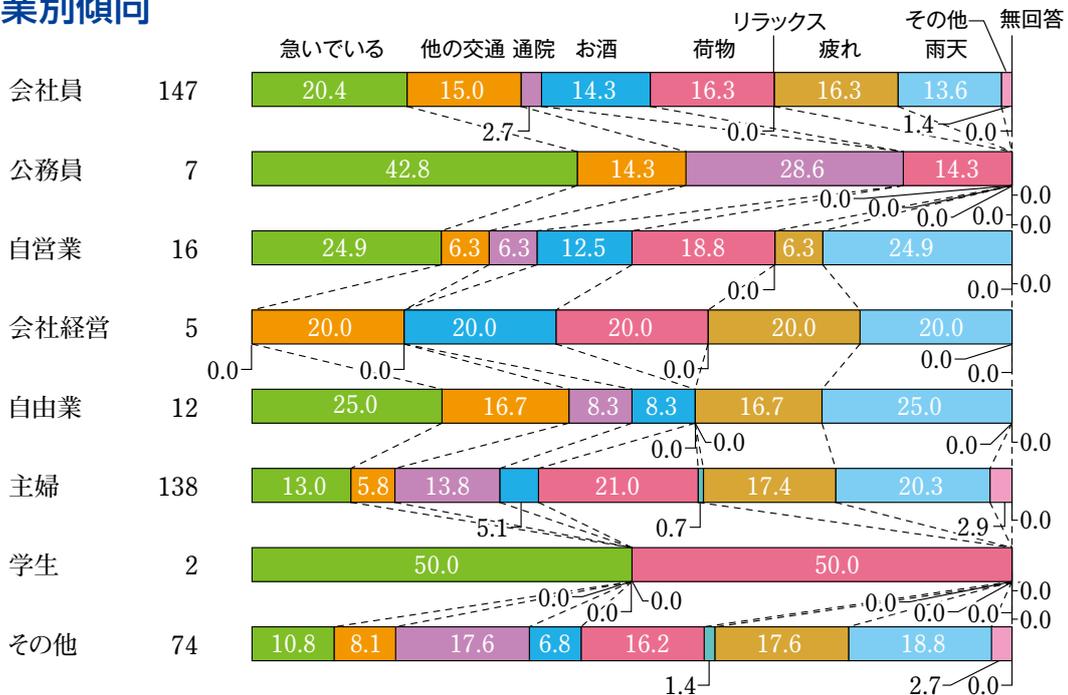
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

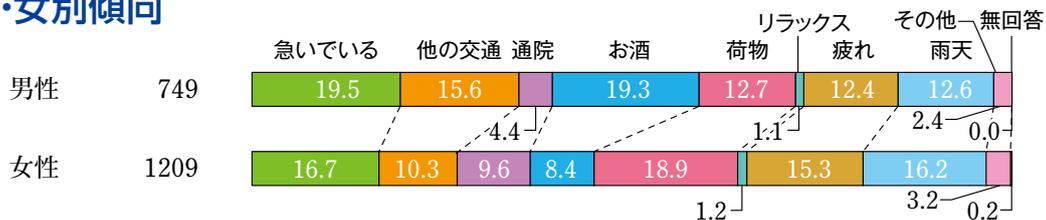


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

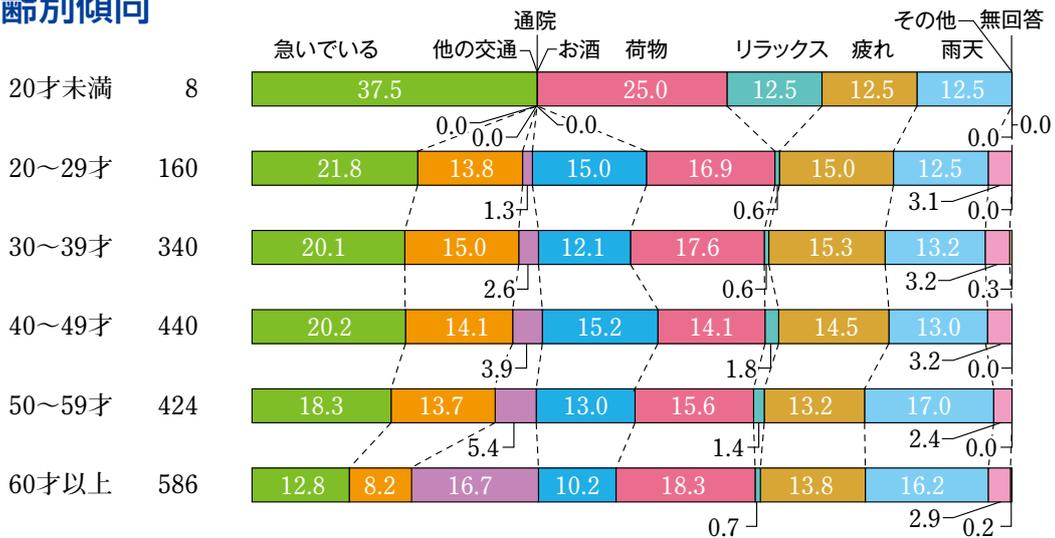
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



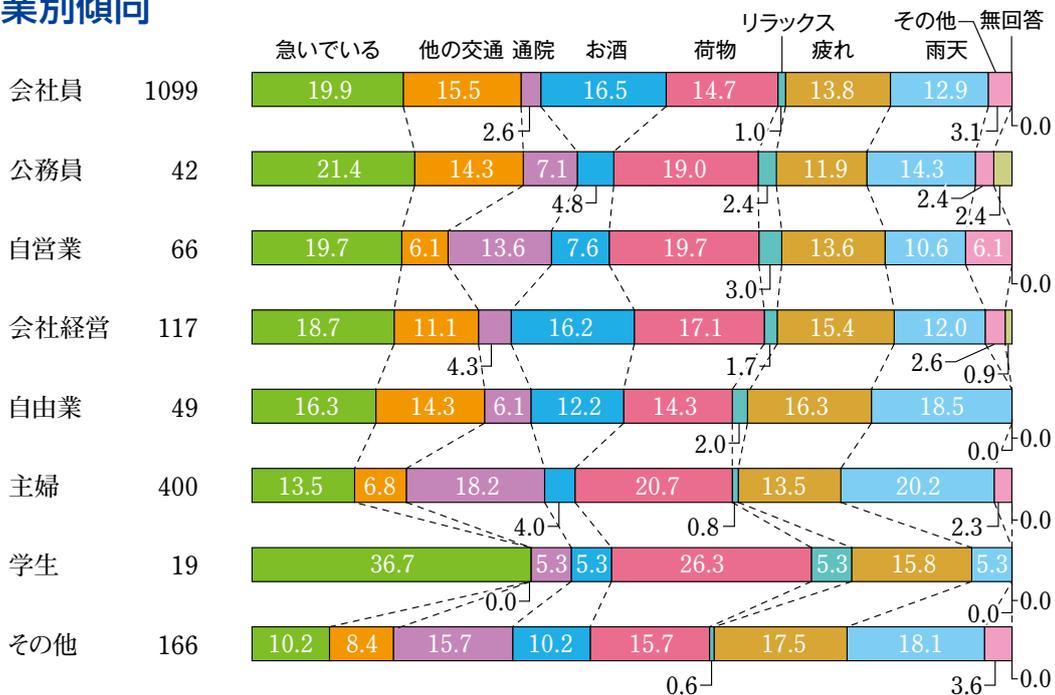
男・女別傾向



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. 410円(基本運賃)以下

ロ. 1,000円位

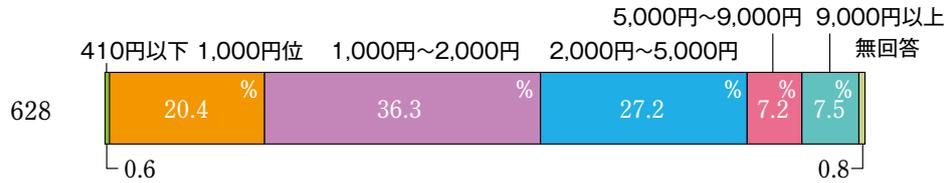
ハ. 1,000円~2,000円

ニ. 2,000円~5,000円

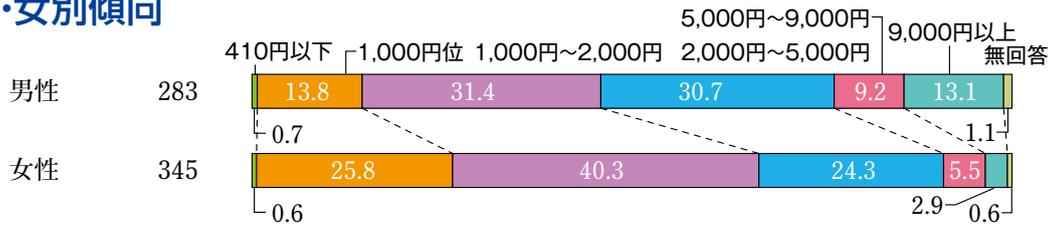
ホ. 5,000円~9,000円

ヘ. 9,000円以上

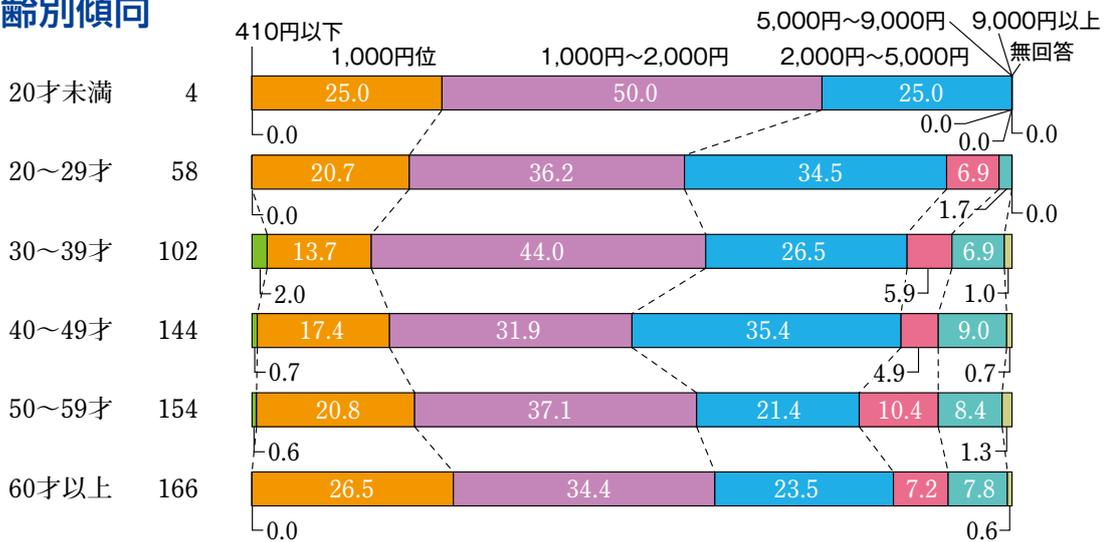
合計



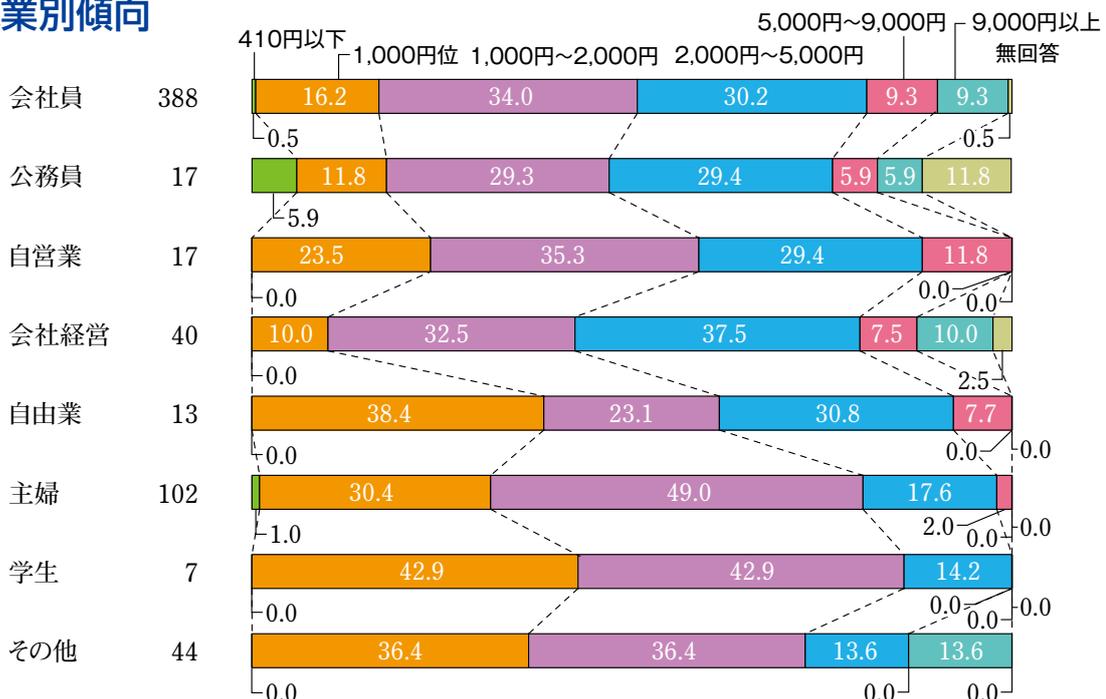
男・女別傾向



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

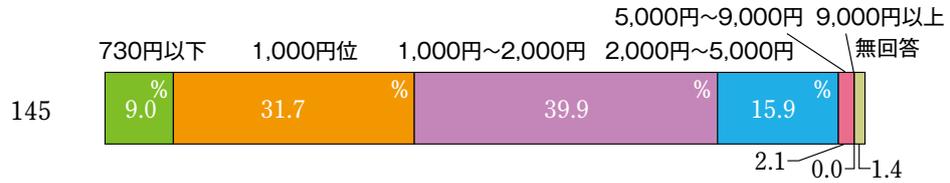
ハ. 1,000円~2,000円

ニ. 2,000円~5,000円

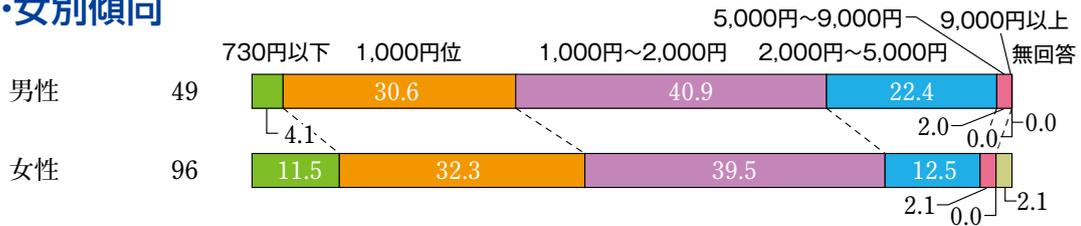
ホ. 5,000円~9,000円

ヘ. 9,000円以上

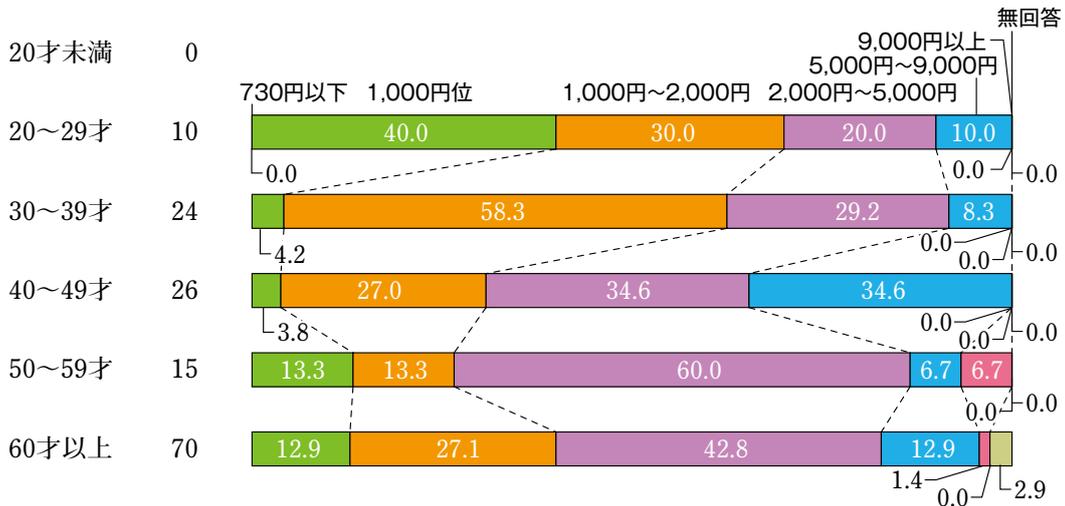
合計



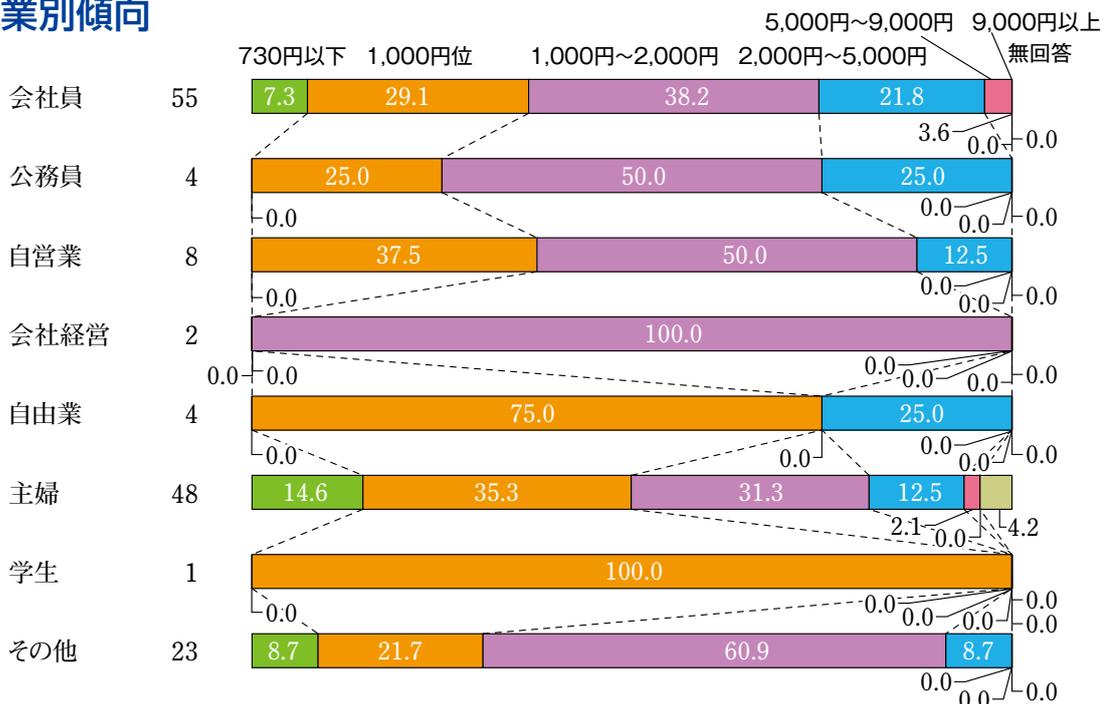
男・女別傾向



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

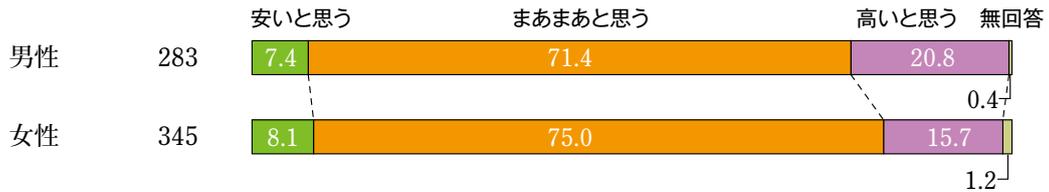
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

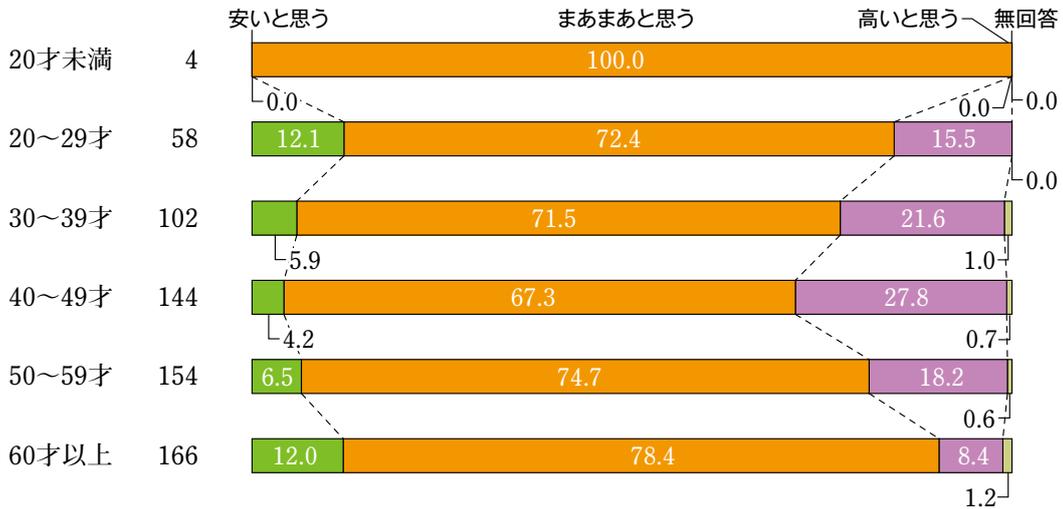
合計



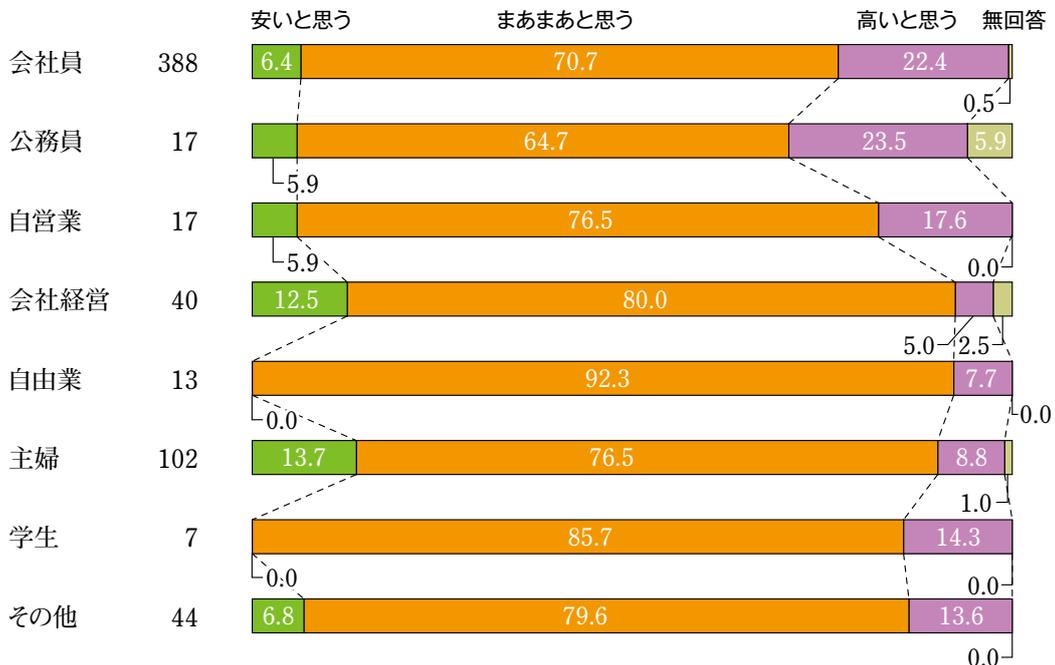
男・女別傾向



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

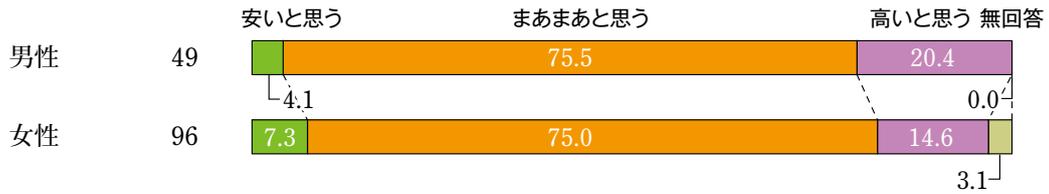
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

合計



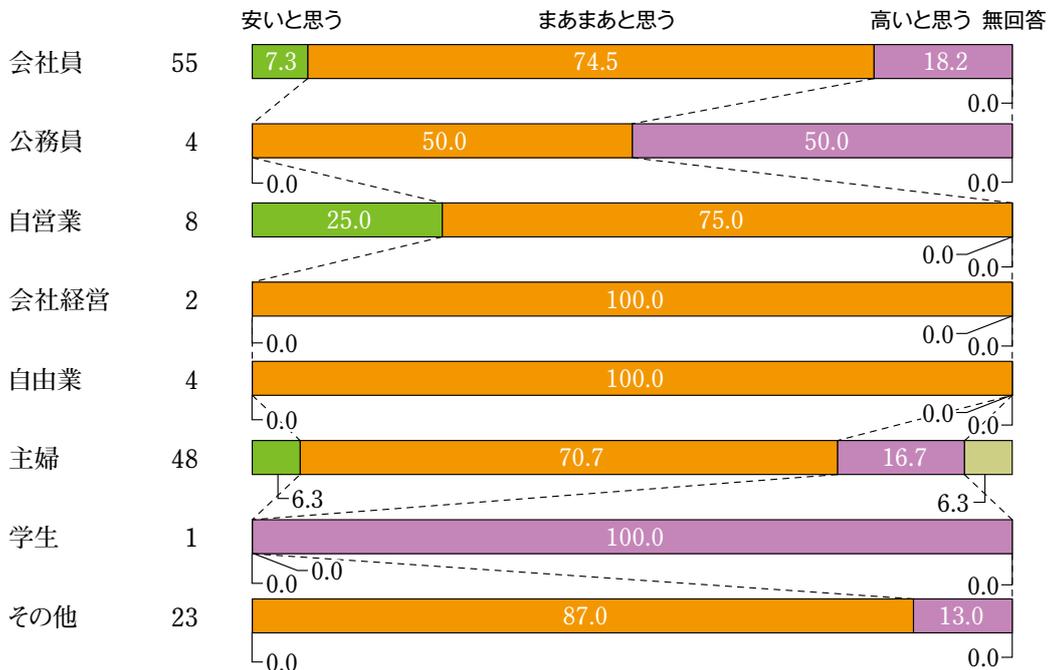
男・女別傾向



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

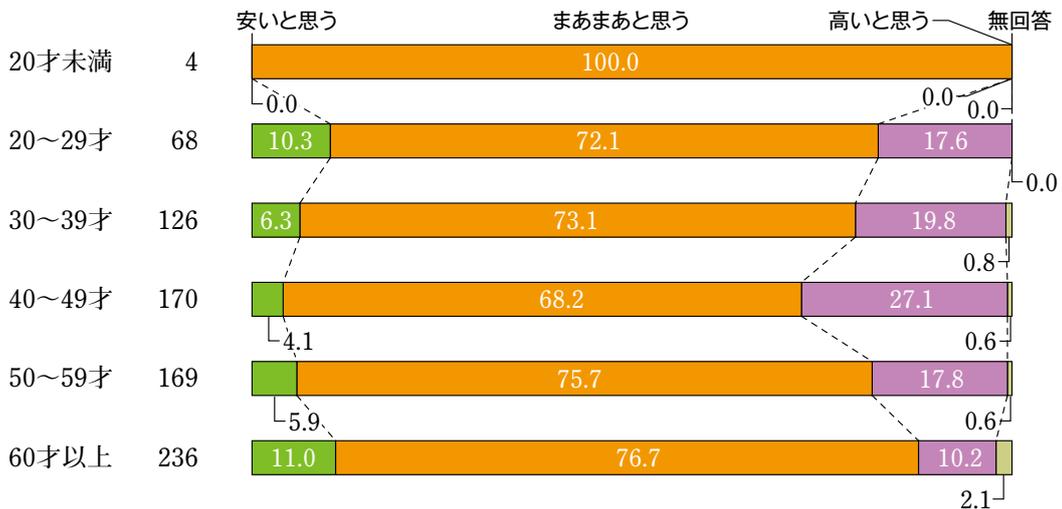
合計



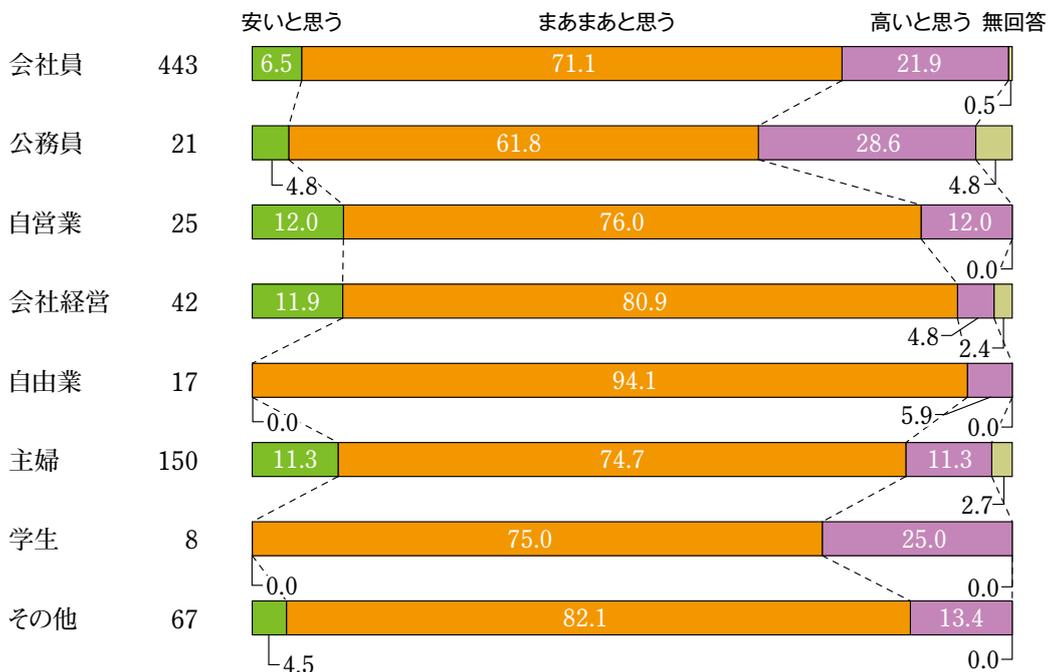
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7.

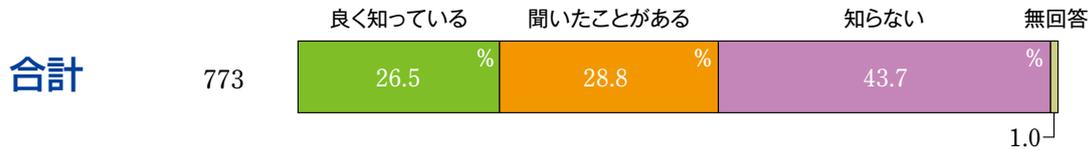
法人タクシー事業者について(公財)東京タクシーセンターでは、接客サービス・安全運行管理・経営姿勢に関する情報を収集し、評価基準を基に事業者の評価を行っています。優良事業者のタクシーには、フロントガラス内側ダッシュボード上に「優良」表示を掲出し車両前方から見やすいように表示しています。

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？

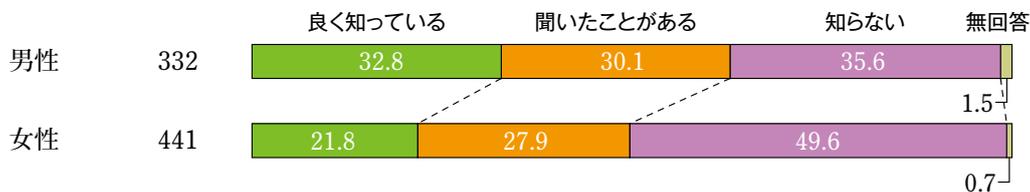
イ. よく知っている

ロ. 聞いたことがある

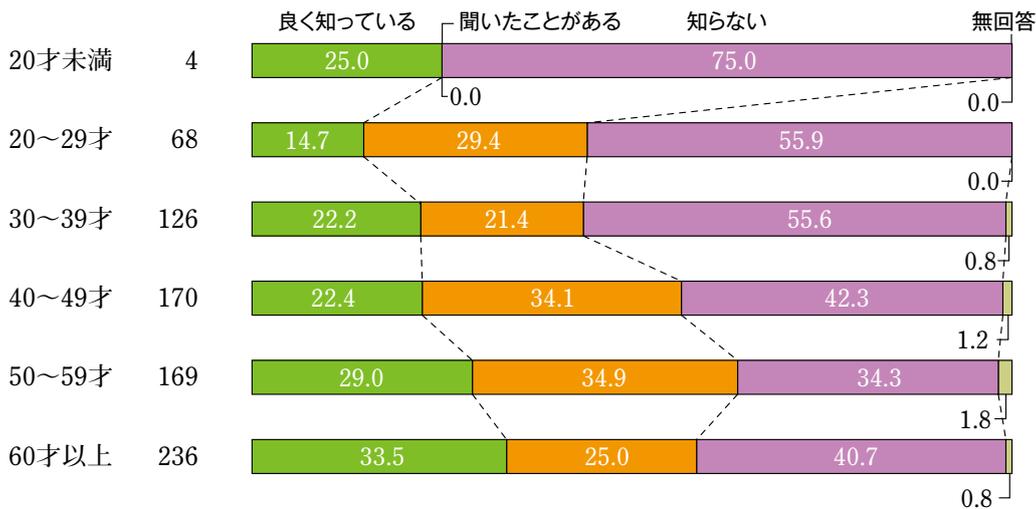
ハ. 知らない



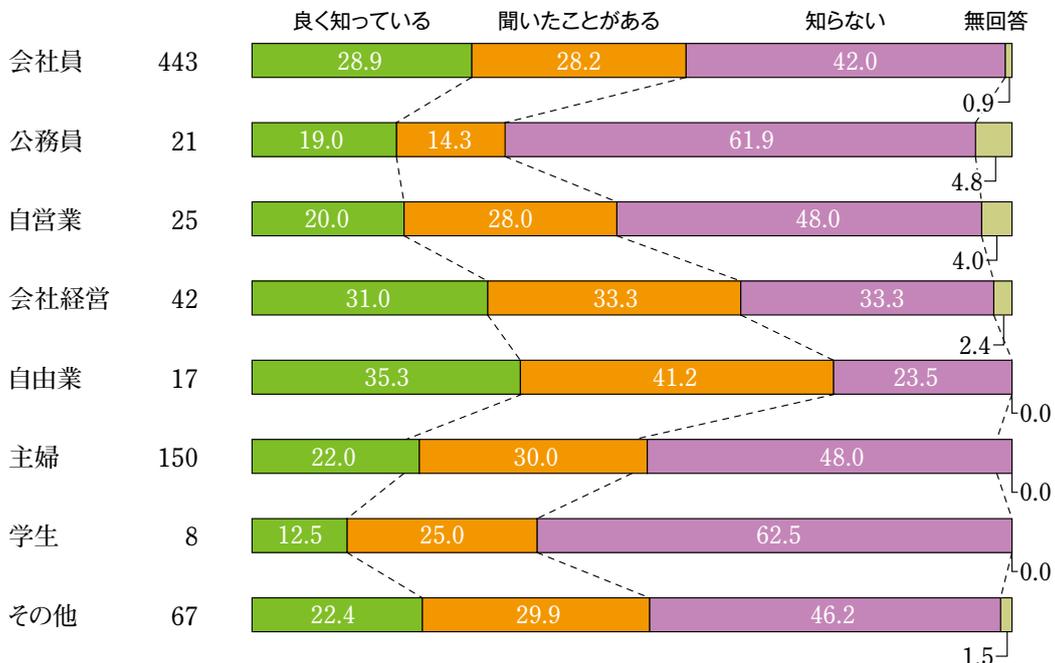
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



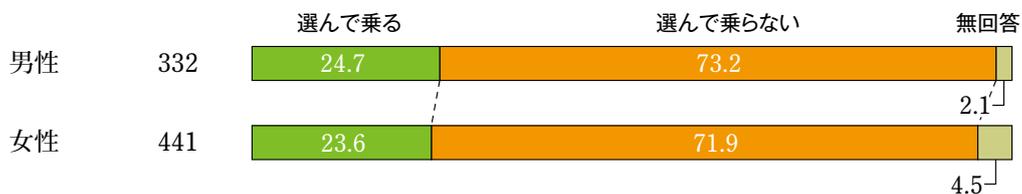
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

① 流しのタクシー利用時は

イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



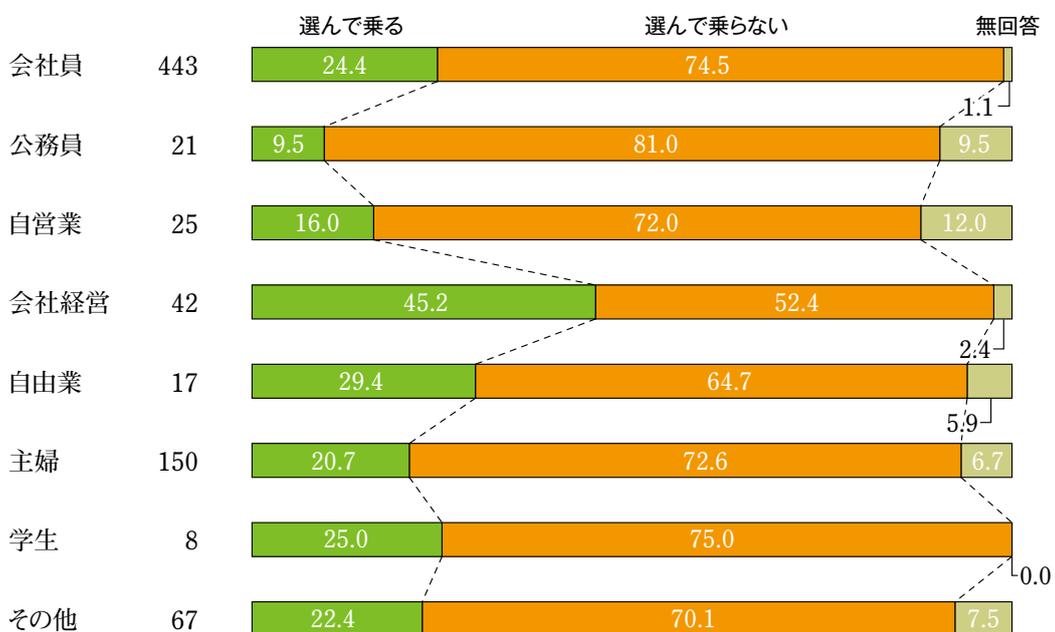
男・女別傾向



年齢別傾向



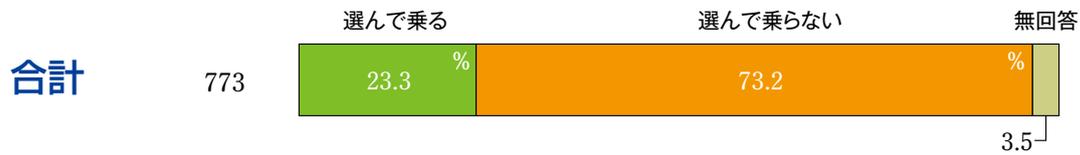
職業別傾向



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

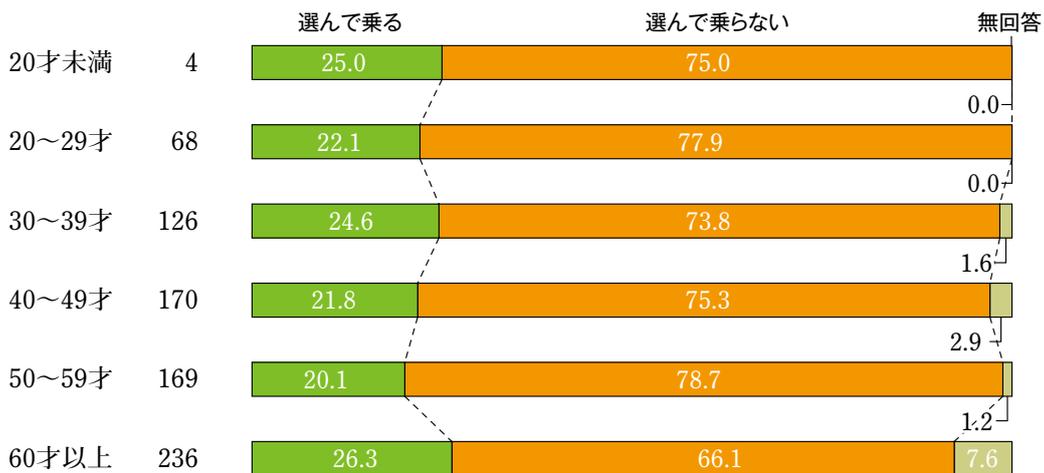
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



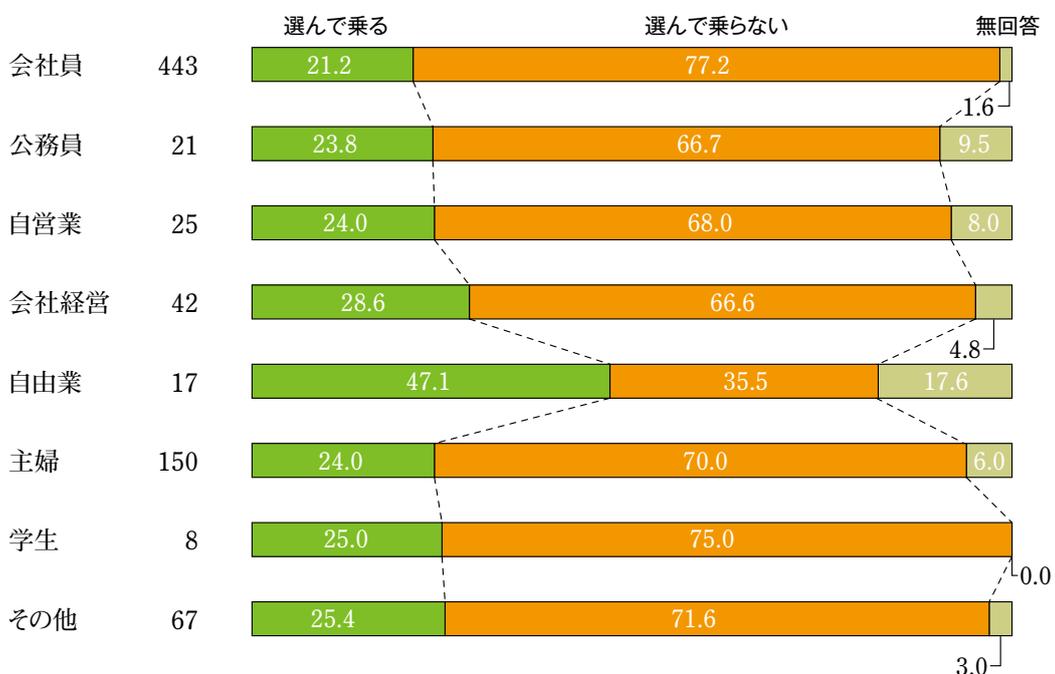
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



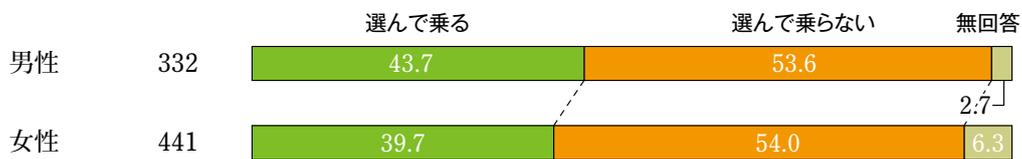
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

③無線タクシー利用時は

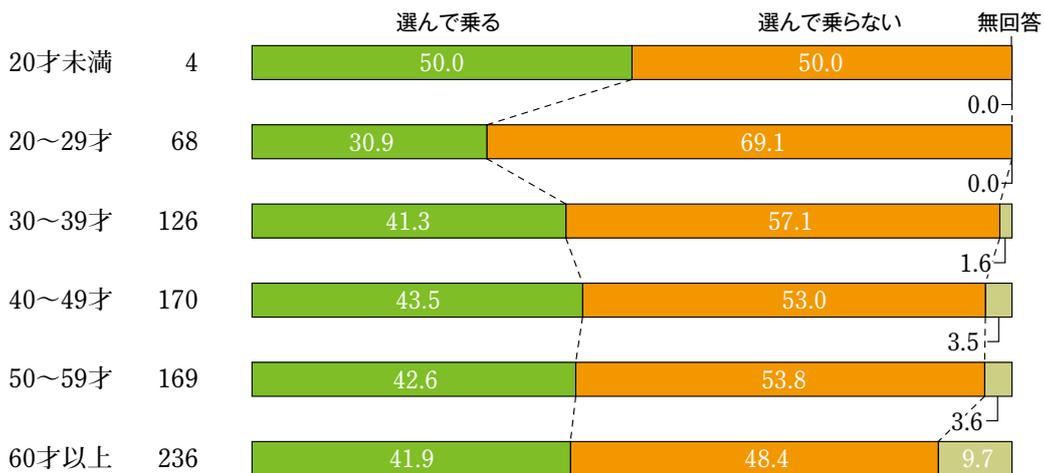
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



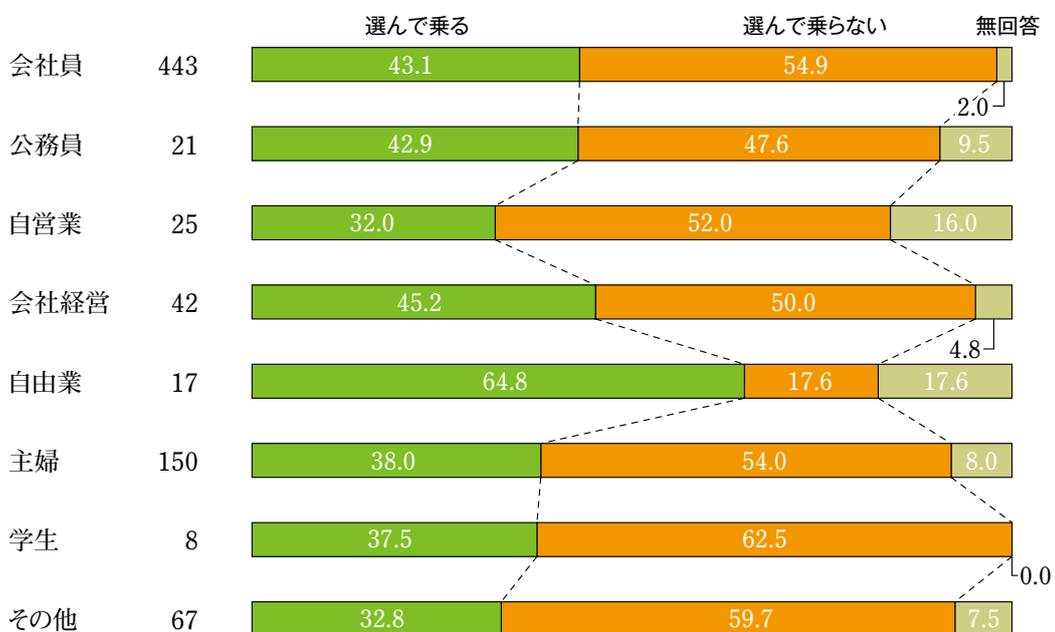
男・女別傾向



年齢別傾向



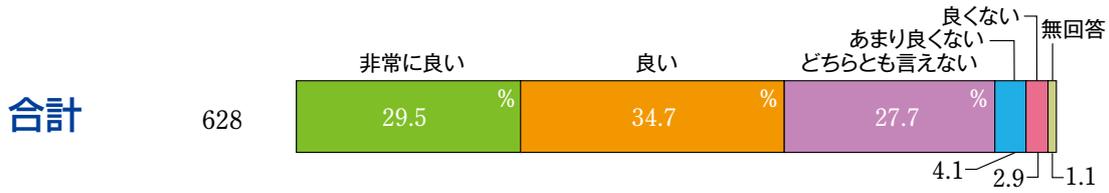
職業別傾向



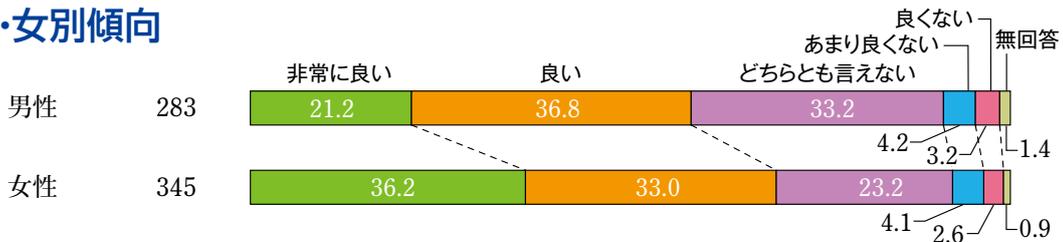
問8.

本年1月30日より、東京（東京都特別区・武三交通圏）で、初乗り410円タクシーが走り出しましたが、その取り組みについてどのように思われますか？

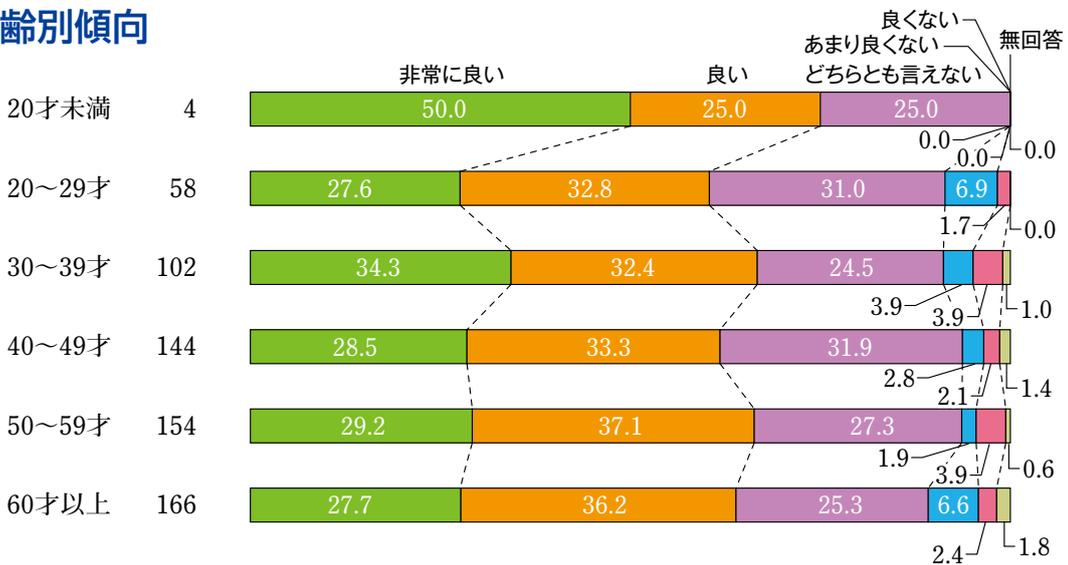
イ. 非常に良い ロ. 良い ハ. どちらとも言えない ニ. あまり良くない ホ. 良くない



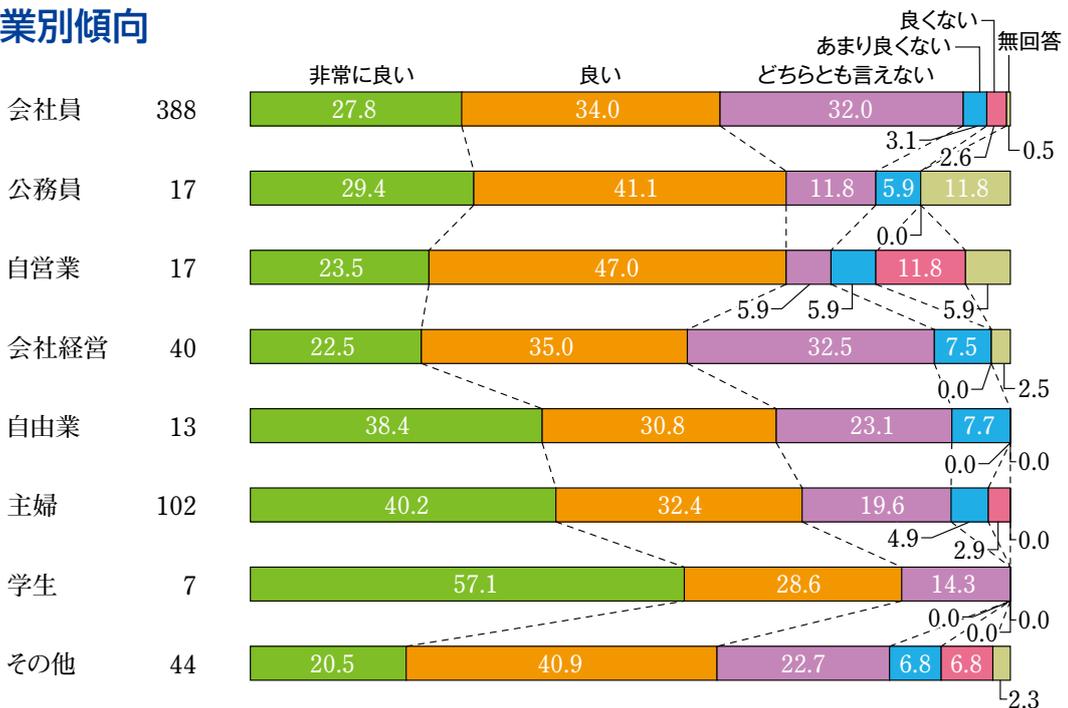
男・女別傾向



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?

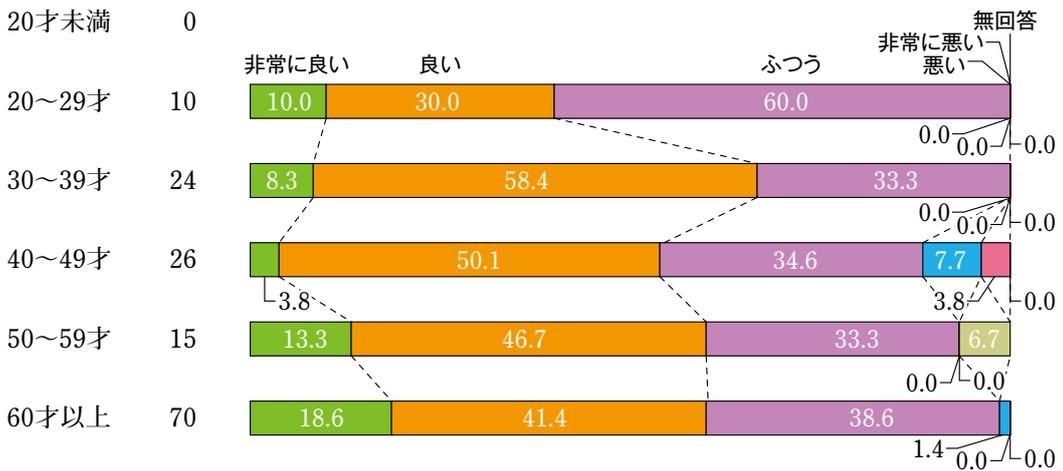
イ. 非常に良い ロ. 良い ハ. ふつう ニ. 悪い ホ. 非常に悪い



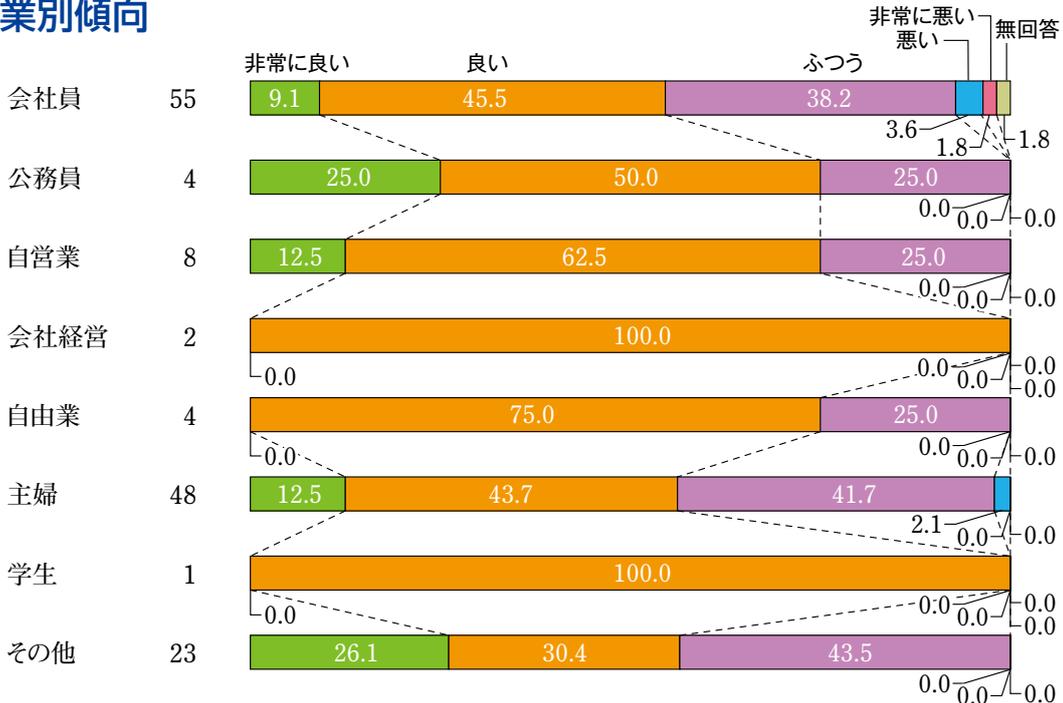
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



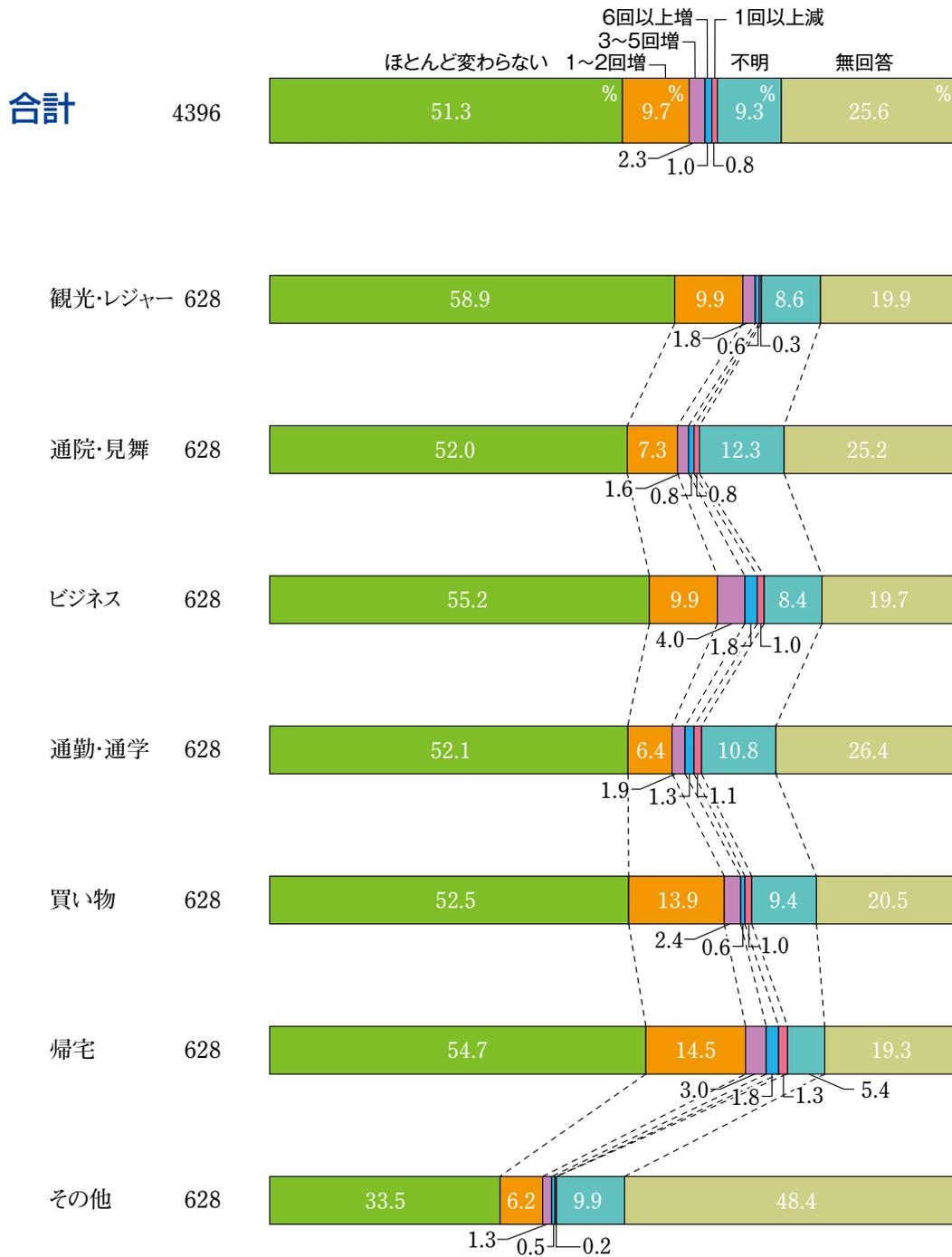
問9.

初乗り410円タクシーの主な利用目的と、以前の初乗り730円タクシーの利用頻度を比較してどのように変化しましたか？

イ. ほとんど変わらない
 ニ. 月に6回以上増えた

ロ. 月に1~2回程度増えた
 ホ. 月に1回以上減った

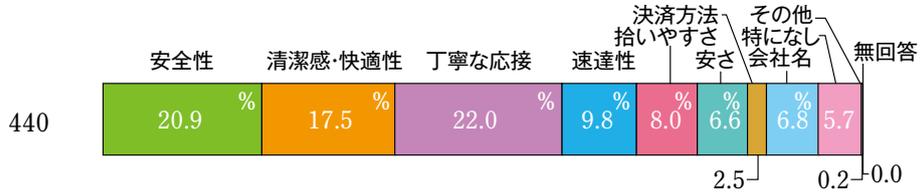
ハ. 月に3~5回程度増えた
 ヘ. 不明



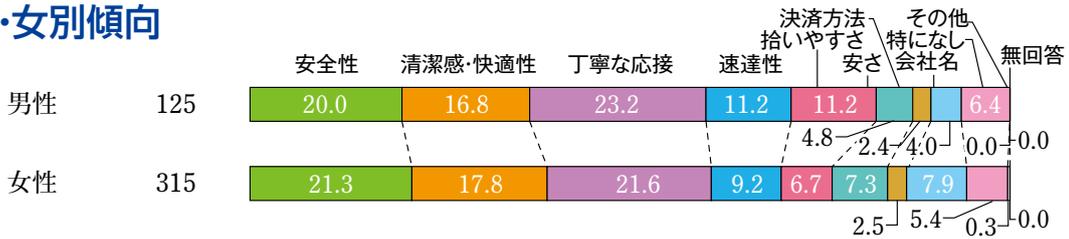
問9. 利用する際に重視する点はどのようなことですか？

- 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
- 又. その他

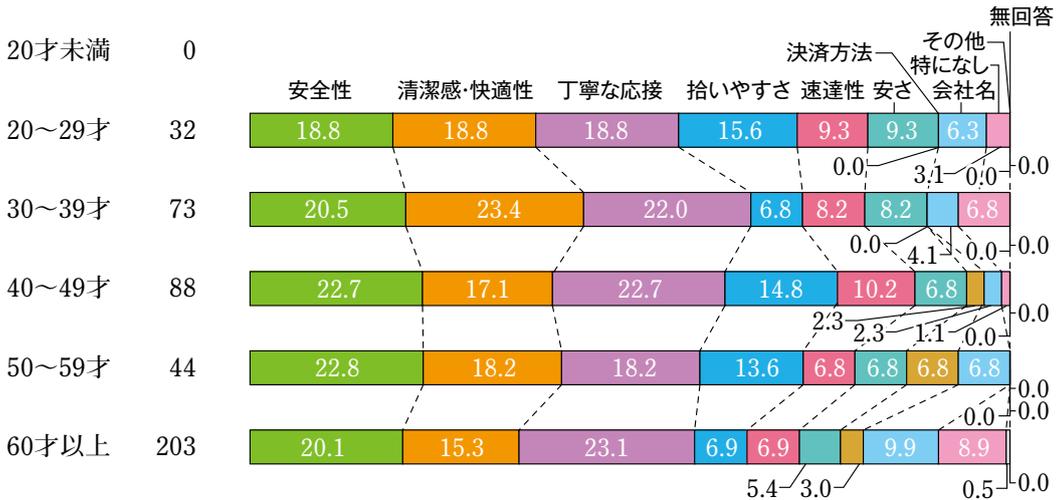
合計



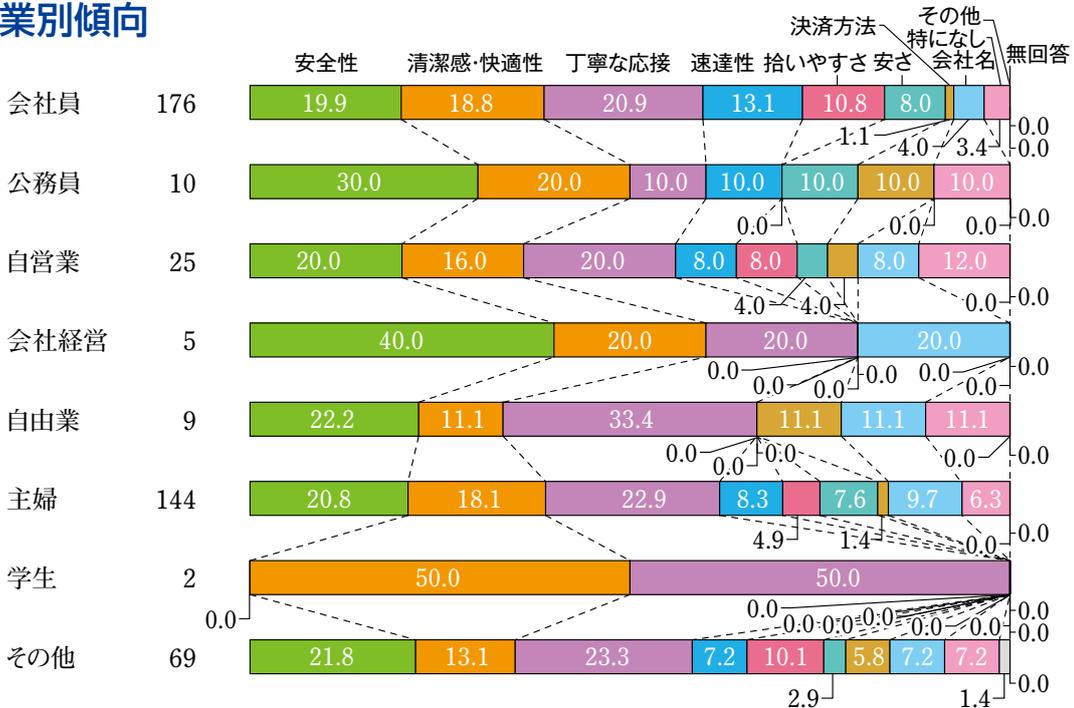
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問10. 今後、国土交通省ではタクシーの「事前確定運賃」（乗車前に金額を確定させる制度）や、「相乗り運賃」（乗降地点より運賃を分けあえる制度）の実証実験を行う事としておりますが、これらの制度やこれ以外について、タクシーに有ったら良いなど思えるような制度やサービスなどが有りましたら、ご自由にお書き下さい。

■サービス

- * 無料 Wi-Fi (30 才代男性)
- * 深夜や疲れた時等に安心して睡眠を取れるようなサービスや社内環境作りをして頂けると便利な部分が出ると思います。(40 才代男性)
- * 優良運転手さんだけの乗り場が増えたらと思ってます。(40 才代男性)
- * 高齢化社会で運転がままならない人が増えていく事が予想されるので、様々な利用形態があるといいと思う。通院サービス（具合が悪いとき道順の説明が少なく済む）等。(40 才代女性)
- * タクシーの新しいサービス内容などタクシーの中にチラシを置いてくださると、知ることができありがたいです。(40 才代女性)
- * 運転の自信のなくなった高齢者が車を手放しても（免許返上しやすいように）生活に困ることがないようなサービスが増えると良い。（危険運転を避けられる）(40 才代女性)
- * おつりを被災地の方へ寄付するボックスを設置する。(50 才代女性)
- * ブランケット、毛布の貸し出し、携帯充電器の貸し出し。(30 才代女性)
- * テレビ又はビデオモニター&ヘッドフォン (60 才以上男性)

■ドライバーの態度、接客マナー

- * 乗り物酔いしやすいかどうか聞く、目的地まで運転手の方と話したいかどうか聞くシステムの導入。(30 才代女性)

■道路知識、ナビの使い方知らない

- * 常に最新情報のナビシステムであってほしい。(50 才代男性)

■料金

- * 用途、目的ごとに値段設定があると面白そう。(30 才代男性)
- * 新宿まで 1500 円とか定額運賃。(30 才代男性)
- * 週・月の利用回数、金額に応じた優待（できれば協会に所属している企業共通の仕組みとして）(40 才代女性)
- * 月極めで予約が出来て（例えば毎朝 7 時半に迎車、毎日同じ目的地）、月極め料金で一括して支払う制度（一括の分、少し割安にする）等。(40 才代女性)
- * 時間帯によって割引きがあったら嬉しいです。(50 才代女性)
- * 信号待ちや渋滞でタクシーが止まっている時は、メーターが上がらない仕組みがあればありがたいです。(30 才代女性)
- * 往復割引きなどあればと思います（忘れ物など取りに行くとき）。(50 才代女性)

■配車

- * 朝 7～9 時くらいの時間帯にどうしても車が必要な時、前日からの予約が出来ると有難いです。(60 才以上男性)
- * 気に入ったタクシー（乗務員）を登録して優先的にアサインできる仕組み。(40 才代女性)
- * 予約が取りにくい時間や場所などがあらかじめわかると良い。ネットから予約は今でもできる？ようなのだが、もっとわかりやすいと良い。(30 才代女性)
- * 迎車、初乗りが安くて良いけれど本当に本当に利用したい老人達には利用しにくいです。倍料金でも良いので、電話したら必ず回してほしいです！(60 才以上男性)

■車種

- * 窓ガラスが外から見えない様にしてほしいです。(30 才代女性)
- * 軽自動車のタクシー等。(40 才代男性)
- * もっとたくさんワンボックス型のゆったりとしたタクシーが増えるのを楽しみにしています。(30 才代男性)

■表示

- * 「空車」（赤）と「回送」（オレンジ）の色が判別しにくい。色を分かりやすい色に変えて欲しい！(30 才代女性)

■支払い方法

- * 電子マネー利用可能な車輛の普及。 (50 才代男性)
- * スイカやパスモのようなチャージして乗れるカード、もしくは全車でスイカ、パスモの利用可。 (40 才代女性)
- * クレジットカードやパスモ、スイカを利用できるタクシーを増加させてほしい。 (50 才代男性)
- * どのタクシー会社でも共通の特典・チケットが欲しい。 (30 才代男性)

■提案

- * 安心して寝れるように、降車時にどのルートで走行したか明記した紙などあればと思う (希望者は)。 (30 才代男性)

■事前確定運賃について

- * 事前確定運賃は長距離の場合とても助かる。 (30 才代女性)
- * 事前確定運賃は安心感があり良いと思います。ただ、交通事情により変動がある事をしっかり伝えるべきだと思います。 (50 才代女性)
- * カーナビで到着時間もわかる時代なので、事前運賃の案内はあった方がうれしい。 (40 才代女性)
- * 事前確定運賃制度ぜひ導入して頂きたいです。500 円パックなど安い料金でどこまで行けるか、などあったらわかりやすく良いと思います。 (20 才代女性)
- * 事前に料金が見える化、UBER のようにドライバーの顔もユーザーの顔も見える化。ドライバーと乗客の相互の評価システム。 (40 才代男性)
- * 道路の混雑状況により料金は変動するのに対し、事前にどうやって確定させるのかが疑問。 (40 才代男性)
- * 事前確定はわざわざ遠回りする人が出なくなるのでとても良い。価格次第ではあるが利用したい。 (40 才代男性)
- * 事前確定運賃は必要ありません。知らない人と同乗するのは困ります。 (50 才代女性)

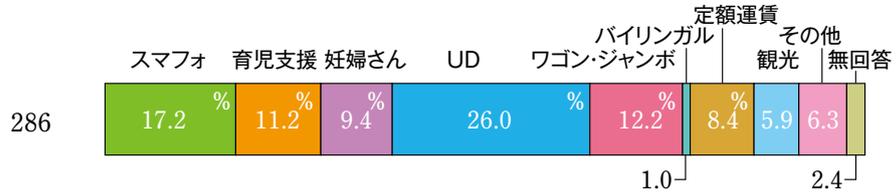
■相乗り

- * 相乗り運賃制度はがあると良いと思う。空車のタクシーが近くに走っているか確かめられるサービスも欲しい。 (40 才代女性)
- * ライドシェアは安全上の観点からやめてほしい。 (30 才代女性)
- * 相乗りはとても良いと思う。雪の日などバスが来なくてタクシーが来た場合など相乗りしたいと思った。 (60 才以上女性)
- * 相乗りタクシーの走行場所がリアルタイムでわかって、途中で乗り込めるような仕組み、アプリ。 (40 才代女性)
- * 相乗りは、女性車両のようなかたちであれば利用したいと思う。 (50 才代女性)
- * 個人的には相乗りは反対です。知らない人と同じ車に乗るのは抵抗があります。快適に移動したくて乗車しているので、相乗りはしたくありません。導入する場合でも、相乗りを拒否できるようにしていただきたいです。(料金が高くなってもいいので) (40 才代女性)

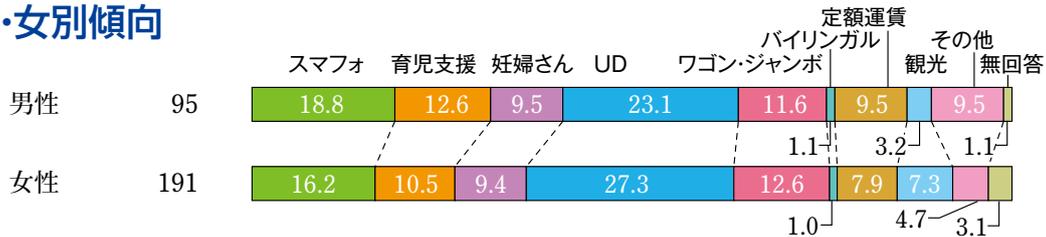
問10. 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか？

- 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

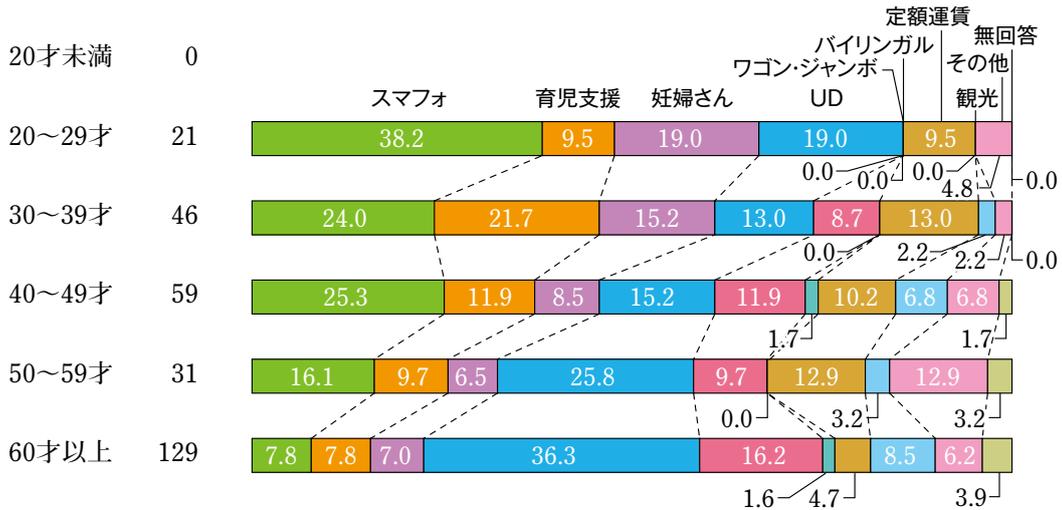
合計



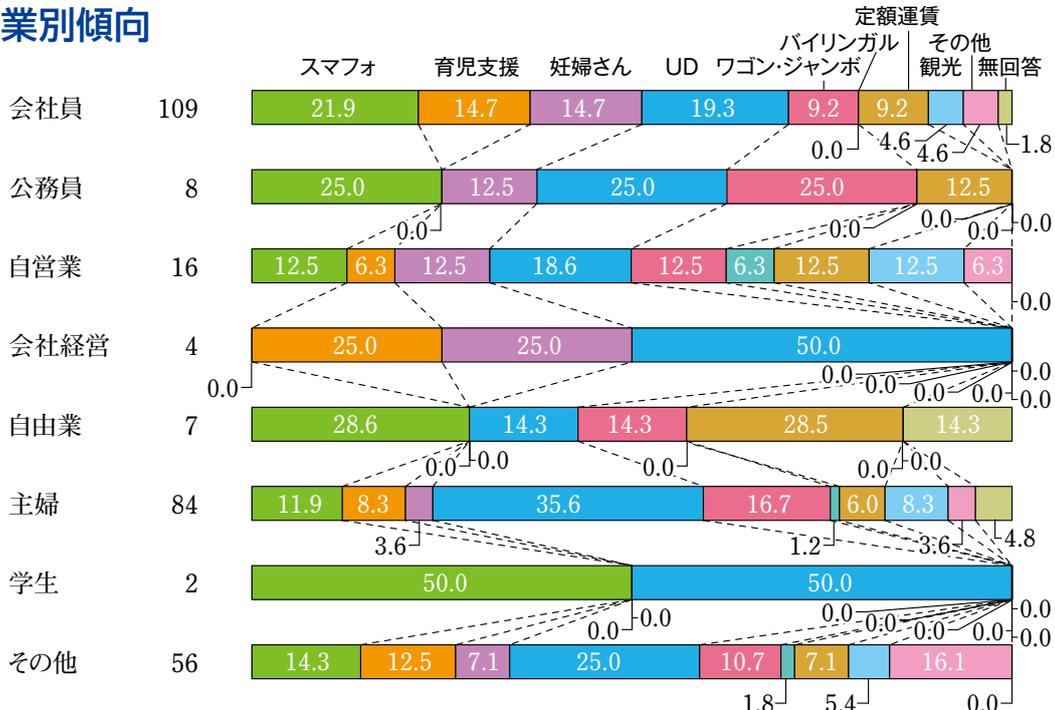
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問11. その他「ご意見・ご提言」がありましたら、ご自由にお書き下さい。

アンケート調査「ご意見・ご提案」に対するコメント

■ドライバーの態度、接客マナー

- * タクシーのドライバーさんによって、安心して乗車できる方と不安を感じる方（運転や受け答えの仕方等）がいるのですが、乗車するまで分からないのが残念です。年配者に対する心遣いのあるドライバーさんが増えるとうれしいです。（乗り降りや、支払い等、手間どる事が多いので…）（40才代女性）
- * 急いでいるときでも料金が上がるようにゆっくり走ったり、ここで停めてと伝えているのにあえてワンメーター上がるところまで動いたりするのは、本当に直してほしい。（30才代男性）
- * 乗務員さんによって対応がまるで違う。遅れても当たり前、謝らない等。気持ち良く乗れば、もっと利用が増えると思う。（40才代女性）
- * 乗って直ぐに目的地を言って、お願いしますと申しあげても、「承知しました」と言って下さる運転手さんがほとんどですが、無言の方もたまに居られます。その様な時は気分も悪く、恐ろしい気持ちになります。ほんの少しの言葉を返すという気配りで乗って良かったと楽しく明るい気持ちになります。どうか皆様、その一言を心掛けて下さい。乗せて頂いて有難う、乗って下さって有難うとお互いに感謝の心でありたいと思います。（60才以上女性）
- * 道の確認をされることがあります。こちらは道がわからず乗っていることもあるので、何の為に確認しているのか教えて欲しい。（30才代女性）
- * 昔、社用で銀行から帰社する際、下車時に領収証を書いてもらう時に「こういうの書くのだって大変なんだよ」等の事を延々と言われびっくりした。きっと女、子どもにしか言えないんだろうと思ったが、基本運転手さんも「人柄」が大切だと思う。（50才代女性）
- * 先日かなり高齢の方がようやく歩いて押し車みたいなのを押していたのに、2列乗車の遠方に乗車する際に手助けもせず、少しがっかりしました。（60才代女性）
- * 最近はわりと親切になったと思ったが、値下げしたあと410円以内の近場に乘ると、イヤそうな対応をされることもあり、近くても乗る回数が増えるかと思っていたが、今は少し遠慮してしまうことも。やはり遠くで高額ではないとダメなのかなと思いました。（50才代女性）
- * タクシー乗り場などでの待機中のドライバー同士の雑談、喫煙があまり良い感じには思いません。（60才以上男性）
- * 運転が荒いドライバーさんが多いのと、支払い後、無言でおつりを渡し「ありがとうございました。」の一言が無い方が多いです。ワンメーターの客には態度がとても冷たいです。（30才代女性）
- * 「410円」に料金設定が変わってから、メーターが上がるのを待って支払ボタンを押す運転手さんが多くなった。車が止まった時には、すぐに支払ボタンを押して欲しい。（30才代女性）
- * 対応がタクシー会社によって異なる事が多い。駅から自宅が近い私は、荷物が重い時、初乗り410円は大変助かっていますが、担当によってはあからさまに嫌な顔をされます。（50才代女性）
- * 言葉遣いのなっていない人が多いので、もっと教育してほしい。（50才代女性）

■道路知識、ナビの使い方

- * どこの会社も言えるのが、若い方は道を知らなさすぎで、年配の方は運転がこわいのが言えると思います（アクセル踏んだり踏まなかったり）。乗っていると気持ち悪くなります。あとは、アクセル踏むのが遅いから、自分で運転した方が早い！と思う時があります。女だからナメられているのかと思う時もあり、細かく道を言う態度が変わります。（40才代女性）
- * 道がわからない人が1/3くらいいる気がする。走る近辺は調べておいてほしい（半径2kmくらい）。（40才代女性）
- * 道を知らない運転手が多い。行き先を伝えてナビに入れると、ナビが古いのかナビ通りに行くと遠回りになることが度々ある。ナビはもっと最新ののものにするべきだと思います。大量に発注する訳ですからコストも安いはず。遠回りの料金をお客様が支払うのは不利益です。（50才代男性）
- * 近年は交通事情や道路に明るくないドライバーの方が多くいらっしゃる気がします。一昔前は、道のエキスパート＝ドライバーのイメージだったものが、ナビを見ても分からない→迷う→メーター上がるというスパイラルにはまることが多いです。サービス向上をお願いします。（30才代女性）

■車内におい、タバコ

- *車の中がタバコくさい、吸う人が多すぎる。(60才以上女性)
- *車内のおいにおいで気をつけて欲しい。優良タクシーは換気したり芳香剤を置いたり、ドライバーも口臭を気にしたりしてくれます。逆に体臭や整髪料、お弁当のおいなど気になります。(40才代女性)
- *禁煙タクシーでも運転手が喫煙者だととてもタバコ臭い。いつも損したと思ってしまう。(60才以上男性)

■運転マナー

- *たまに夜間の空いている道路を明らかに法定速度を超えたスピードで走る運転手さんがいらっしゃいますが、あれはやめていただきたいです。(30才代女性)
- *乗り物酔いやすいため、急発進、急ブレーキを避けた運転をお願いしたい。(20才代男性)

■料金

- *事前に運賃が分かると大変良いと思います。ICTの利活用の導入をすすめていただきたい事と、それを誰もがきちんと使える様、教育をお願いします。(30才代女性)
- *金額面では遠くに乗る方にとっての利便性が上がると使い易いです。(40才代男性)
- *今回の410円タクシーが始まる時、テレビ、新聞等報道で安くなる事ばかり強調され、2000円以上になると高くなる事が言われなかった。なるべく近距離利用をしている。(60才以上女性)
- *410円はあまり意味が分かりません。2年後、統計を取って運転手さんに収入増にならなければやめた方が良いでしょう。高齢者にとってドライバーがご機嫌良く働いて下さるのが一番ですから。(60才以上女性)
- *年齢割引(60代→5%、70代→7%、80代→10%、90代以上→20%)などを制度化する。(60才代以上男性)
- *初乗りを値下げしても現実は値上げなので、私の様に毎日乗っている人間は判っていますが、乗り慣れていない人は何でこんなに高い料金になってしまうのかと理解が出来ない人が多いと思います。ましてやカウントも早くなっているのに、完全値上げを声高に言わないと(TVとかでも)、現場のドライバーさんが苦情を言われて一番可哀想だと思います。(60才以上女性)

■配車

- *アプリで配車できるようになったのが、すごく便利に感じています。アプリで場所の指定を細かくできると嬉しいです。乗り場の詳細を伝えられるメモ機能や、前回と同一の指定場所など、登録ができるようになるとさらに便利です。アプリ課金されてもいいので、迎車料金はなしにして欲しいと思います。(30才代男性)
- *以前よりタクシーの予約が出来なくなった。流しは沢山見かけるが、電話で予約すると断られることが多い。(50才代女性)

■育児支援タクシー

- *子どもを連れて都内に出かけることが今後増えたら、利用することも多くなると思います。子連れ、妊婦にも優しいタクシーがあるともっと利用が増えるのでは。(20才代女性)
- *幼児と利用することが多いので、チャイルドシートがあると安心します。(40才代女性)

■車種

- *社内の窓にやたらステッカーがあり気分が良いとは思えない。(60才以上女性)
- *ミニバンタイプのタクシー車両が増えたら、いままでより利用すると思います。通常のクラウン・セドリック車両はもう充分です。タクシーに乗れるというワクワク感が懐かしいです。色々なバリエーションの車両が増えたら利用者は増えると思います。例えば人気アニメとコラボしたラッピングタクシーとかです。(50才代男性)
- *人数が多く(3~4人以上)バスで移動するよりもタクシーの方が安く早い、という時にタクシーを利用することが多いです。ワゴンタクシーがもっと増えたら乗車する機会が増えると思います。子連れで人数も荷物も多いので大変助かります。(30才代女性)

■表示

- *明るい場所で赤い「空車」の表示が見えづらい、改善してほしい。(50才代女性)
- *「空車」表示灯が朝や日光の強い日は見えずらい。近くに来ても見えない。表示方法を改善してほしい。「迎車」の色も同じ赤で、見にくい上にわかりにくい。高齢者に優しくない。(40才代女性)
- *「空車」「回送」の表示が分かりづらい。昔のように「回送」は、ボードを使ってもらおうと判りやすい。(60才以上男性)
- *流しでタクシーを拾うときに、一目でサービスのよい運転手さんがわかると良い。(40才代女性)

■支払い方法

- * クレジットカードの手数料負担がドライバーさんだとニュースで聞いてから、カード利用しづらくなった。各会社などで負担すべきだと思う。ドライバーさんでも出来れば現金で…と言う方もいるので。何でもサービスを始めるのはいいけれど、ドライバーさんに負担になる事は考えたほうが良いのでは。(30才代女性)

■電話配車

- * タクシーがつかまらない時に TEL してお願いしても「迎車」になってしまうのが残念です。(40才代女性)
- * 身体が不自由のため、雨天時も TEL すればなるべく応答して欲しいです。豪雨の時など 20 分位 TEL しても応じていただけません。このような時、何か良い方法はありますか?(60才以上女性)
- * 電話呼び出しをする時、窓口の対応者が大体感じが悪い。(30才代女性)
- * 410 円になってから我が家のバス通りにタクシーが通らなくなった。無線で呼ぶと全くつかまらない。730 円の方がよく乗れた。(60才以上女性)

■その他

- * 東京都内、三鷹、武蔵野地区での 410 円は良いが、都下では適用にならず残念。便が悪いところほど安く乗りたい。(60才以上女性)
- * タクシーに乗るのをためらう理由は、特に知らない土地の場合、遠回りしたり間違えたりしないか不安なため。乗る時点ではドライバーのスキルがわからない。初心者料金を安くする、または初心者マークをつけるなど工夫してほしい。初心者の人にはカーナビを入れてもらうなどしていただければ、こちらも工夫できる。(30才代女性)
- * タクシー会社全社に共通して使えるタクシー券があったら便利です。(30才代女性)
- * 75 才以上又は、体調不良、悪天候等どうしても車が必要な時(特に天候)、全く無線が役に立ちません。どうしたら良いかいつも困っています。何か対策が無いものでしょうか? 皆、利用される方は同じ思いだと思うので仕方がないことかもせいれませんが。(60才以上男性)
- * 常にアプリを利用して呼ぶことが多いが、羽田定額の予約枠がアプリではすぐ埋まってしまうようで、殆どつかえない。改善いただけるととても嬉しい。(40才代女性)
- * 東京駅の八重洲降り場で降りるのに時間がかかる。広くしてください。運転手さんが違反になるからと降り場に入るまで待ってくださいと言われます。(30才代男性)
- * 銀座のタクシー乗車のエリア規制のような負のスパイラルは起こって欲しくないの、需要の強い場所には、公的な待合ターミナルを作って欲しい。(40才代男性)
- * 銀座やその他の場所で、時間によっては乗車できない制度があるが、非常に不便なのでやめて欲しい。(60才以上男性)
- * お客様が乗車した時、いわゆる空車から貸走にした時に、自動的にシートベルトをうながすアナウンスが流れるよう全タクシーに奨励する事で、シートベルトさえしていれば大事に至らなかった事故を減らす事になるのではないかと思う。是非国土交通省奨励でお願い致します。(60才以上男性)
- * タクシーを利用するたびにたまるポイントのようなサービスがあっても良いように思いますが、忙しくて難しいでしょうか。(40才代女性)
- * 自動運転を新聞、ニュースで時々見ますが、機械に頼るばかりではいけないのでは?(20才代女性)
- * 運転手が新人かどうかわかるようにして欲しい。疲れて乗った時に、道がわからないと言われると余計に疲れる。(20才代男性)
- * 昔のタクシーと違い、最近はとっても親切で親しみやすい運転手が多く安心して乗れます。(50才代男性)
- * 以前はタクシーに 1 人で乗るのはこわいし高いと思っていましたが、410 円になり、疲れている帰り道は気軽に使わせていただいております。さわやかな運転手さんも多くてこわいという印象も消えました。(50才代女性)
- * タクシーアプリが本当に便利。時間が効率的に使えるようになりました。乗務員の方のマナーもとても良くて快適です。これからも頑張ってください。(30才代女性)
- * 最近初乗り料金が 410 円になったことをはじめ、顧客のニーズに対応しようという業界の意志を感じることができる。ただ、こういった高水準はサービスを保ち続けるには運転者の苦勞が忍ばれる。ドライバーの高齢化が進み、負担が増えた結果、事故等につながるようなことがあれば本末転倒になってしまう。サービスの向上は乗る側にとってありがたいことだが、ドライバーの労働環境の改善にも目を向けて欲しいと思う。(20才代男性)
- * 中国ですら運転手防護の観点からガード網のような鉄製パイプが設けられています。タクシー強盗など防ぐ意味でも、日本でも徹底的に普及させるべきかと。防犯カメラだけでは運転手は「やられ損」ですし、タクシー会社も「とられ損」です。(50才代男性)
- * 優良タクシー運転手への給与優遇措置があると意欲向上や安全運転につながると思う。(50才代女性)