

平成30年度（第27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27年目を迎えることとなりました。

昨年は、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、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それぞれの地域に分け、地域ごとに集計してその特徴がわかるようにまとめてみました。

その結果、アンケートに回答していただいた方々の傾向ということにはなりますが、今までは見えていなかったものが、地域によって少し見えるようになったのではないかと考えられました。

そこで今年も、昨年の結果を踏まえ、調査は特別区・武三交通圏と三多摩交通圏については分けてまとめられるように実施いたしました。

回答者全体の内訳については、特別区・武三交通圏と三多摩交通圏を比較してみると、男女合計年齢別比率の60才以上では、特別・武三が33.5%に対し、三多摩が40.5%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49.9%に対し、三多摩では31.4%と低く、その分三多摩地域の主婦が33.9%と特別・武三の20.6%の約1.6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、ご利用者の傾向とも捉えても良いのではないかと考えられました。

回答者全体の傾向としては、1ヶ月の利用回数は1～3回が徐々に増加傾向で、利用時間帯は夜・深夜早朝の時間帯が下がり傾向にあるのに対し、午前中の利用が増加傾向となっており、運賃水準に対しては高いと思うが下がり、安いと思うという傾向が上がってきております。各設問の詳細については、以下のページで報告させていただいており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をいただきましたご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いますので、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？

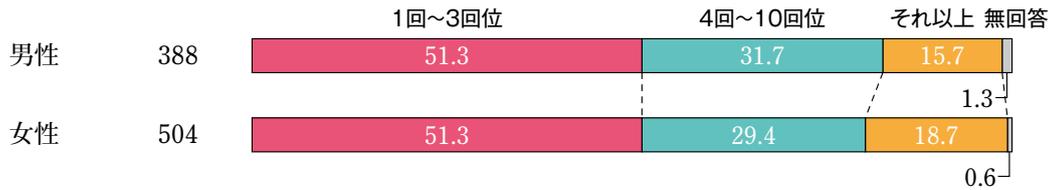
イ. 1回～3回位。

ロ. 4回～10回位。

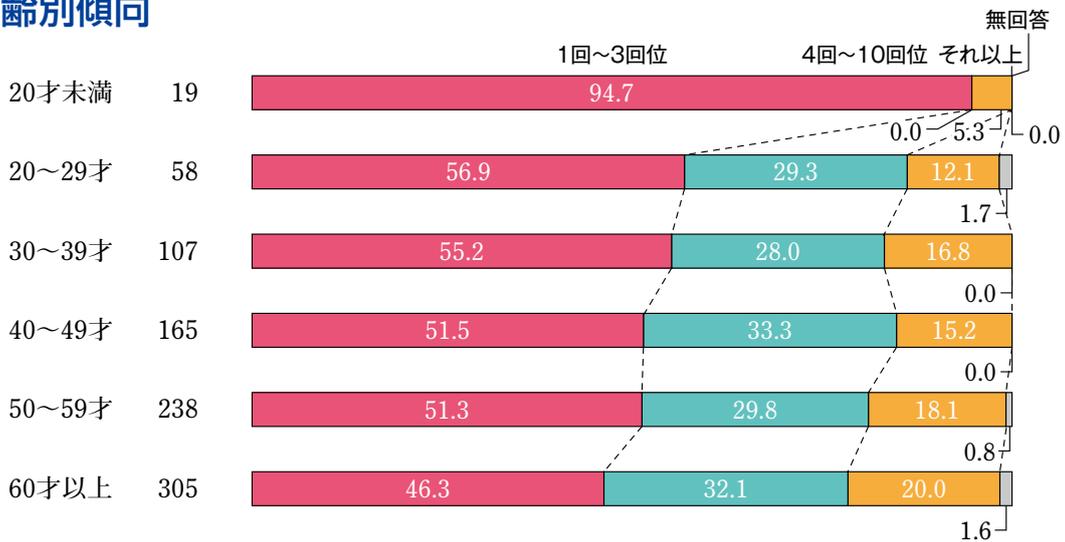
ハ. それ以上。



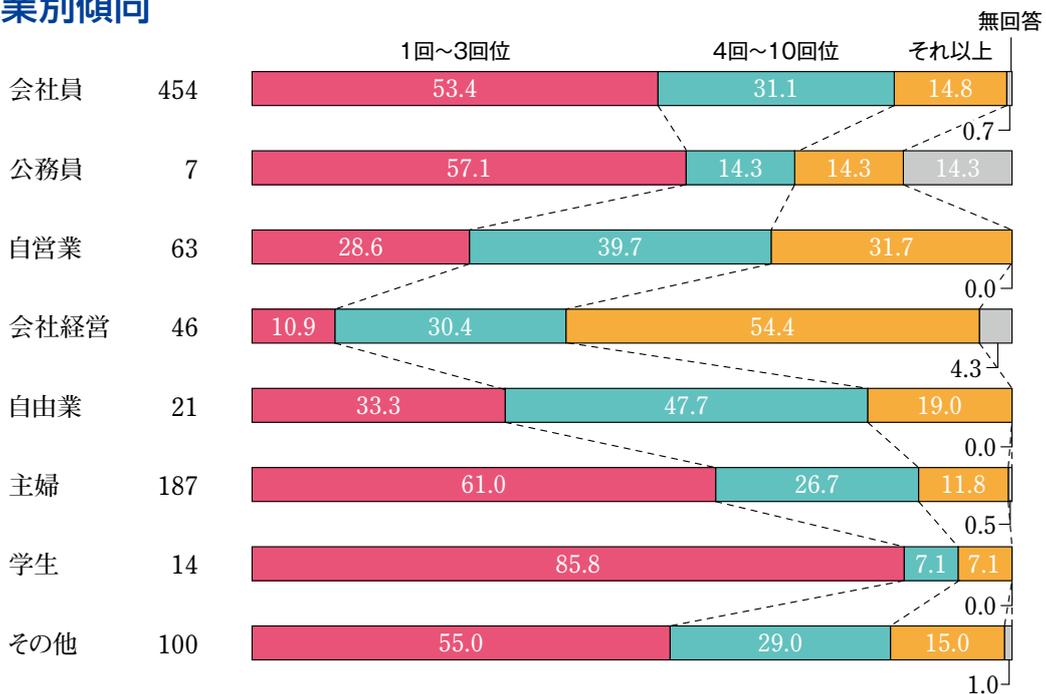
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

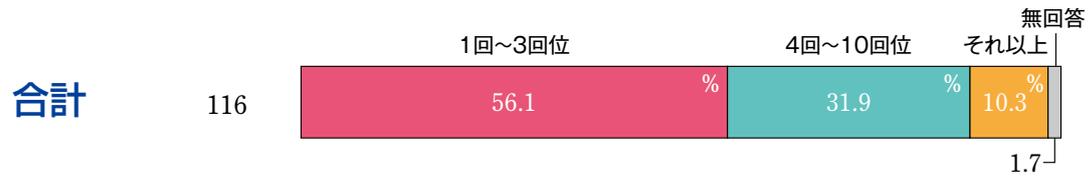


問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

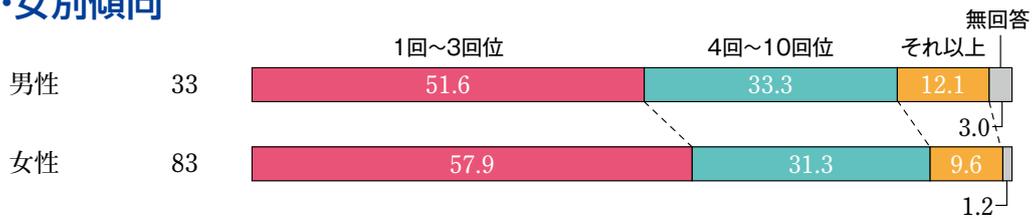
イ. 1回～3回位。

ロ. 4回～10回位。

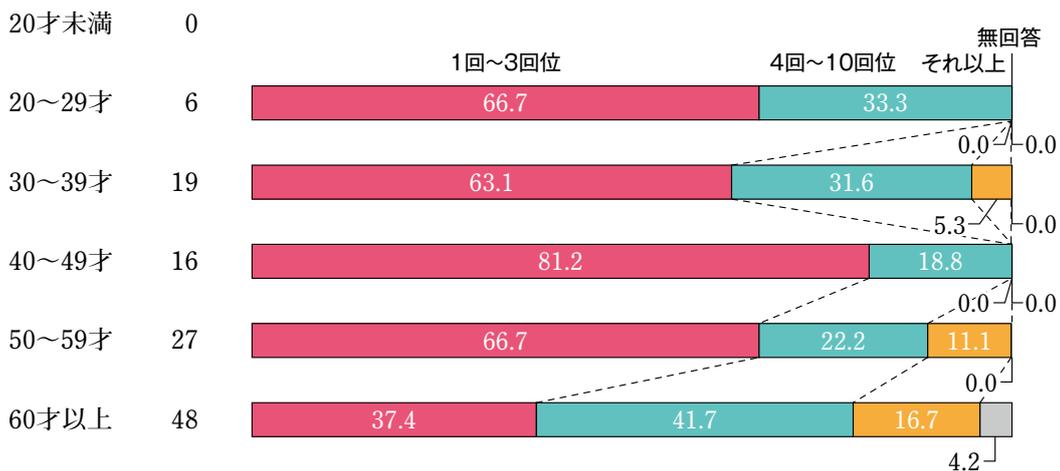
ハ. それ以上。



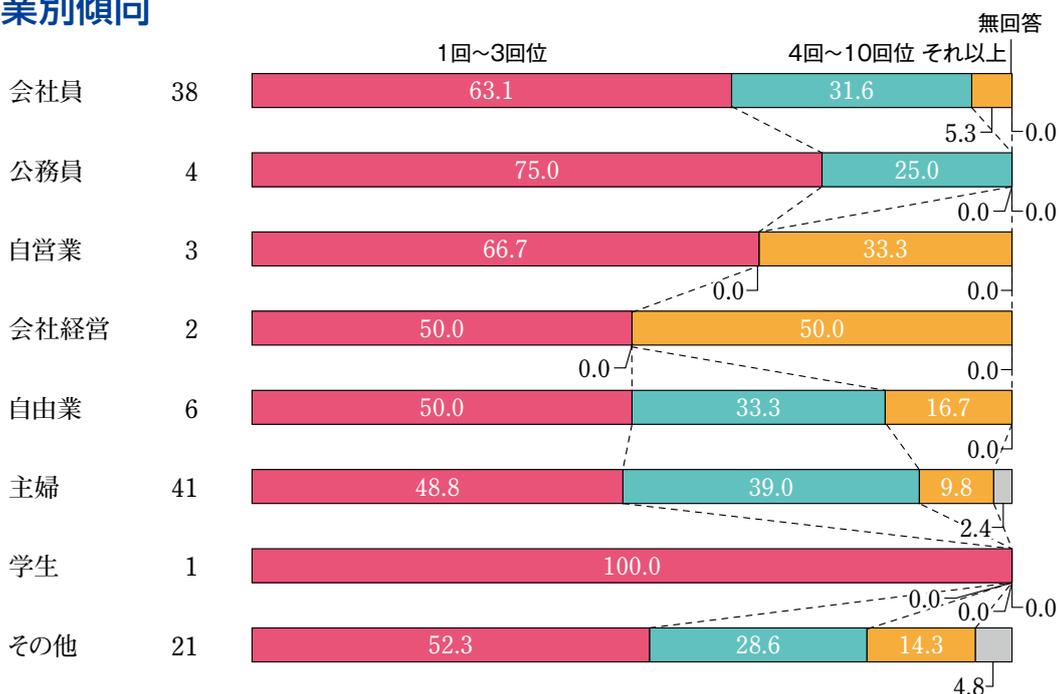
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

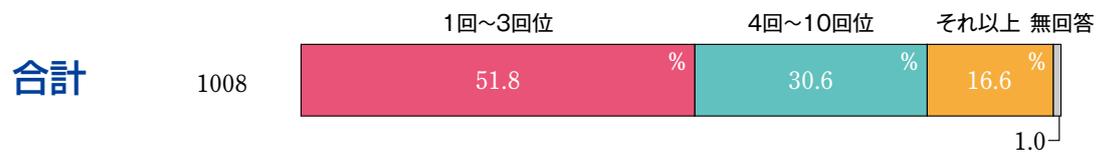


問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

イ. 1回~3回位。

ロ. 4回~10回位。

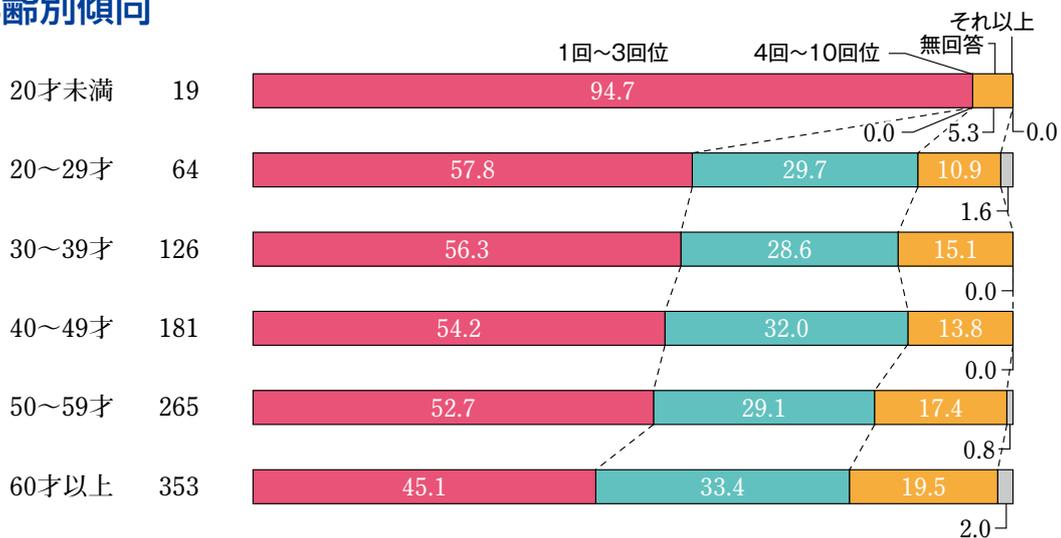
ハ. それ以上。



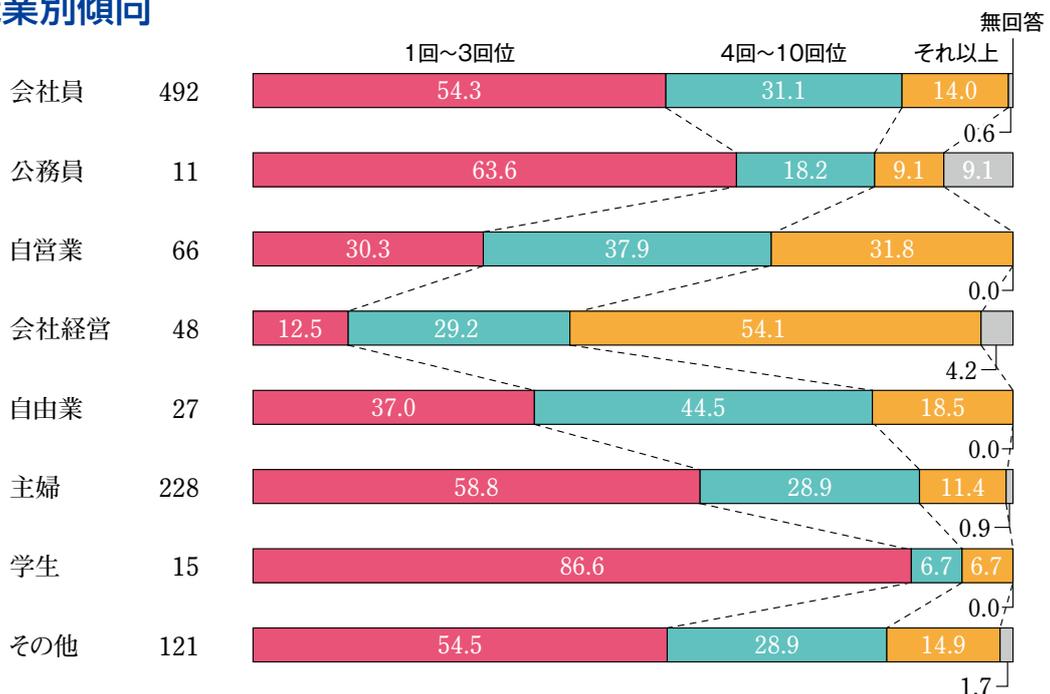
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



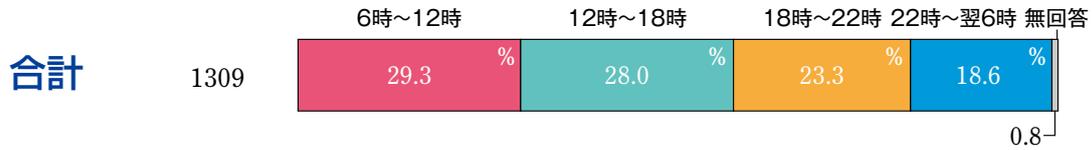
問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

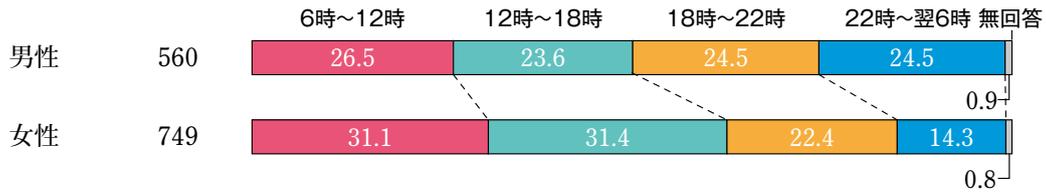
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

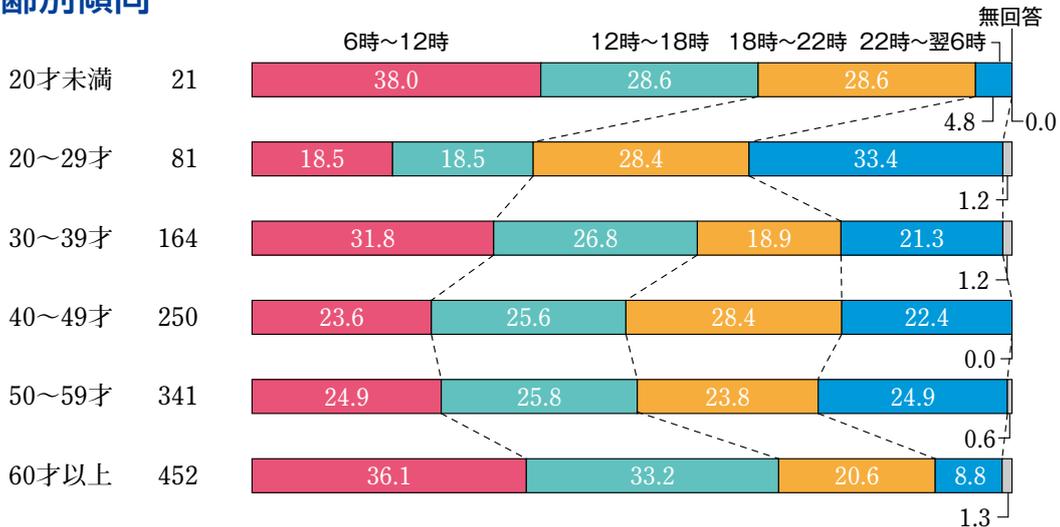
ニ. 22時～翌6時



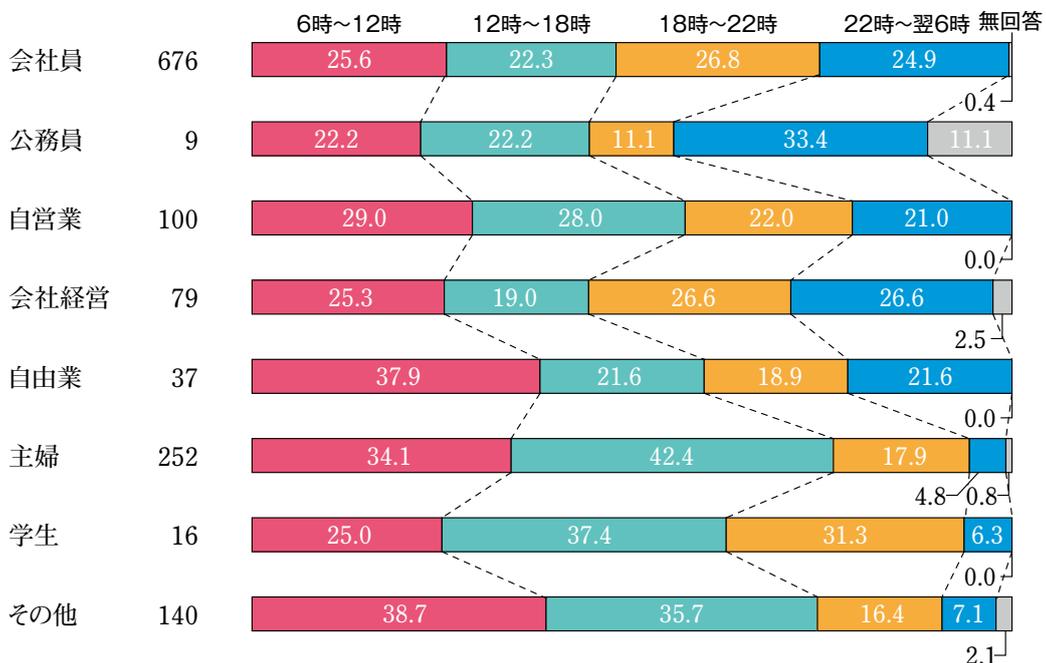
男・女別傾向



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

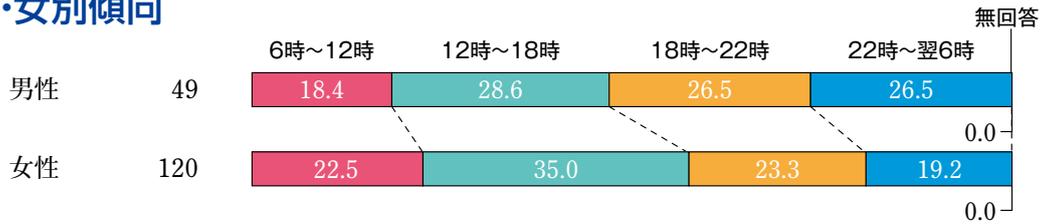
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

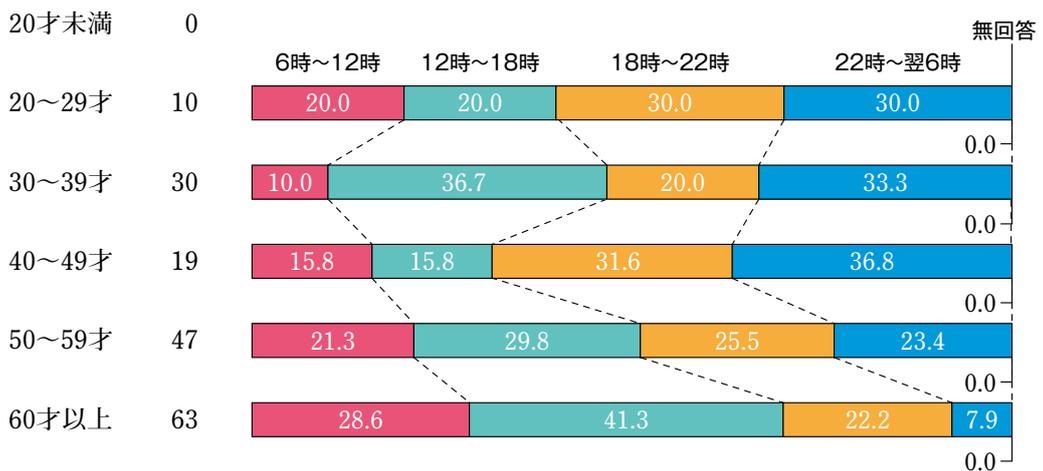
ニ. 22時～翌6時



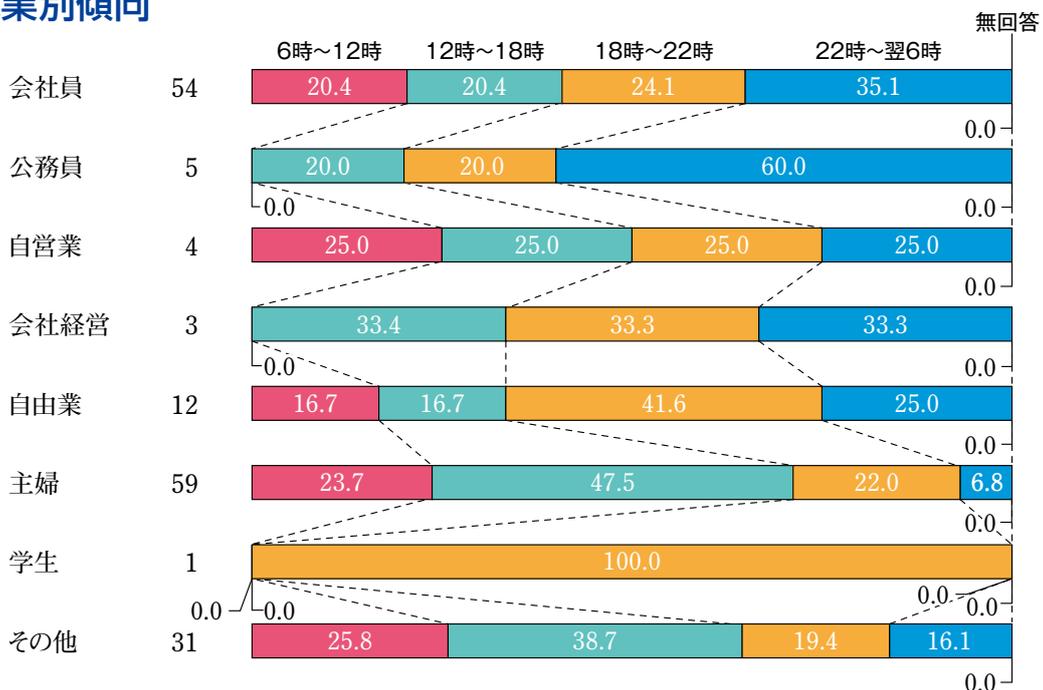
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



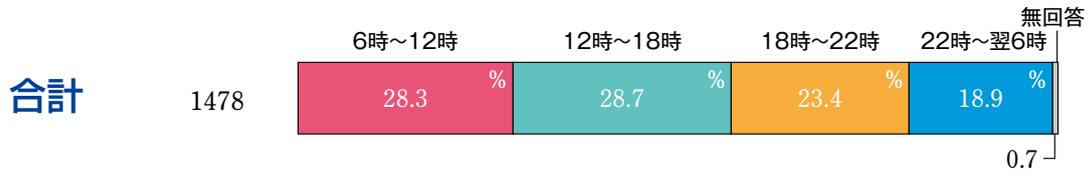
問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

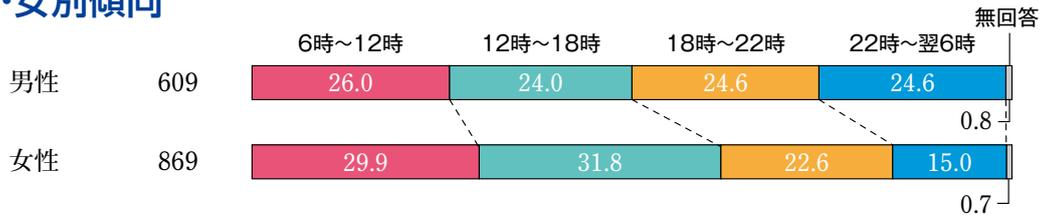
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

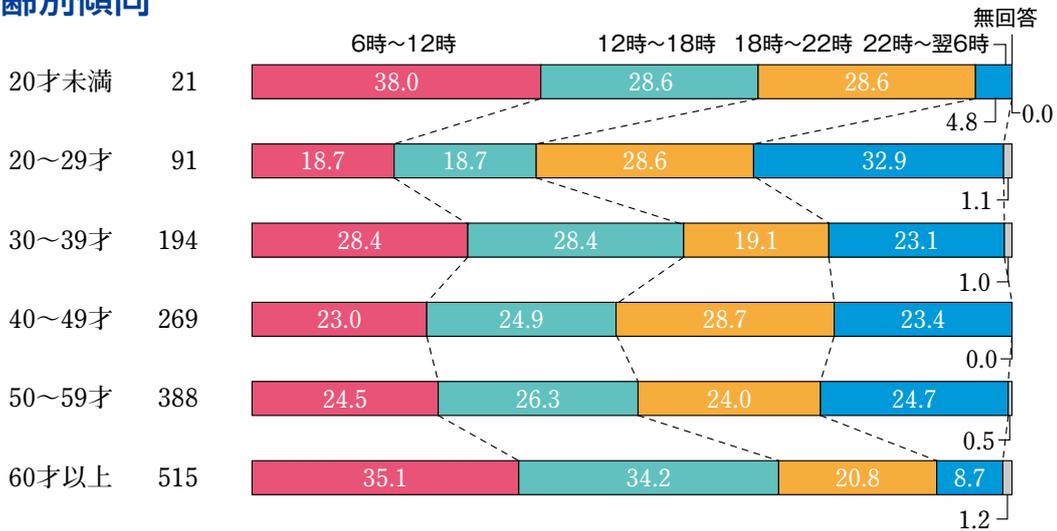
ニ. 22時～翌6時



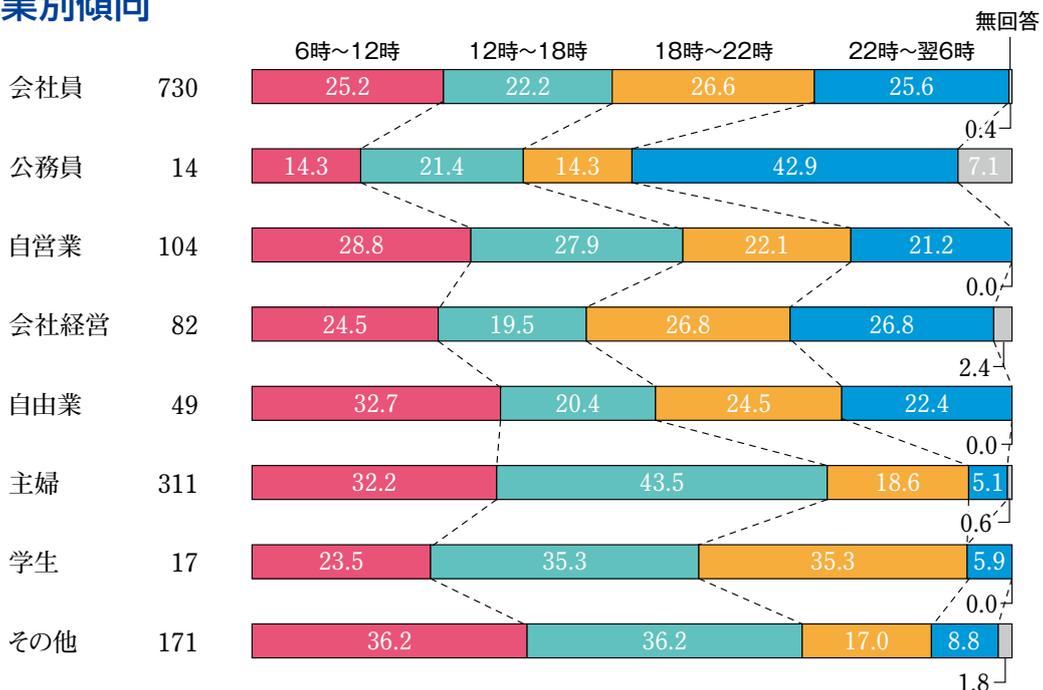
男・女別傾向



年齢別傾向

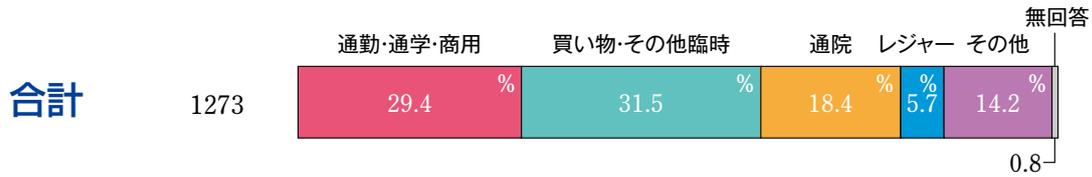


職業別傾向

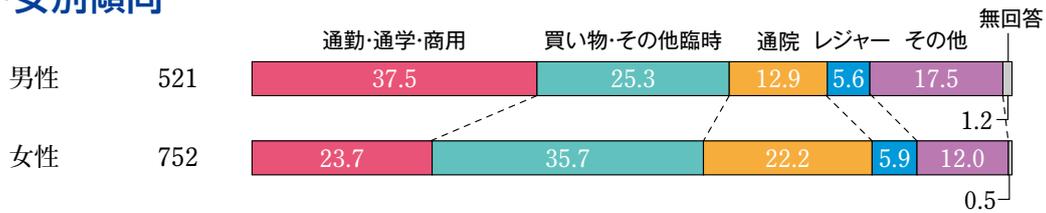


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

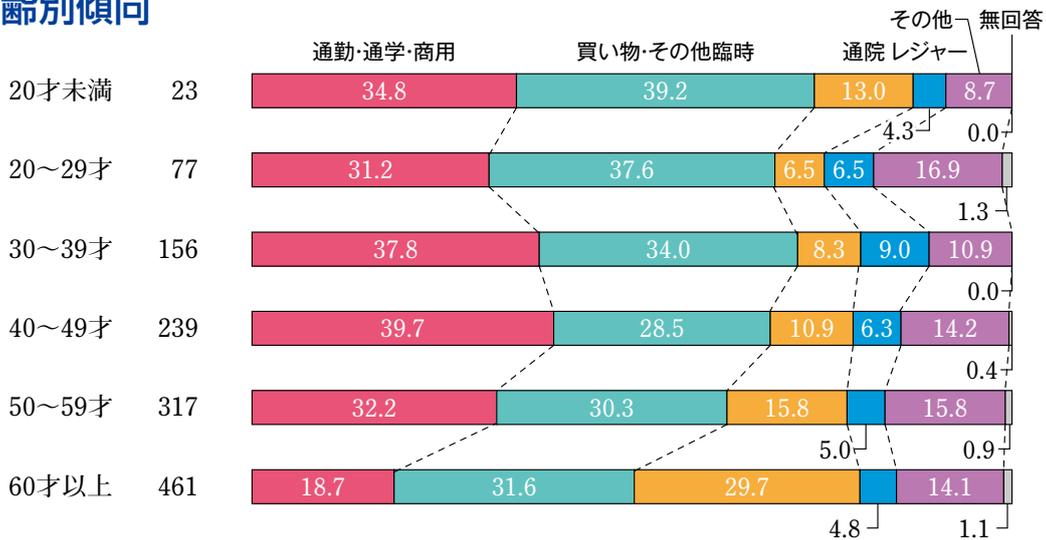
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



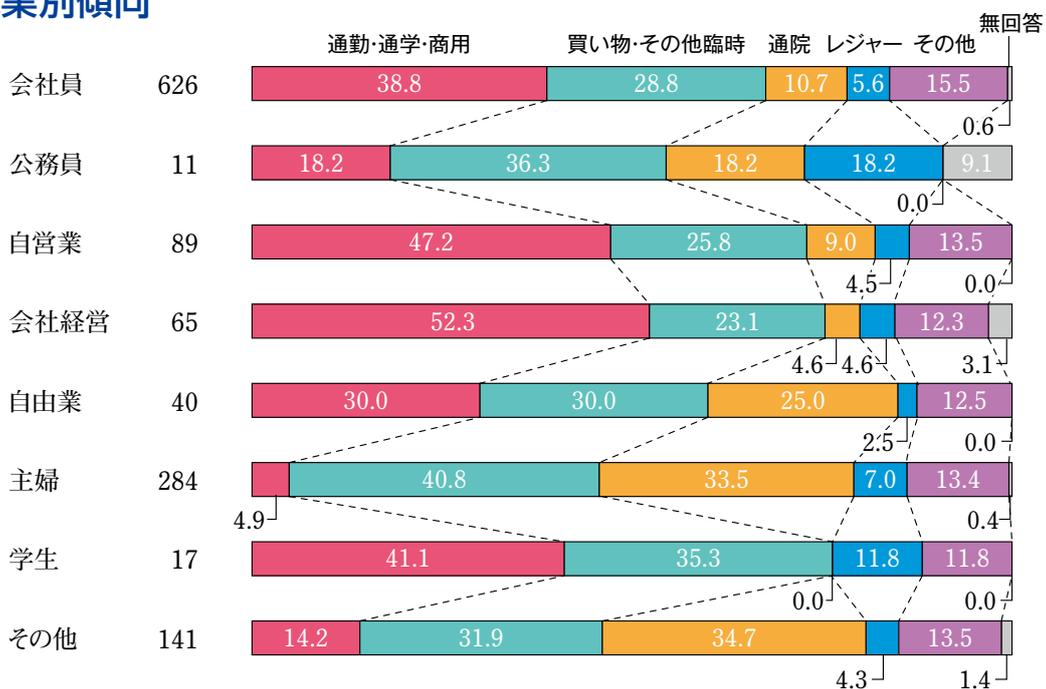
男・女別傾向



年齢別傾向

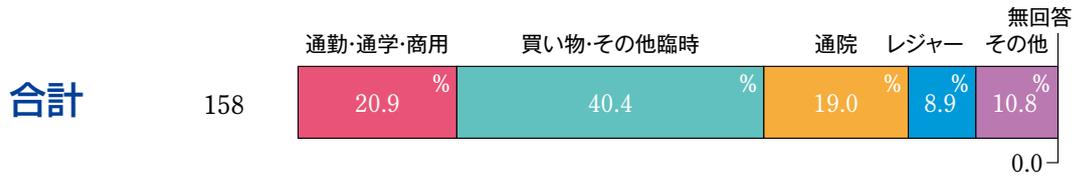


職業別傾向

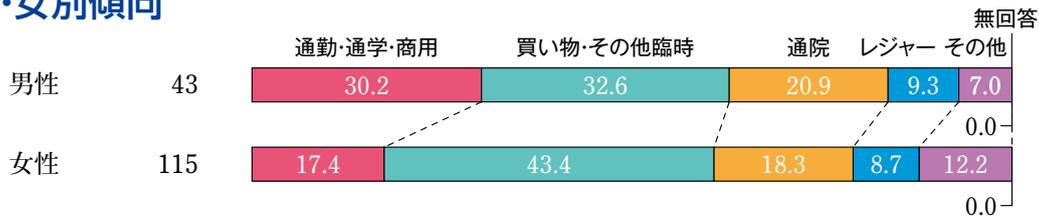


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

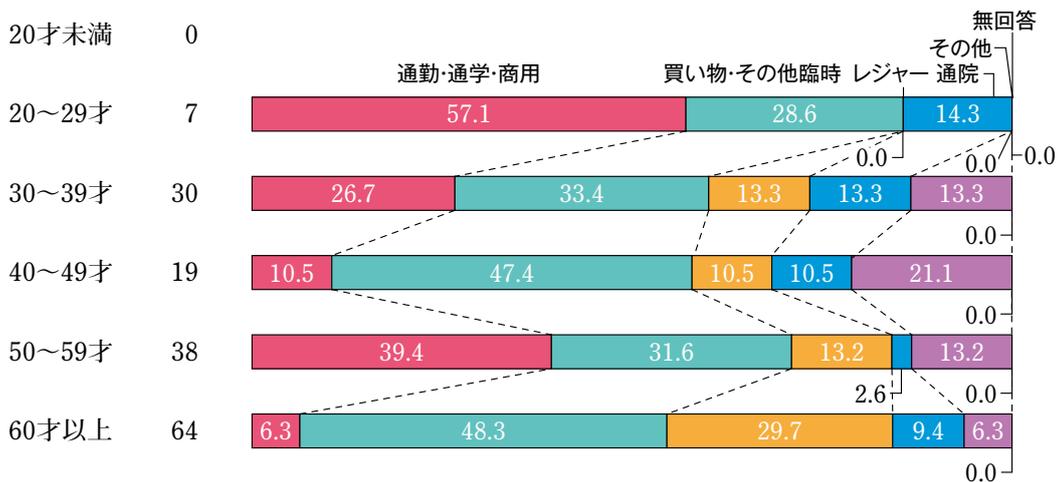
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



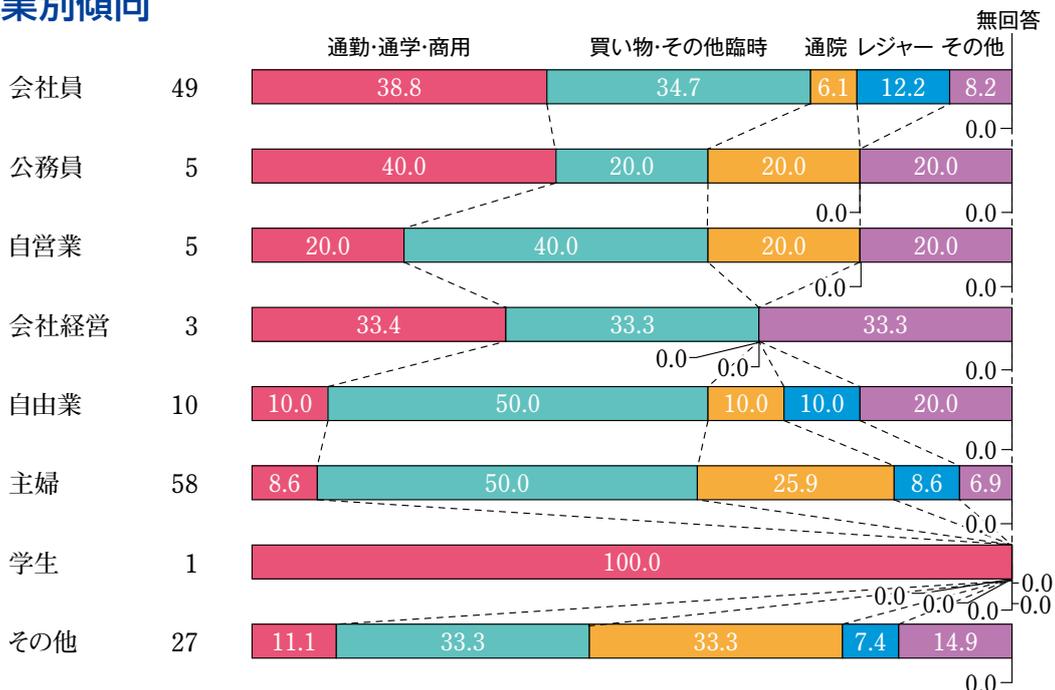
男・女別傾向



年齢別傾向

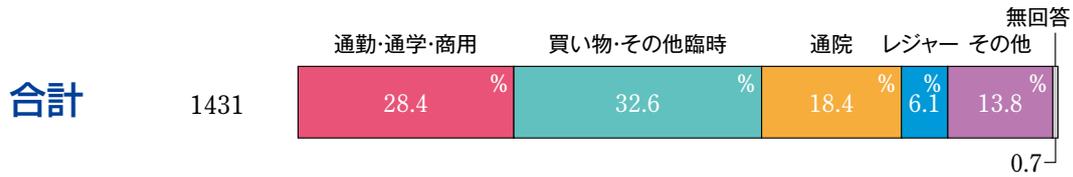


職業別傾向

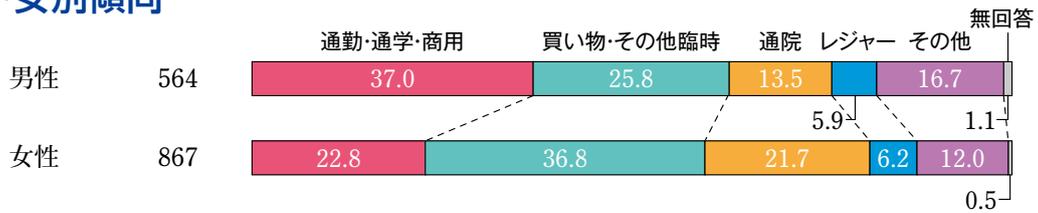


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

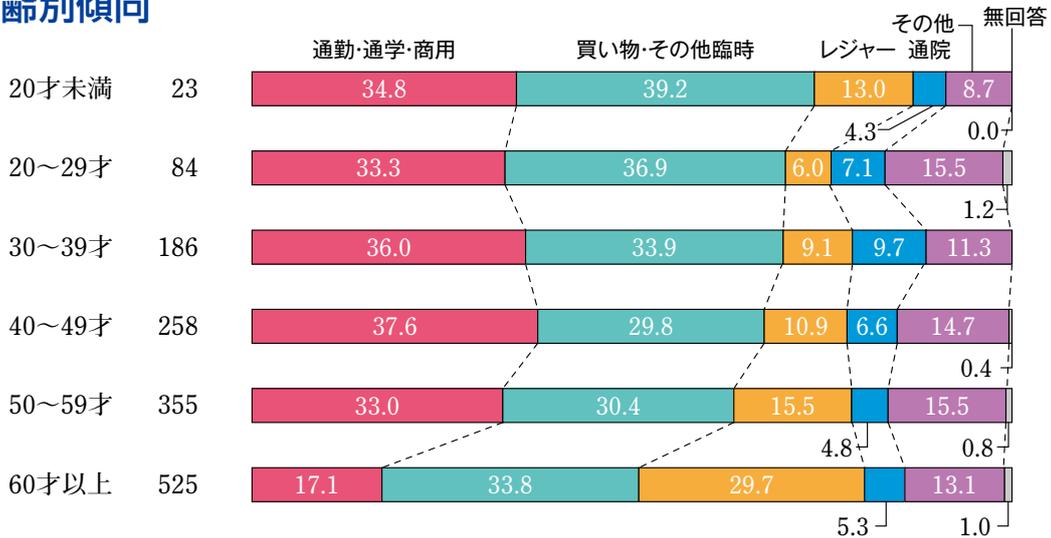
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



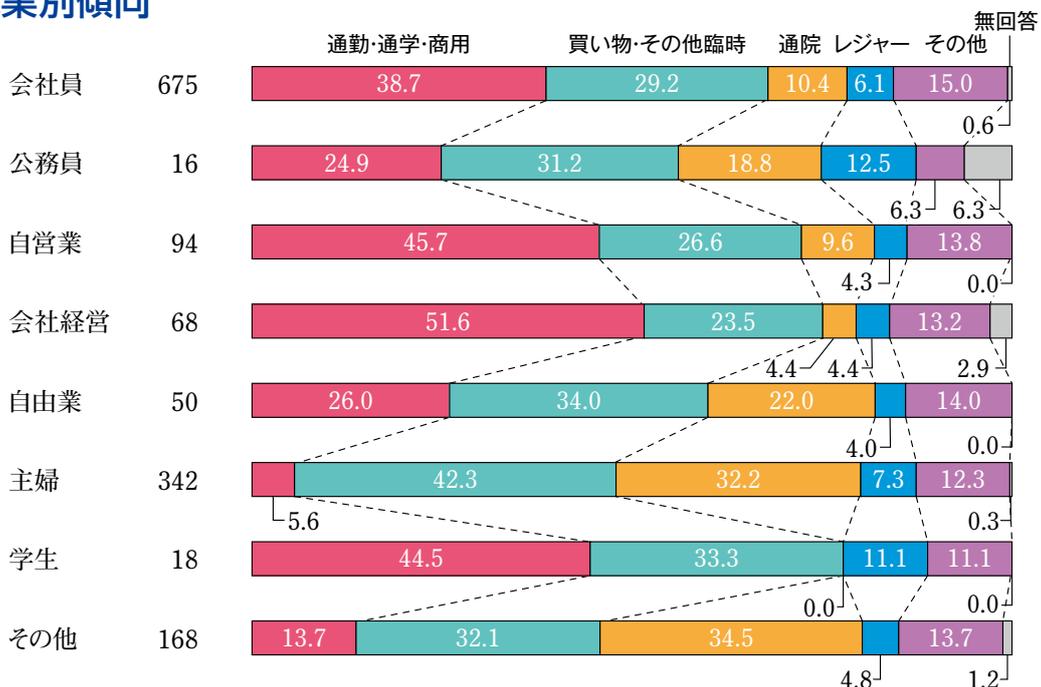
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

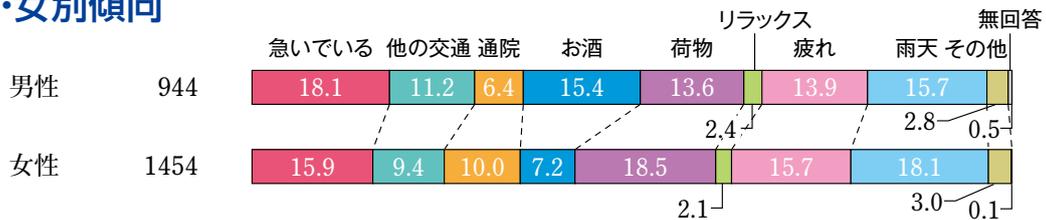


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

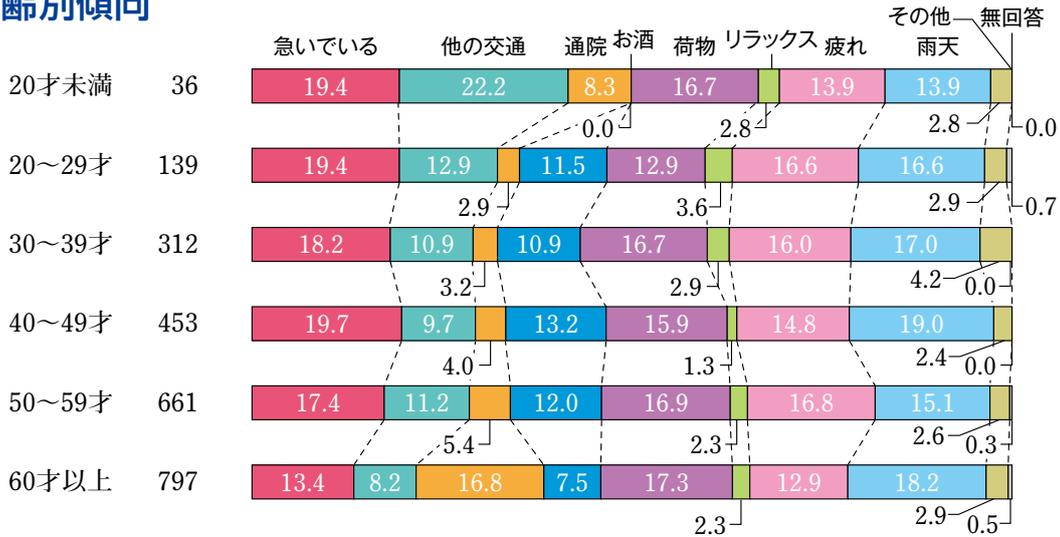
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



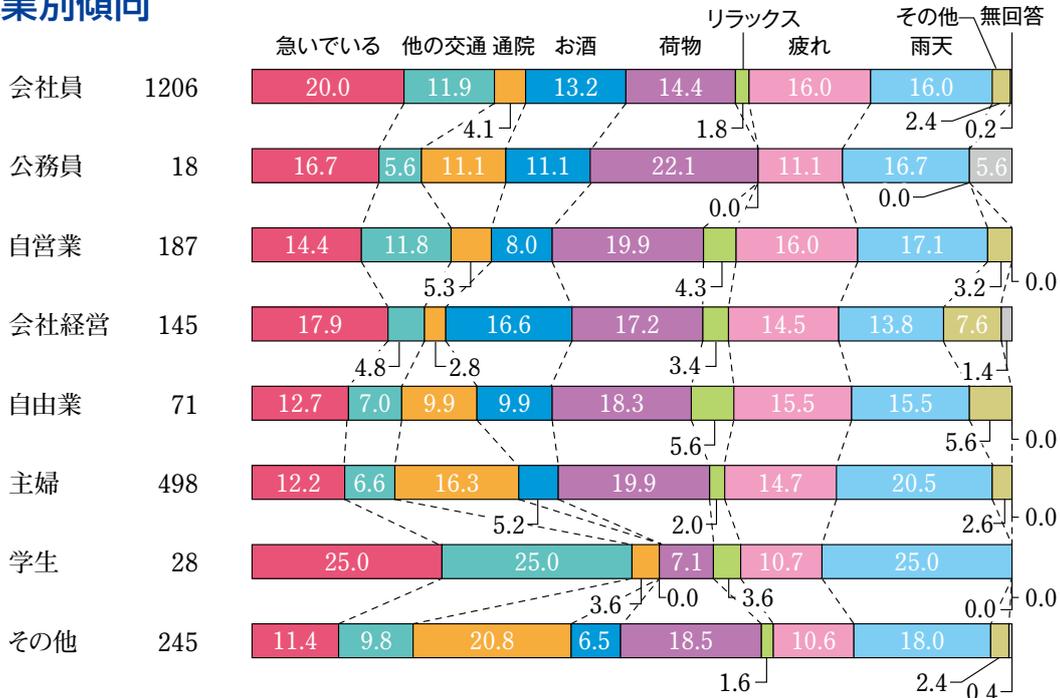
男・女別傾向



年齢別傾向

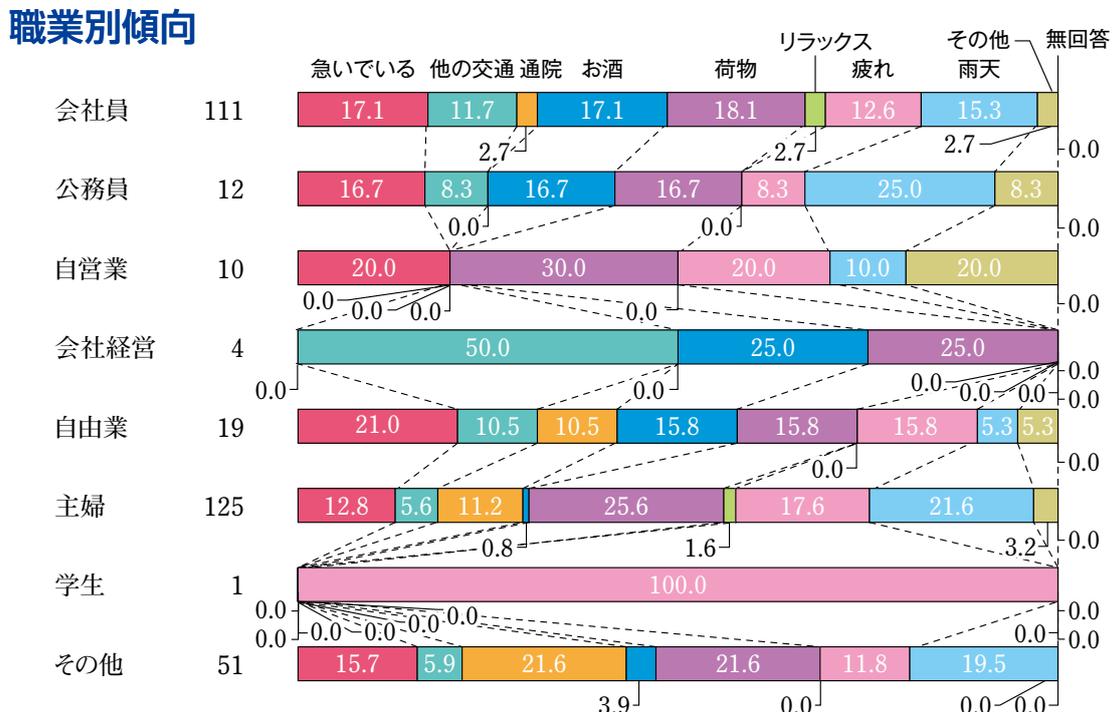
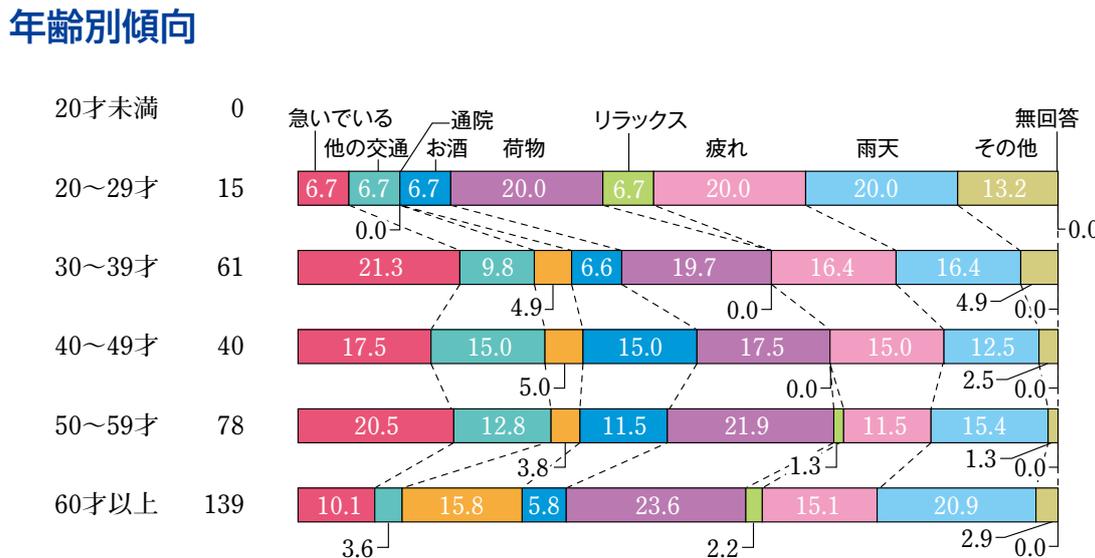
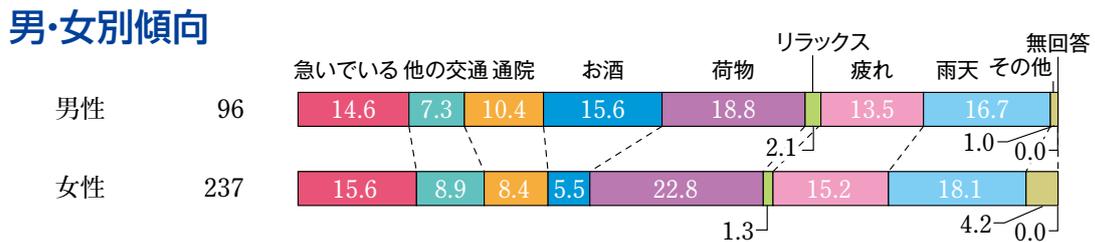
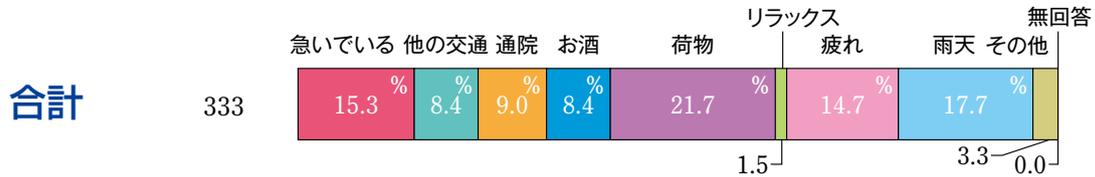


職業別傾向



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

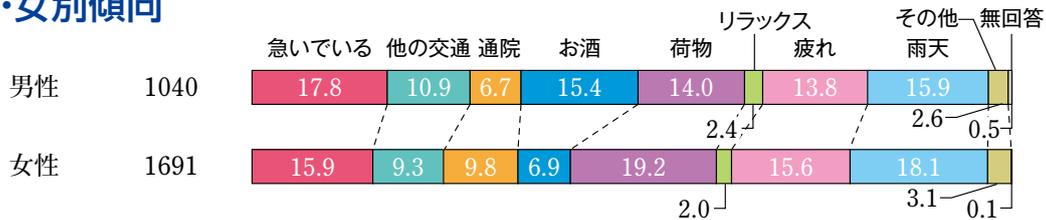


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

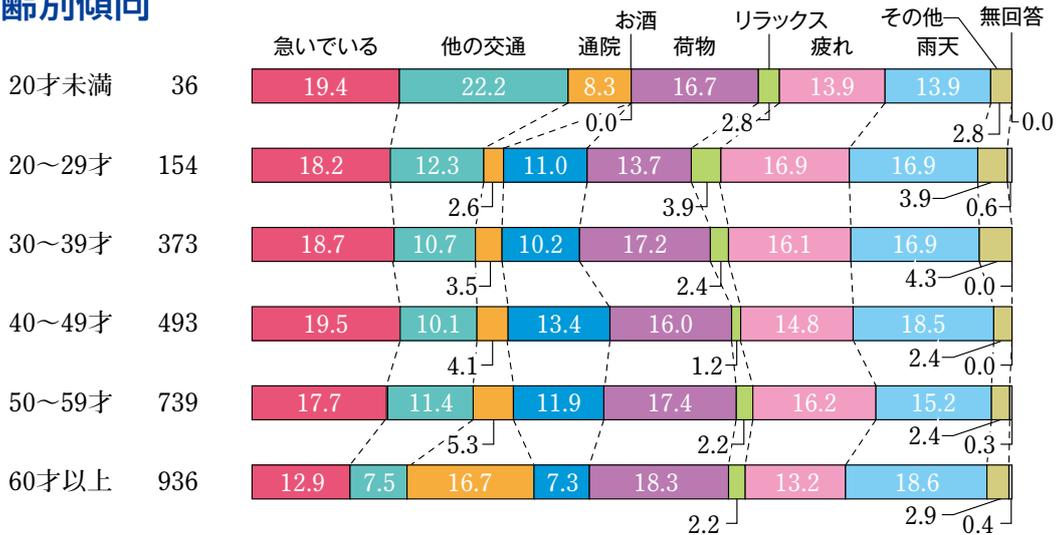
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



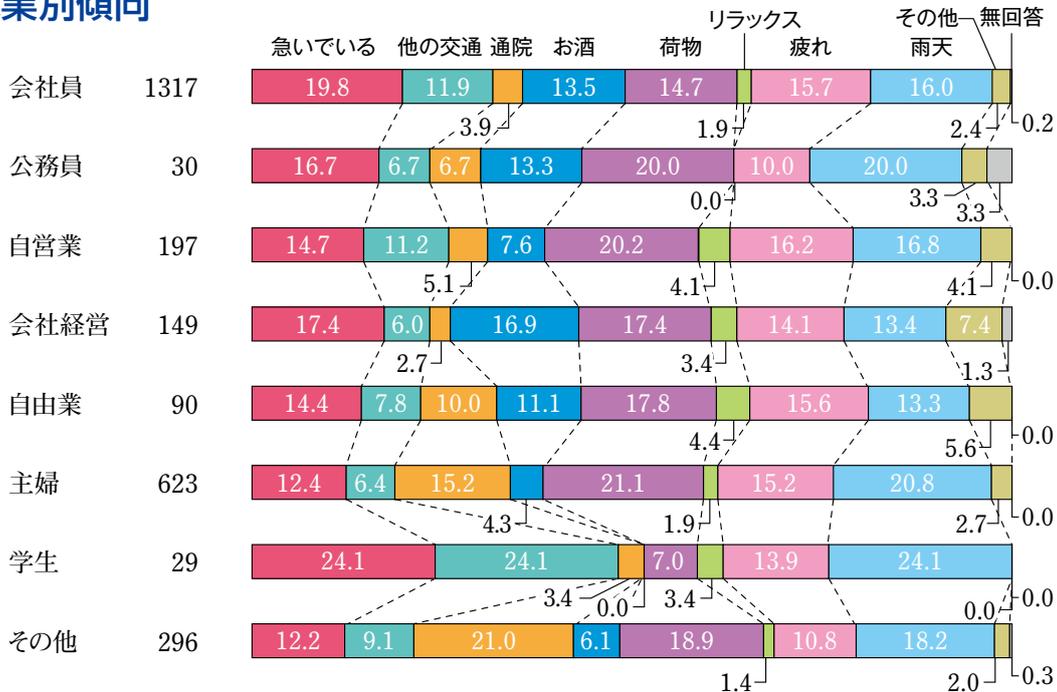
男・女別傾向



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(初乗運賃)以下

ロ. 410円~1,000円

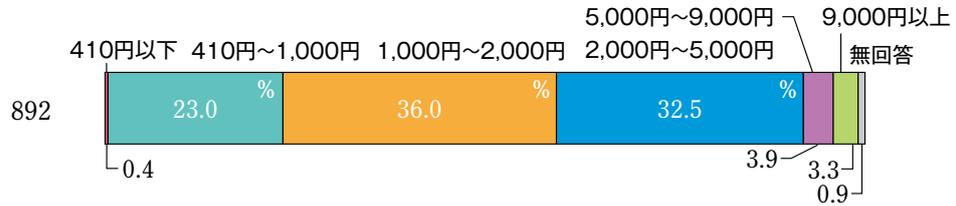
ハ. 1,000円~2,000円

ニ. 2,000円~5,000円

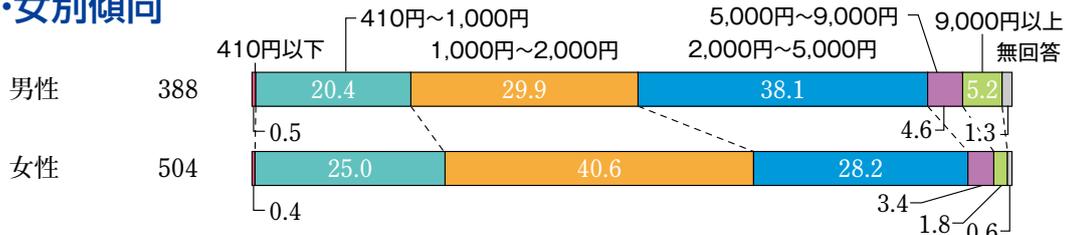
ホ. 5,000円~9,000円

ヘ. 9,000円以上

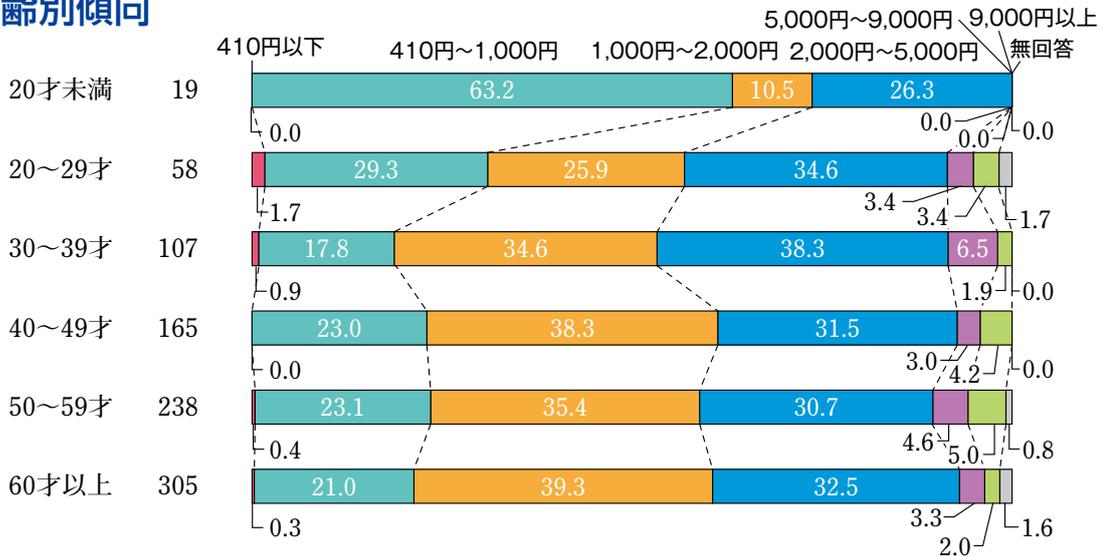
合計



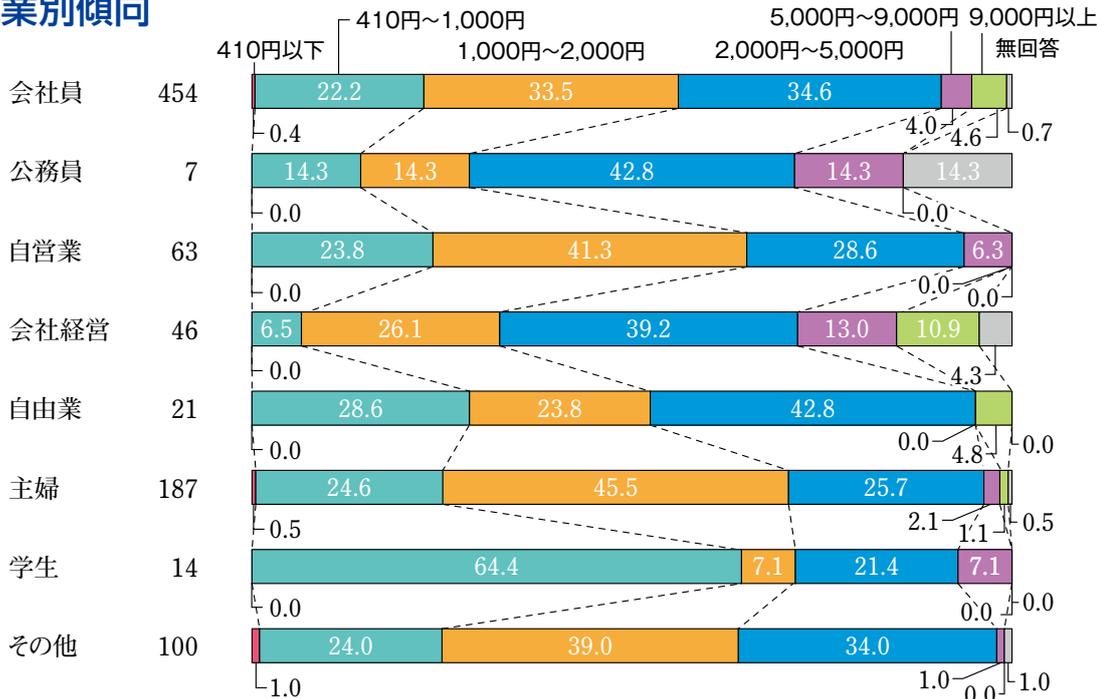
男・女別傾向



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(初乗運賃)以下

ロ. 730円~1,000円

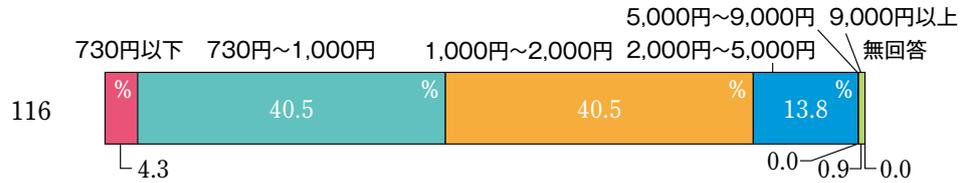
ハ. 1,000円~2,000円

ニ. 2,000円~5,000円

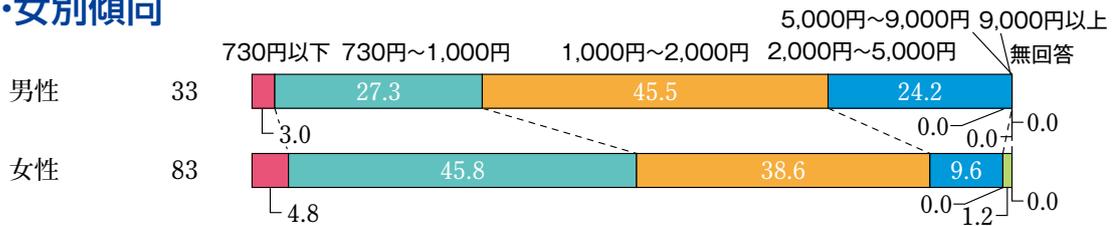
ホ. 5,000円~9,000円

ヘ. 9,000円以上

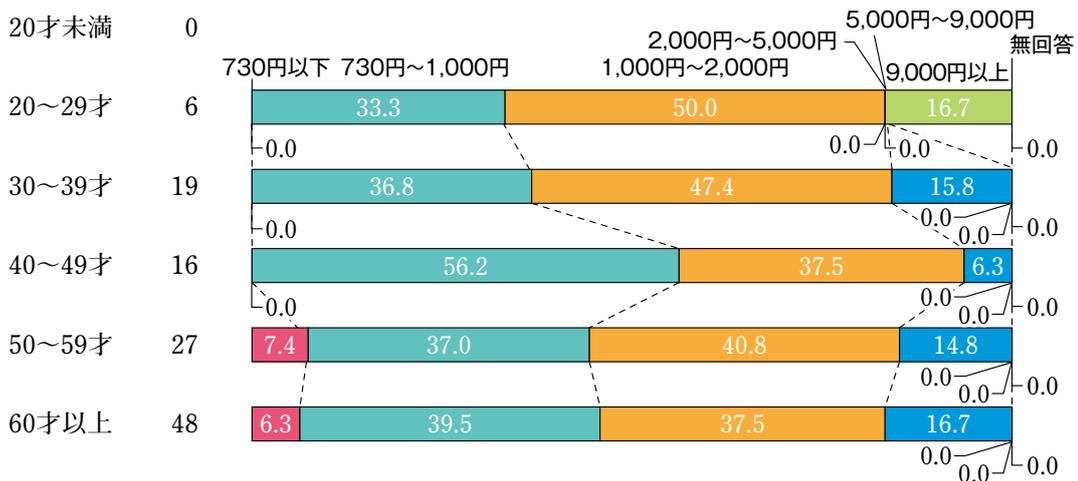
合計



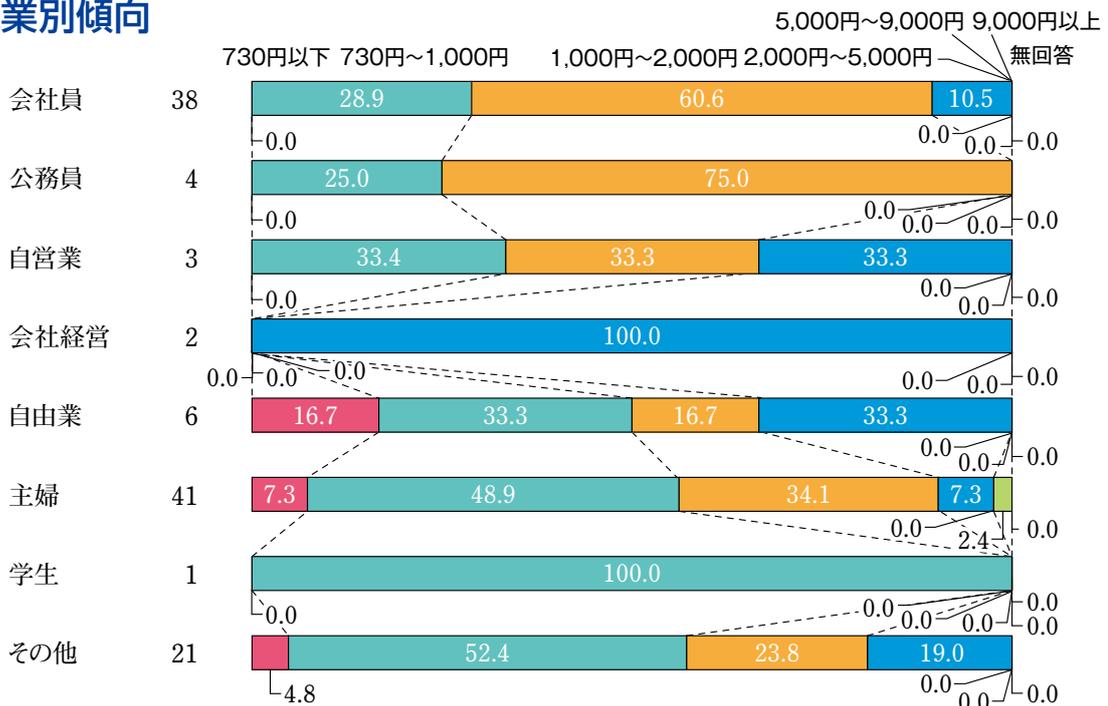
男・女別傾向



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？

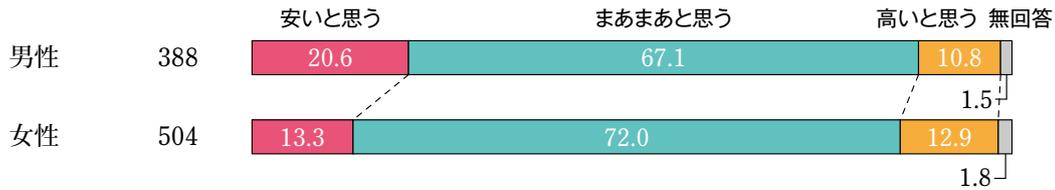
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

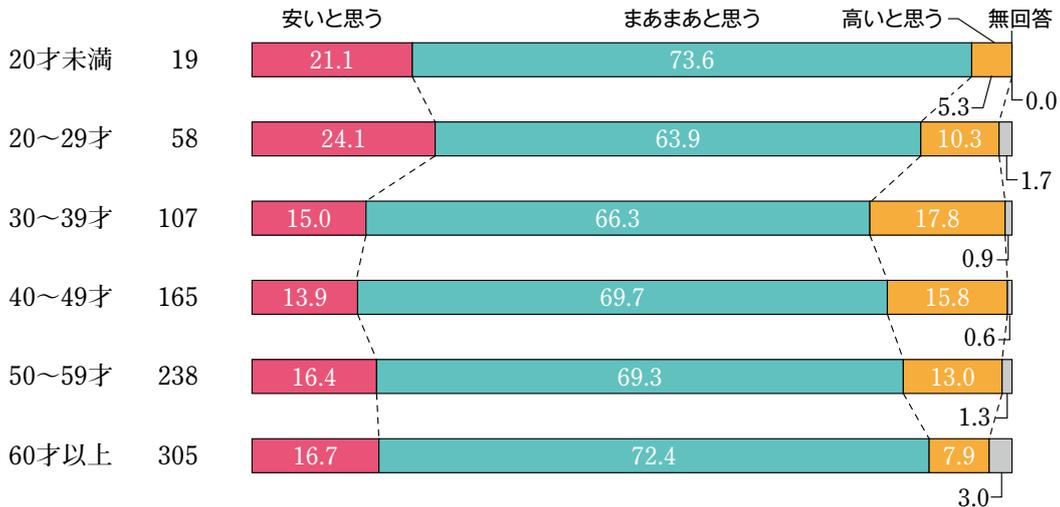
ハ. 高いと思う



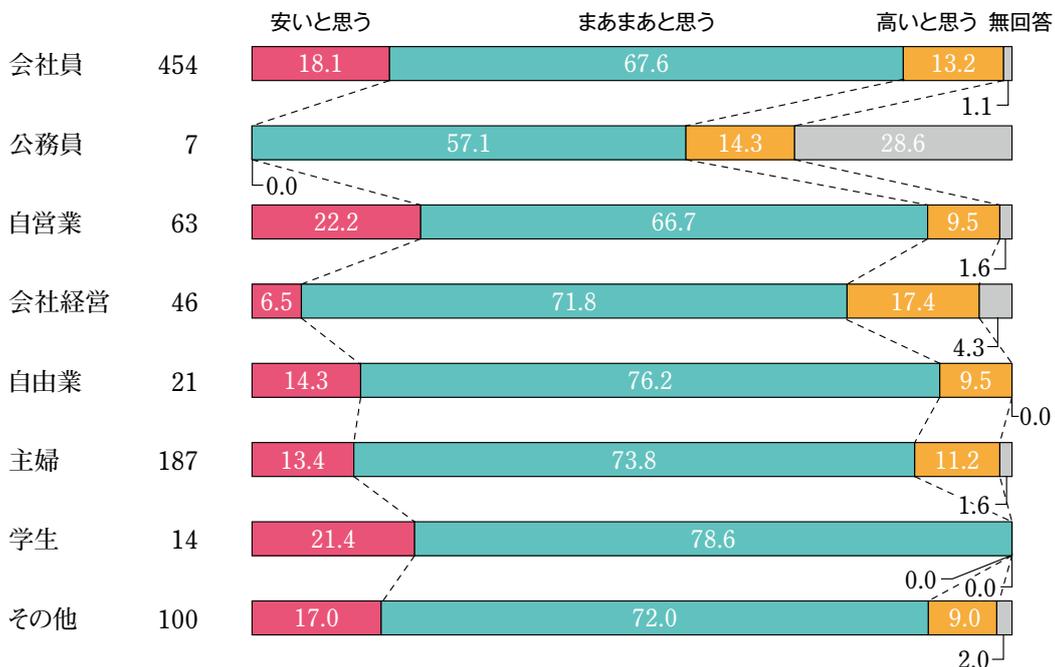
男・女別傾向



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？

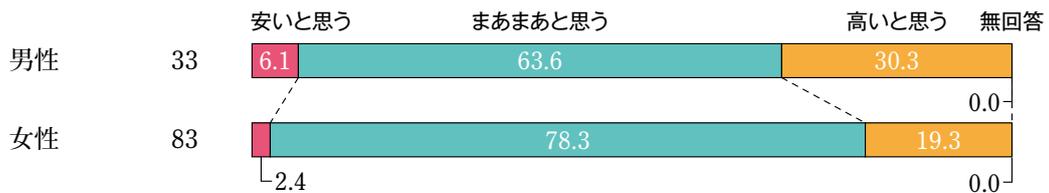
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

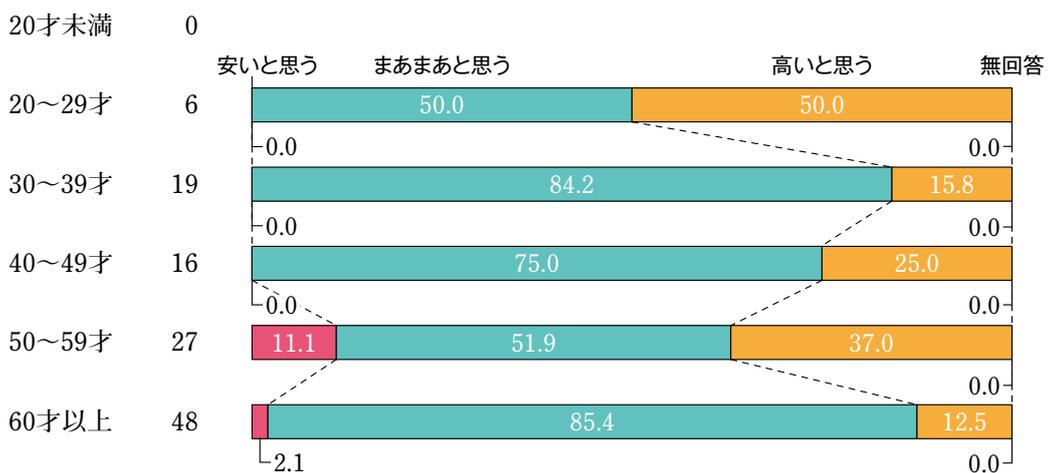
ハ. 高いと思う



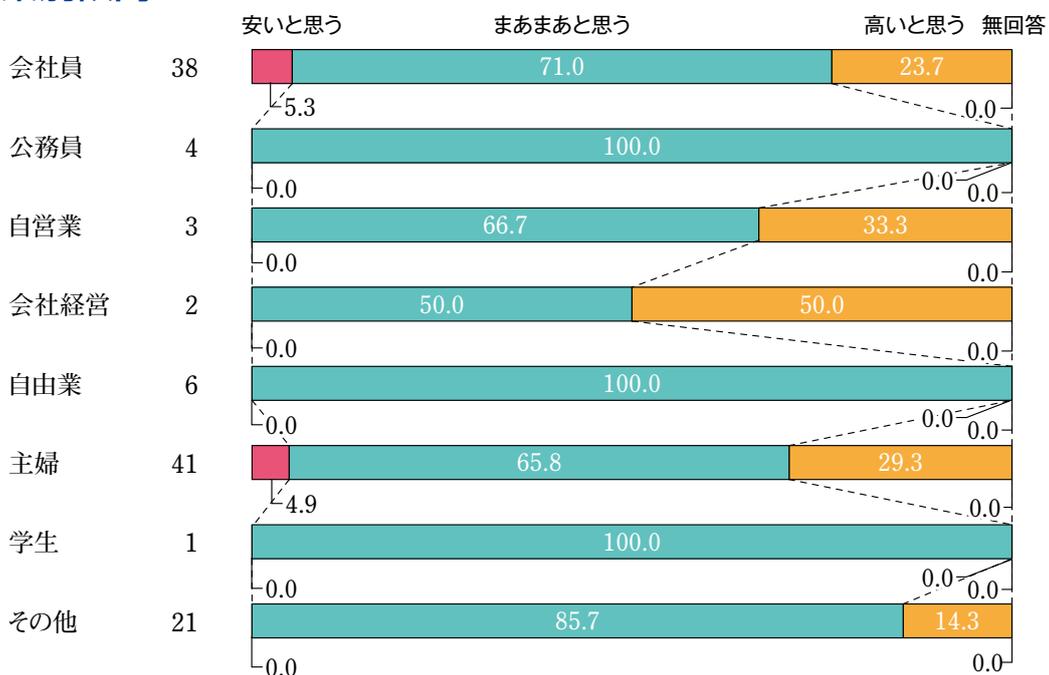
男・女別傾向



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？

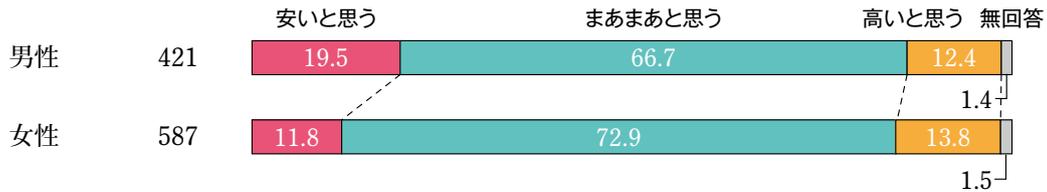
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

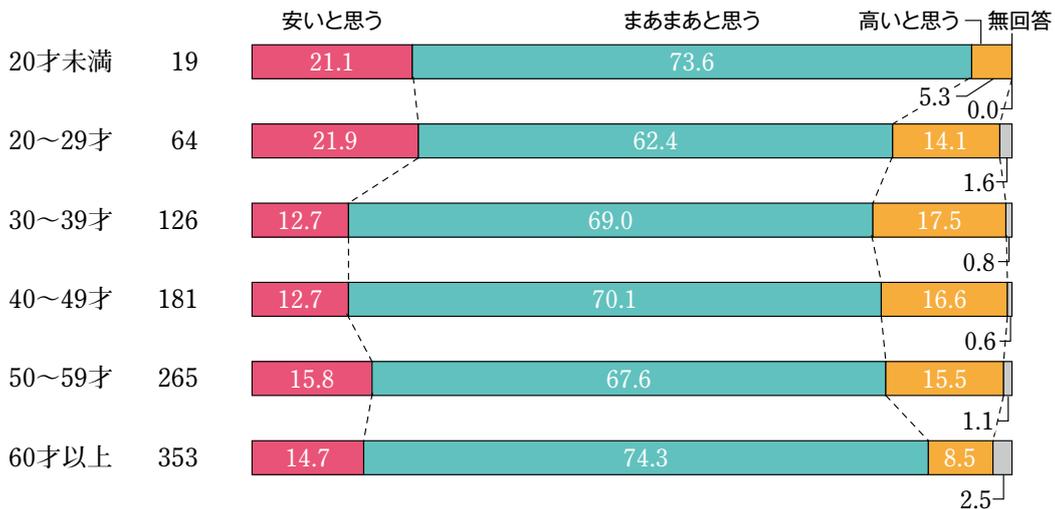
ハ. 高いと思う



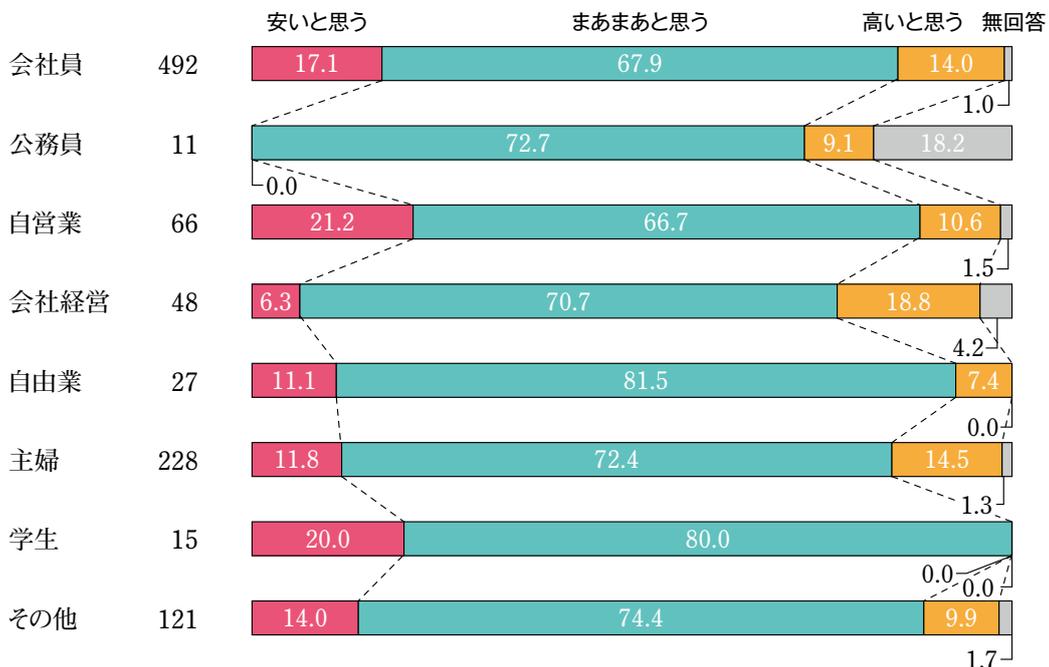
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7.

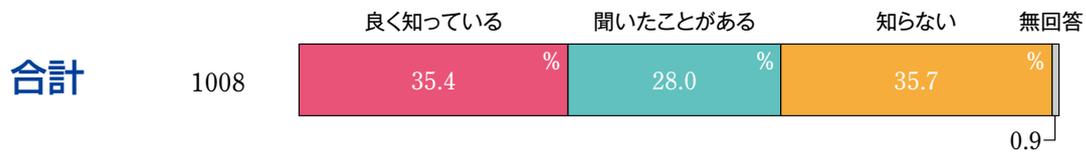
法人タクシー事業者について(公財)東京タクシーセンターでは、接客サービス・安全運行管理・経営姿勢に関する情報を収集し、評価基準を基に事業者の評価を行っています。優良事業者のタクシーには、フロントガラス内側ダッシュボード上に「優良」表示を掲出し車両前方から見やすいように表示しています。

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？

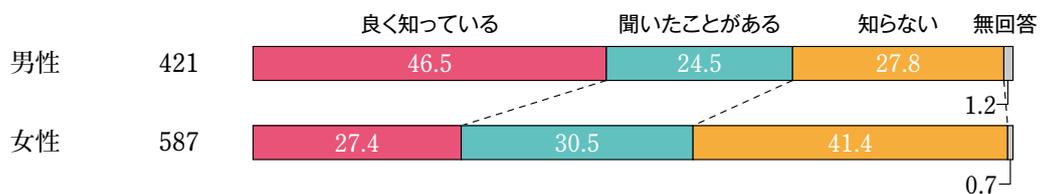
イ. よく知っている

ロ. 聞いたことがある

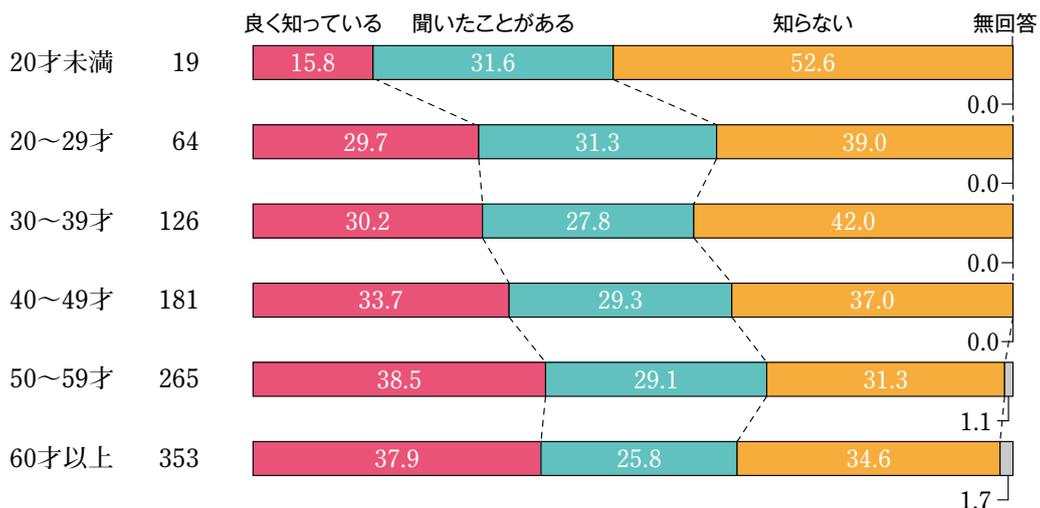
ハ. 知らない



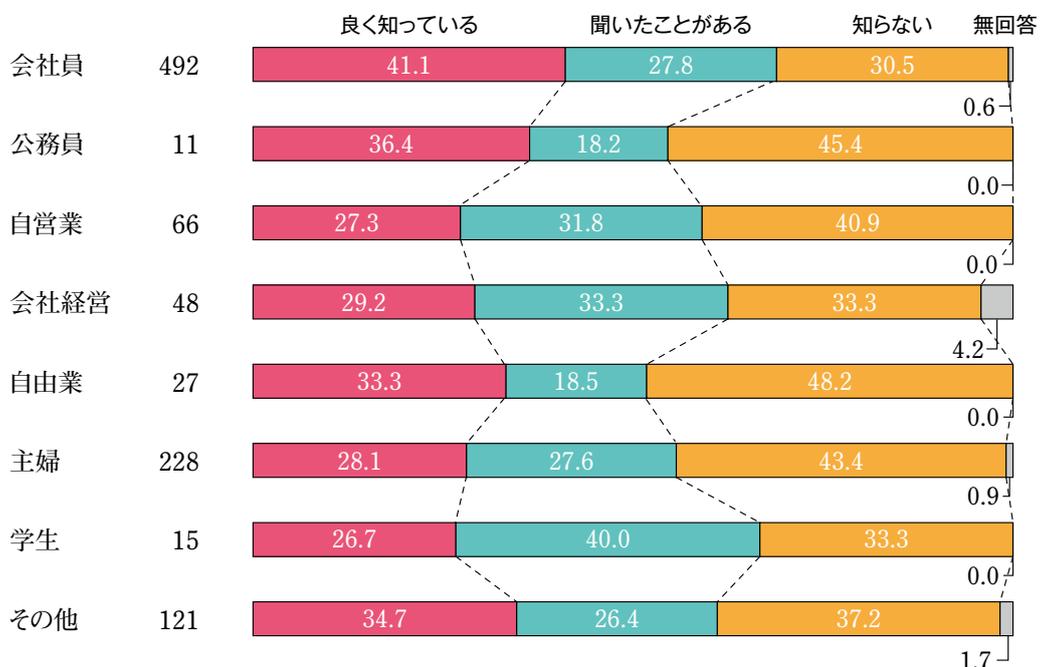
男・女別傾向



年齢別傾向



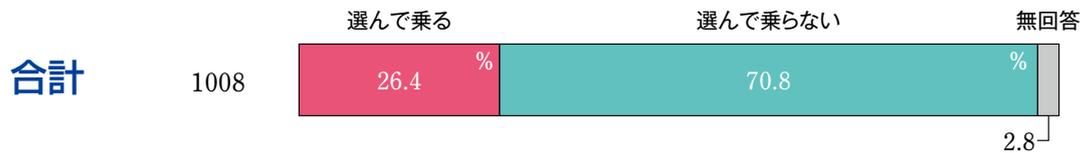
職業別傾向



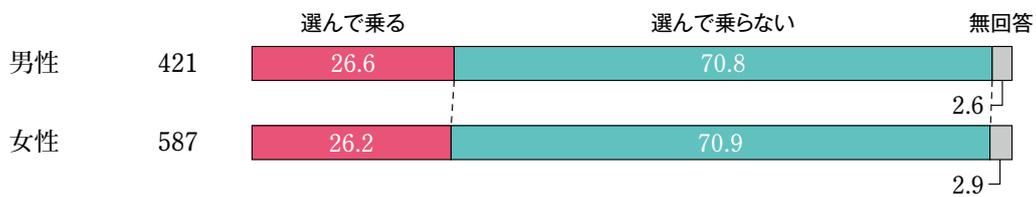
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

① 流しのタクシー利用時は

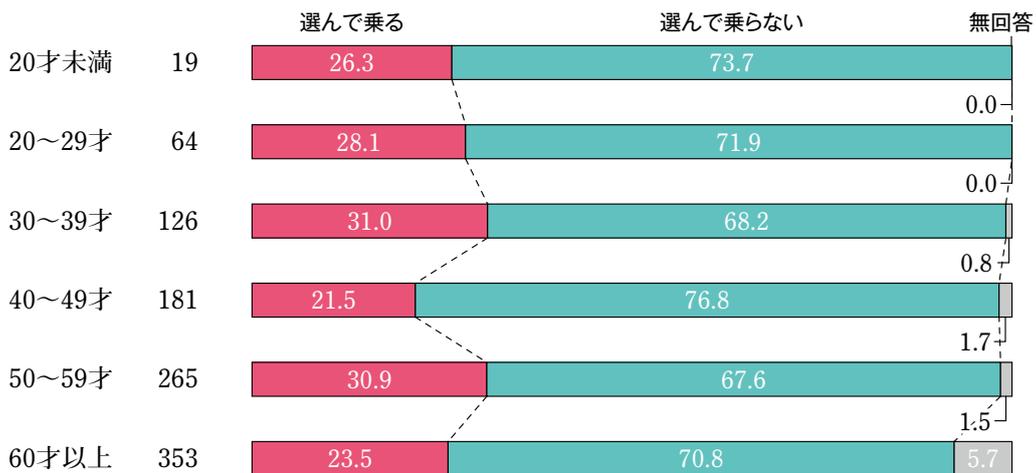
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



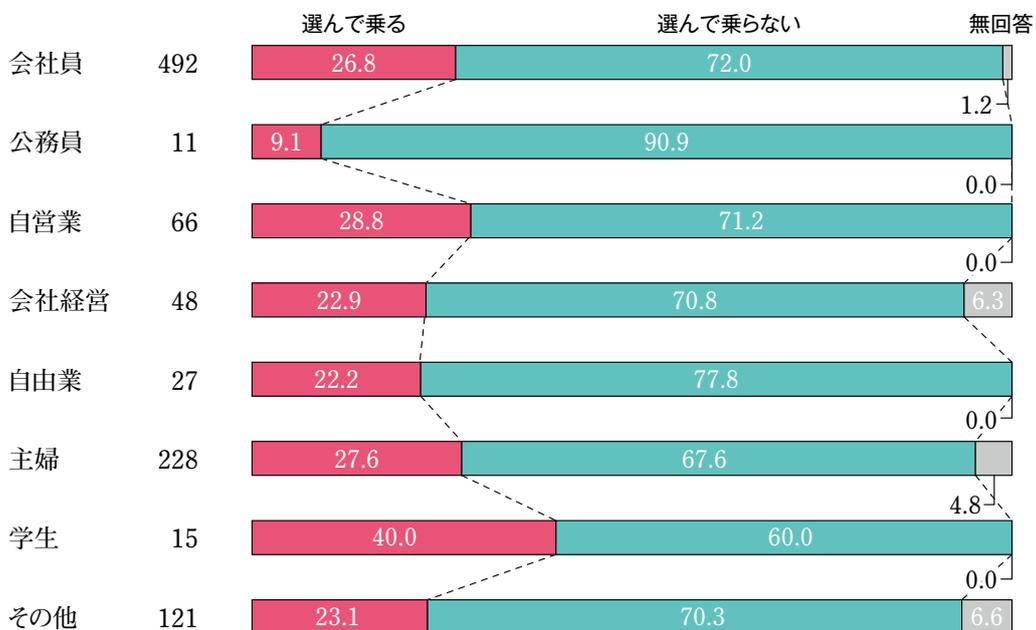
男・女別傾向



年齢別傾向



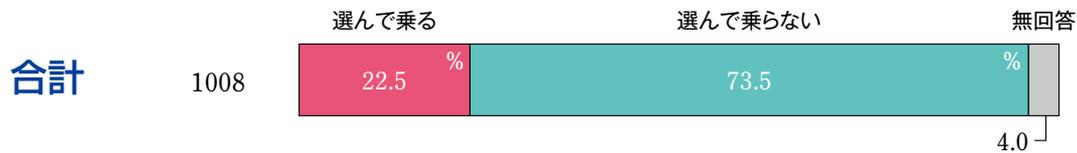
職業別傾向



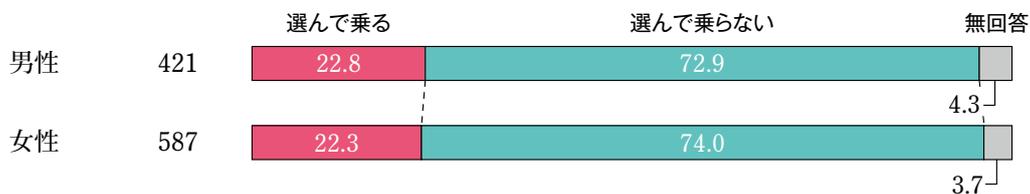
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

② タクシー乗り場では

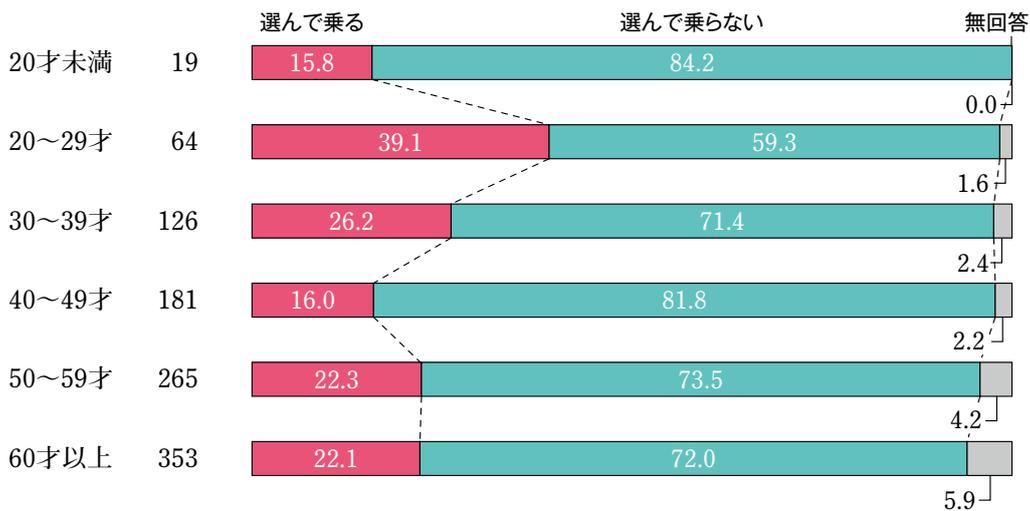
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



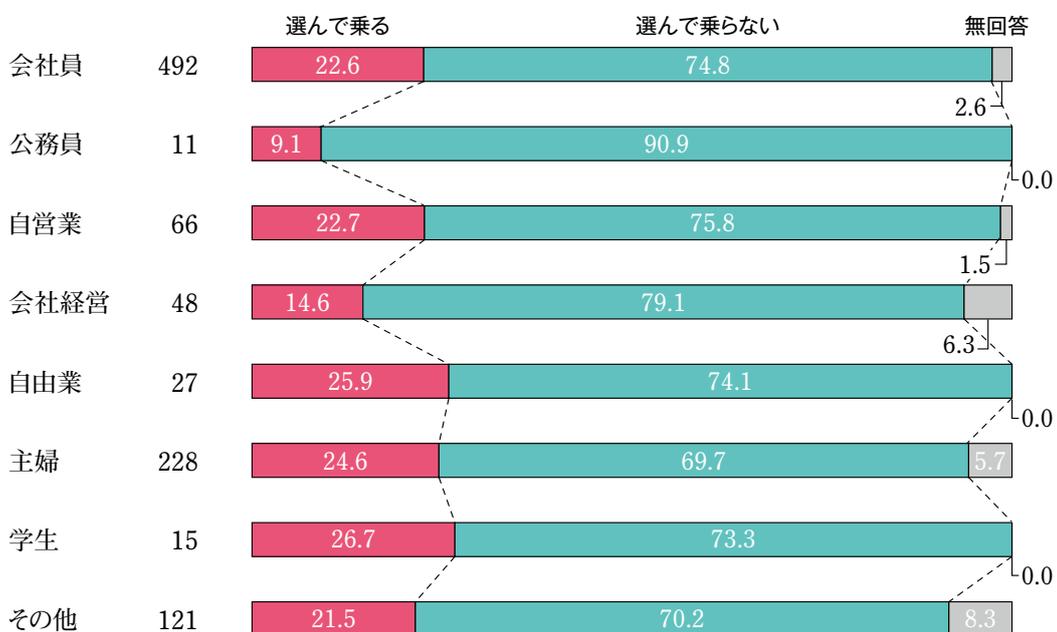
男・女別傾向



年齢別傾向



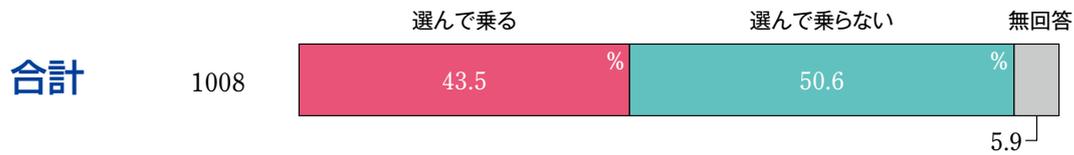
職業別傾向



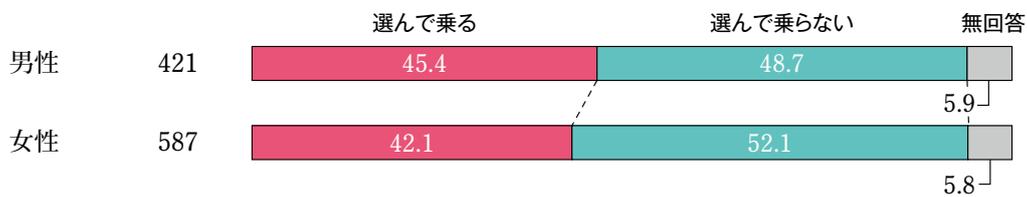
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

③無線タクシー利用時は

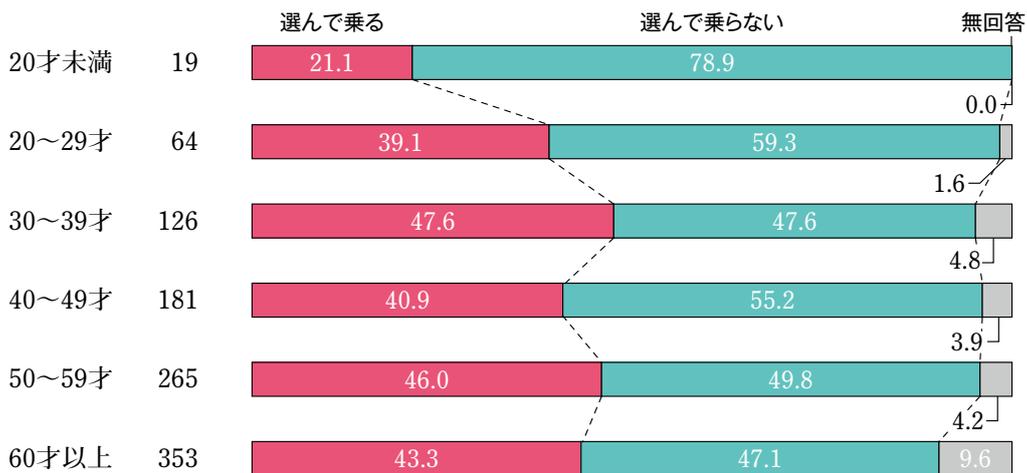
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



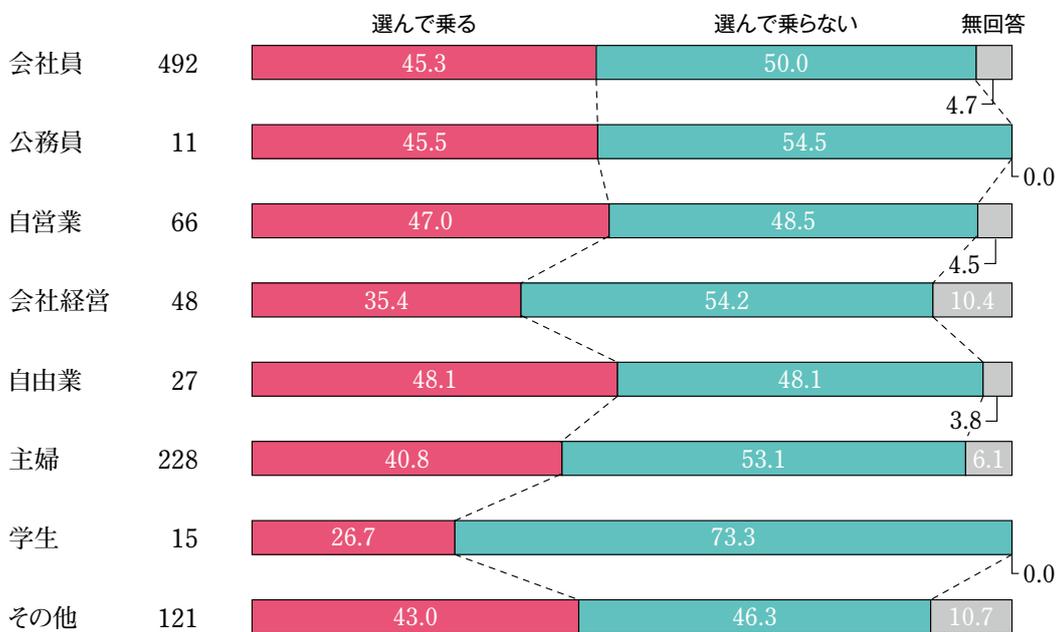
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問8.

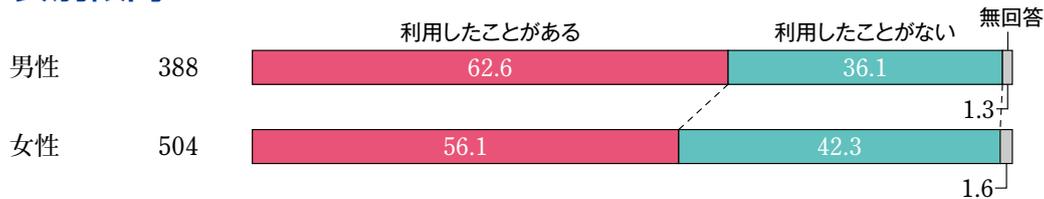
2020年に向け、全ての人が乗りやすいユニバーサルデザインタクシー（トヨタ・ジャパンタクシー、日産・NV200タクシーなど）の導入を進めています。ご利用になったことがありますか？

イ. 利用したことがある

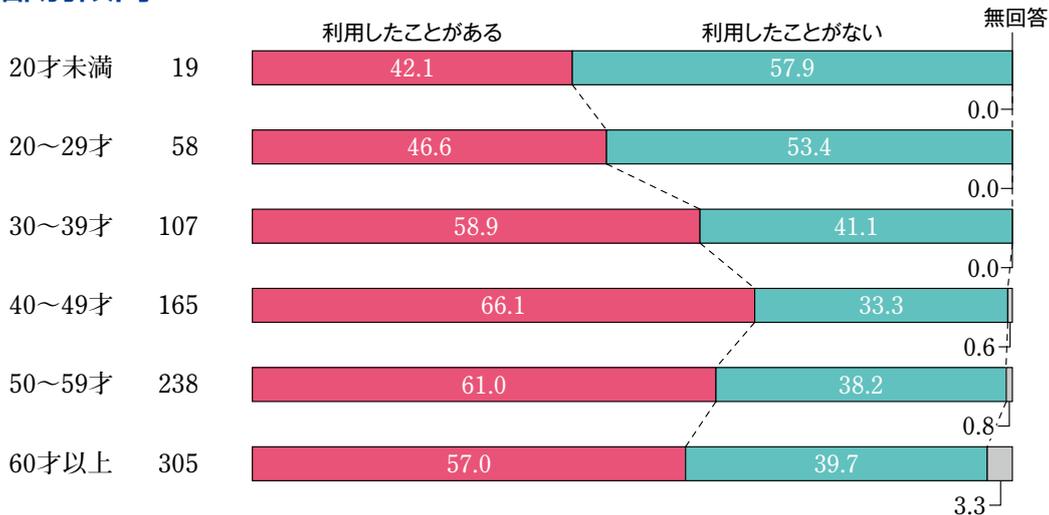
ロ. 利用したことがない



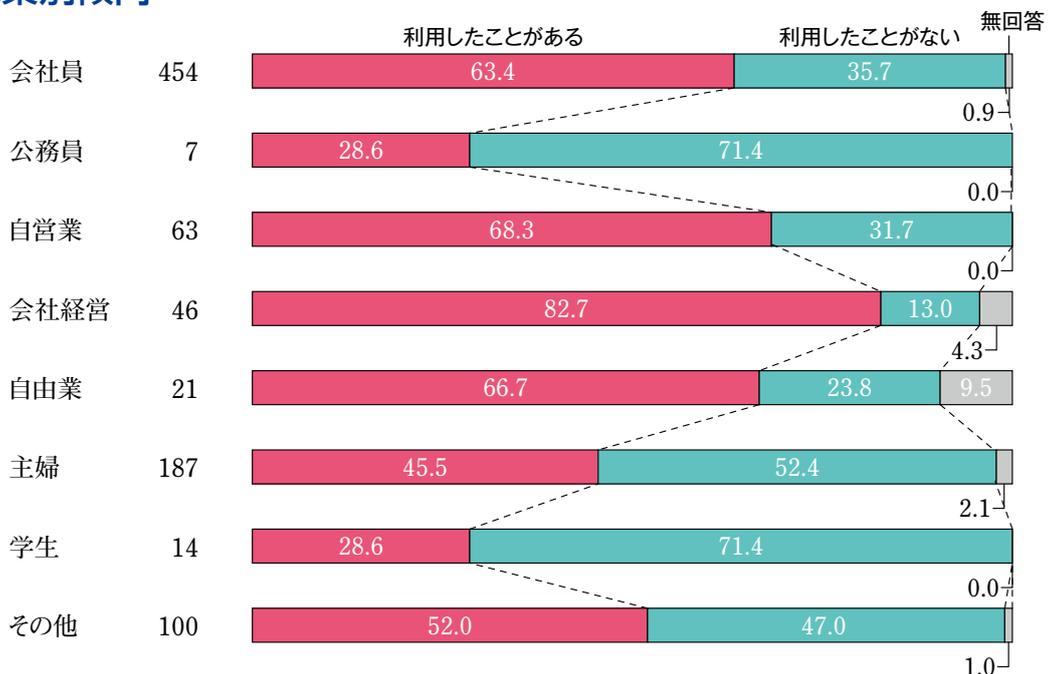
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問8.

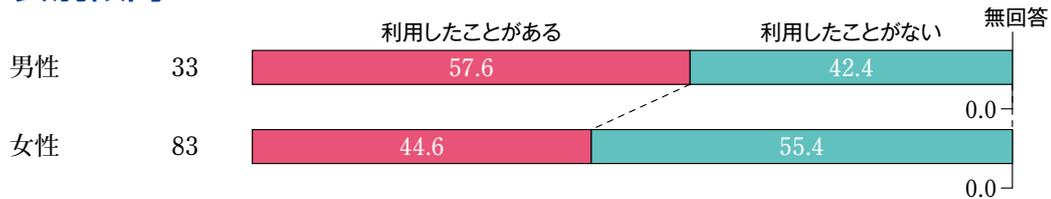
2020年に向け、全ての人が乗りやすいユニバーサルデザインタクシー（トヨタ・ジャパンタクシー、日産・NV200タクシーなど）の導入を進めています。ご利用になったことがありますか？

イ. 利用したことがある

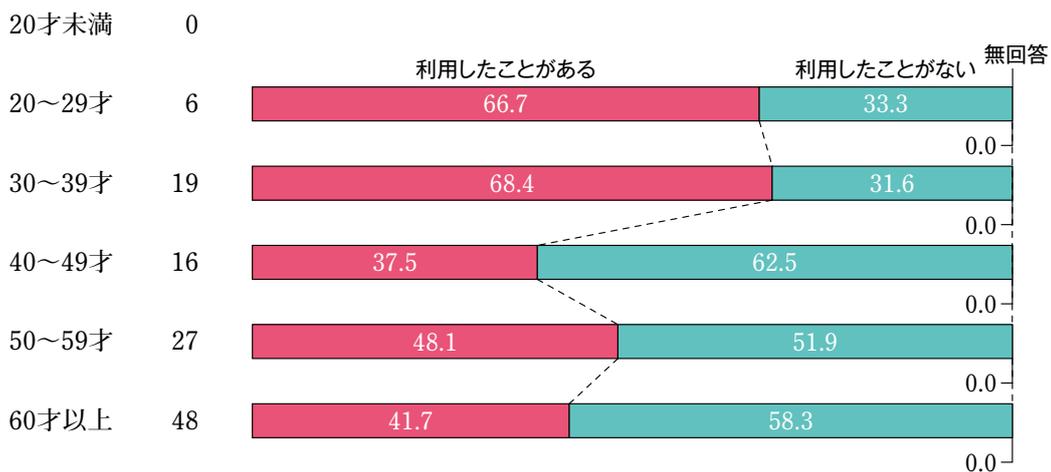
ロ. 利用したことがない



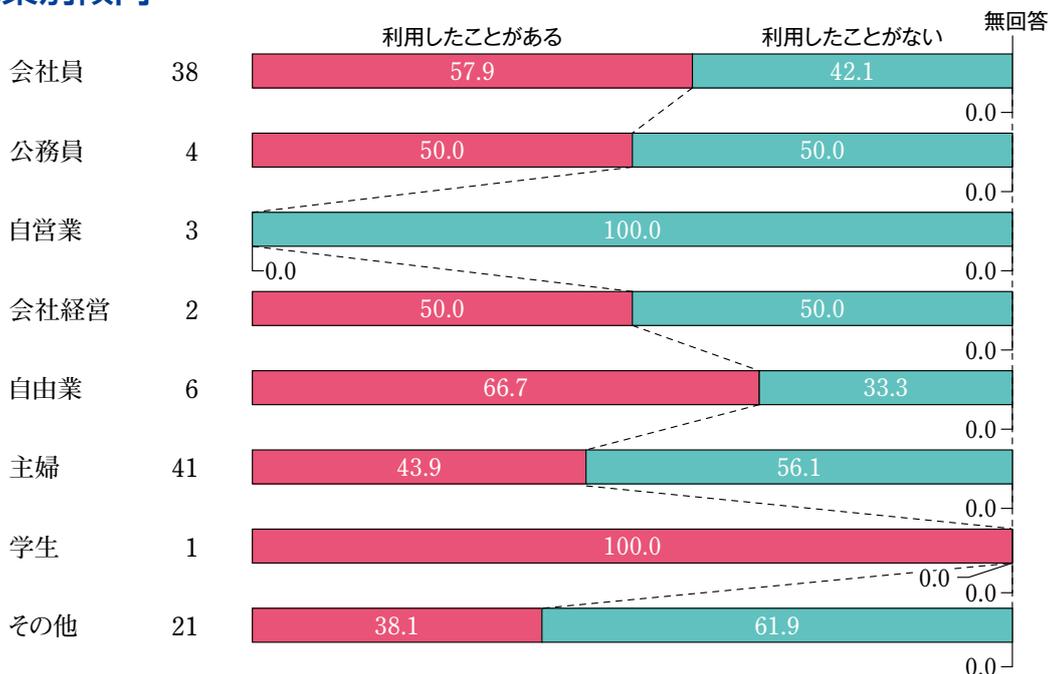
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

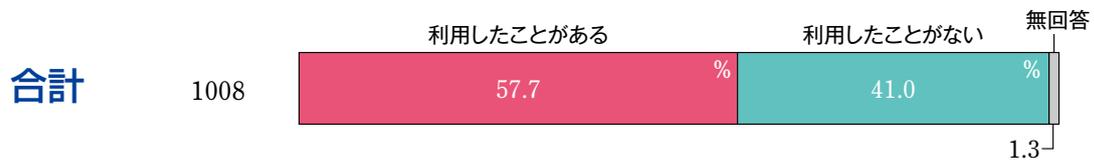


問8.

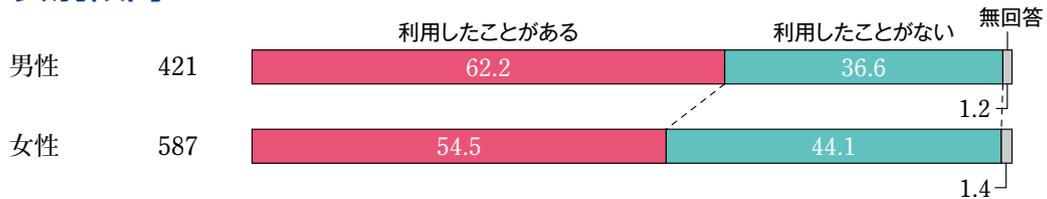
2020年に向け、全ての人が乗りやすいユニバーサルデザインタクシー（トヨタ・ジャパンタクシー、日産・NV200タクシーなど）の導入を進めています。ご利用になったことがありますか？

イ. 利用したことがある

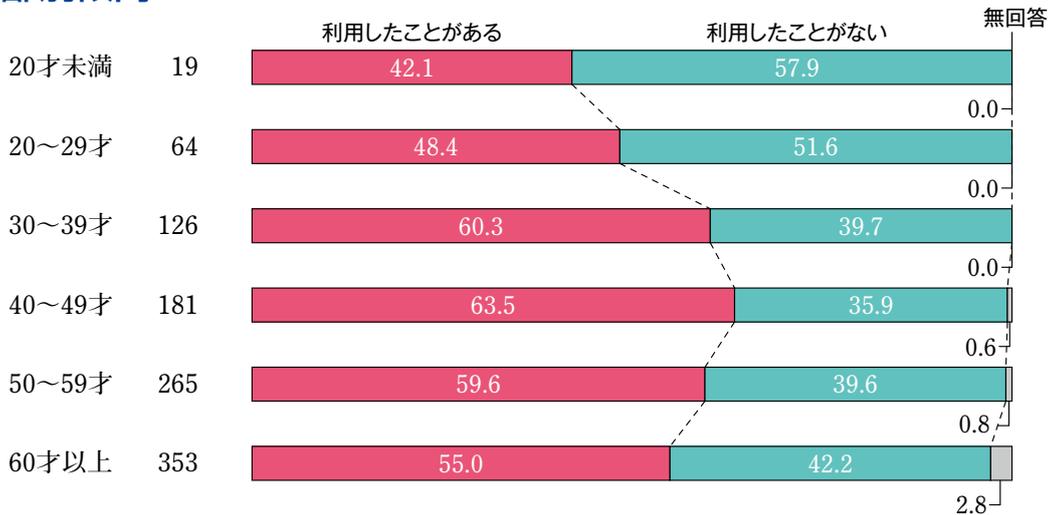
ロ. 利用したことがない



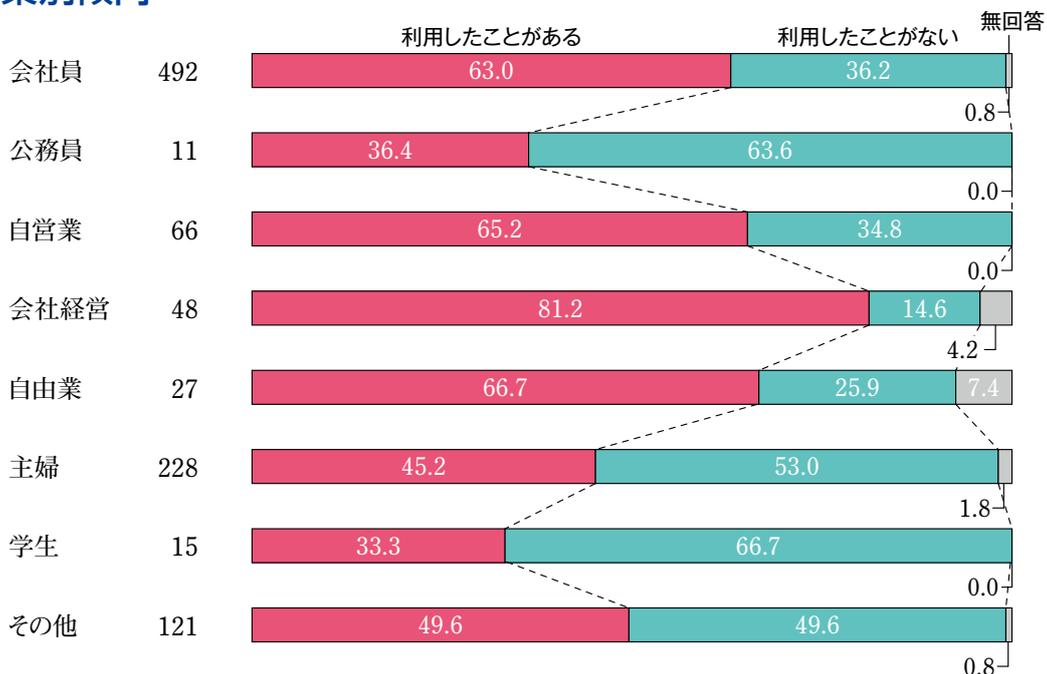
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

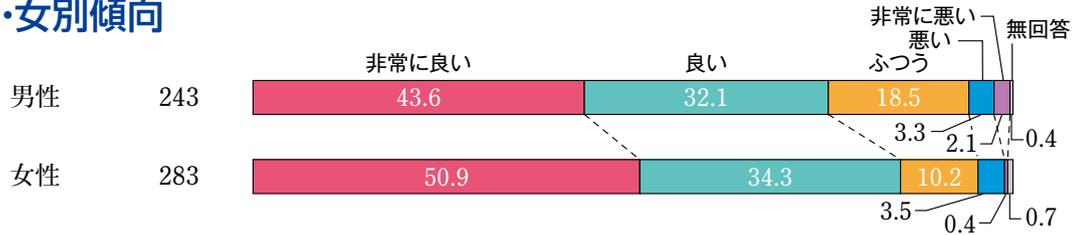


問8-1 ■ご利用になったユニバーサルデザインタクシー（特にトヨタ・ジャパンタクシー）の乗降のしやすさ・車内の広さなどの乗り心地はいかがでしたか？

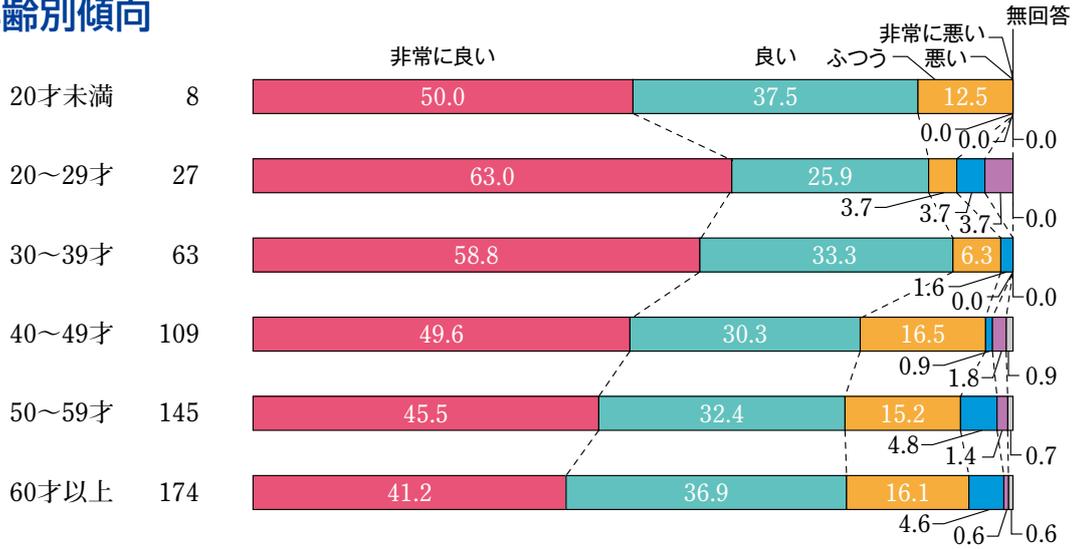
イ. 非常に良い ロ. 良い ハ. ふつう ニ. 悪い ホ. 非常に悪い



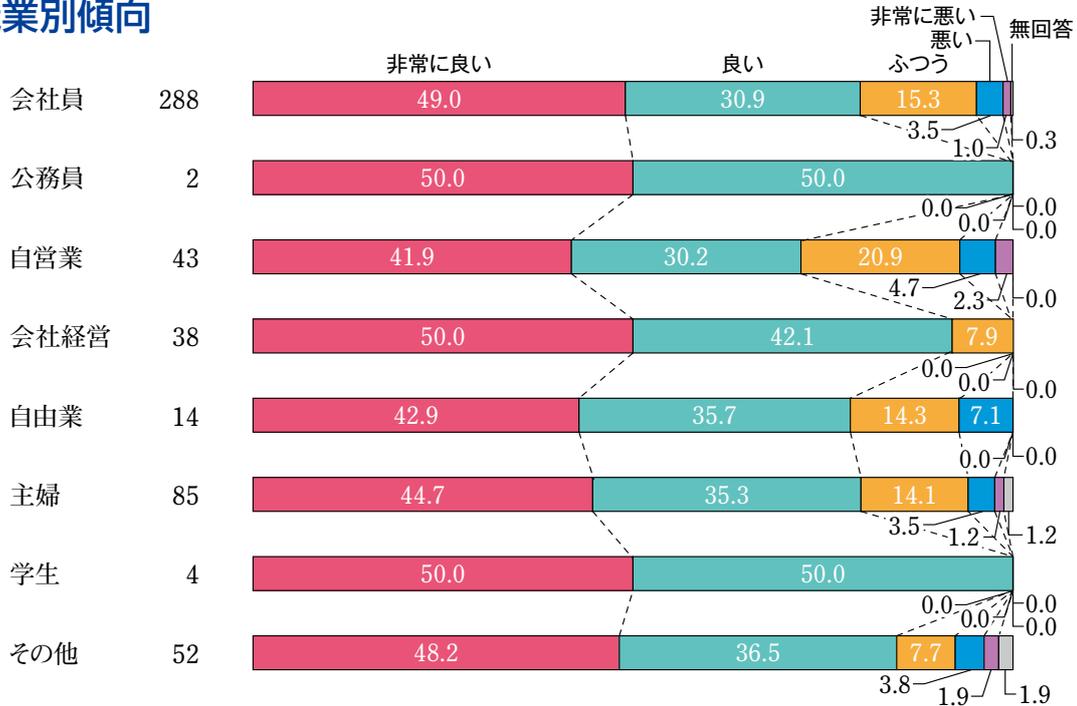
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

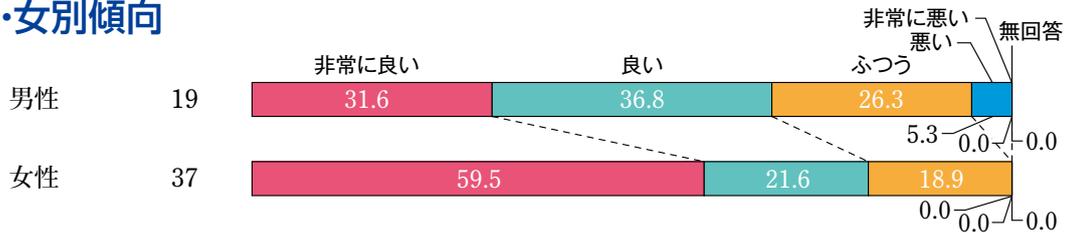


問8-1 ■ご利用になったユニバーサルデザインタクシー（特にトヨタ・ジャパンタクシー）の乗降のしやすさ・車内の広さなどの乗り心地はいかがでしたか？

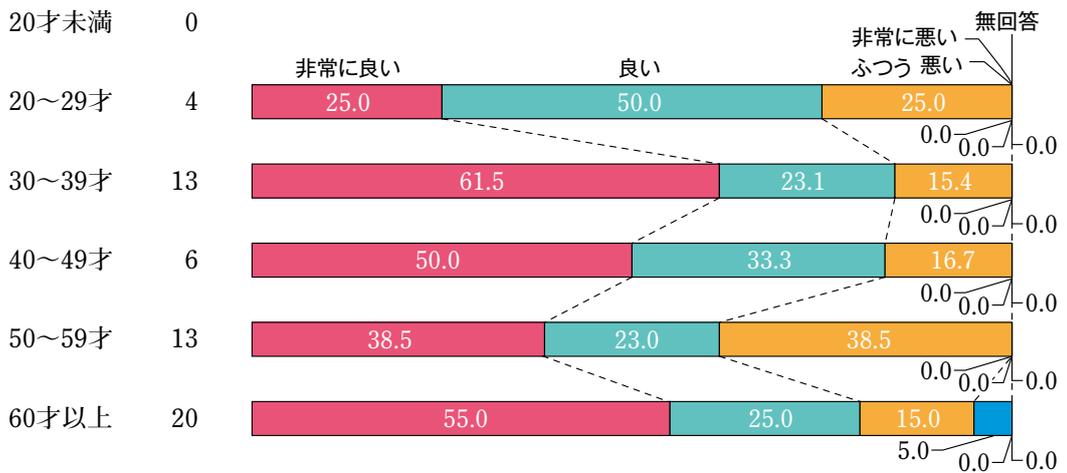
イ. 非常に良い ロ. 良い ハ. ふつう ニ. 悪い ホ. 非常に悪い



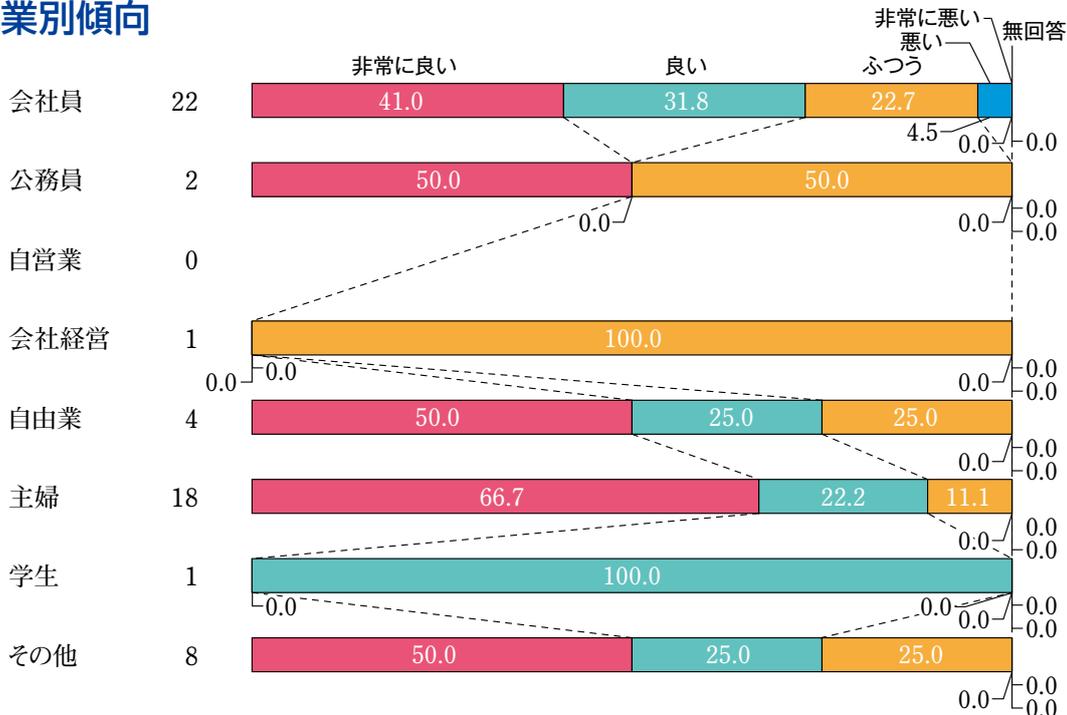
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

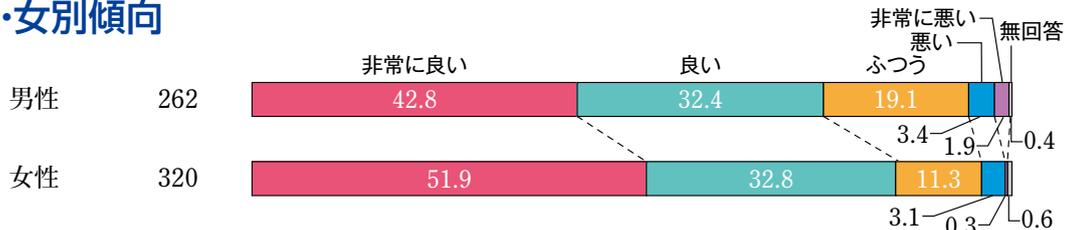


問8-1 ■ご利用になったユニバーサルデザインタクシー（特にトヨタ・ジャパンタクシー）の乗降のしやすさ・車内の広さなどの乗り心地はいかがでしたか？

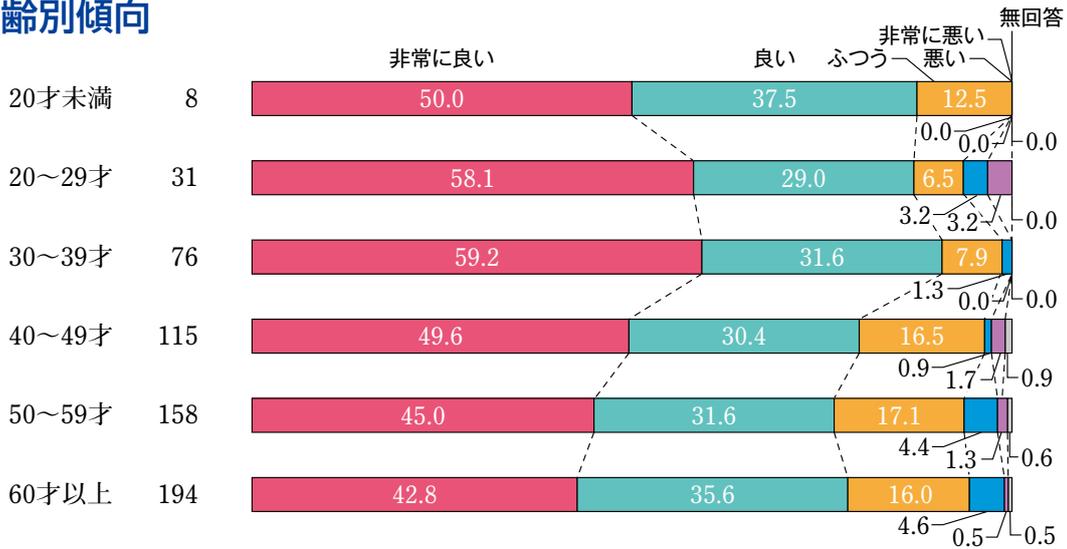
イ. 非常に良い ロ. 良い ハ. ふつう ニ. 悪い ホ. 非常に悪い



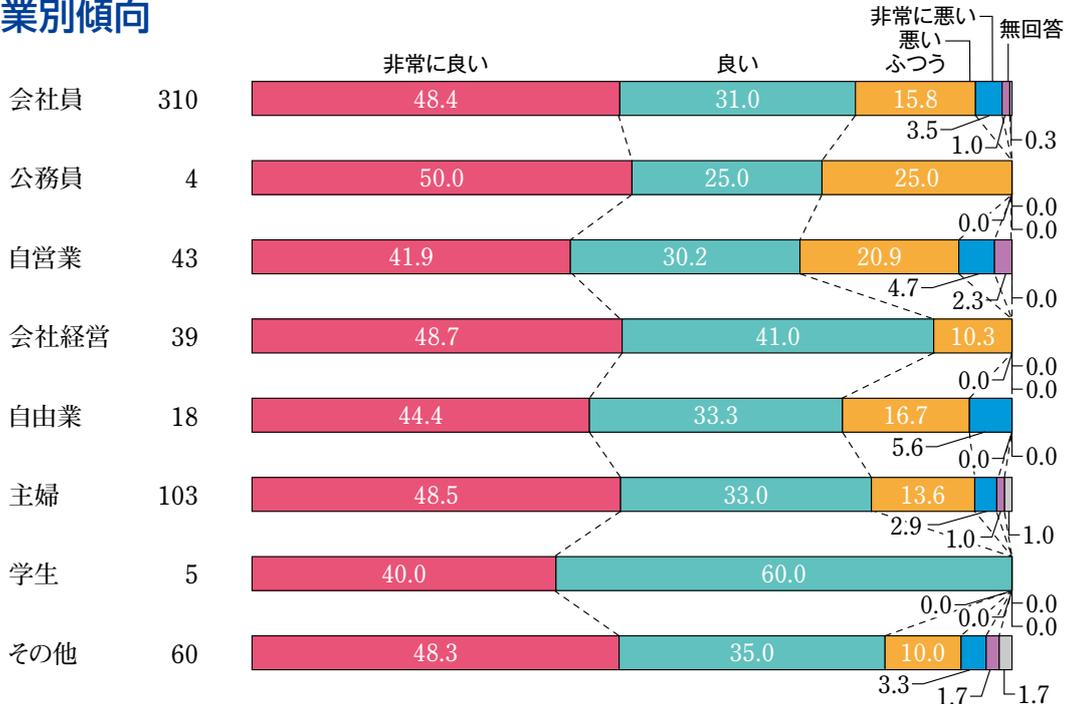
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

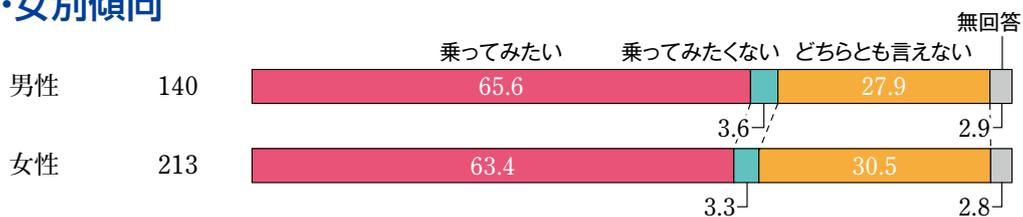


問8-2 ■ 今後、機会があった場合にはユニバーサルデザインタクシーに乗ってみたいと思われませんか？

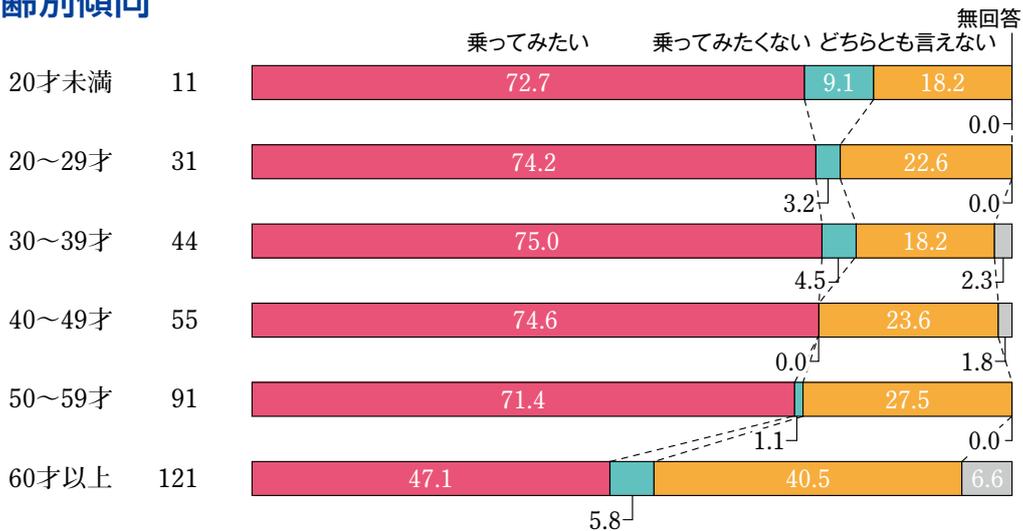
イ. 乗ってみたい ハ. 乗ってみたいくない ロ. どちらとも言えない



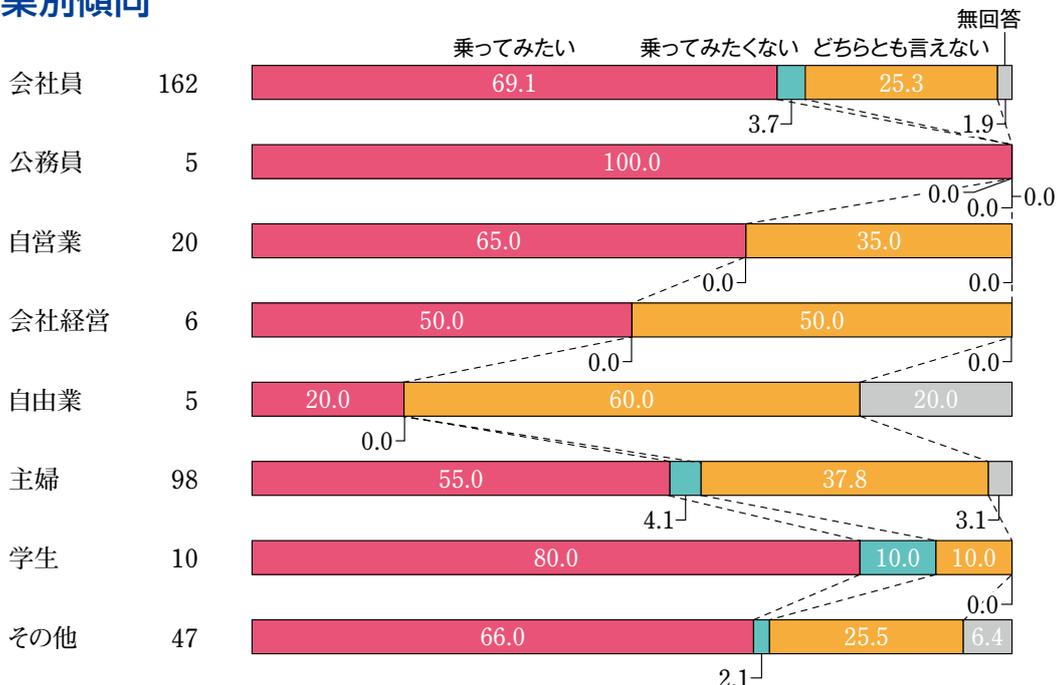
男・女別傾向



年齢別傾向



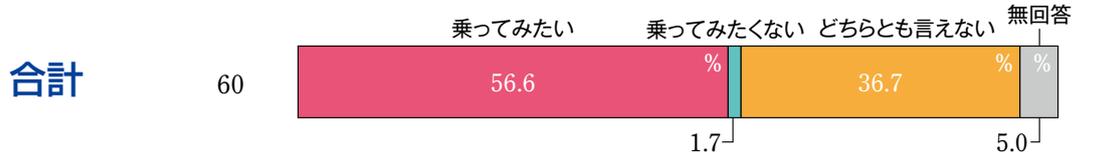
職業別傾向



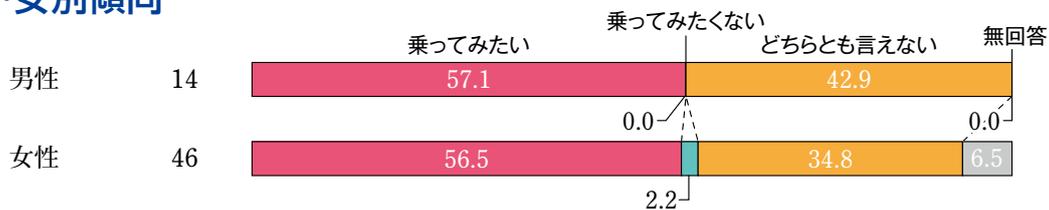
問8-2

■ 今後、機会があった場合にはユニバーサルデザインタクシーに乗ってみたいと思われませんか？

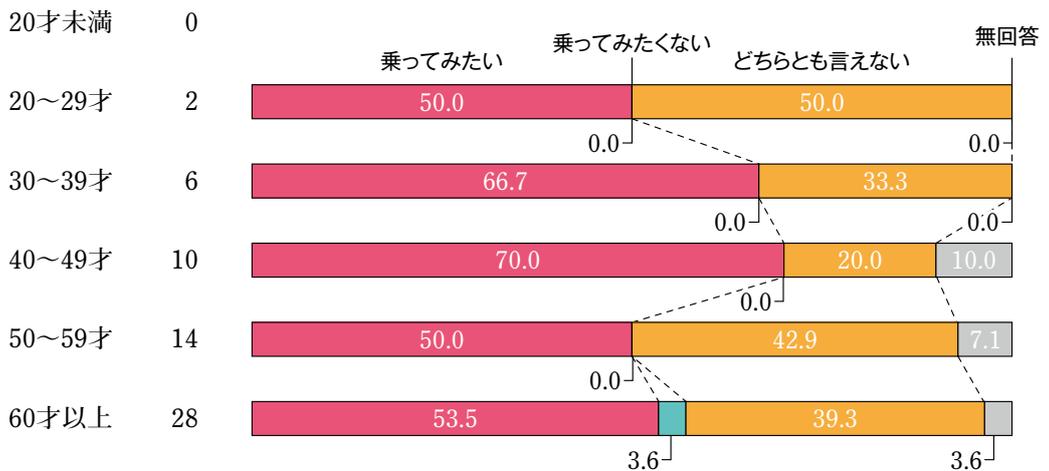
イ. 乗ってみたい ハ. 乗って見たくない ロ. どちらとも言えない



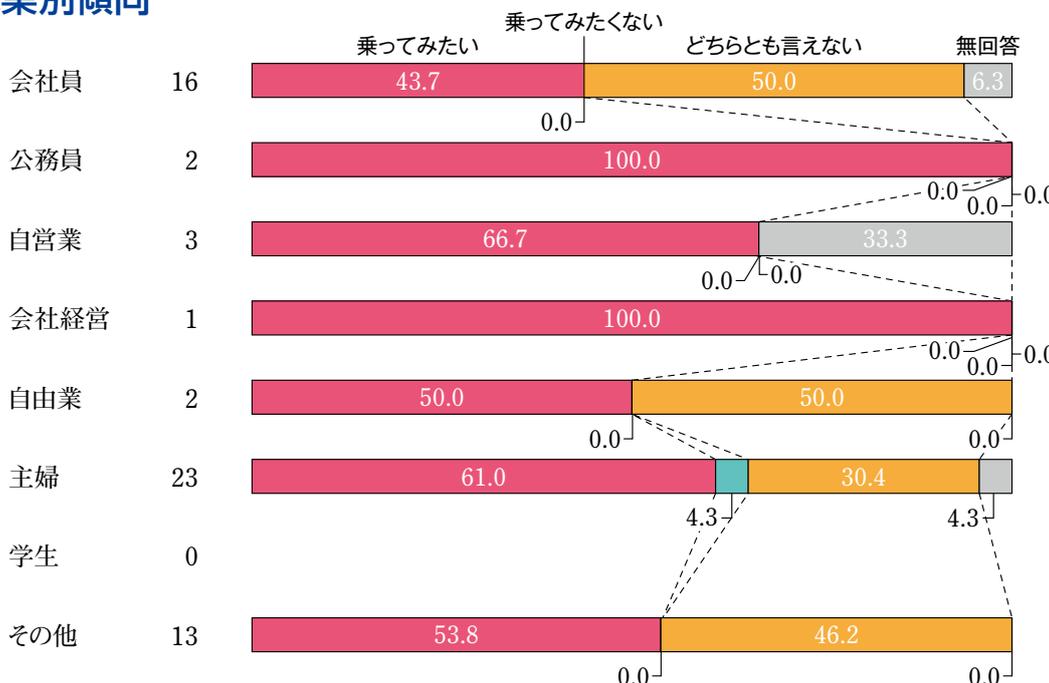
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

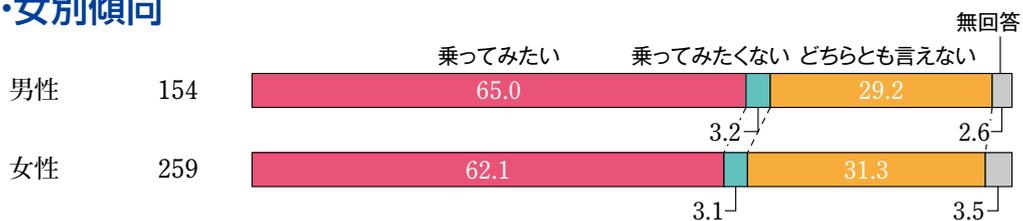


問8-2 ■ 今後、機会があった場合にはユニバーサルデザインタクシーに乗ってみたいと思われませんか？

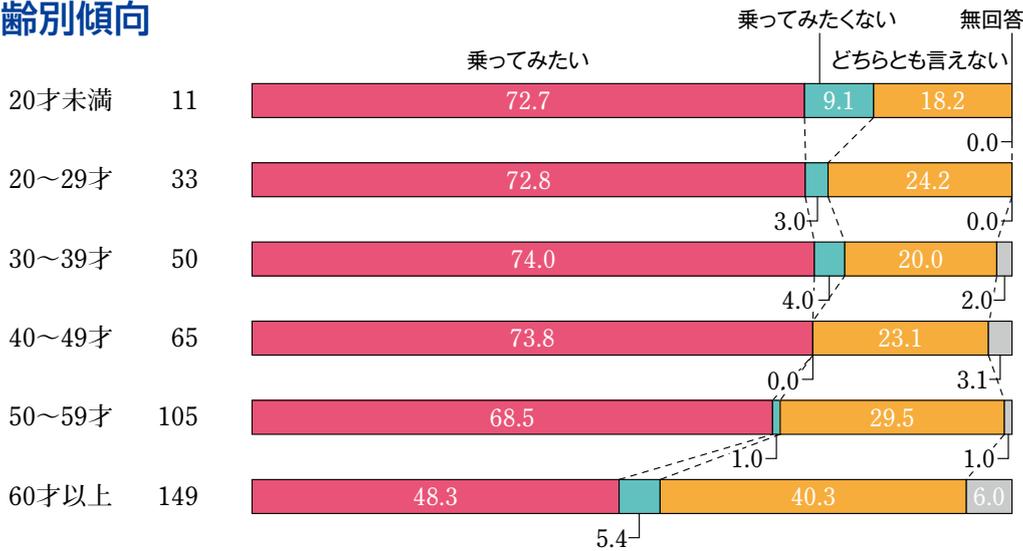
イ. 乗ってみたい ハ. 乗ってみたいくない ロ. どちらとも言えない



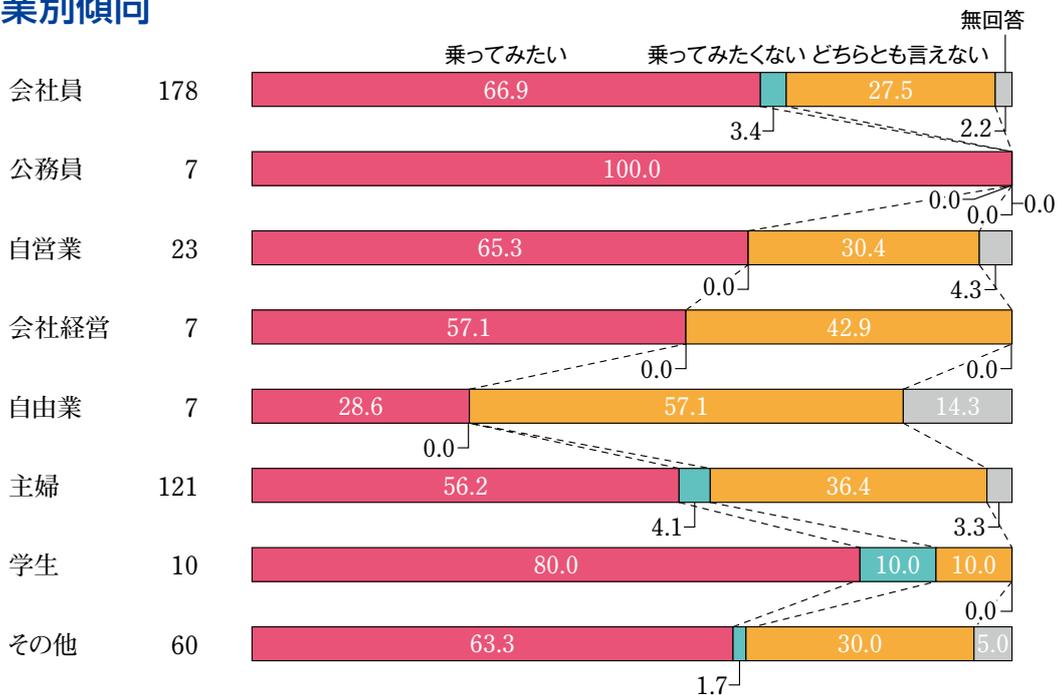
男・女別傾向



年齢別傾向

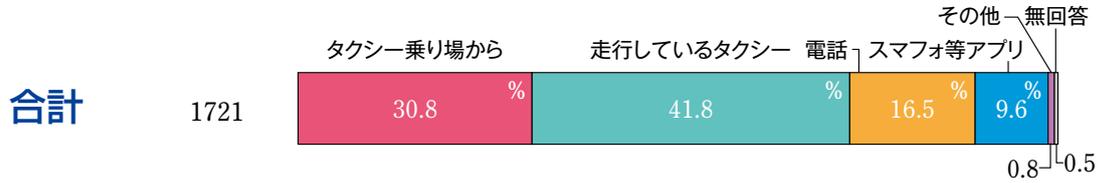


職業別傾向

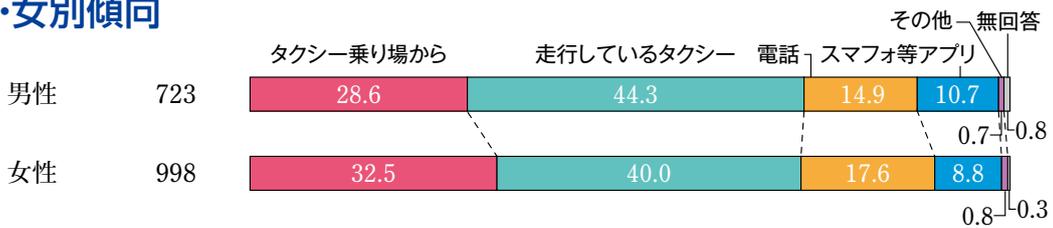


問9. どのような方法でタクシーを利用しますか？

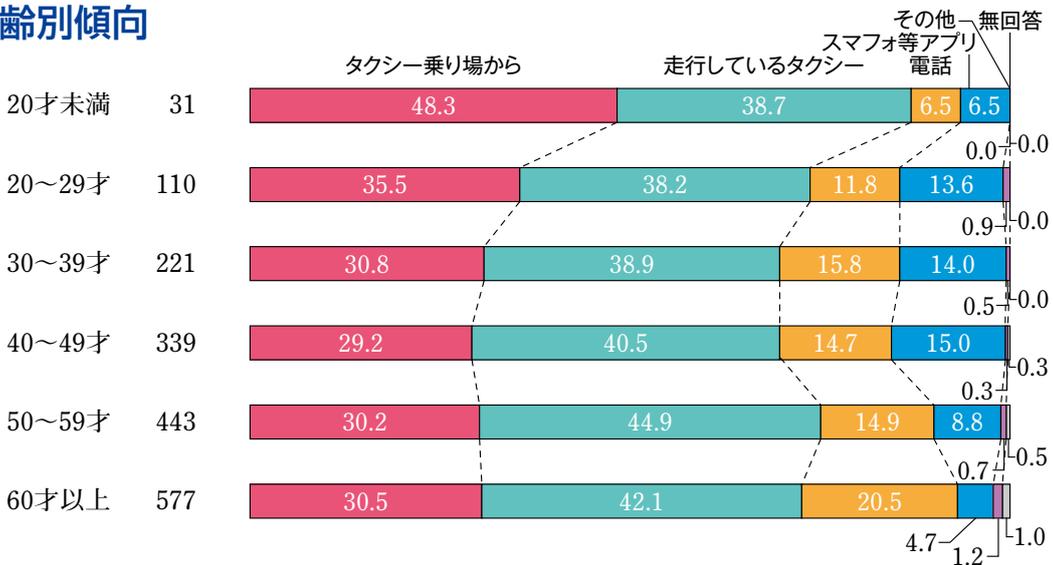
- イ. タクシー乗り場から乗る ロ. 街中で走行しているタクシーを停めて乗る ハ. 電話で呼ぶ
- ニ. スマートフォン等のアプリを使って呼ぶ ホ. その他



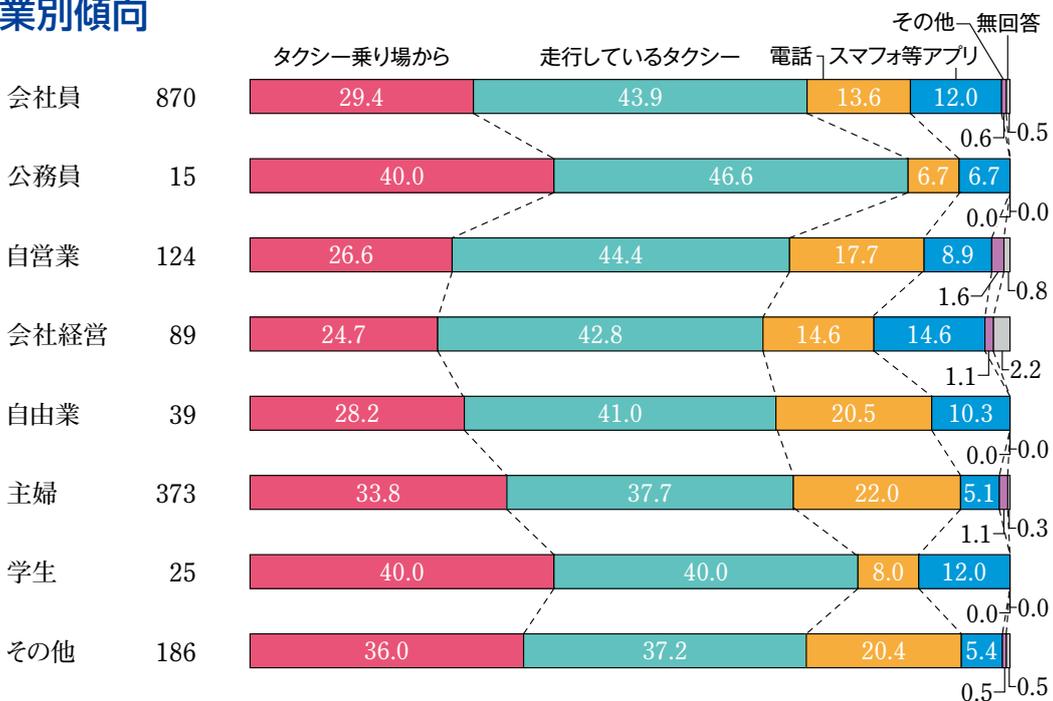
男・女別傾向



年齢別傾向

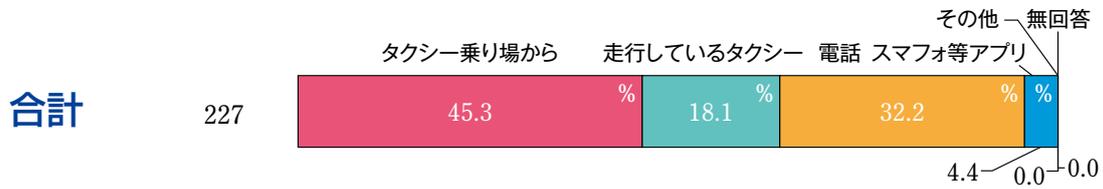


職業別傾向

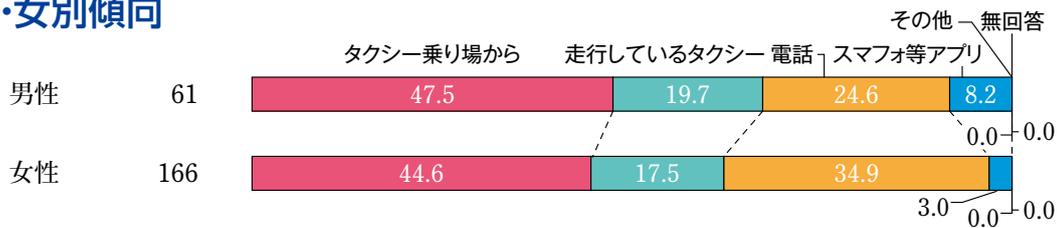


問9. どのような方法でタクシーを利用しますか？

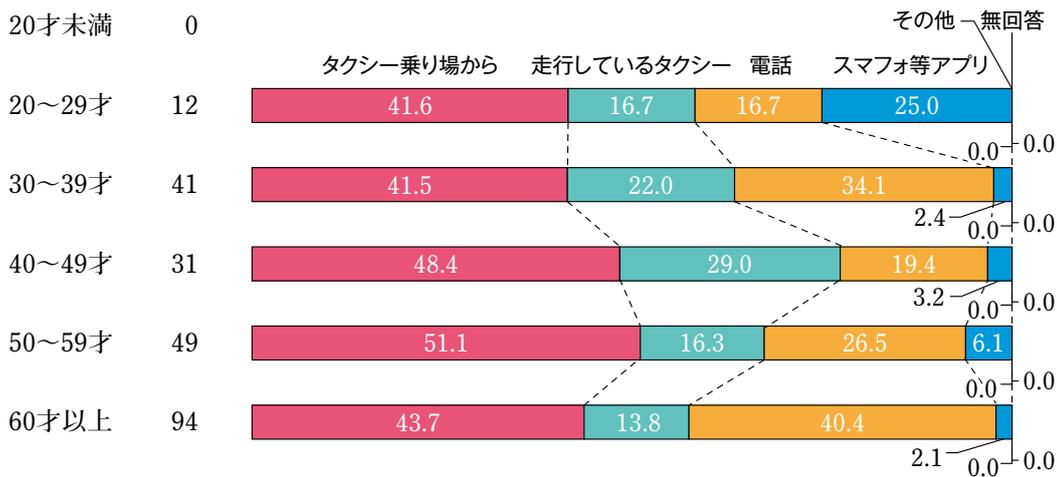
- イ. タクシー乗り場から乗る ロ. 街中で走行しているタクシーを停めて乗る ハ. 電話で呼ぶ
 ニ. スマートフォン等のアプリを使って呼ぶ ホ. その他



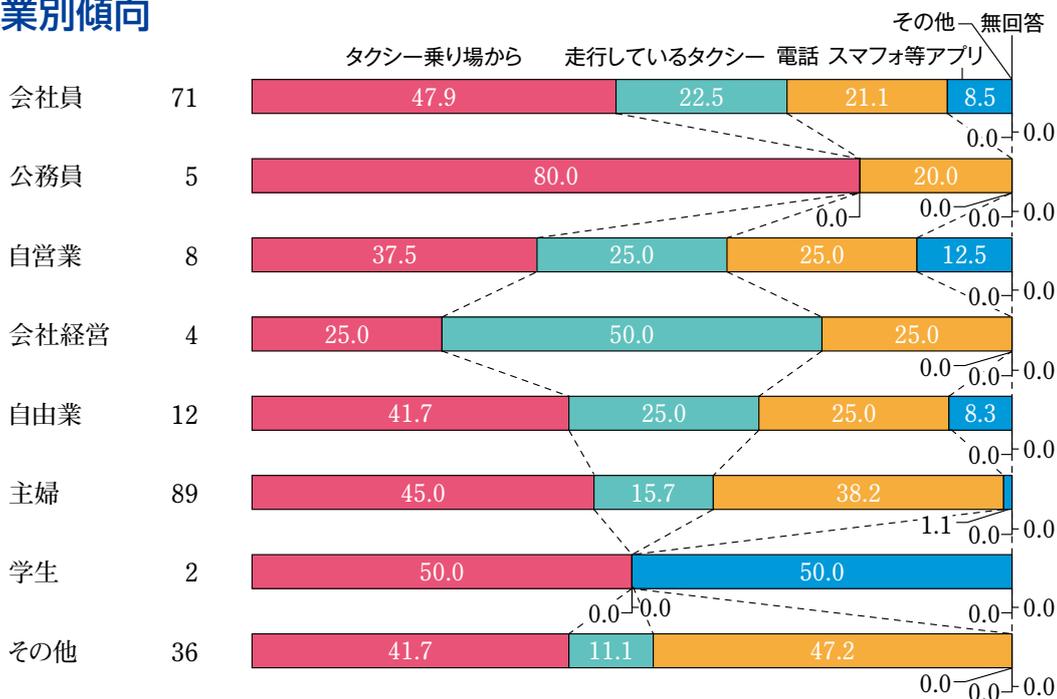
男・女別傾向



年齢別傾向

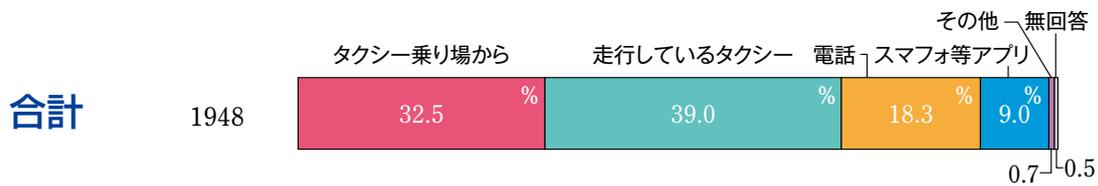


職業別傾向

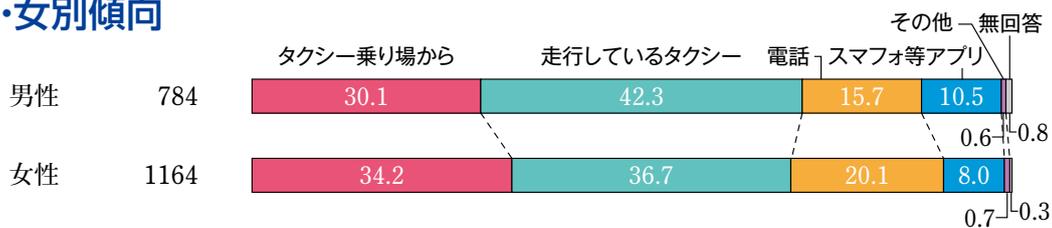


問9. どのような方法でタクシーを利用しますか？

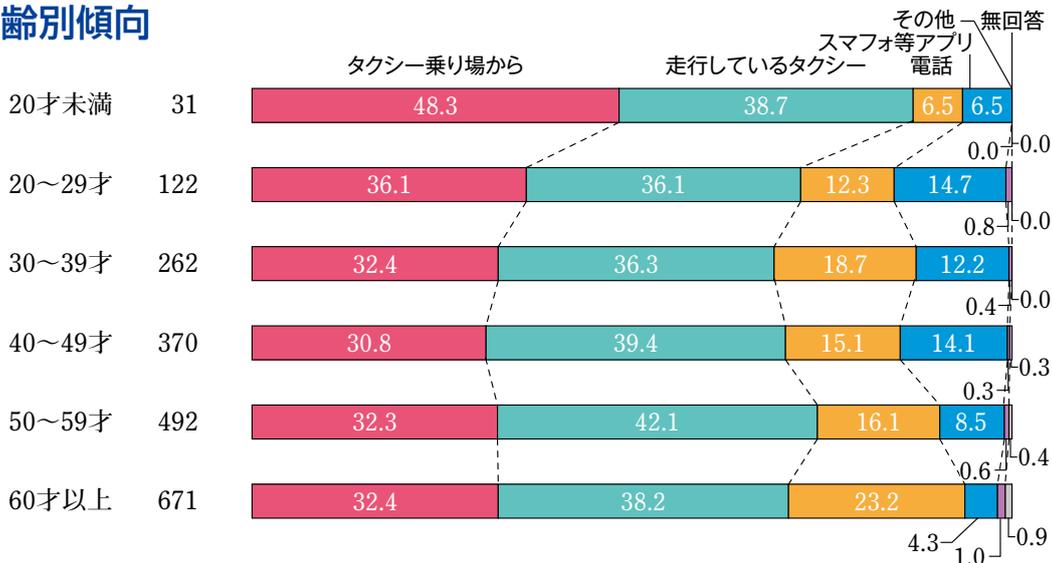
- イ. タクシー乗り場から乗る ロ. 街中で走行しているタクシーを停めて乗る ハ. 電話で呼ぶ
- ニ. スマートフォン等のアプリを使って呼ぶ ホ. その他



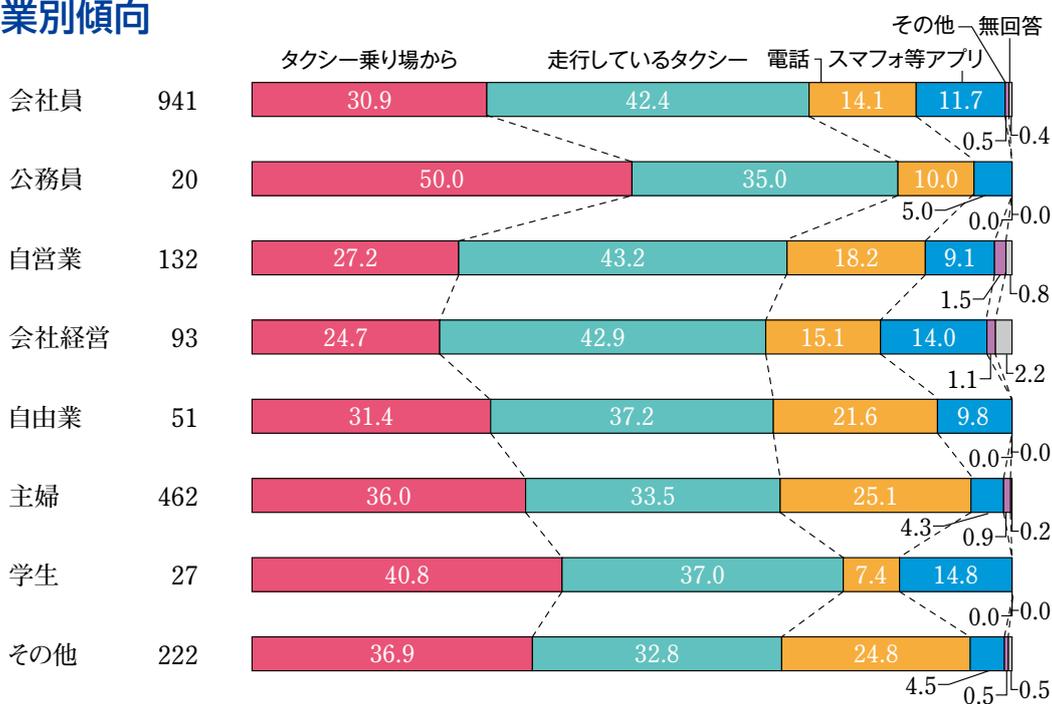
男・女別傾向



年齢別傾向

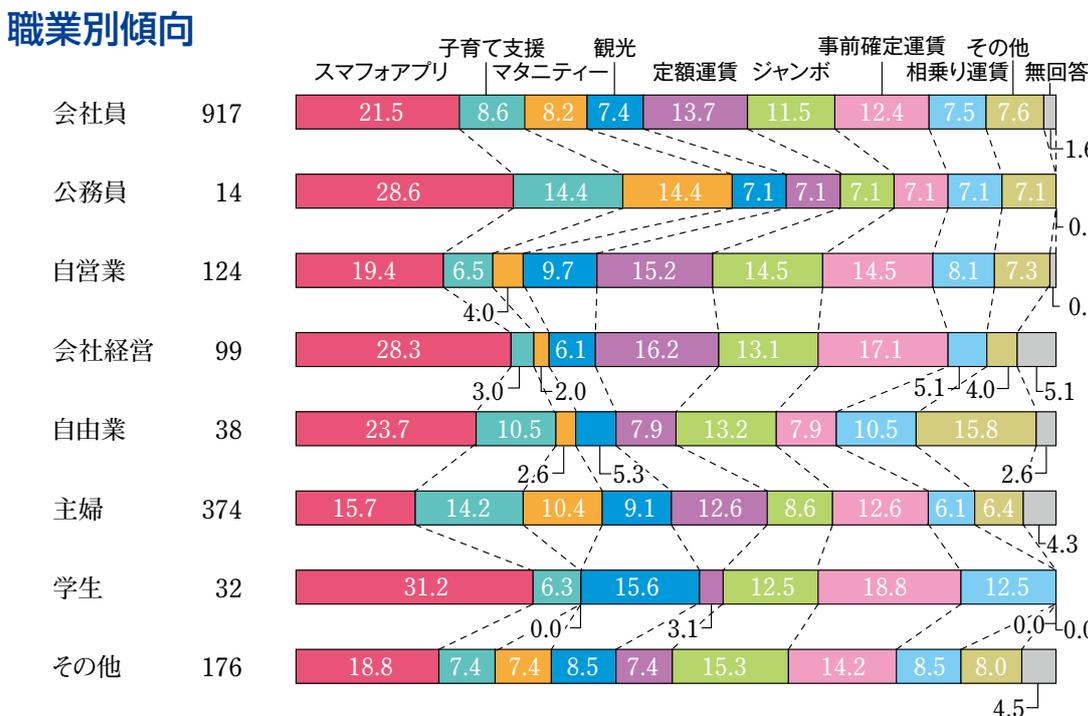
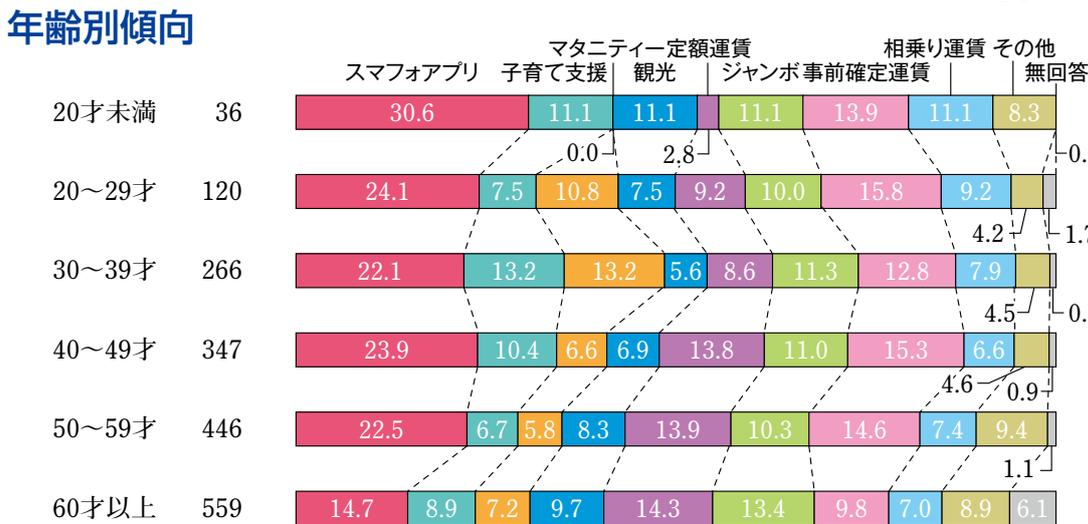
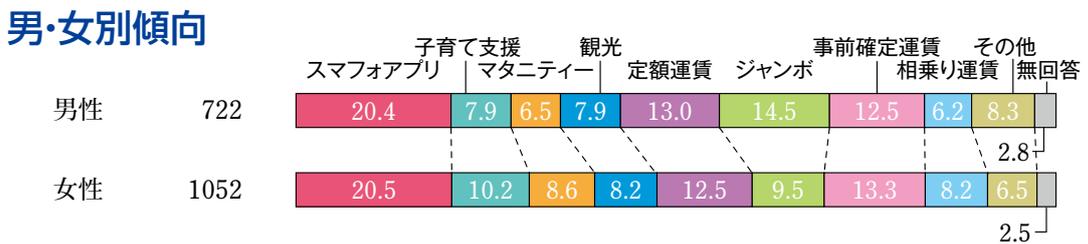
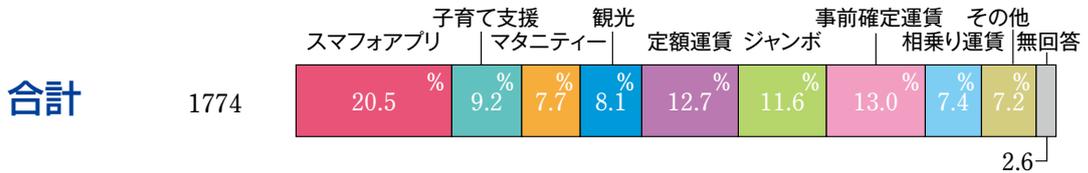


職業別傾向



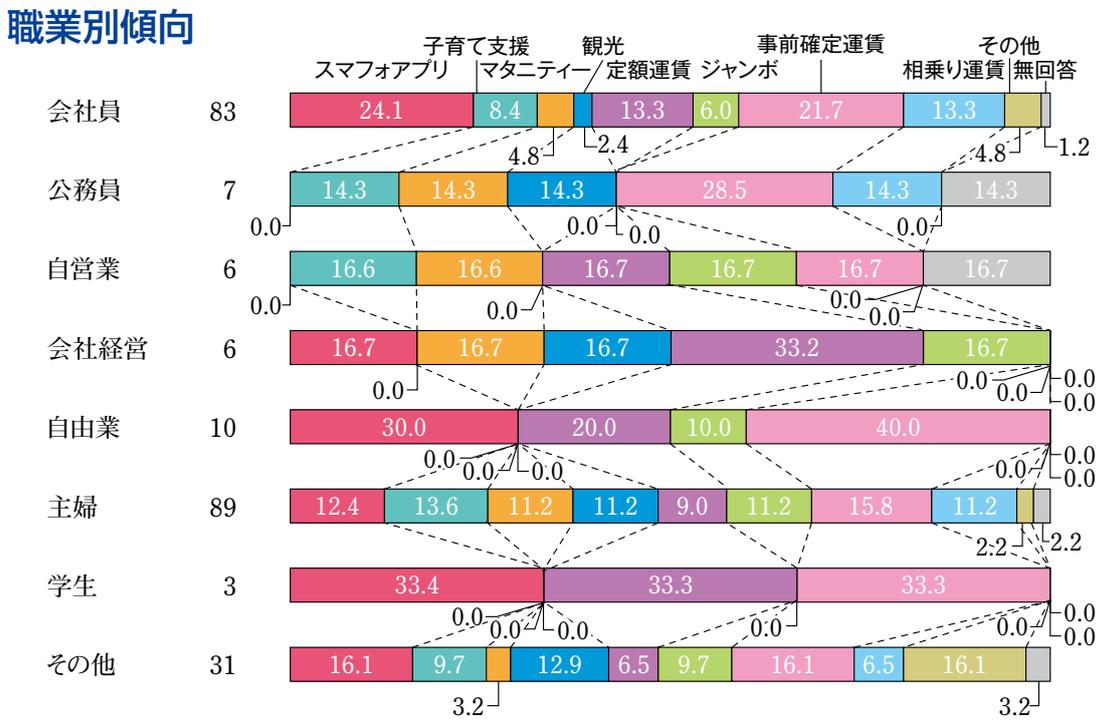
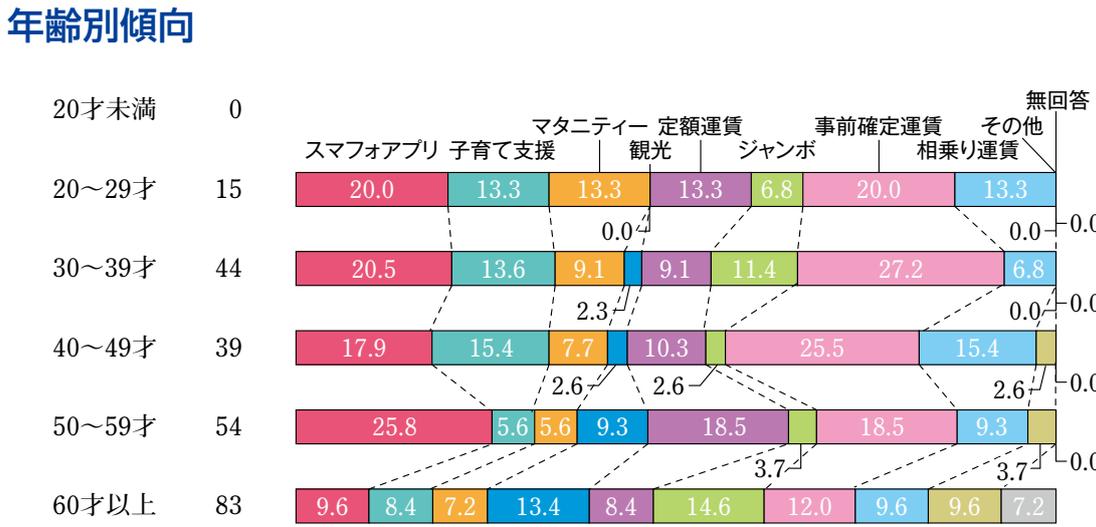
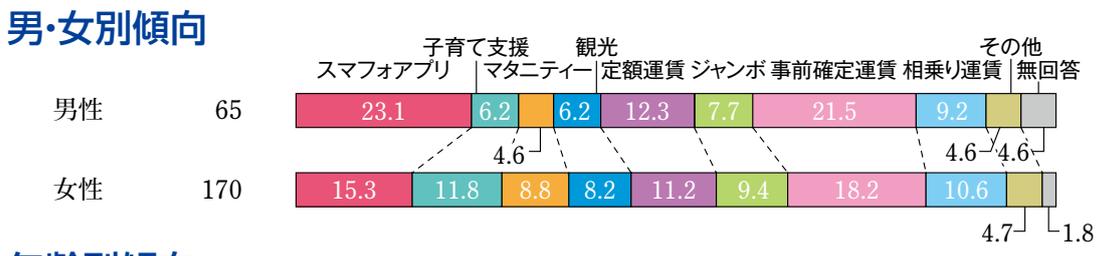
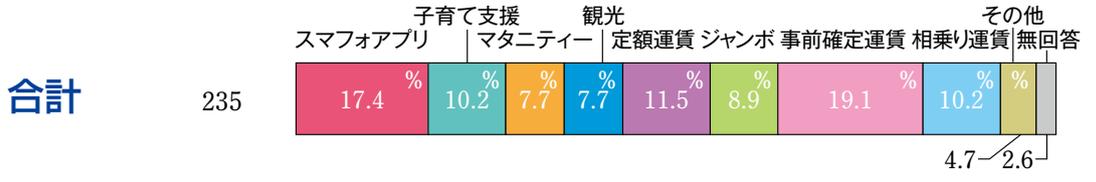
問10. 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか？

- 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. 観光タクシードライバー認定者の観光タクシー
- ホ. 空港等への定額運賃制タクシー
- ヘ. ワゴンタクシーやジャンボタクシー
- ト. 配車アプリを活用して乗車前に運賃金額を確定させる「事前確定運賃」制度
- チ. 配車アプリを活用して複数の利用者が相乗りで割安に利用できる「相乗り運賃」制度
- リ. その他



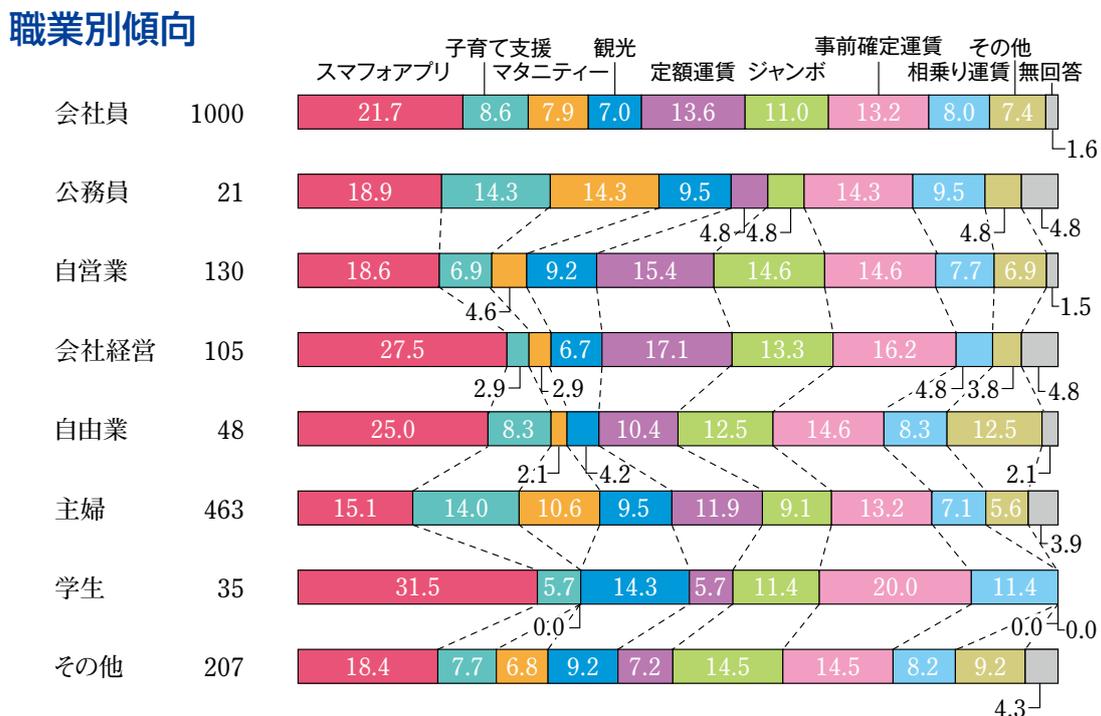
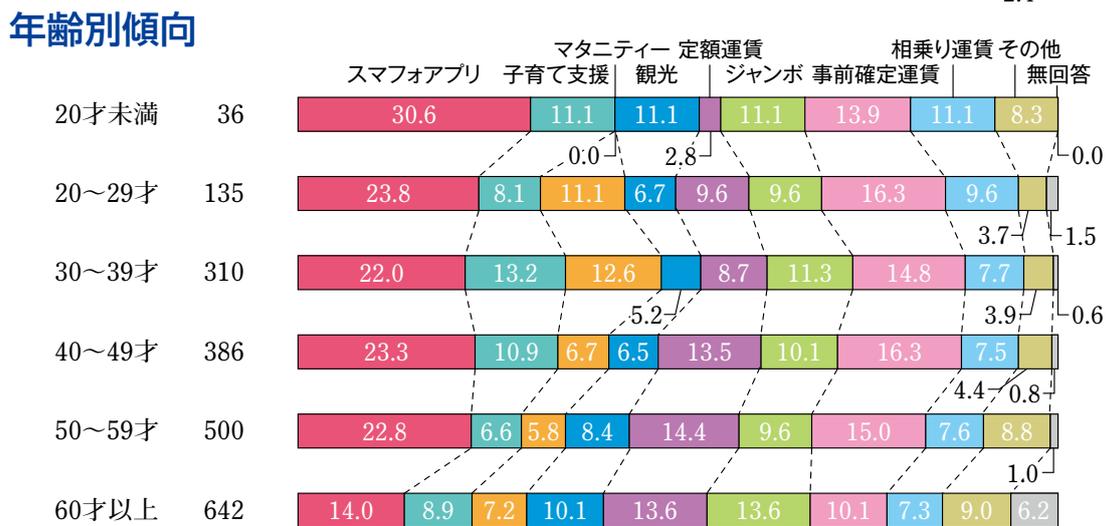
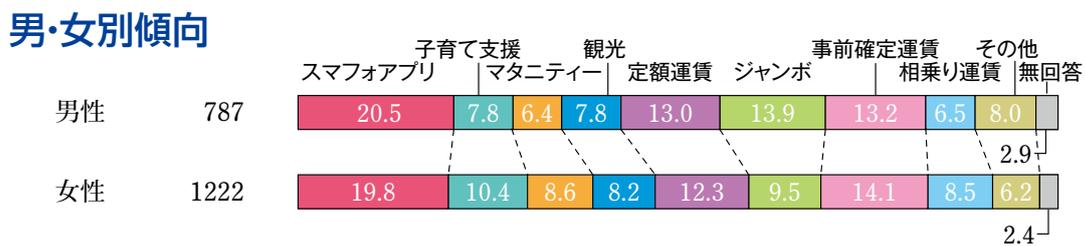
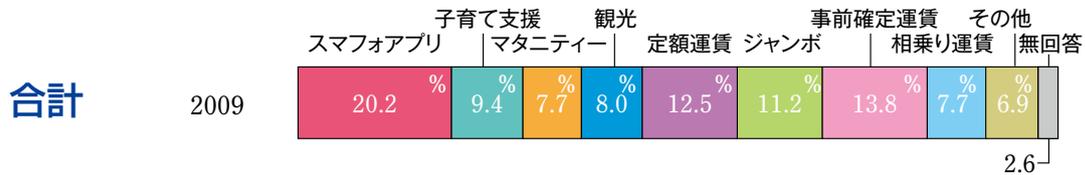
問10. 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか？

- 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. 観光タクシードライバー認定者の観光タクシー
- ホ. 空港等への定額運賃制タクシー
- ヘ. ワゴンタクシーやジャンボタクシー
- ト. 配車アプリを活用して乗車前に運賃金額を確定させる「事前確定運賃」制度
- チ. 配車アプリを活用して複数の利用者が相乗りで割安に利用できる「相乗り運賃」制度
- リ. その他



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. 観光タクシードライバー認定者の観光タクシー
- ホ. 空港等への定額運賃制タクシー
- ヘ. ワゴンタクシーやジャンボタクシー
- ト. 配車アプリを活用して乗車前に運賃金額を確定させる「事前確定運賃」制度
- チ. 配車アプリを活用して複数の利用者が相乗りで割安に利用できる「相乗り運賃」制度
- リ. その他



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

- * ジャパンタクシーやワゴンタクシーの普及は良いと思うが、未だに接客態度の劣悪な運転手が少なからず居る。車のグレードを上げる前に、まずきちんとした接客サービスを行って欲しい。過剰なサービスは不要だが、大人があたり前にできる事をやって欲しい。車が良くても運転手が低レベルなら何の意味もない。おぞなりの研修では何の意味もないので、必修の接客グレードをもうけて、運転手になるための条件にしてもらいたいものだ。(50才代男性)
- * そこで停めてと言っているのに、メーターが切り替わってから停めるのはやめてほしい。(40才代女性)
- * 年輩の人で気難しい人が多く、困ります。何度もイヤな思いをします。(50才代女性)
- * 乗務員の方の返事、道路の確認不足。時々、黙って行先だけを言うと遠回りしています。JapanTaxiもいいけど、運転手の教育に努めてほしい。確認作業が出来ていないためだと思う。(60才以上女性)
- * 高齢者は乗り降りに時間がかかり、時に嫌な顔をするドライバーが居り、とてもあせります。このような時に転んだり、つまづいたり恐い思いをします。「ゆっくりで良いですよ」と声をかけて下さる方に出逢うととても嬉しく思います。(60才以上女性)
- * 車内がきたないときが多い。身だしなみも良くない人が多い。(20才代女性)
- * 乗客に配慮するタクシーが増えてきたように感じており、よい傾向だと思う。安心して安全な乗車が出来、身近に感じられるよう、サービス向上を進めて頂けると有難い。(50才代男性)
- * 410円初乗りは近い距離は有難いですが、運転手の方は返事がない、ありがたうもない。ドライバーとしての技術さえあればいいのかといつも感じる。(50才代女性)
- * 先日、私と娘と3才・1才の孫と4人で乗った時にベビーカー2台と大きなバッグを持っていたのにトランクを開けただけで全然手伝ってくれませんでした。私が1才の子を抱いて、娘がベビーカーを積んだり降ろしたり大変でした。もっと気をつかってくれたらなーと思います。(60才以上女性)
- * たまに老人に対して横柄な態度で接しているのを見かける時があり、悲しくなります。いずれ私もその年齢になりましたらそうされるのかと思うと。おひとりで荷物も載せられずにいましたので後ろで待っていた私はお手伝いして載せてあげました。(60才以上女性)
- * ドライバーの方の人柄が道中の時間を気持ち良く過ごせるかを決定すると思います。最近のドライバーの方々は皆さん気持ちの良い方ばかりです。日本人の持つおもてなしの精神を発揮される事を望みます。(60才以上男性)
- * 最後のお礼と忘れ物をちゃんと云って欲しいです。頑張ってください。(60才以上男性)

■道路知識、ナビの使い方

- * 電話で呼んだ時、場所を間違えて停まっている時が多々あります。それはナビがきちんとした説明が出来てないからだと思います。(60才以上女性)
- * たまにタクシーを利用しますが、ナビに頼り過ぎて道を知らない運転手さんが多すぎます。急いでいる時の利用が多いので最短でお願いしてもナビを頼って行くのでいつも時間と料金がかかって少し迷惑感があります。(50才代女性)
- * 母と都内の有名ホテル前から「この近くの桜の名所近くまで」と頼んで乗車したことがありますが、「最近東京に来たばかりでありよくわかりませんがよるしいですか？」と言われましたがそのまま乗車。結果、うろうろ歩くこととなりました。順番に並んで配車されるので断りづらく、都内の観光情報は2020年に向けてもしっかり研修して欲しいと思います。ナビに頼る運転手さんも多いです。営業エリアについて、「タクシーの運転手さんなら色々知っているはず」と乗客は思っています。行先の場所がよくわからないからという状況で利用することも少なくないと思いますよ。(50才代女性)

■車内におい、タバコ

- * 体臭の強いドライバーさんが時々いるので、気を付けてほしい。アルコールチェックに加えて体臭チェックを乗車前に実施してほしい。(50才代男性)
- * 乗車してすぐに臭いが気になることが多く、気分が悪くなり降りるまで我慢することが多々ある。男性ドライバーがほとんどなので、消臭剤など気を配って欲しい。本人は全く気付いていないのと、たとえお客だとしてもここだけは指摘できないのだから、大変重要な問題だと思う。女性は我慢しています。エチケットとしてマナーとして、改善をお願いしたいと切に思います。(40才代女性)
- * 車中禁煙となっているが、タバコの匂いがするタクシーが多い。運転手にも禁煙をお願いしたい。(60才以上男性)

■運転マナー

- * 年配のドライバーさんの運転が荒いと感じることが多いです。(40 才代男性)
- * 走行車線をまたいで走る、乗客を拾う時の急停車（斜め停車）、蛇行運転、二重駐車、とにかく運転マナーの悪い運転手が多すぎる。(40 才代男性)

■料金

- * 事前運賃確定すると、特に長距離利用の時、安心して便利です。(30 才代男性)
- * 道を間違えた時、遠回りした時に料金をそのまま払うことに疑問を感じる。(50 才代女性)
- * 初乗り料金が安くなったので、ある程度乗車料金が分かる範囲では以前より気軽にタクシー利用するようになった。(40 才代女性)
- * 通勤で使うので、割引などがあると助かる。(60 才以上男性)

■配車

- * 朝 8～9 時の混雑時にタクシーがアプリでも電話でもつかまらないので改善して欲しい。(50 才代男性)
- * 通院に使うので天気によってタクシーが無い事があり、雪などの時は前日にお願ひしますが予約が出来ない事が多い。(60 才以上男性)
- * 電話予約しようとしてもずっと保留メロディのまま長時間待ち、やっとつながったと思ったら「近くに配車できるタクシーがない」と言われることが度々あります。自動音声で良いので、つながりやすく、確実に配車して頂けるシステムがありがたいです。何社も電話するのは面倒なので、都内優良タクシーの会社の組合の共通ダイヤルなどのシステムを作って欲しいです。(40 才代女性)
- * 通院等を目的として利用する場合（予約日程が決まっているので）事前に連絡してもつながらない。或いは受信拒否なのか、不信感を抱く。(60 才以上女性)
- * アプリに関してですが、予定到着時間の 1、2 分後でも注文者が見当たらないと探しに移動してしまう方が時々いて困っています。あと、アプリが固まったり通信が途切れたと思ったら、タクシーが見つかったり…改善をお願いします。(30 才代男性)

■育児支援タクシー

- * キッズタクシーをもっと普及させてほしいです。その際「選べる倶楽部」や「ベネフィットステーション」などへの加入も併せてお願いしたいです。キッズタクシーがもう少し手頃で、安心安全でしたら送迎シッターを頼むよりも気軽に利用できます。子どもも多忙な時代ですので是非お願いしたいです。(40 才代女性)

■車両・車種

- * シートベルトが、後部座席では着用しにくいので改善して欲しい。(60 才以上女性)
- * 黒いタクシーはあまり好きではありません。流しを待っている時、分かりにくいです。タクシーはやっぱり、それぞれの会社のカラーの方がひと目でわかりやすくていいです。(60 才以上女性)
- * 東京オリンピック・パラリンピック大会に向け、色々な人々が海外からも来日する。ドライバーの方々の安全を守るためにも、海外のタクシーのように、ドライバーシートを守るための工夫を考えた方がよいかも。 (50 才代女性)
- * 空港へ行く場合もスーツケースが多く、普通乗用車では積めないなど、大型車もしくはもう少しトランクルームの大きな車があると良いと思います。なので車種を選べる配車システムが普及してくれるととても助かると思います。日本のタクシーのトランクは全般的に小さいと思います。そしてやはり海外とくらべて運賃が高く使用しづらいです。(40 才代女性)
- * 車椅子でお世話になっています。ジャパントクシーは乗り降りに時間がかかります。雨の日の乗り降りは NV のように屋根になる部分がないので、屋根のないところでの乗り降りですロープが濡れてとても滑ります。車椅子で乗ったとき、エアコンの吹き出し口が目の前なので、直接風が当たります。方向を変えることも出来ないの改善して頂きたいです。(40 才代女性)
- * トヨタジャパントクシーは設計上問題があると思う。車イス利用する時、乗るまでに時間がかかる。数回利用したが、20～30 分乗るまでにかかった。同じ利用するなら介護タクシーの方が安心できる。また、手を上げて、車イスを見ると回送にするタクシーが多い。非常に残念。(60 才以上男性)

■表示

- * フロントの回送電光表示がだいたい色で、空車の赤と見分けがつかない。迎車の緑色に変更できないか。もしくは実車と同じブラックアウト。(60才以上男性)
- * 流しのタクシーを探す時、空車か迎車か回送か見にくいです。特に最近迎車が多いのでよく間違えます。(50才代女性)
- * 日中は「空車」が、かなり見づらいのです。なにか他にわかりやすい形にしてほしいです。(50才代女性)
- * 優良表示は車両ごと、担当する乗務員が複数名いるとおもいますが、全員が「優良」に該当しているとは思えません。会社単位、車両単位では、今乗車しているタクシーが本当にこれで優良なのかと思う事が少なくありません。(60才以上男性)

■支払い方法

- * 時々、カード払いを嫌うドライバーの方がおりますので、すべてのTaxiでスムーズにカード払いできる様になればと思います。(30才代女性)
- * 電子マネー決済は全車に導入して欲しい。乗ってみてから使えないとわかってヒヤヒヤする事が多い。(40才代男性)

■その他

- * 女性に優しいタクシー（アロマの香り）夢を運ぶタクシー（アニメなどのキャラ）、多少料金が高くても乗ってみたい。実際パリにある様です！(60才以上女性)
- * 骨折していた時、支払いを済ませたのに歩きやすいところまで移動して下さったことに感動しました。こういった温かいサービスはありがたいです。(50才代女性)
- * アプリを使うことでおおよその運賃もわかり、友人にこんなに便利なんだよと伝えると、これなら安心して乗れるといていたのもう少しアプリの宣伝をすれば20代の利用も増えるかも？(20才代男性)
- * 東京駅八重洲中央口のタクシー乗降場が狭すぎて、混雑して、急いでいるのに降りるまで時間がかかり過ぎる。東京のというより日本の代表的玄関口として外国人利用も多いのに、何とか改善できないのかと思う。(60才以上男性)
- * 運転手さんが、ナビ通りだと遠回りになってしまうので、一番早い道を説明して頂きながら目的地へ連れて行ってくれました。次回、また同じ目的地へ行く場合にほかの運転手さんへ伝えられるよう、道順や目印を教えてください、本当に助かりました。(40才代男性)
- * タクシードライバーの定期的な地理試験や接客マナーの講習会、クレーム対応等の講習会などをした方がいいと思います。(30才代女性)
- * 以前に比べると居心地の良い車内空間になっていると思います。あとはドライバーさん個々の運転技術とか、道をどれだけ詳しく知っているかとか、更なる向上を望みます。(50才代女性)
- * 高齢者が利用しやすい、予約した月日時間で通院させてくれるタクシーがあったらいいと思います。(60才以上女性)
- * 荷物を引っかけるフックなど助手席のうしろにあると荷物がかけやすくなるのでぜひ取り付けて欲しい。(50才代女性)
- * 最近タクシーがつかまりにくいと感じる。台数が減少しているのか？乗客数が増加しているのか？いずれにしても、乗りたいときに乗れる環境を整えてほしい。(40才代女性)
- * タクシーが少ない事に不満があります。西東京市のタクシーを主に利用しているのですが、営業所に電話をかけても数分間つながらなかったり、駅前に一台もない事が多々あります。それなのにやっと見つけたタクシーから「営業出来ない地域なので」と断られる事に強い憤りを感じています。深夜や早朝に利用する事が多いので、予約や配車をもっとスムーズに行えるととてもありがたく思います。(50才代男性)
- * 「優良」マークを付けた運転手さんが、チケットが残り100円券ばかりになったので「すみませんが、ちゃんと数えてありますので」と言って数十枚渡すと、嫌な顔をして「500円券あるだろ？」と言ってきました。もう無いから数えて支払っているのにとてもイヤな気分になりました。「優良」ではありません。その方以外は親切な人が多いです。(30才代女性)

- * 狭い道に入ってもらえなかったことがあった。着物を着ていたので家の近くまで行っていただけたら良かったと思いました。(50 才代女性)
- * 母が高齢で足が弱いため、買い物や病院への付き添いの際に良く利用しています。使うことが多く、タクシー代がかなり負担になるので、高齢者割引などのサービスがあると嬉しいです。また、一部のドライバーさんですが、わざと遠回りしているのかいつもの倍くらいの金額を取られることもあります。このようなことがないようにご指導いただけるとありがたいです。(40 才代女性)
- * ドアサービスが無くても良いので、トランクサービスは義務づけて欲しいと思い、乗っています。特に雨の中、外に運転手さんが待っているのは少し心苦しいです。なので、ドアサービスはいらないと私は思います。トランクサービスは重い荷物があると、載せるのが大変なので手伝って欲しいです。(30 才代女性)
- * 相乗りできるといいですね。急な悪天候でタクシー乗り場に 50 人くらいならんでいるのに一台もタクシーが来ない時つくづく思います。(40 才代女性)
- * 昔よりも気持ちの良い対応をして下さるドライバーさんが多いので利用回数が増えました。短距離でも快く対応してくださったり、車内室温を確認して下さったり。荷物が多い時も率先して手伝ってくださるのはありがたいです。(40 才代女性)
- * 女性ドライバーの方にとっても感じ良く対応して頂きました。ドライバーの方の素敵な対応でこちらの気分が明るくなり、素晴らしい 1 日のスタートとなりました。見本となる接客だと思えます。(30 才代女性)
- * 女性のタクシードライバーさんが増えてきていると思いますが、やはり、女性のドライバーさんだと安心して帰宅できる。(30 才代女性)