

2019年度（第28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

一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会
広報委員会
副会長 藤原廣彦

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。

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28年目を迎えることとなりました。

平成29年1月30日より、東京都特別区・武三（武蔵野市、三鷹市）交通圏で、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、今までは見えていなかった地域ごとの傾向が多少見られるようになりました。

そこで今年も、昨年の結果を踏襲し、特別区・武三交通圏と三多摩交通圏の調査結果を比較してみると、男女合計年齢別比率の60才以上では、特別・武三が29.5%に対し、三多摩が50.7%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55.9%に対し、三多摩では28.4%と低く、その分三多摩地域の主婦が43.1%と特別・武三の16.1%の約2.7倍の比率となっております。

このアンケート結果は、タクシーご利用者様全体の傾向と捉えてもいいのではないのでしょうか。

回答者全体の傾向としては、1ヶ月の利用回数は1回～3回が徐々に増加傾向となっており、距離短縮運賃の効果が現れているようにも思われます。利用時間帯は夜・深夜早朝の時間帯が増加傾向にあるのに対し、午前中の利用が減少傾向となっており、運賃水準に対しては「まあまあと思う」が約75%となっております。

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。

引き続き、より身近に、より便利なタクシーを目指し、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？

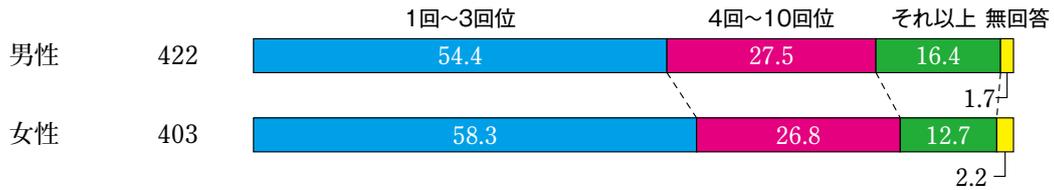
イ. 1回～3回位。

ロ. 4回～10回位。

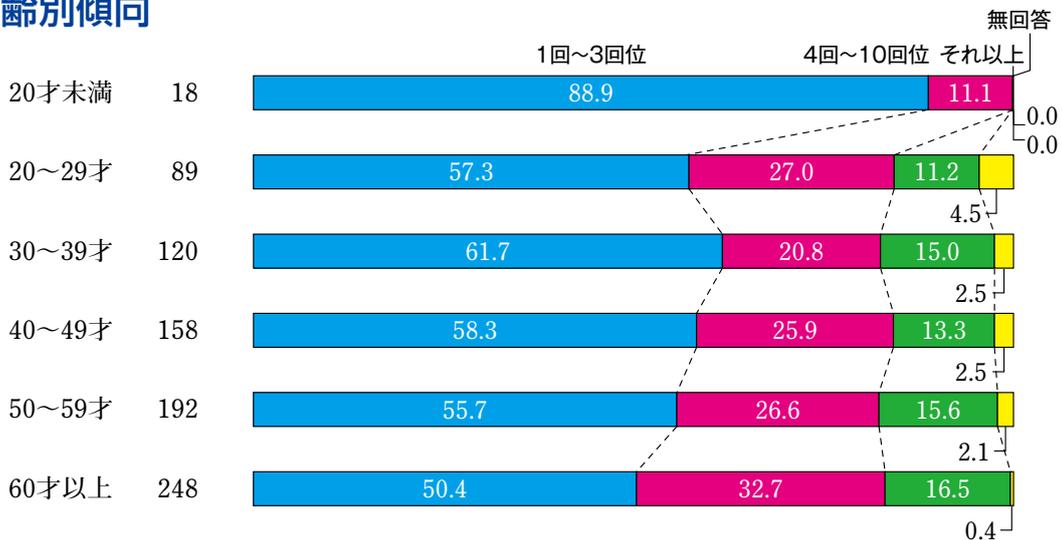
ハ. それ以上。



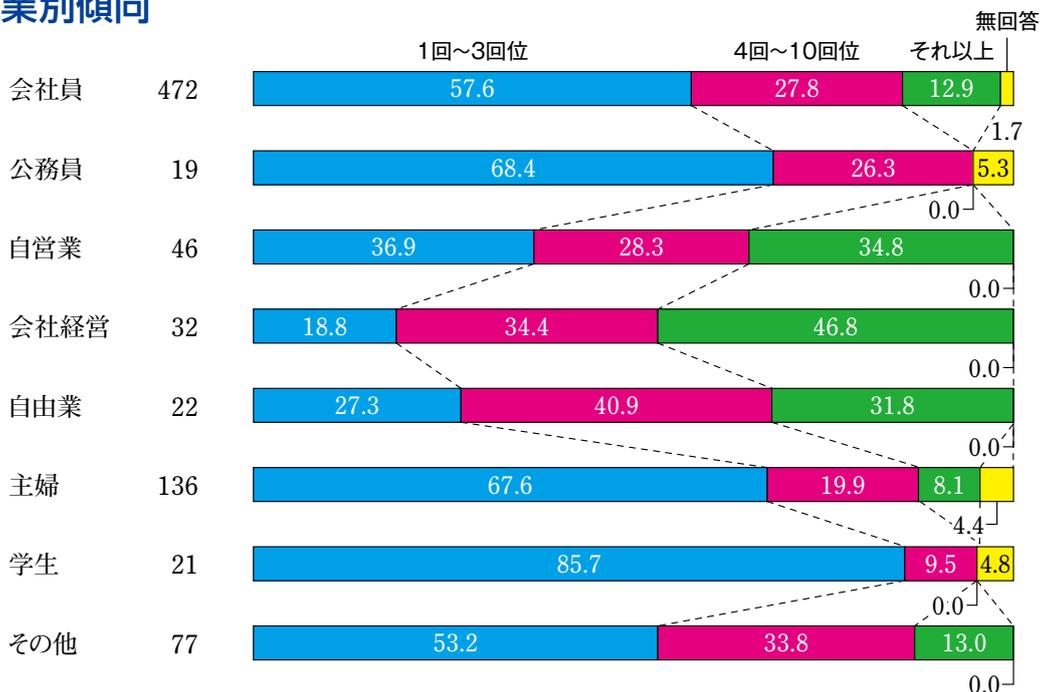
男・女別傾向



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？

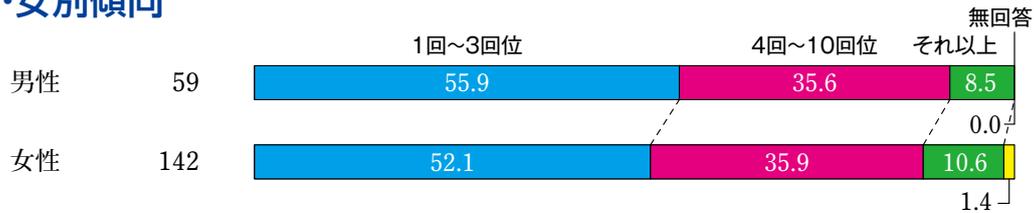
イ. 1回～3回位。

ロ. 4回～10回位。

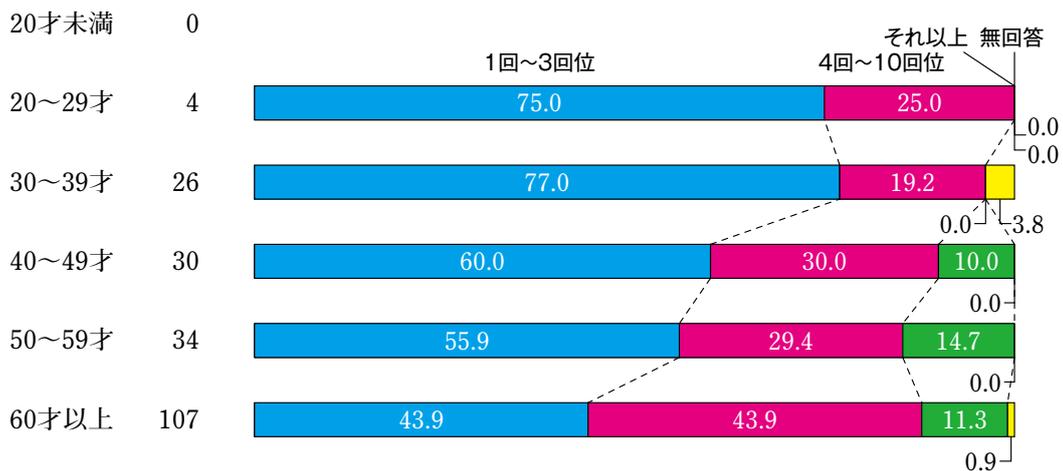
ハ. それ以上。



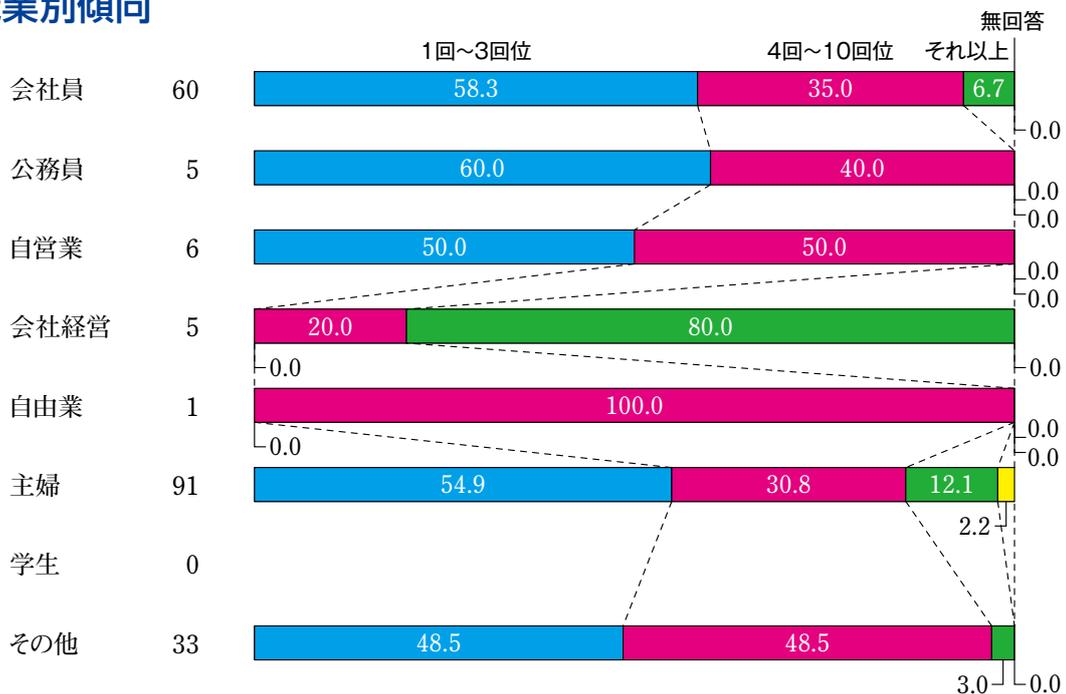
男・女別傾向



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？

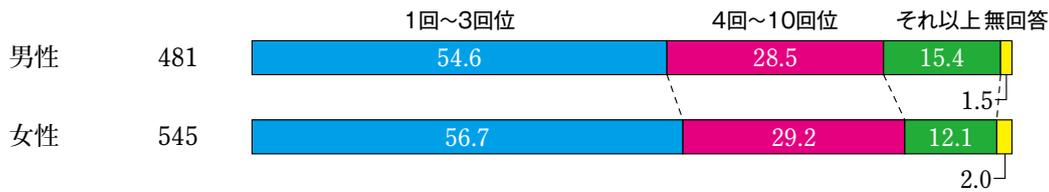
イ. 1回~3回位。

ロ. 4回~10回位。

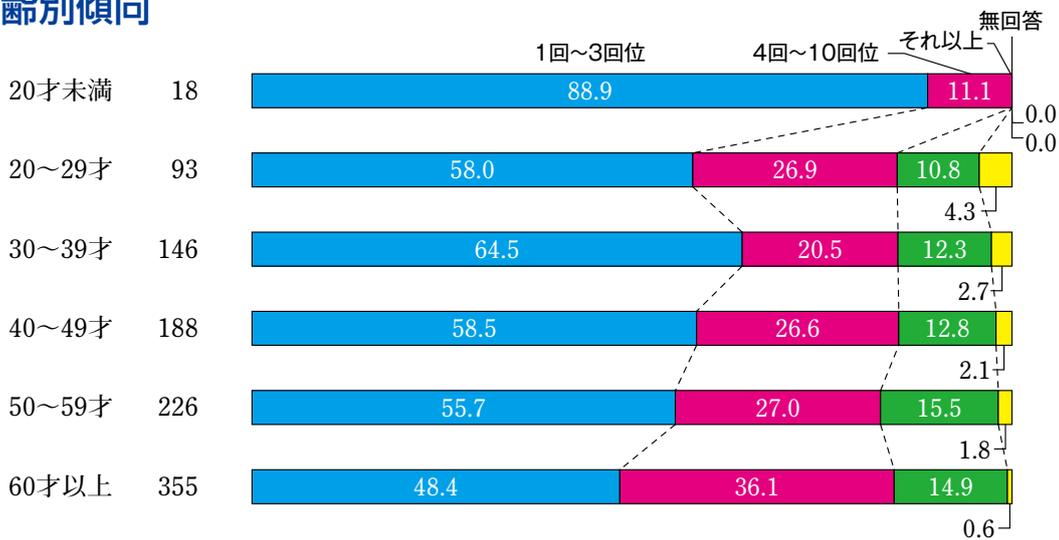
ハ. それ以上。



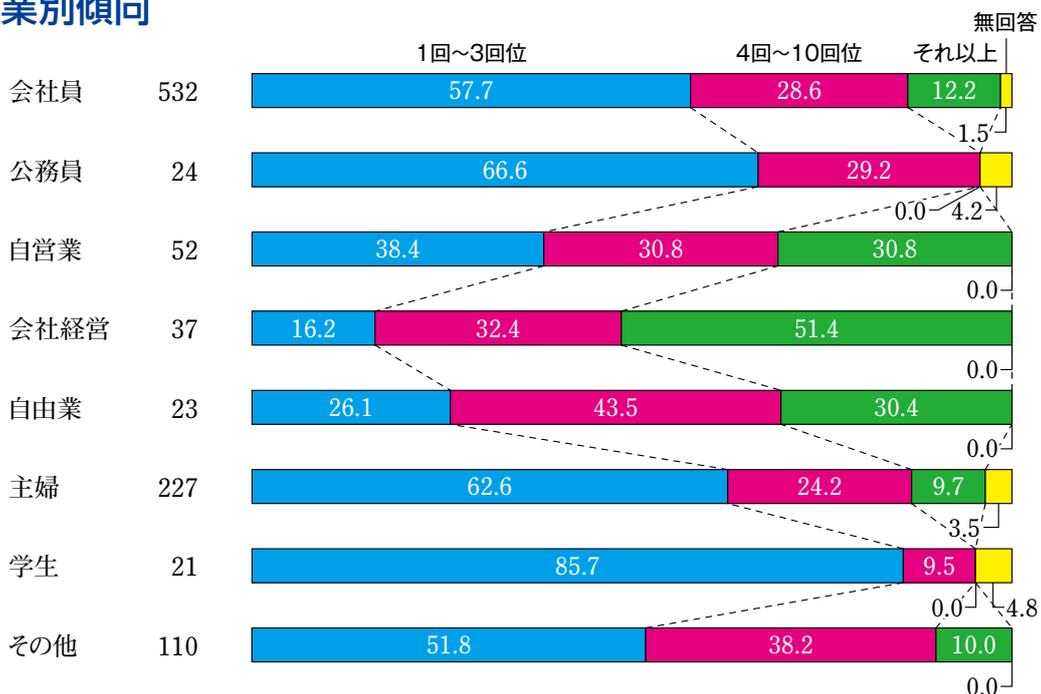
男・女別傾向



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

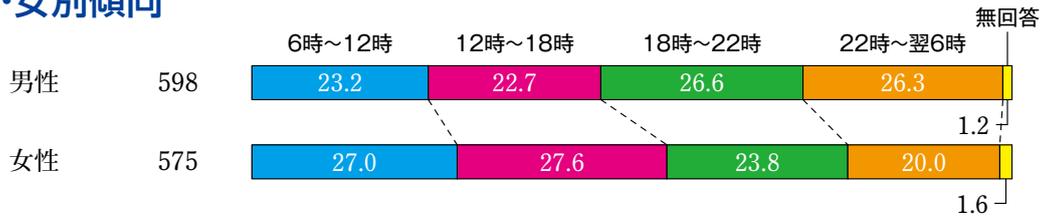
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

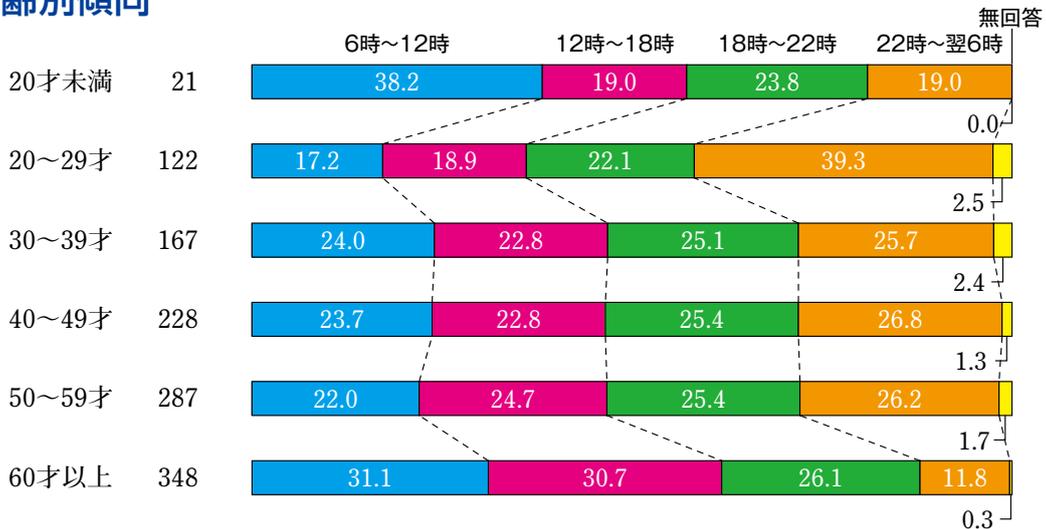
ニ. 22時～翌6時



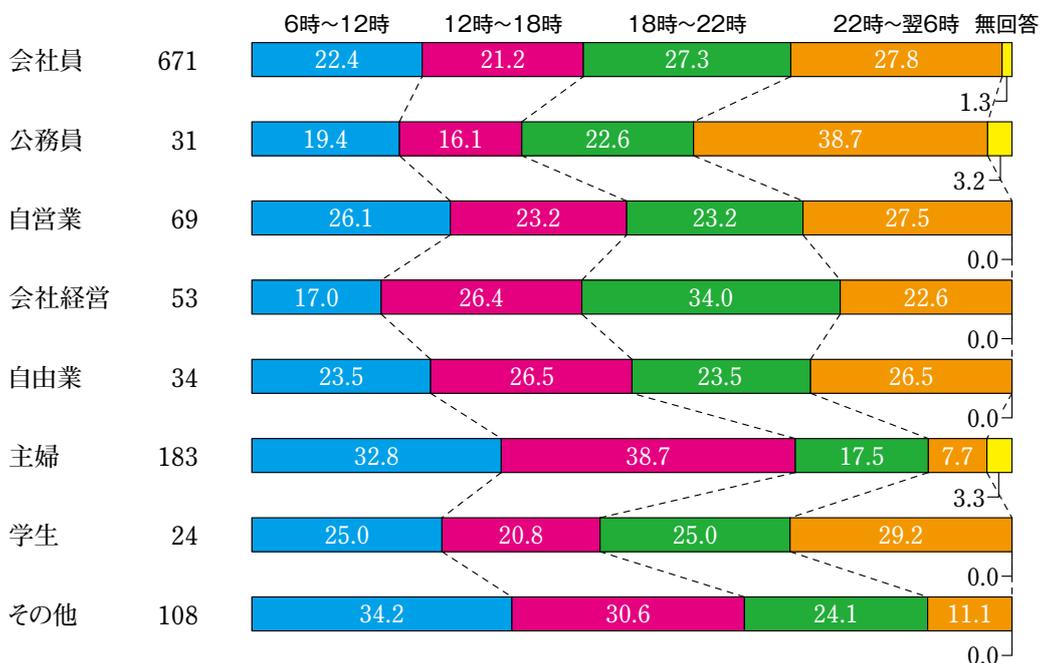
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



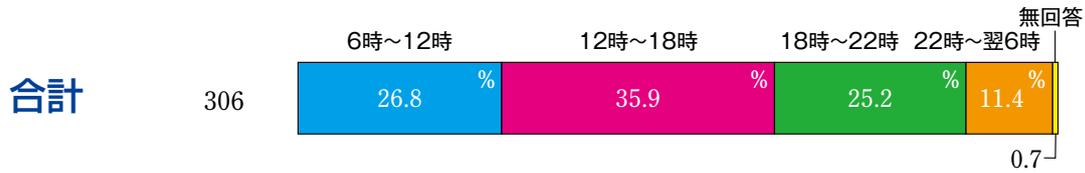
問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

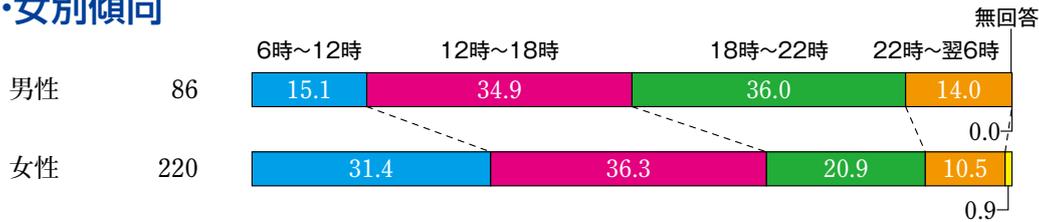
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

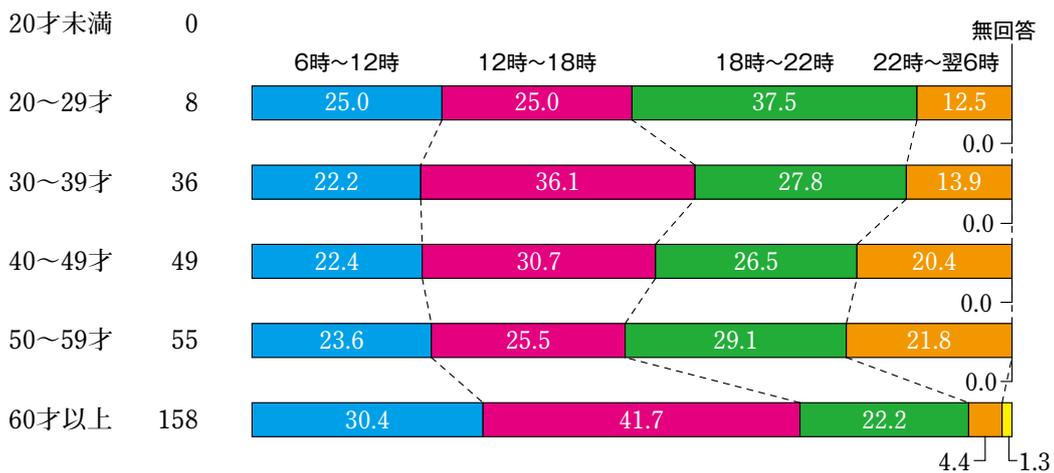
ニ. 22時～翌6時



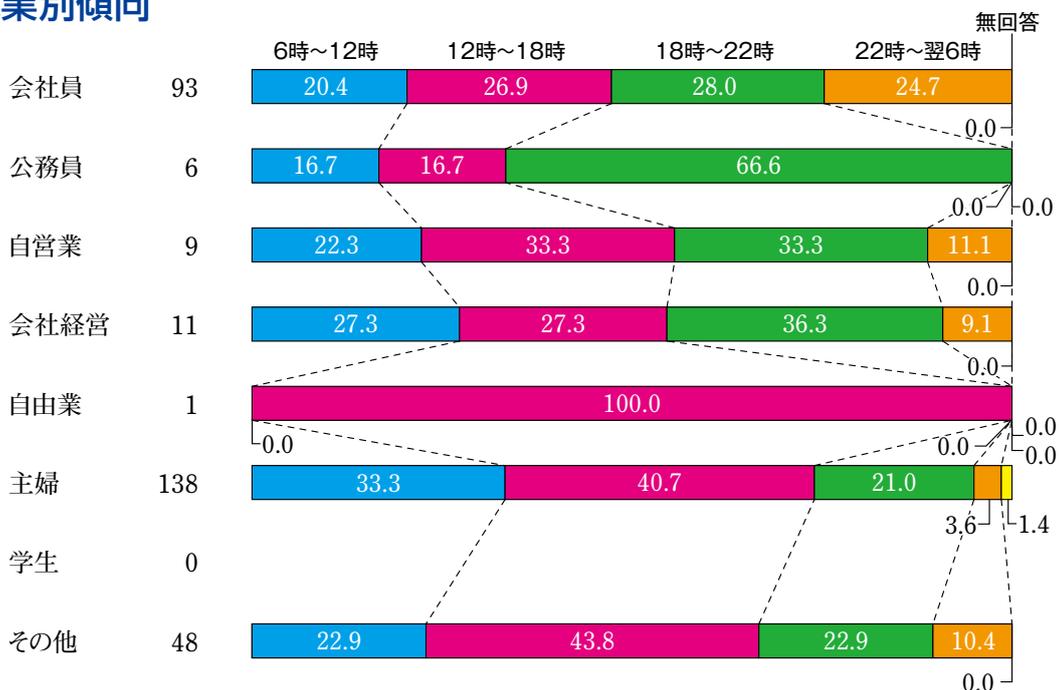
男・女別傾向



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

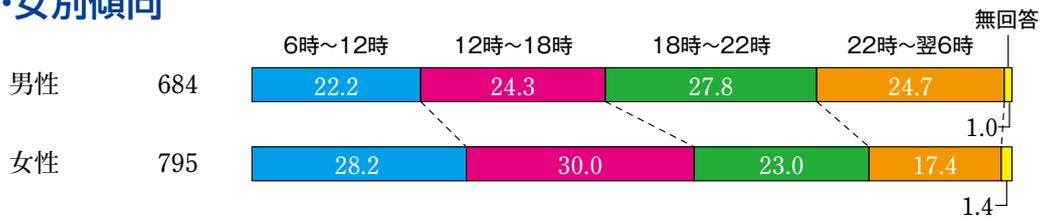
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

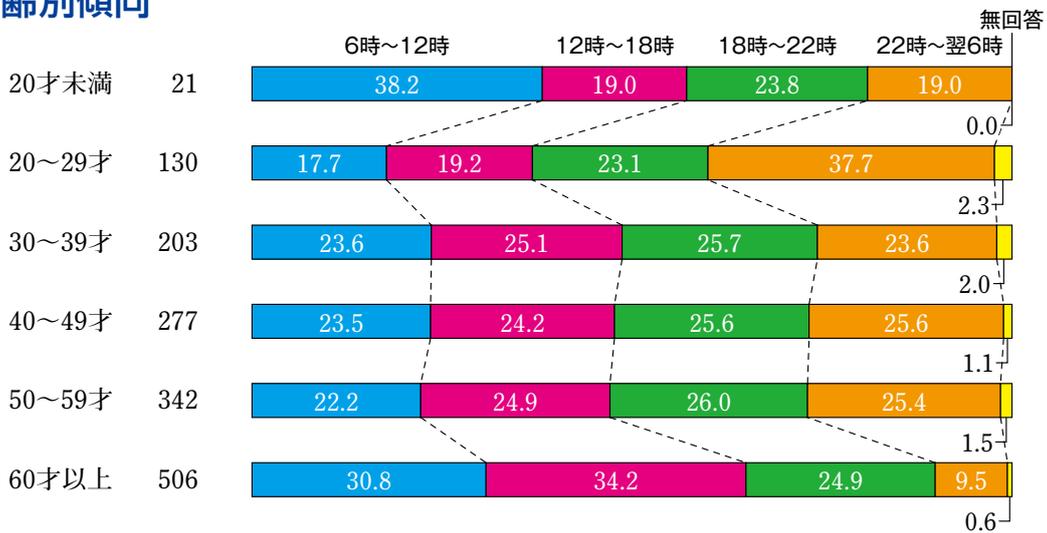
ニ. 22時～翌6時



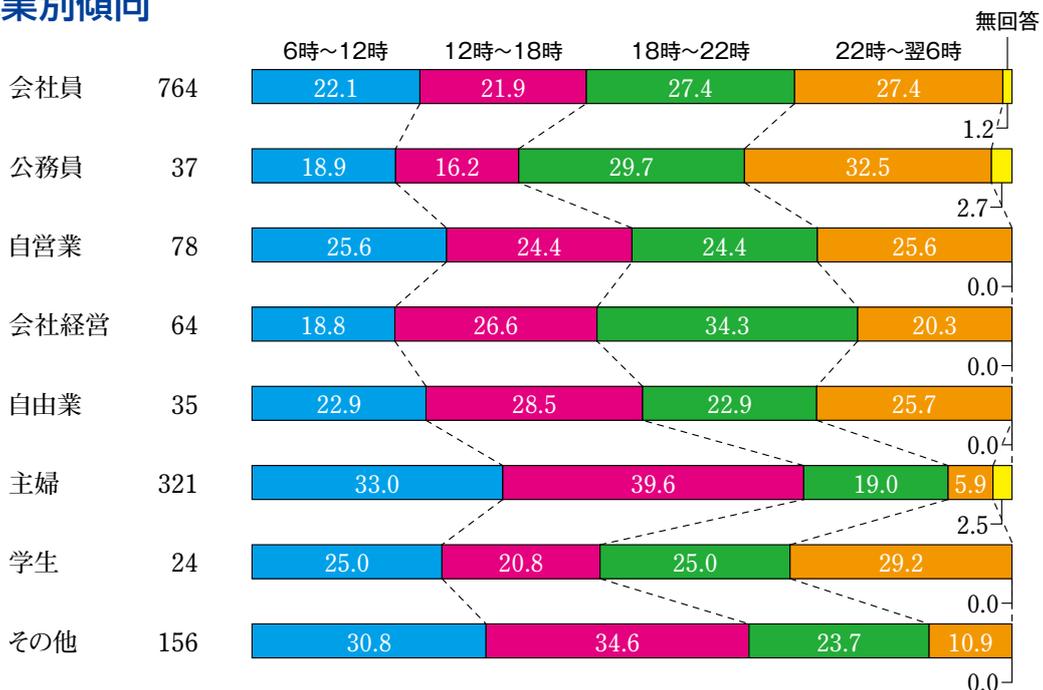
男・女別傾向



年齢別傾向

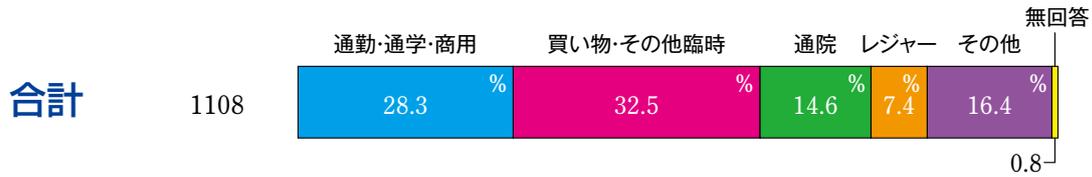


職業別傾向

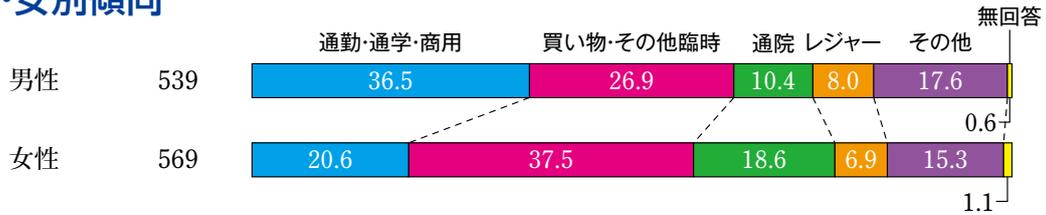


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

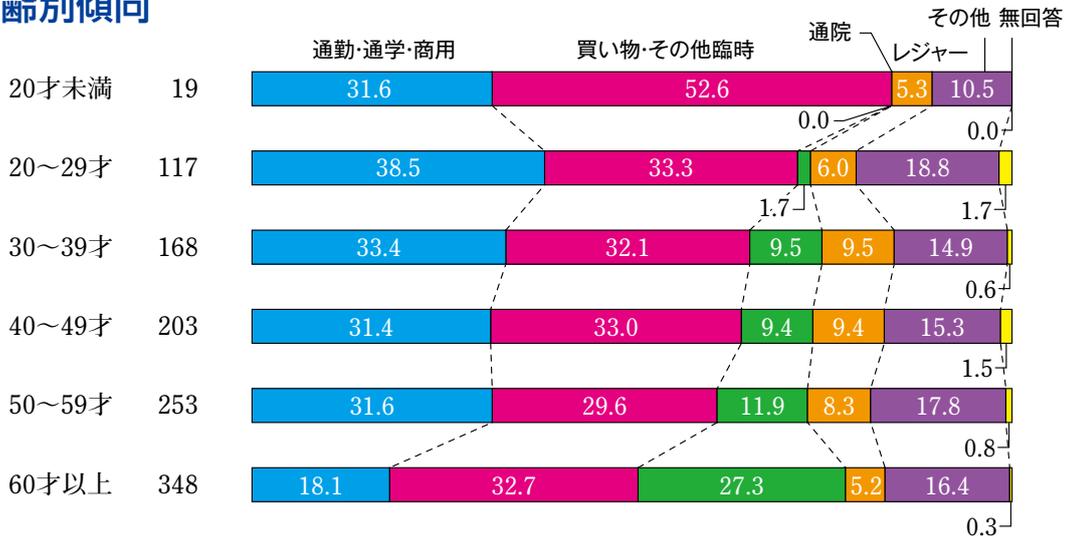
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



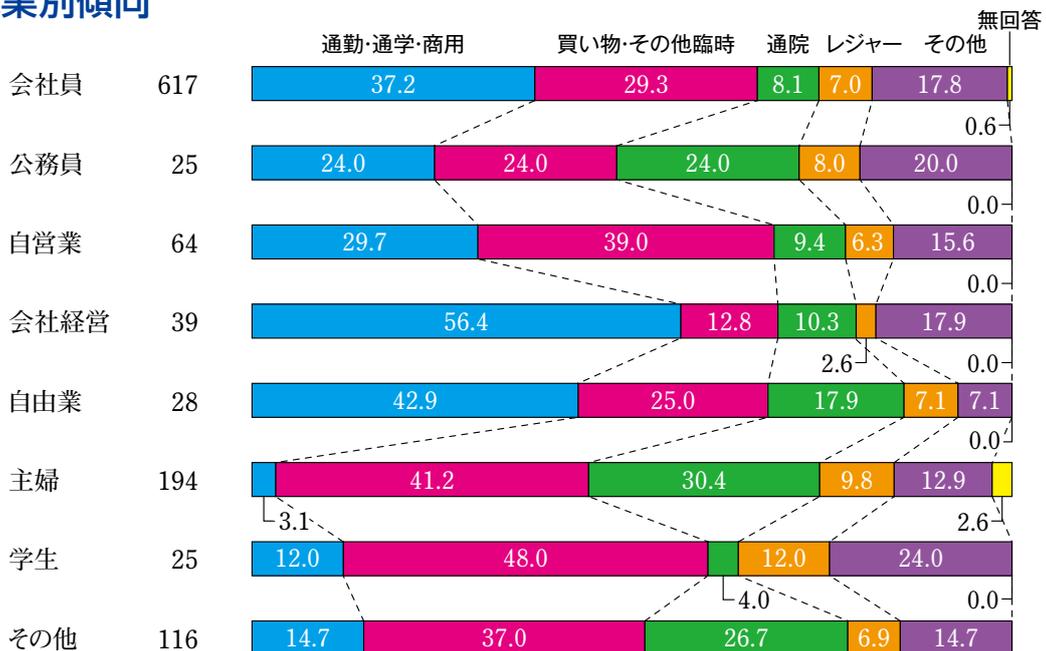
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

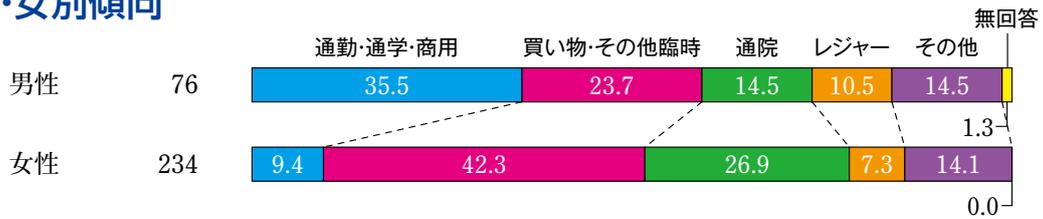


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

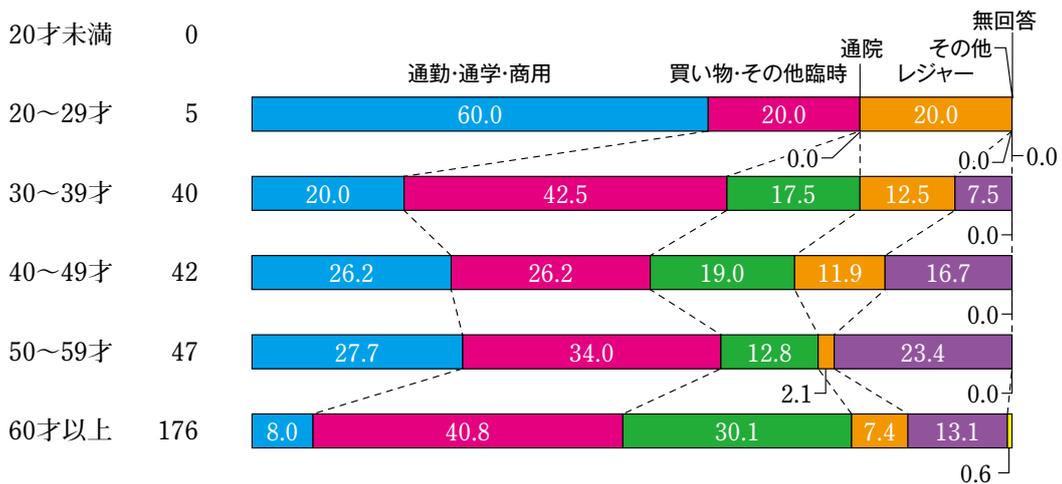
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



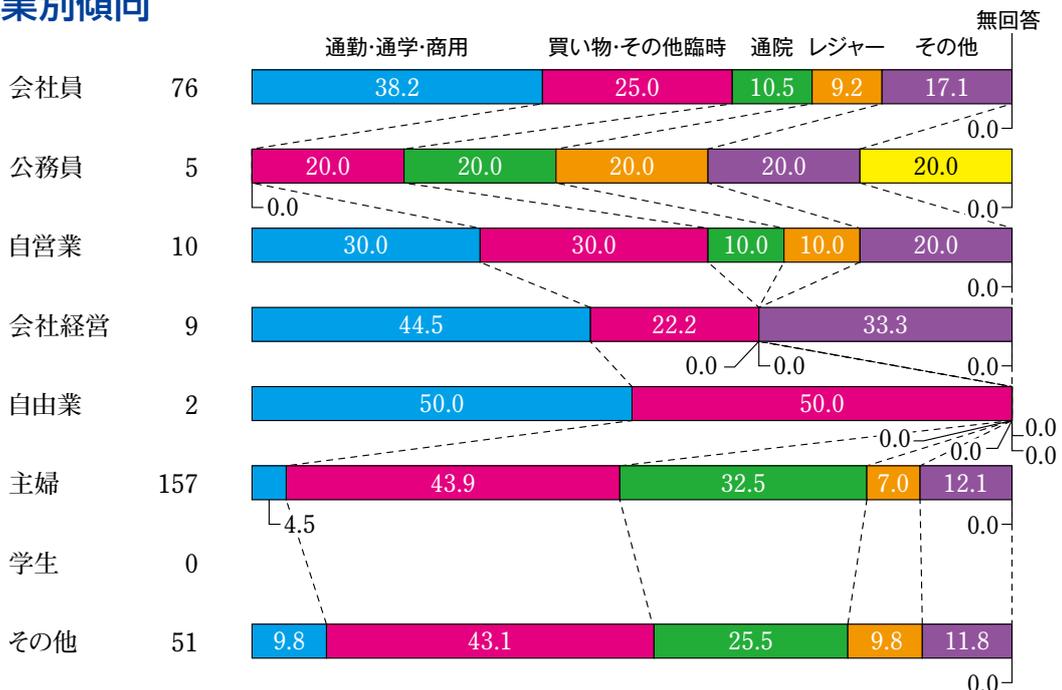
男・女別傾向



年齢別傾向

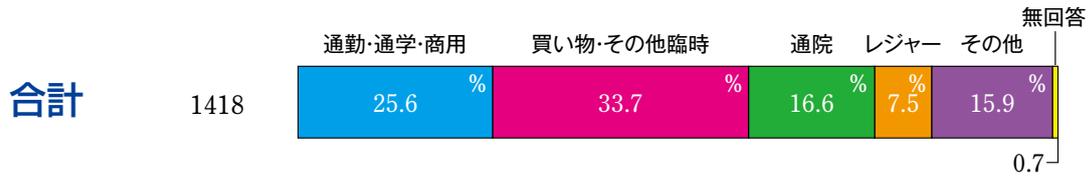


職業別傾向

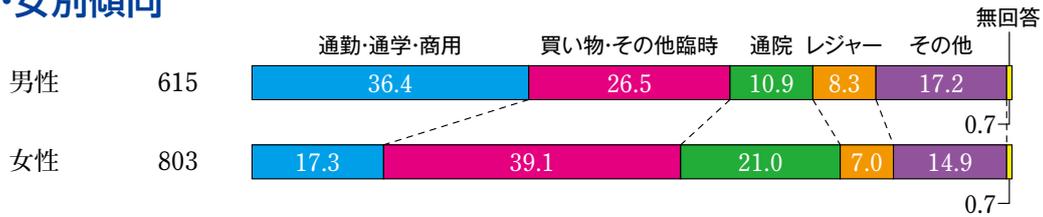


問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

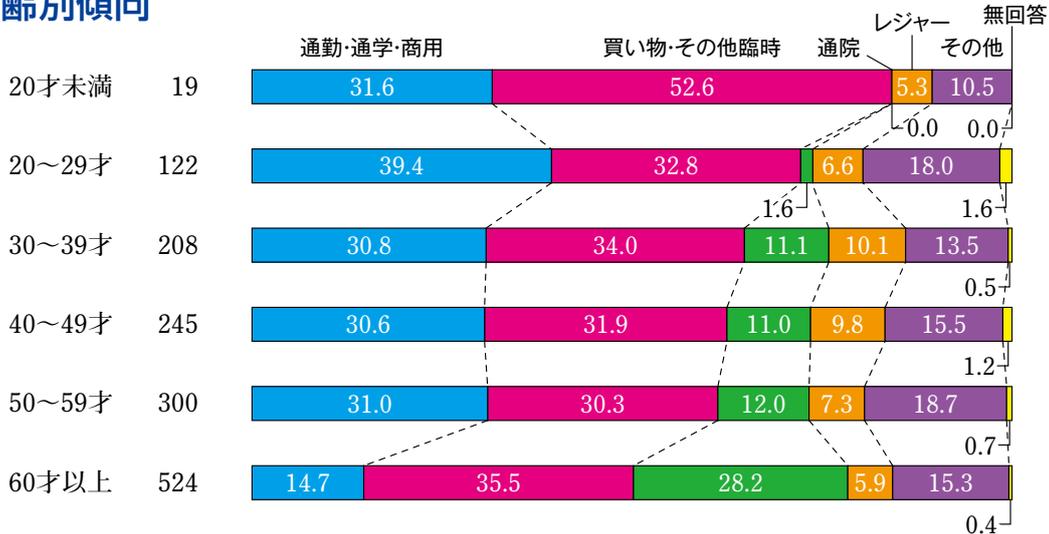
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



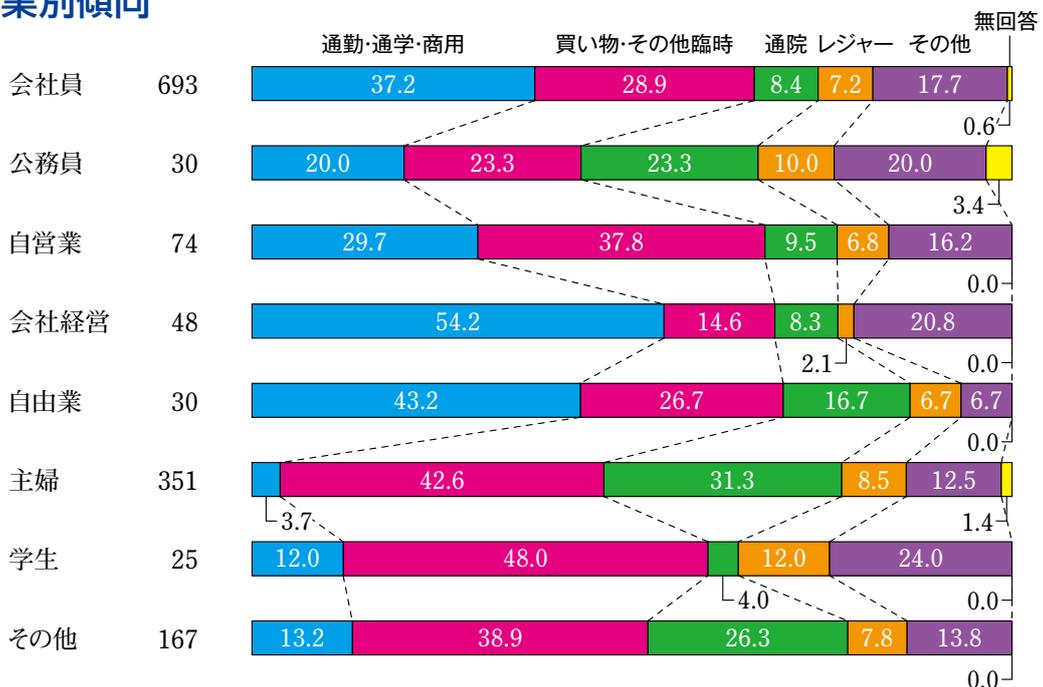
男・女別傾向



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？

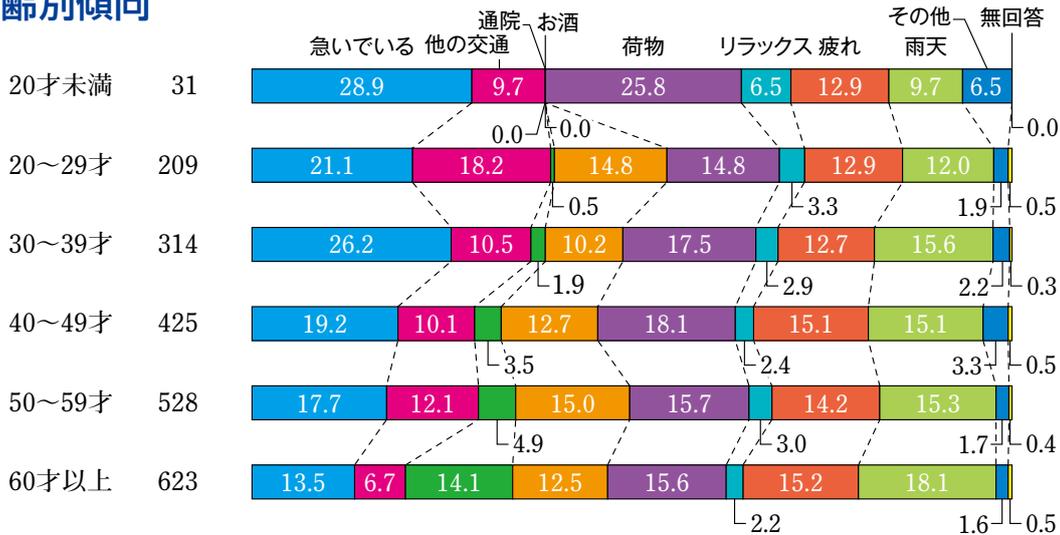
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



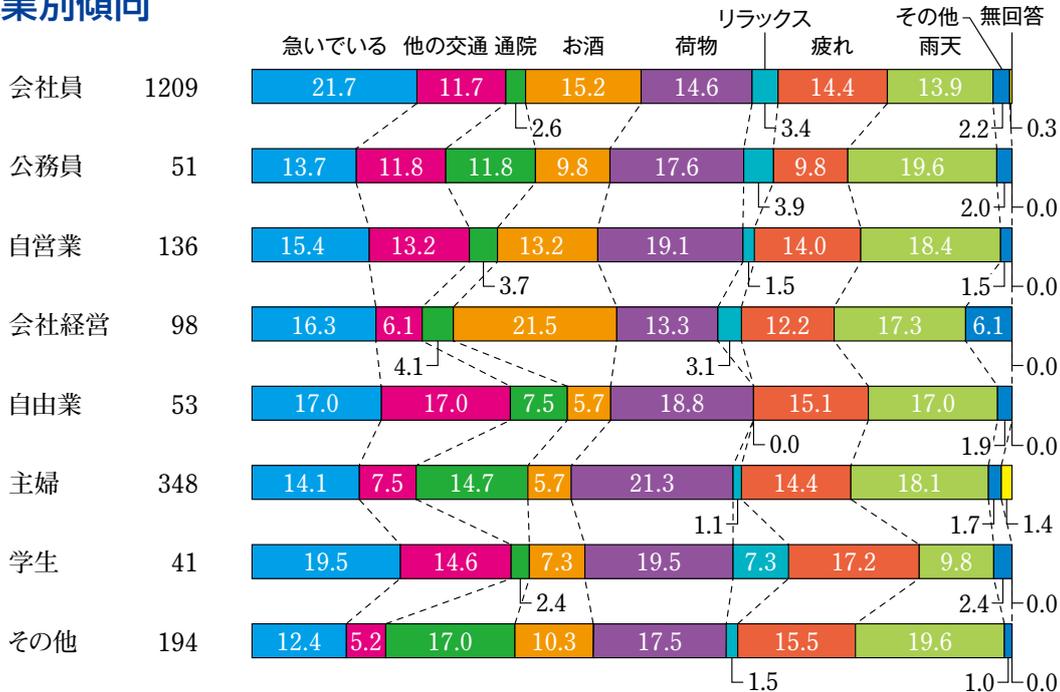
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

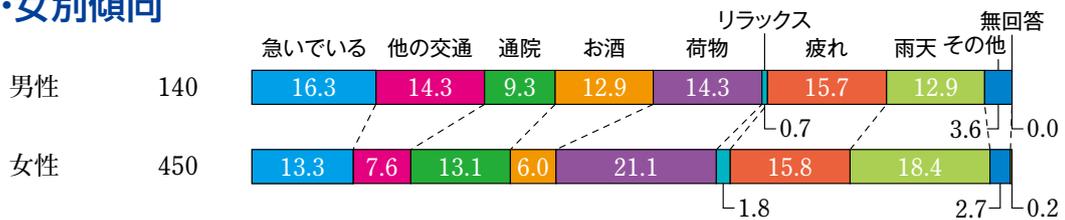


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

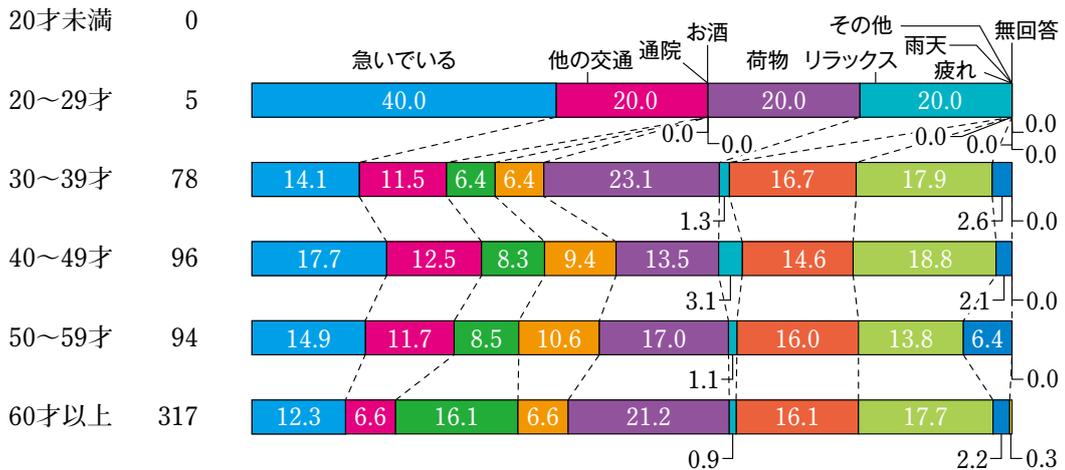
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



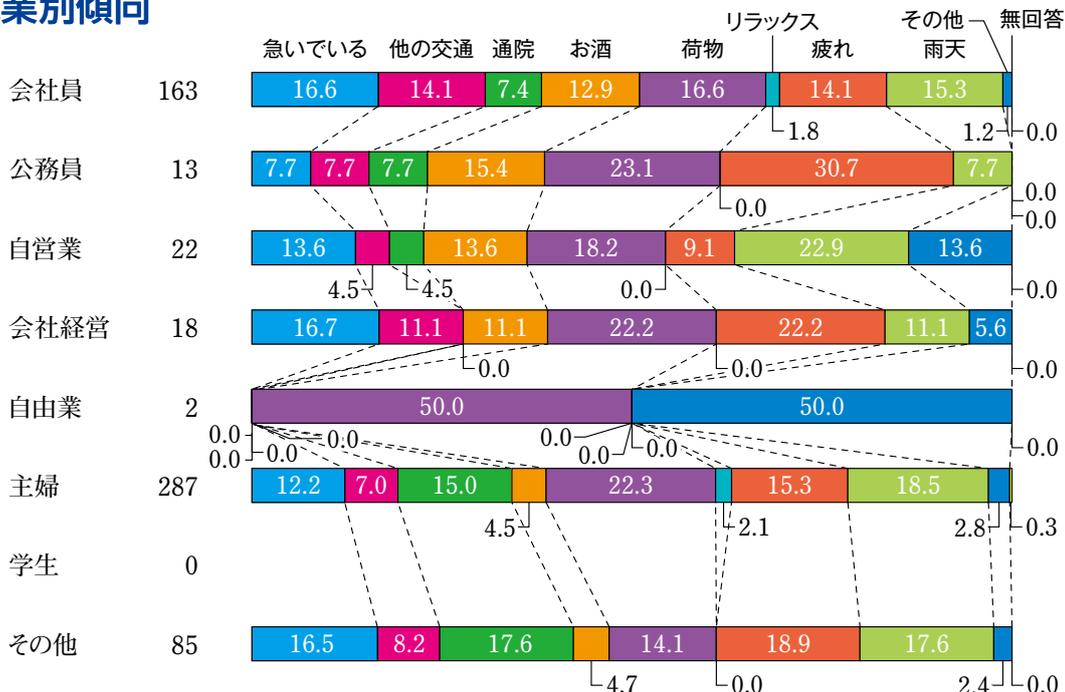
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

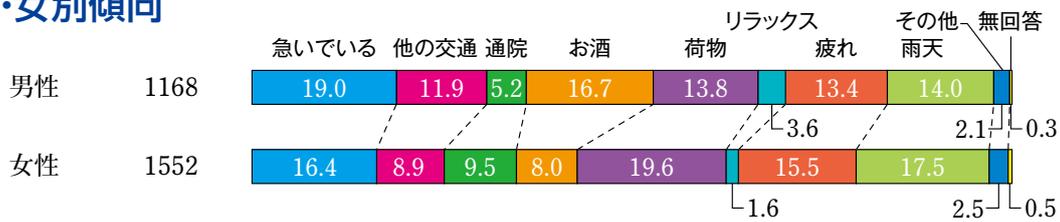


問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

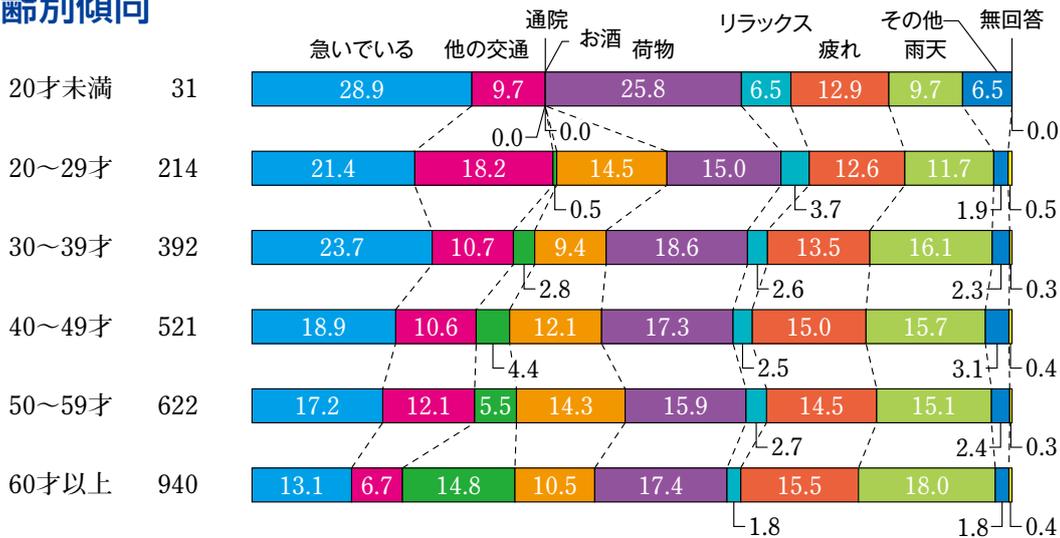
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



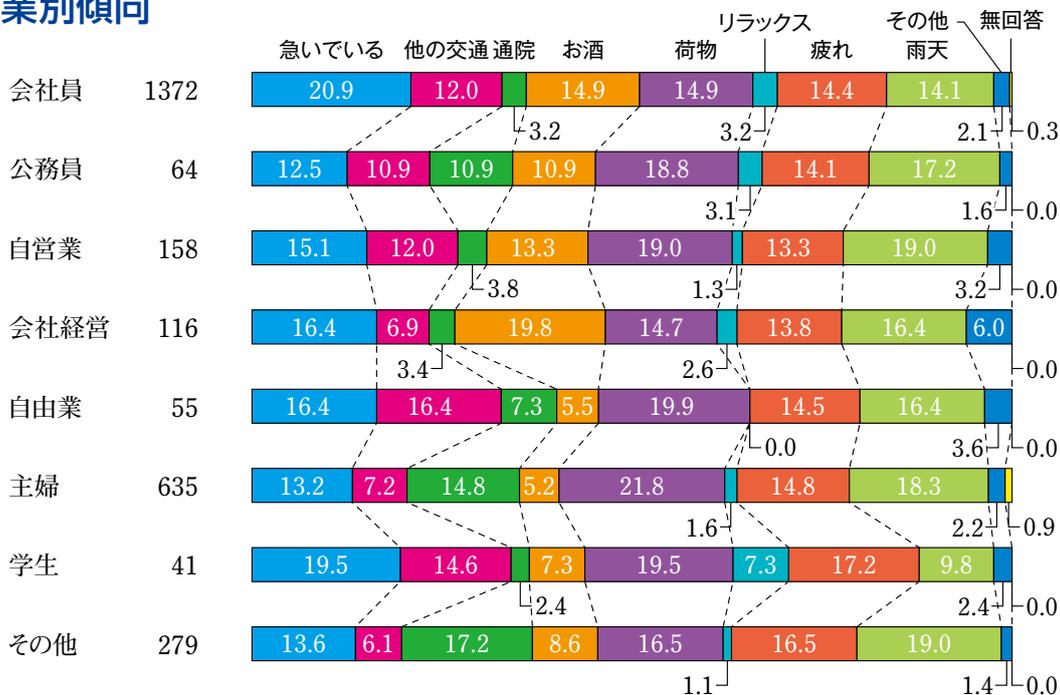
男・女別傾向



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(初乗運賃)以下
 二. 2,000円~5,000円

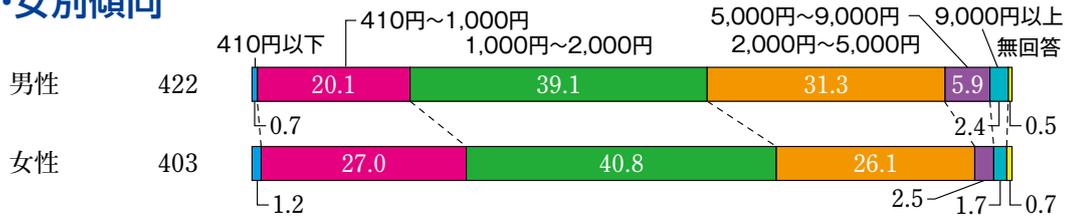
ロ. 410円~1,000円
 ホ. 5,000円~9,000円

ハ. 1,000円~2,000円
 ヘ. 9,000円以上

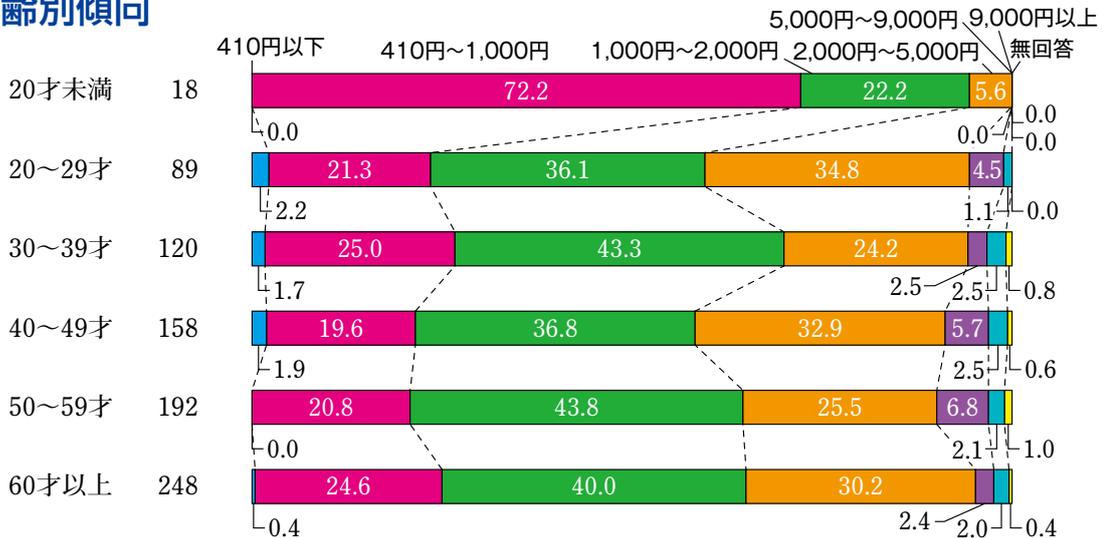
合計



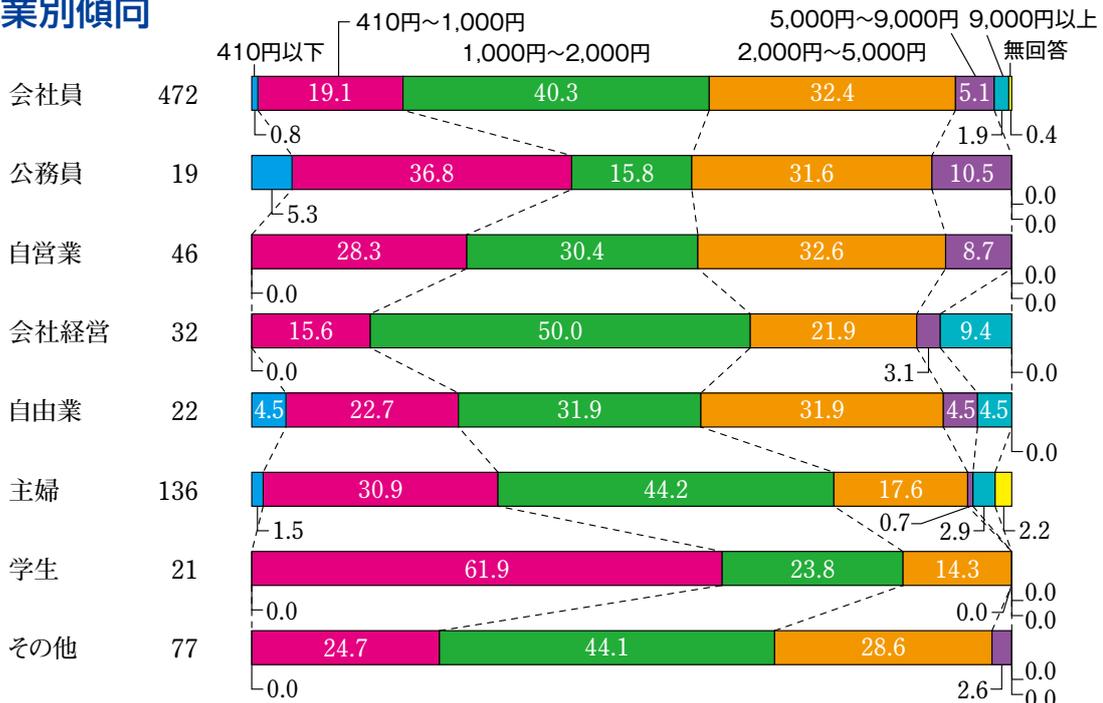
男・女別傾向



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？

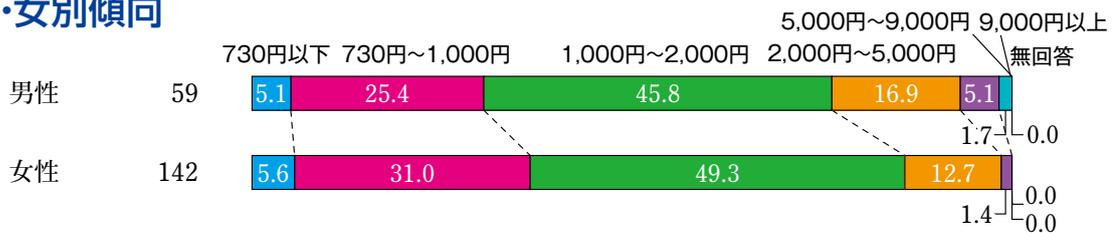
イ. 730円(初乗運賃)以下
 二. 2,000円~5,000円

ロ. 730円~1,000円
 ホ. 5,000円~9,000円

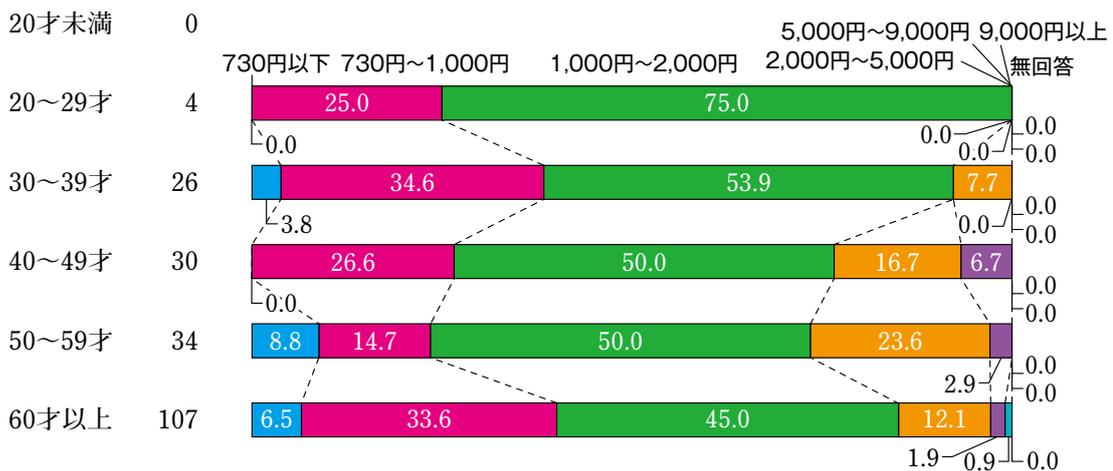
ハ. 1,000円~2,000円
 ヘ. 9,000円以上



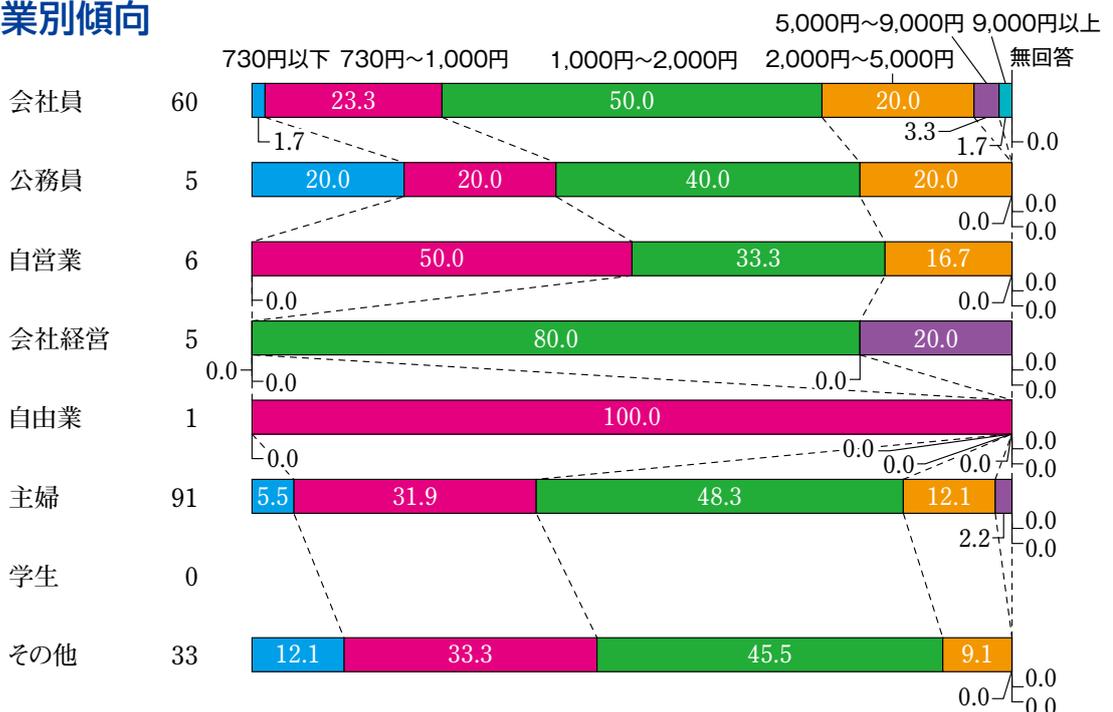
男・女別傾向



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？

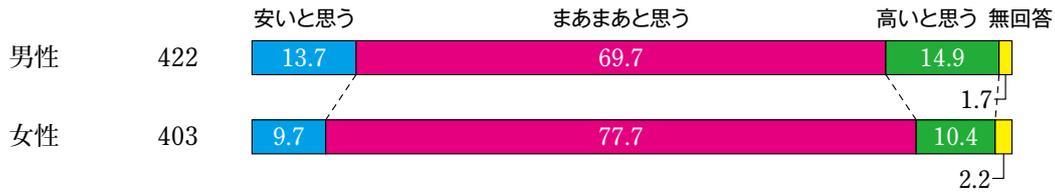
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

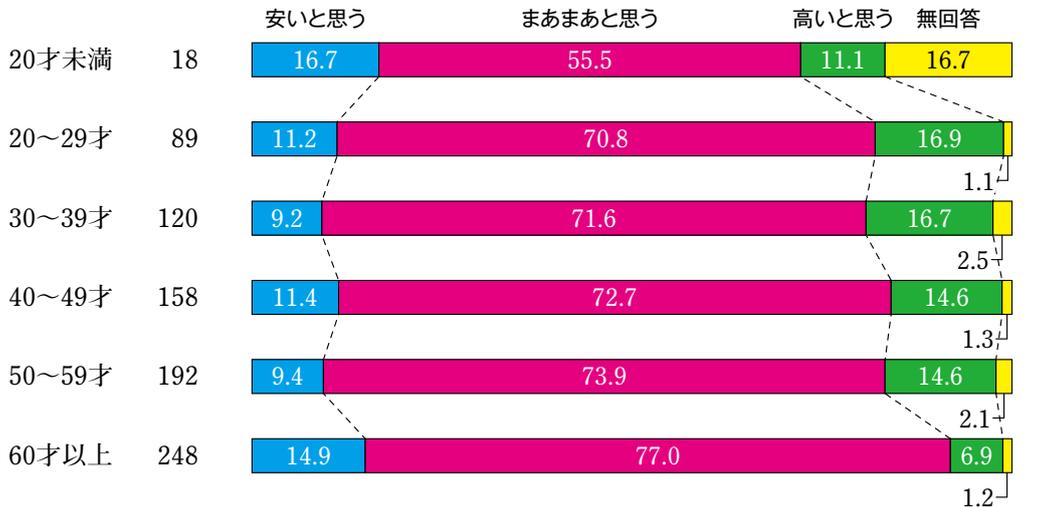
ハ. 高いと思う



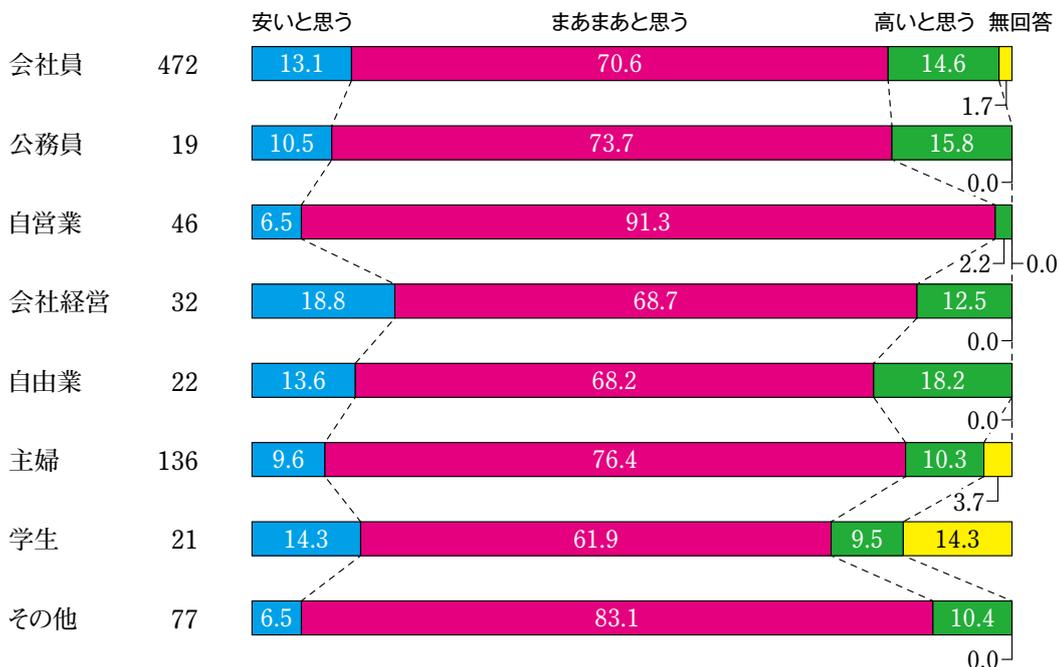
男・女別傾向



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

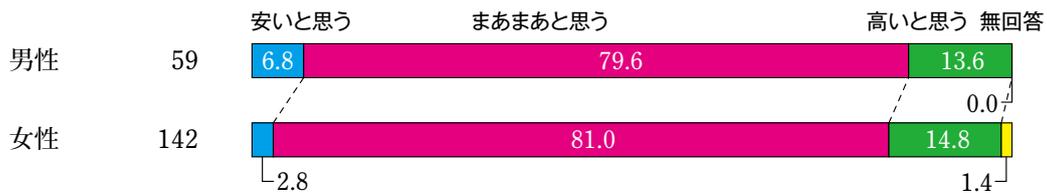
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

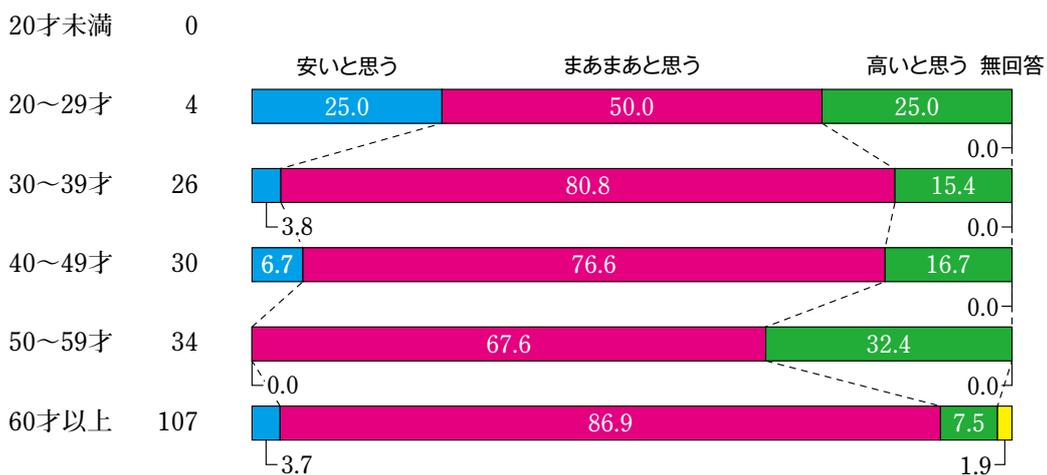
合計



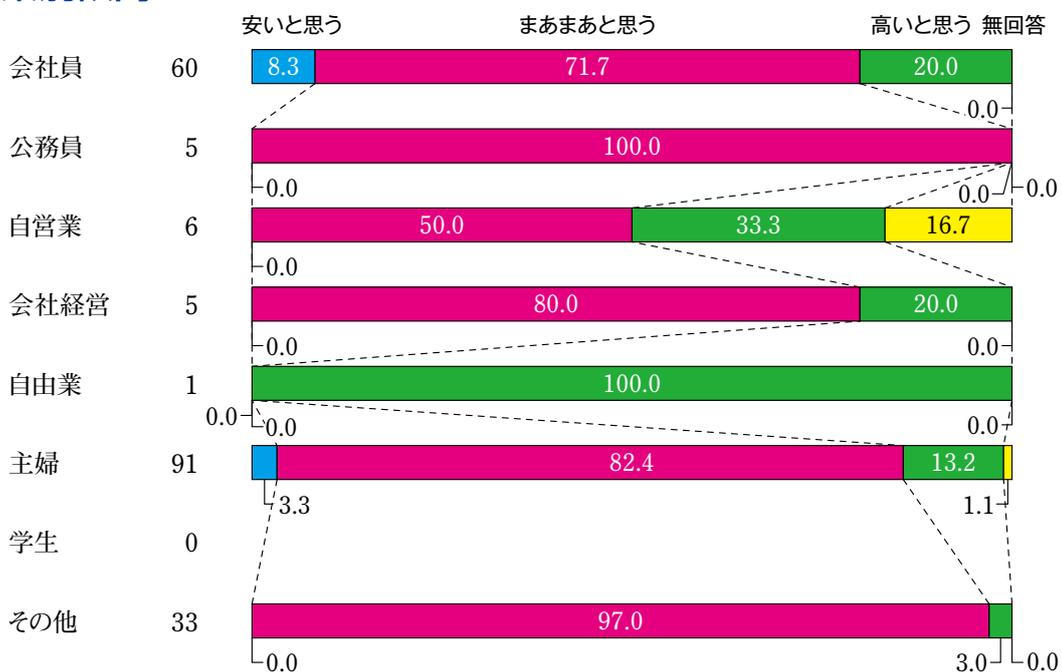
男・女別傾向



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？

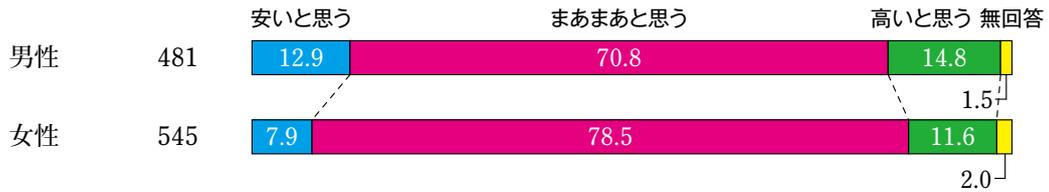
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

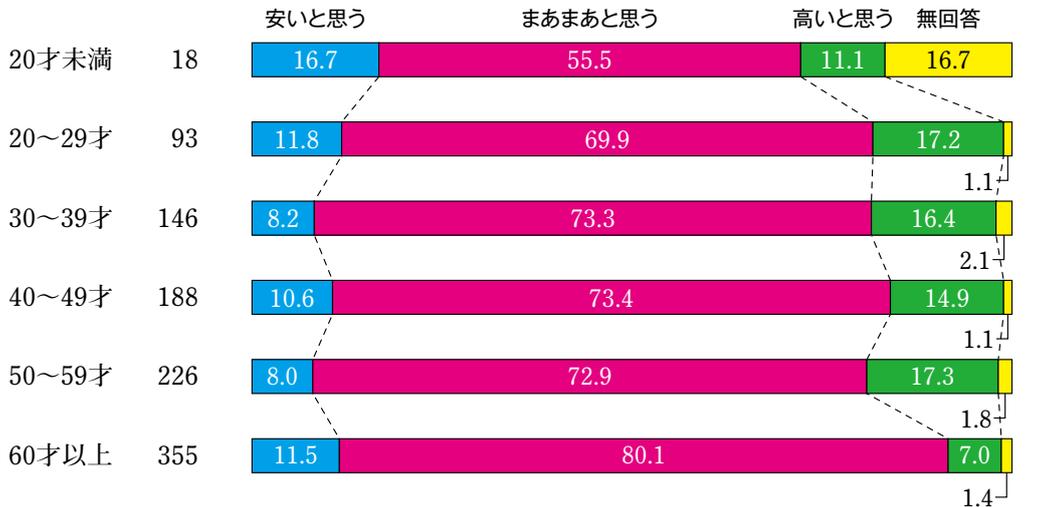
ハ. 高いと思う



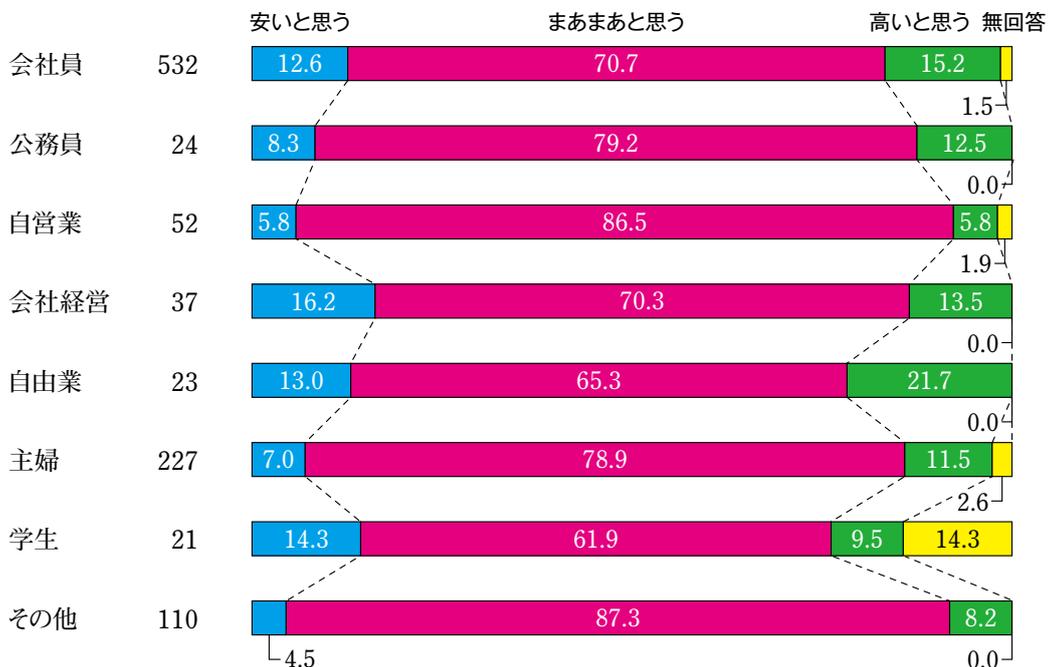
男・女別傾向



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？

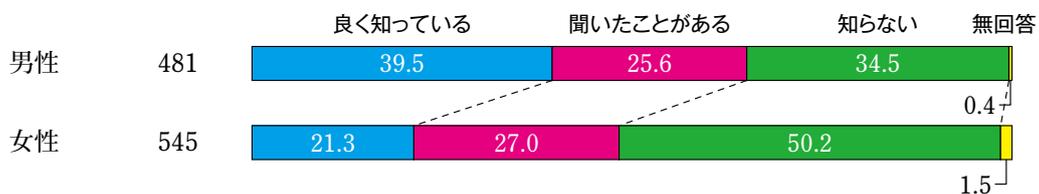
イ. よく知っている

ロ. 聞いたことがある

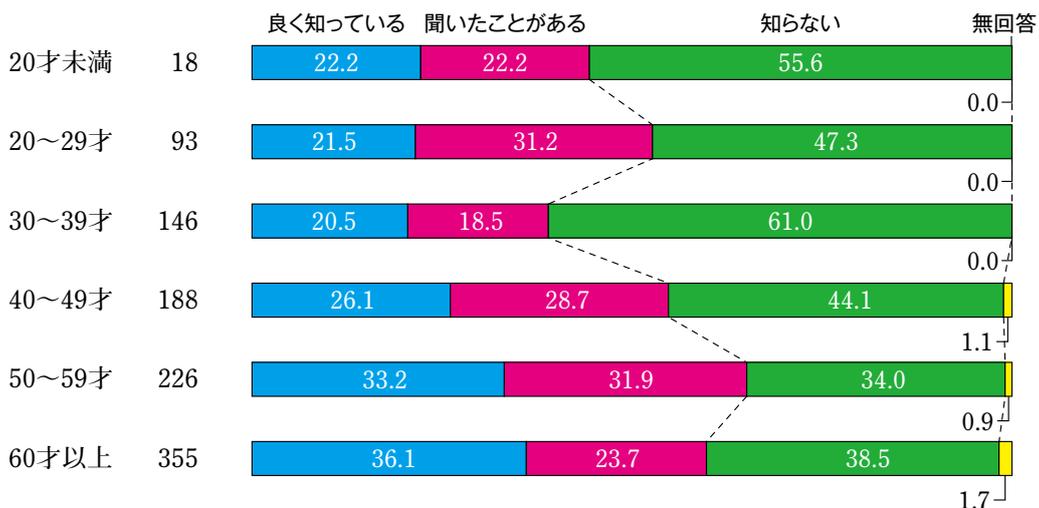
ハ. 知らない



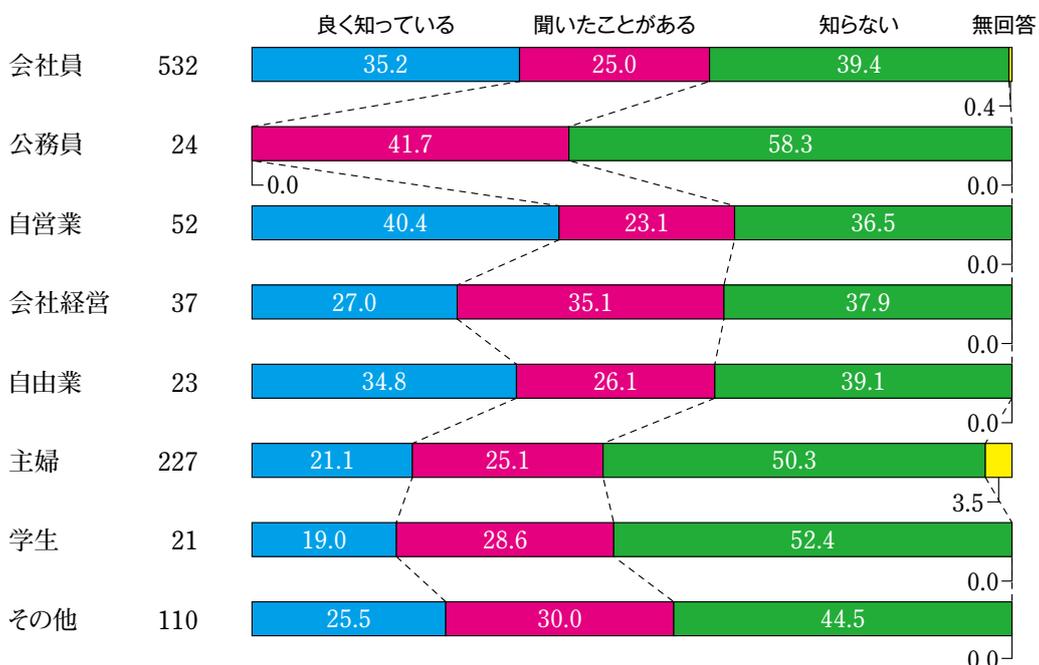
男・女別傾向



年齢別傾向



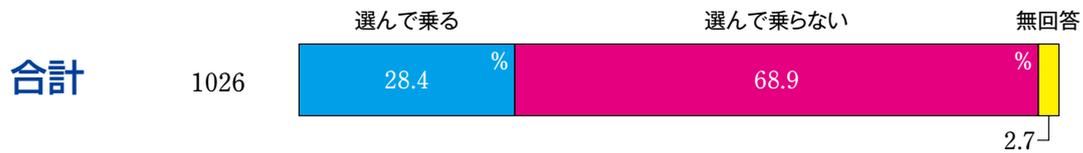
職業別傾向



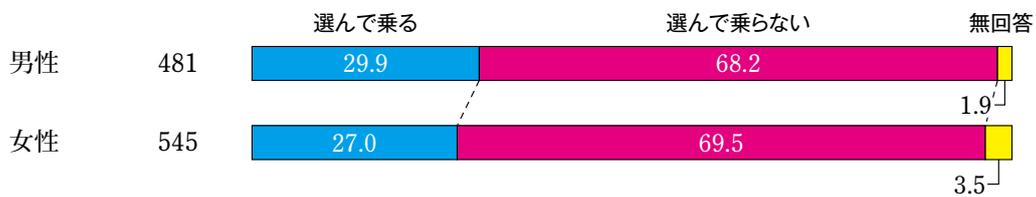
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

① 流しのタクシー利用時は

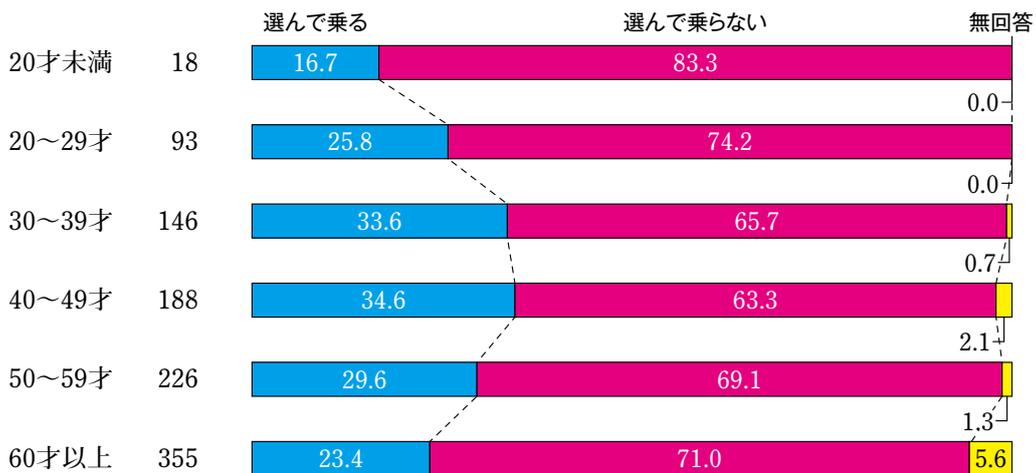
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



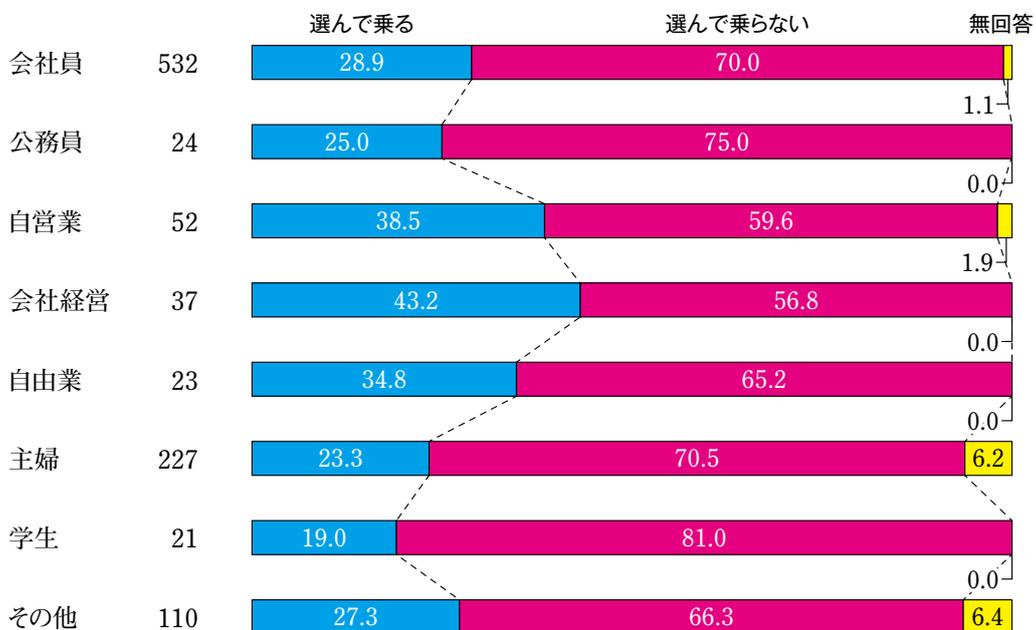
男・女別傾向



年齢別傾向



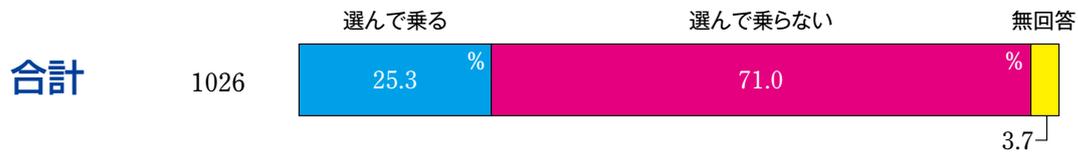
職業別傾向



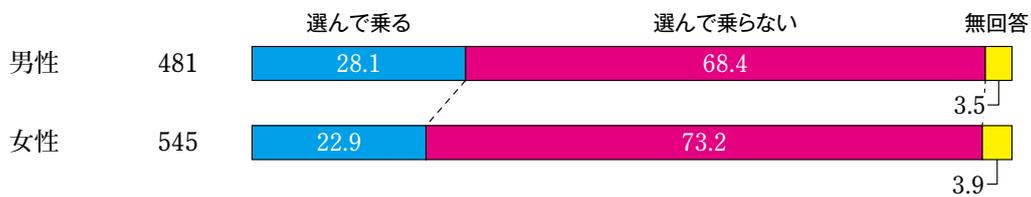
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

② タクシー乗り場では

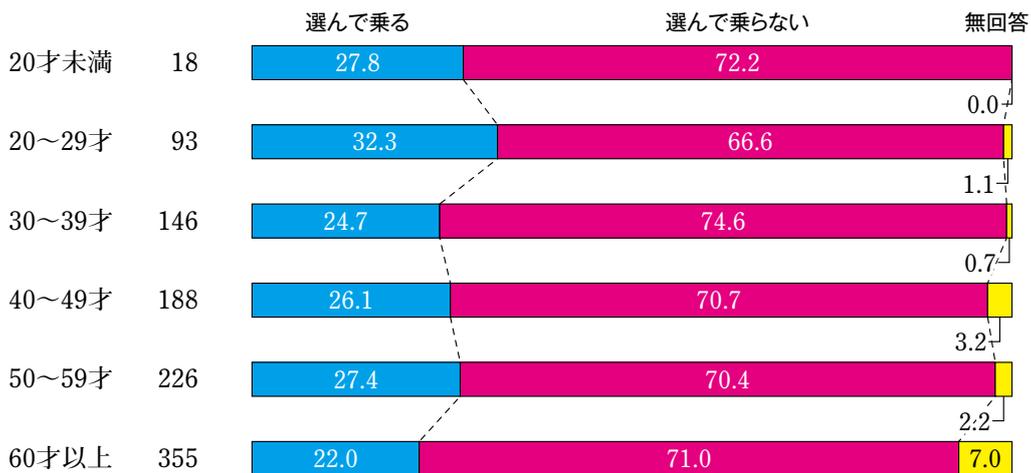
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



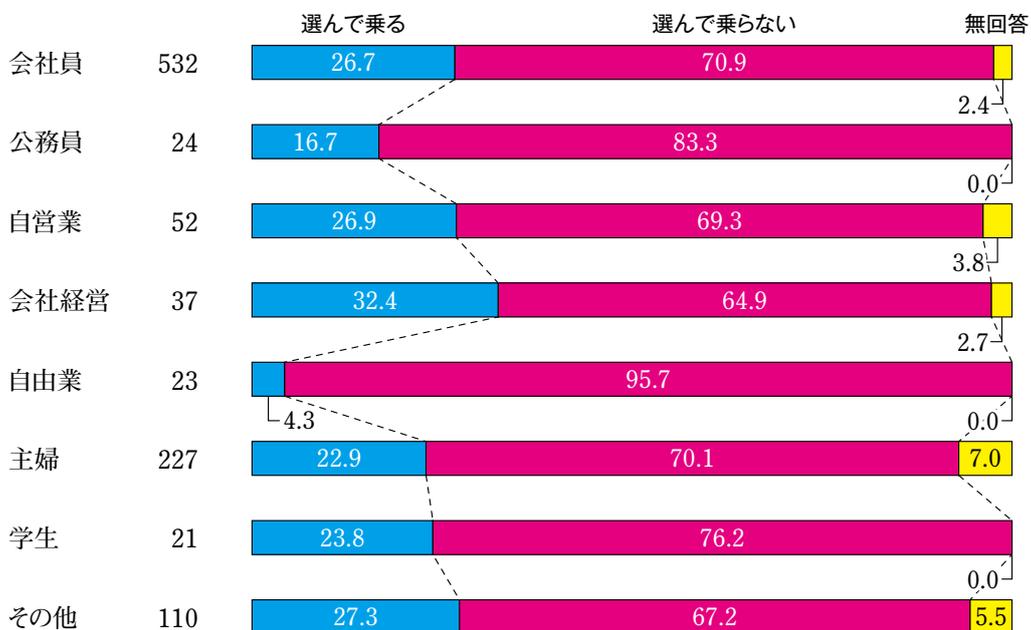
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



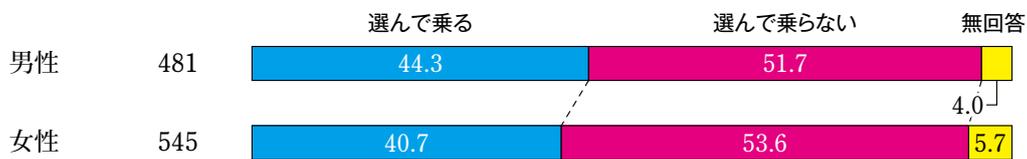
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

③無線タクシー利用時は

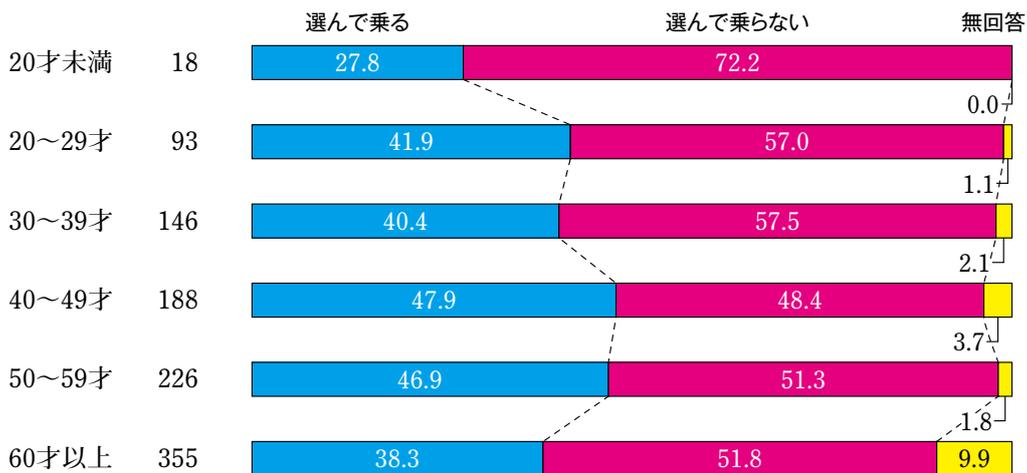
イ. 選んで乗る ロ. 選んで乗らない



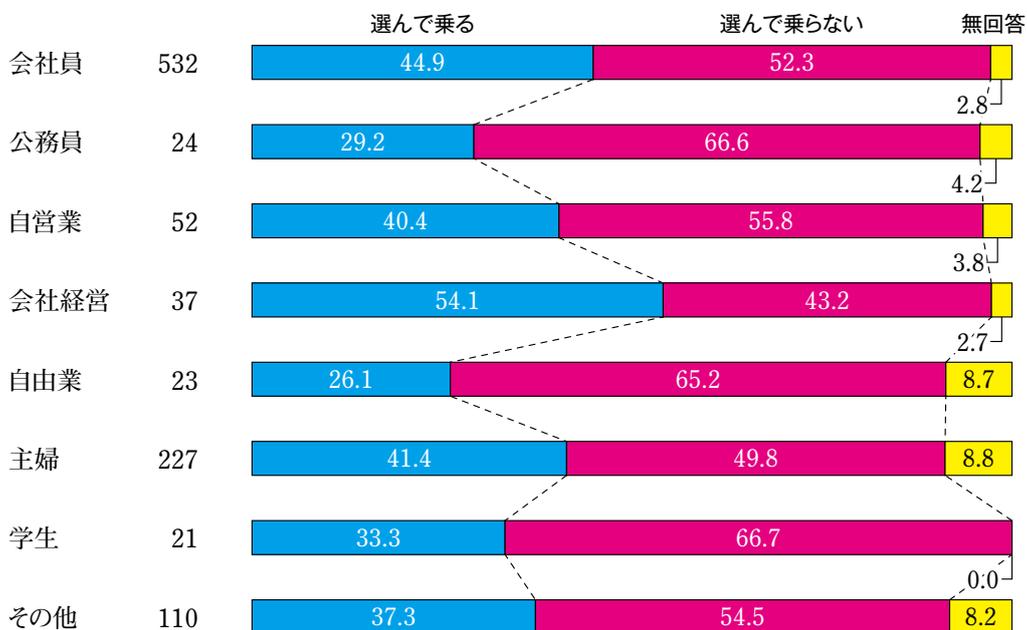
男・女別傾向



年齢別傾向

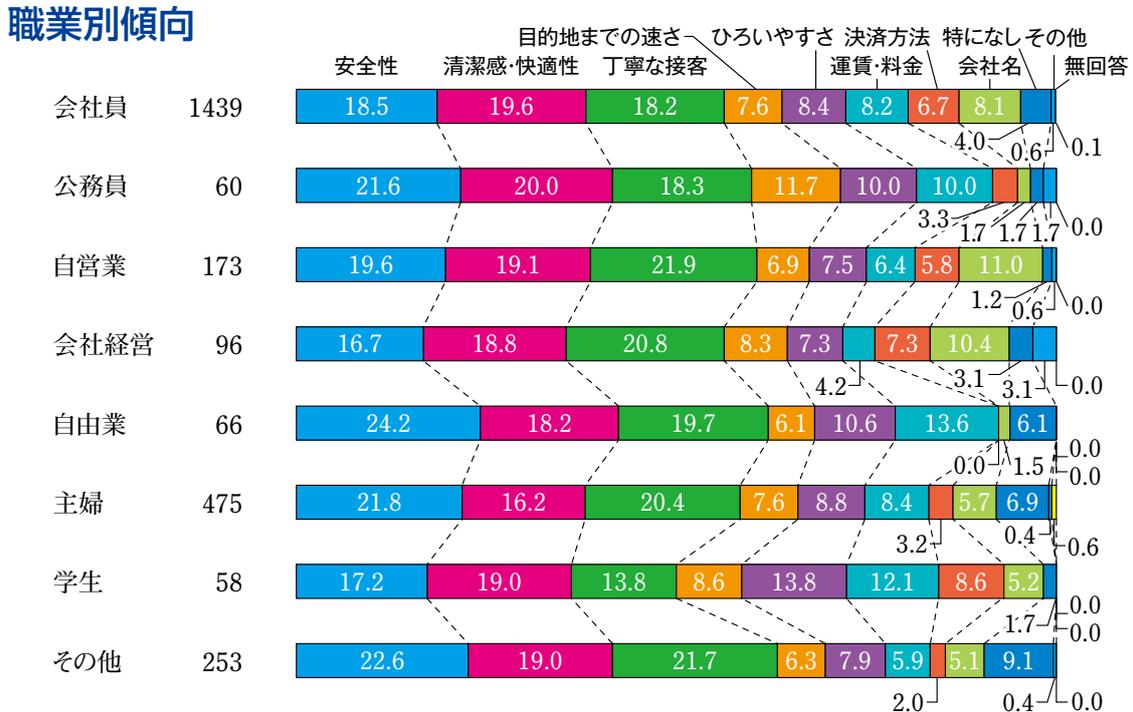
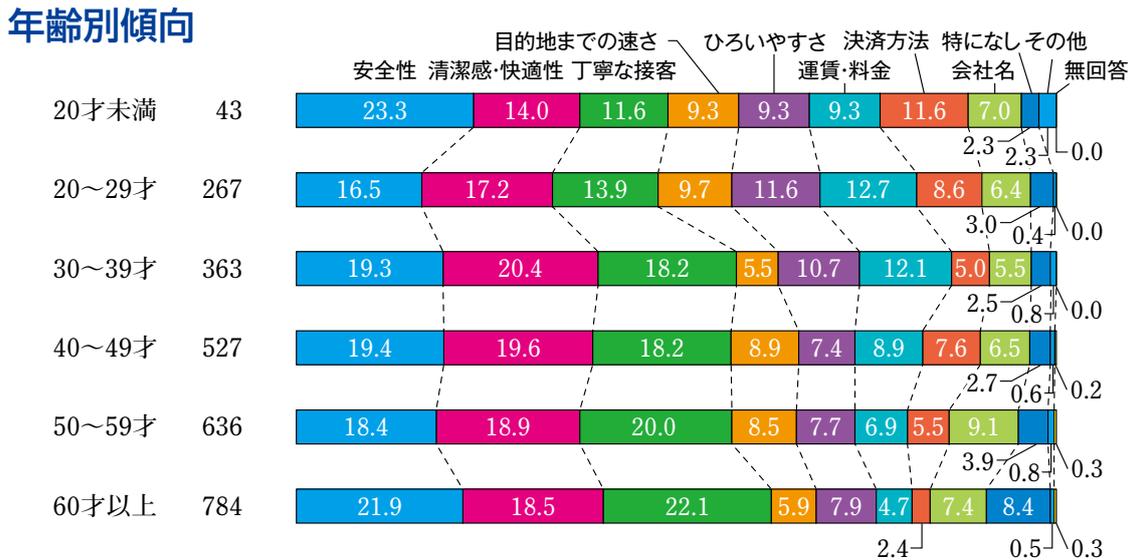
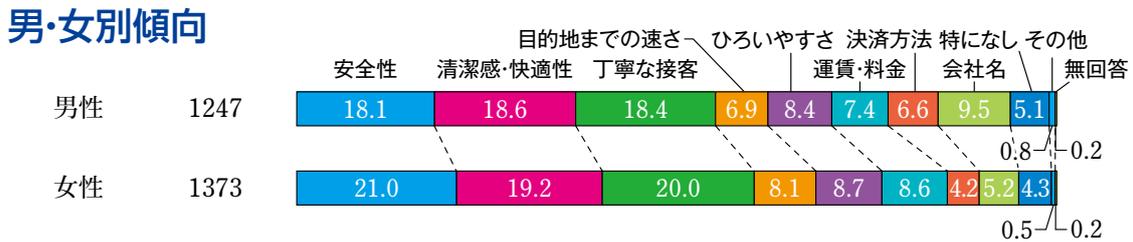
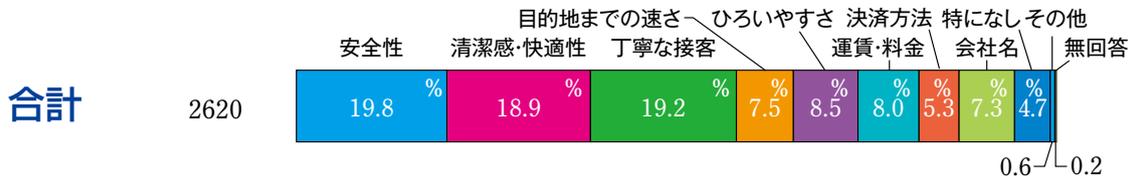


職業別傾向



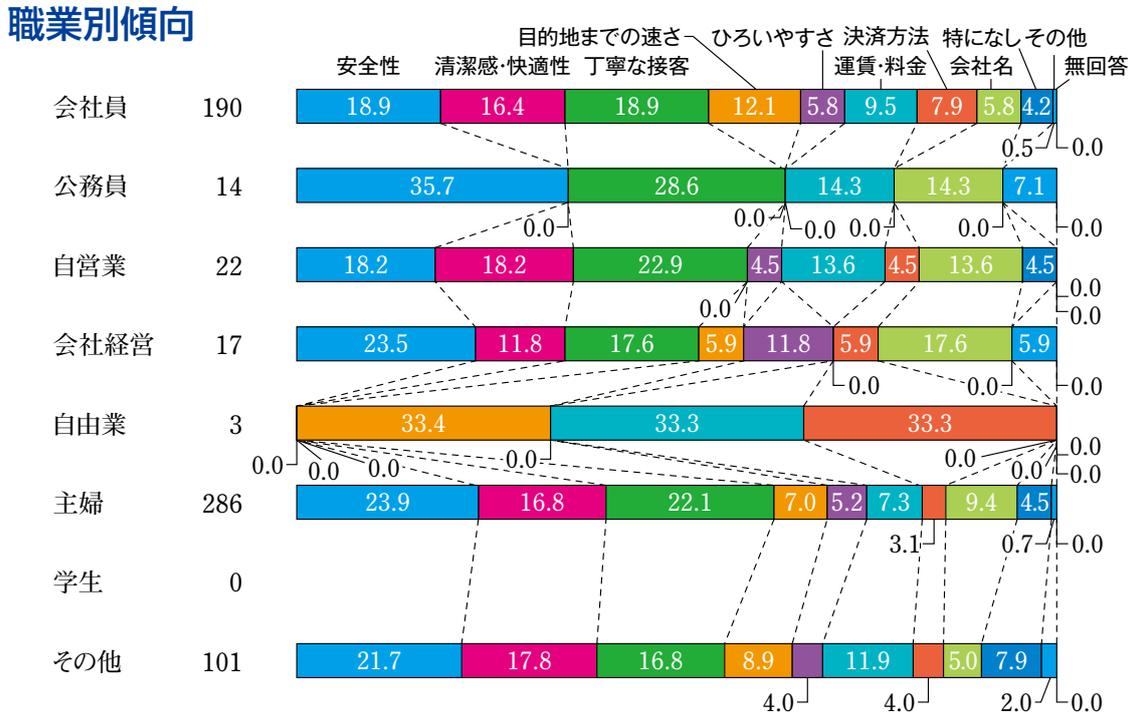
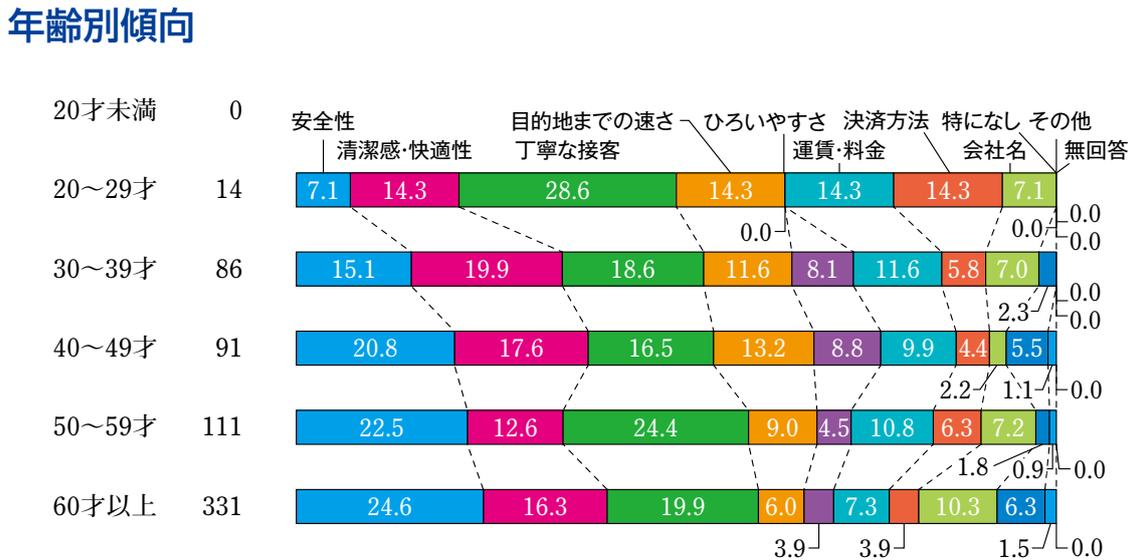
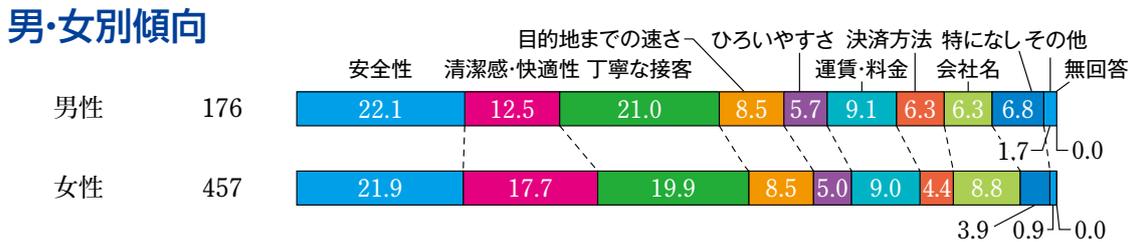
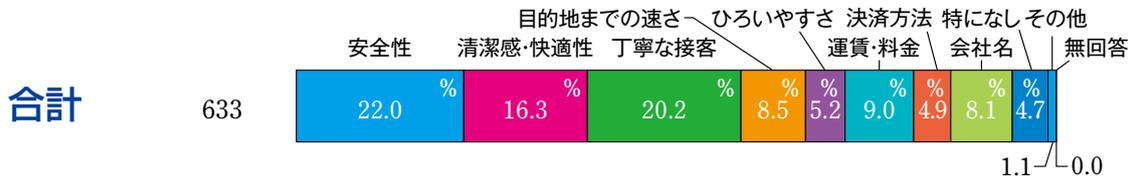
問8. 利用する際に重視する点はどのようなことですか？

- イ. 安全性
- ロ. 車内の清潔感・快適性
- ハ. 丁寧な接客
- ニ. 目的地までの速さ
- ホ. ひろいやすさ
- ヘ. 運賃・料金
- 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



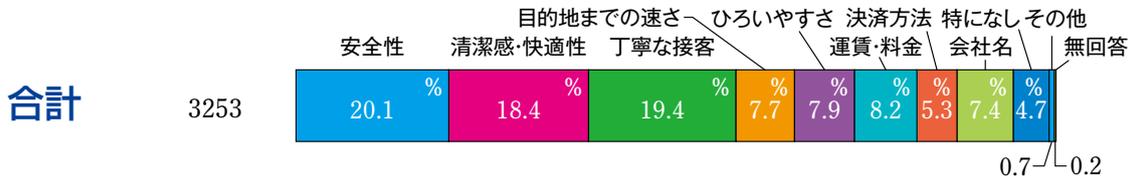
問8. 利用する際に重視する点はどのようなことですか？

- イ. 安全性
- ロ. 車内の清潔感・快適性
- ハ. 丁寧な接客
- ニ. 目的地までの速さ
- ホ. ひろいやすさ
- ヘ. 運賃・料金
- 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



問8. 利用する際に重視する点はどのようなことですか？

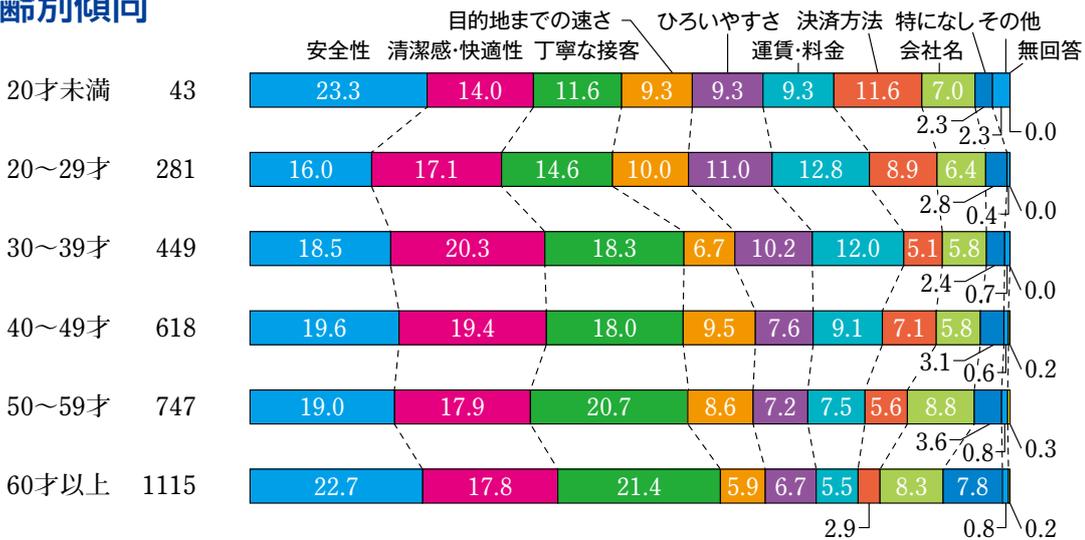
- イ. 安全性
- ロ. 車内の清潔感・快適性
- ハ. 丁寧な接客
- ニ. 目的地までの速さ
- ホ. ひろいやすさ
- ヘ. 運賃・料金
- ト. 運賃の支払い方法（決済方法）
- チ. 会社名（グループ・ブランド）
- リ. 特にこだわりはない
- 又. その他



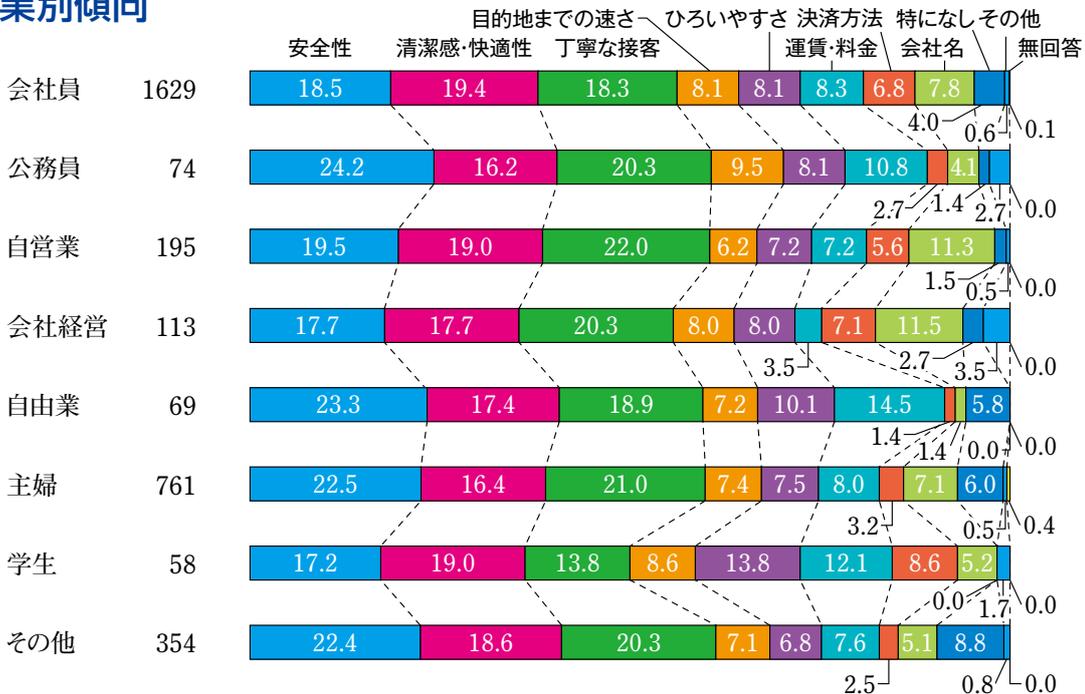
男・女別傾向



年齢別傾向

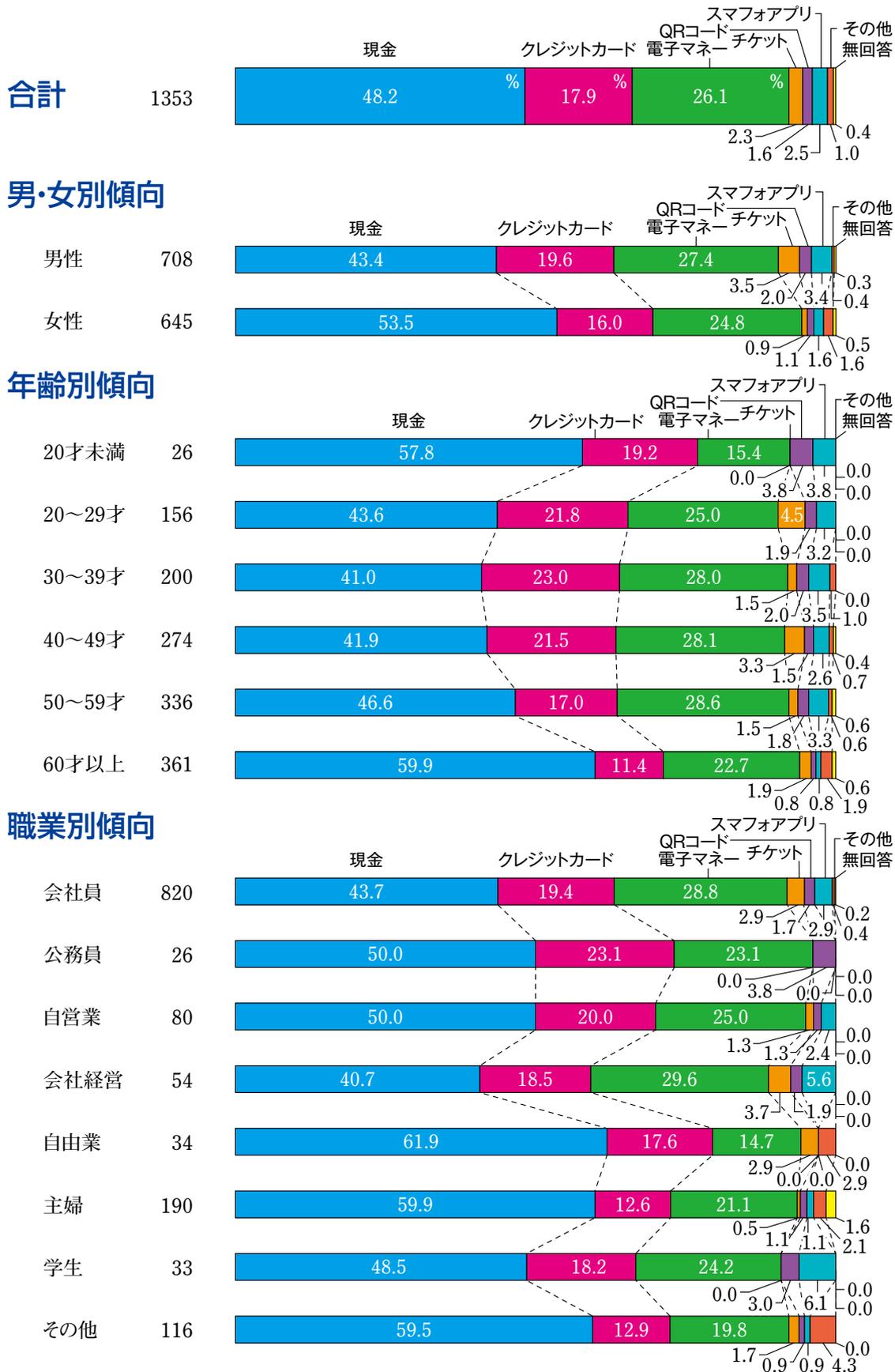


職業別傾向



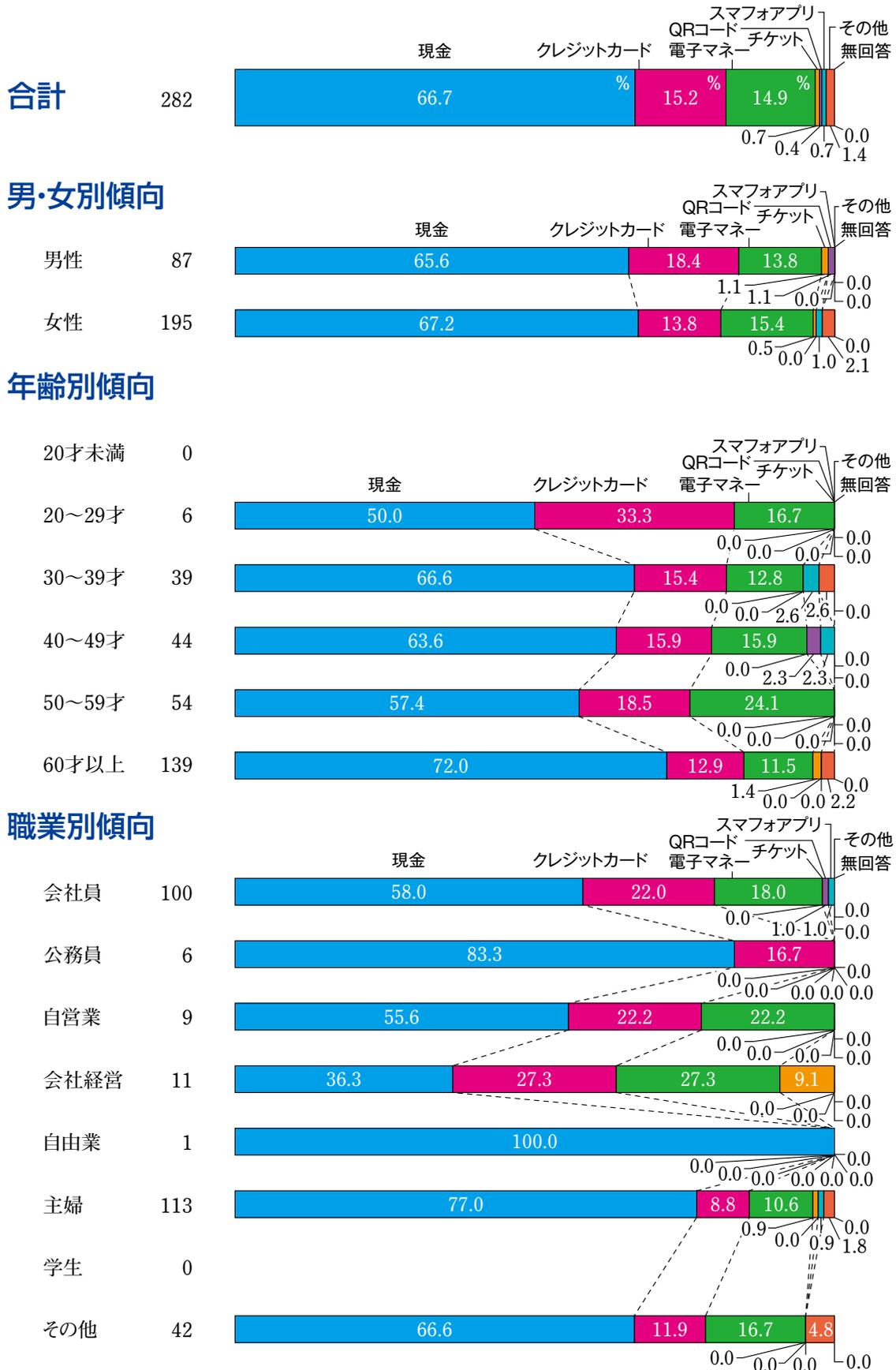
問9. 主にどのような方法でタクシー運賃を支払いますか？

- イ. 現金
- ロ. クレジットカード
- ハ. 電子マネー（スイカ、パスモ、iD、おサイフケータイなど）
- ニ. チケット（契約による後払い）
- ホ. QRコード決済
- ヘ. スマートフォンアプリ決済
- ト. その他



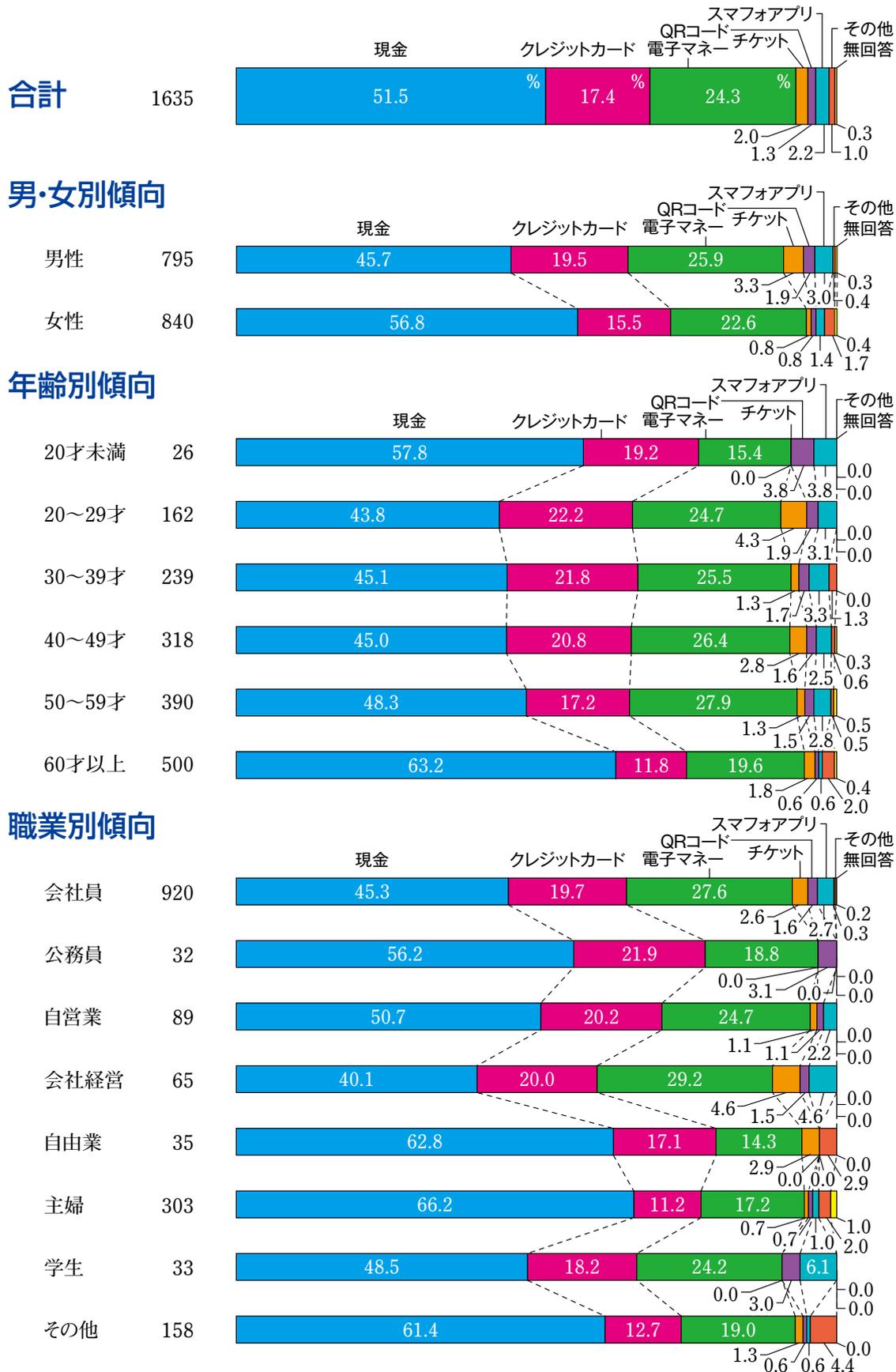
問9. 主にどのような方法でタクシー運賃を支払いますか？

- イ. 現金
- ロ. クレジットカード
- ハ. 電子マネー（スイカ、パスモ、iD、おサイフケータイなど）
- ニ. チケット（契約による後払い）
- ホ. QRコード決済
- ヘ. スマートフォンアプリ決済
- ト. その他



問9. 主にどのような方法でタクシー運賃を支払いますか？

- イ. 現金
- ロ. クレジットカード
- ハ. 電子マネー（スイカ、パスモ、iD、おサイフケータイなど）
- ニ. チケット（契約による後払い）
- ホ. QRコード決済
- ヘ. スマートフォンアプリ決済
- ト. その他



問10.

「相乗りタクシー」同じ方向に移動したい人と相乗りすることで通常料金の7割～8割ほどの料金でタクシーを利用することが出来る制度ですが、どのように思いますか？

イ. 利用したい

ロ. どちらとも言えない

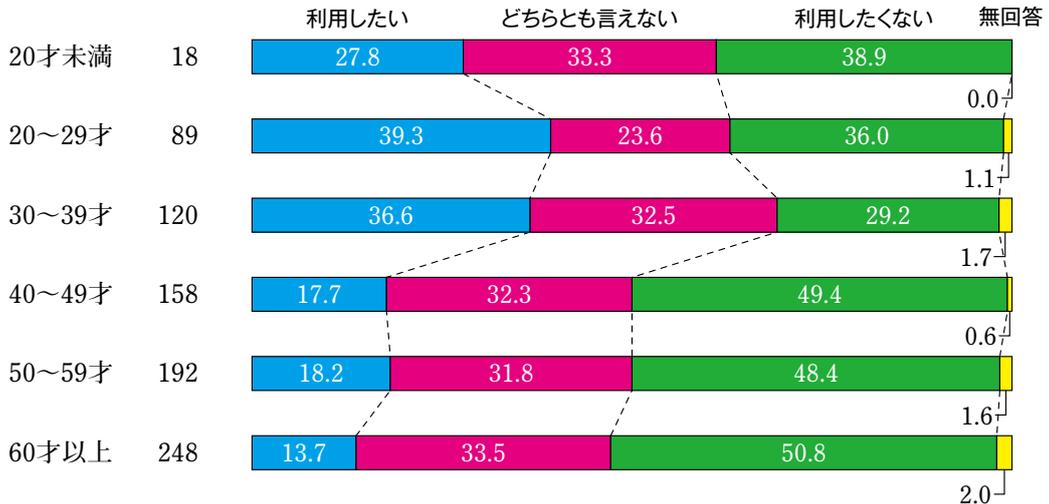
ハ. 利用したくない



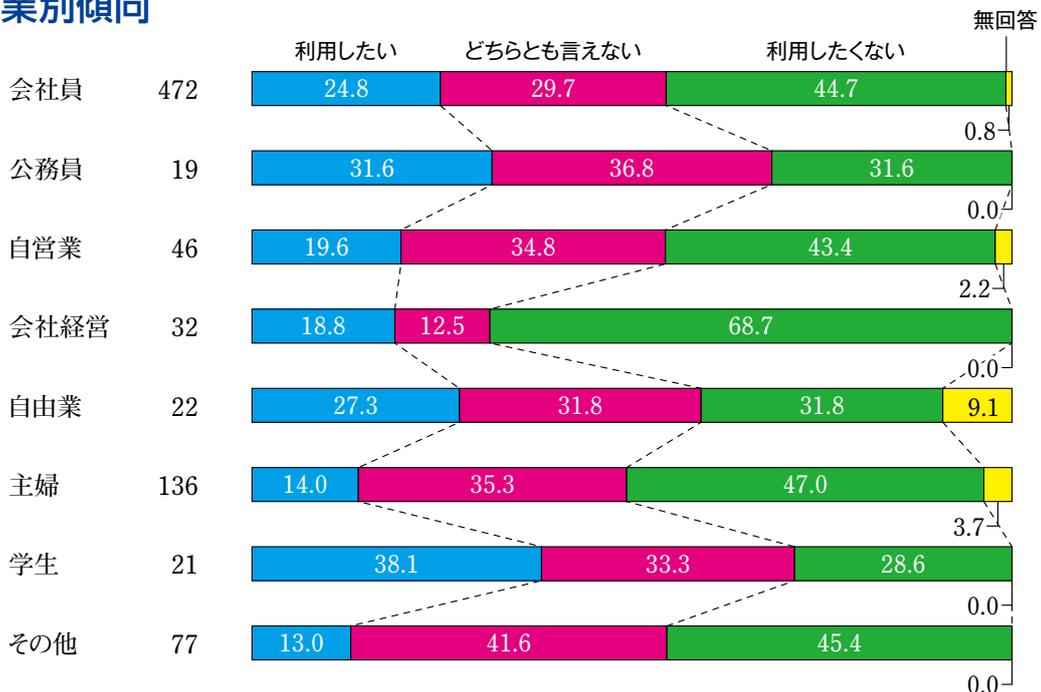
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



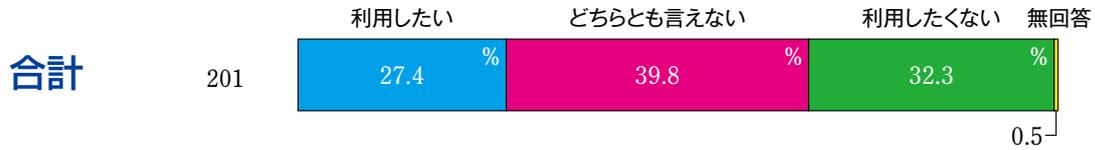
問10.

「相乗りタクシー」同じ方向に移動したい人と相乗りすることで通常料金の7割～8割ほどの料金でタクシーを利用することが出来る制度ですが、どのように思いますか？

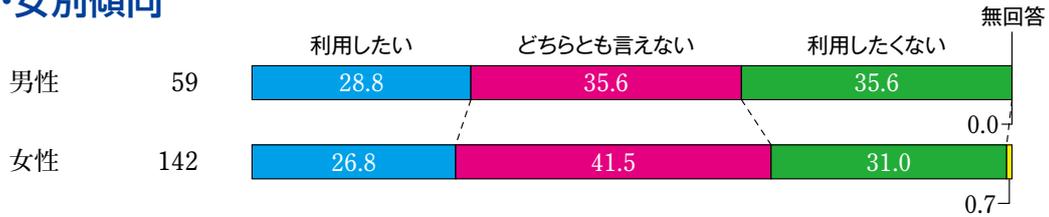
イ. 利用したい

ロ. どちらとも言えない

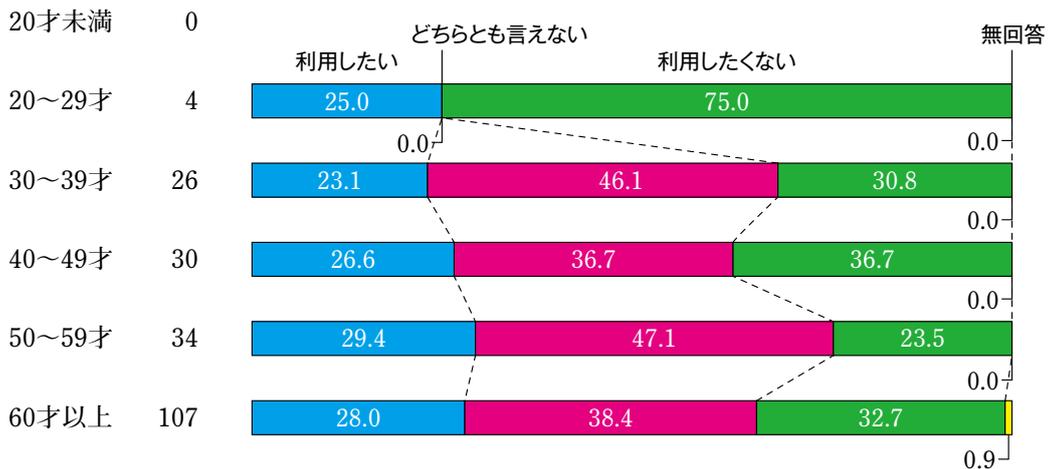
ハ. 利用したくない



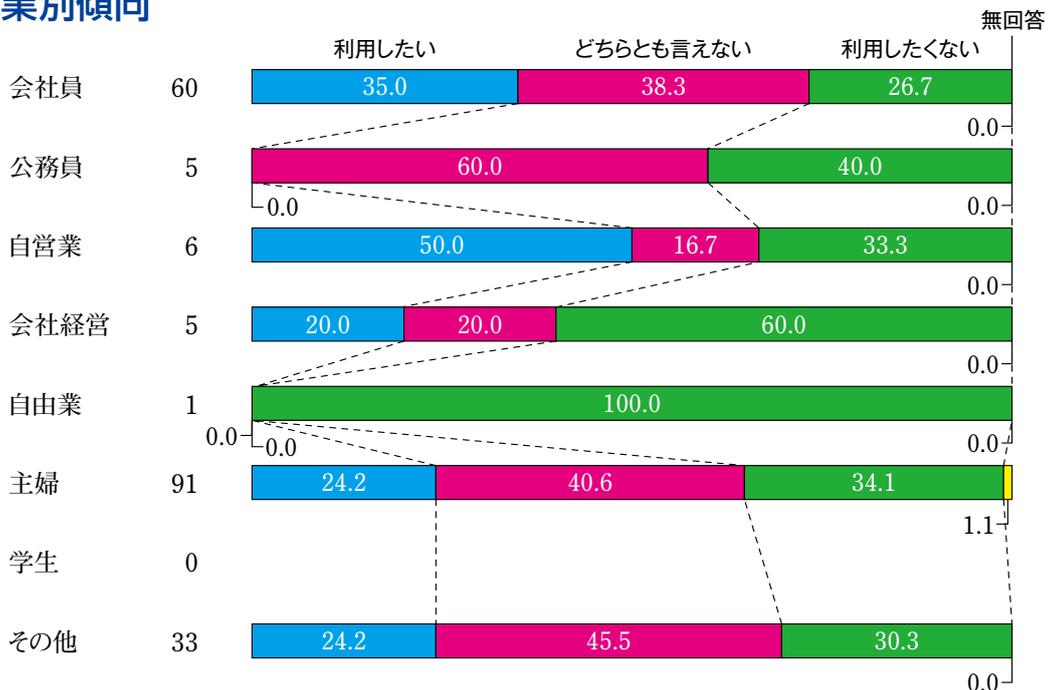
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問10.

「相乗りタクシー」同じ方向に移動したい人と相乗りすることで通常料金の7割～8割ほどの料金でタクシーを利用することが出来る制度ですが、どのように思いますか？

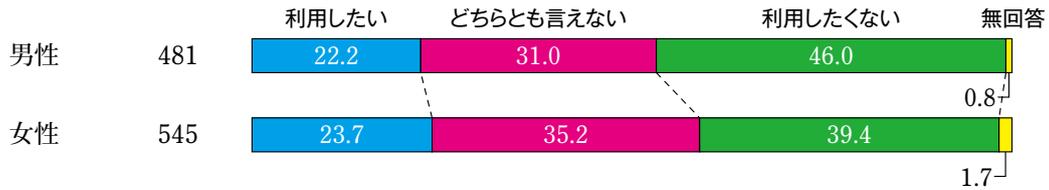
イ. 利用したい

ロ. どちらとも言えない

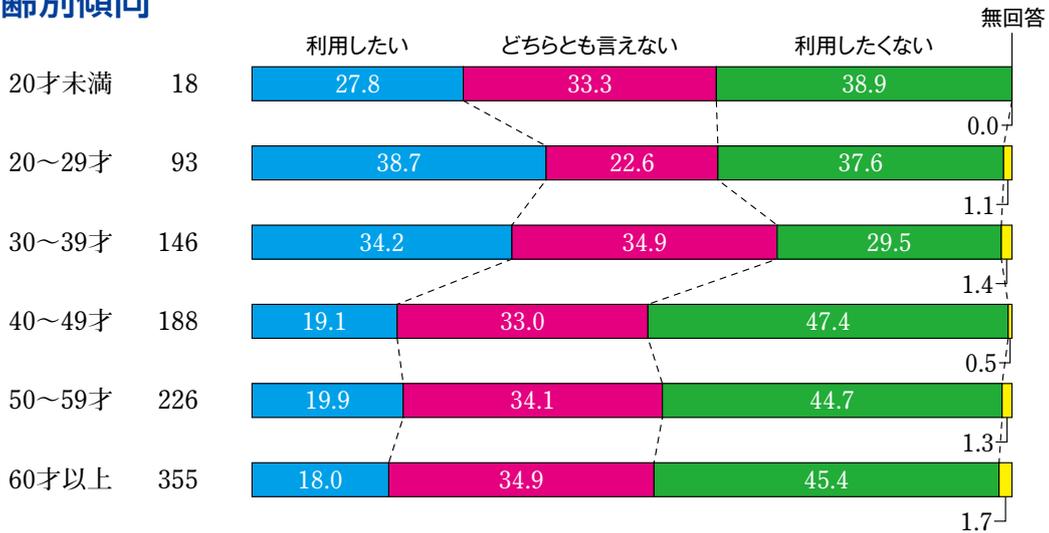
ハ. 利用したくない



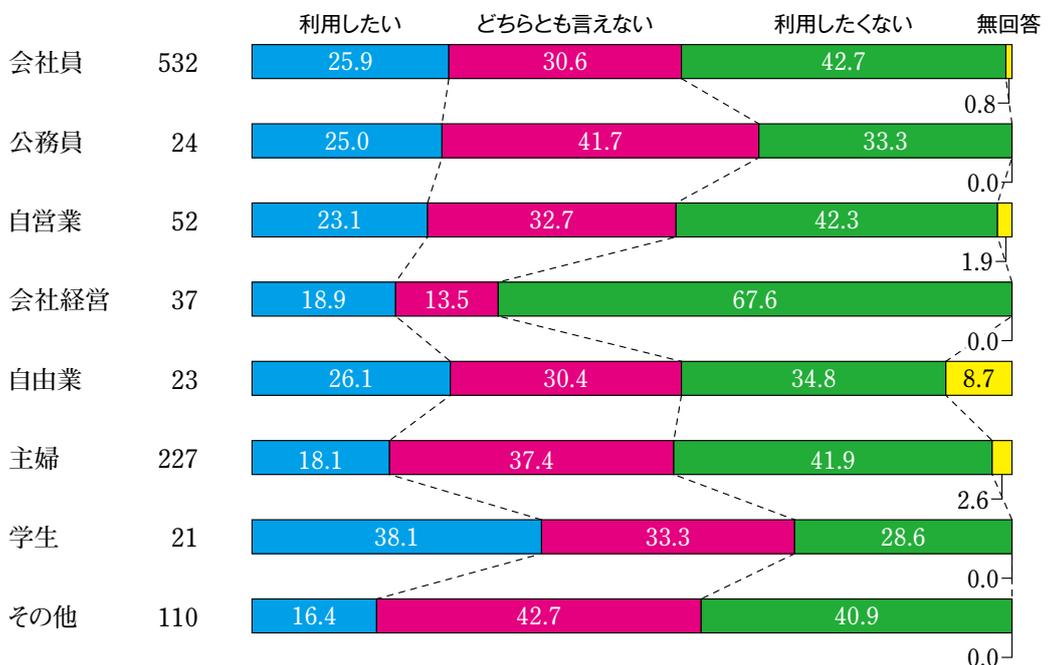
男・女別傾向



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

■相乗りタクシー

- * 相乗りタクシーはバスだと思えば違和感が無いかもしれないが、狭い空間で他人と一緒にだと少し気まずいかなと第一印象で感じた。終電を逃したときに、長蛇の列を待つくらいならよいかもしれない。(30才代女性)
- * 電車の事故・台風など震災時のような交通手段がなく利用者が多い場合は、致し方なく、困っている者同士で相乗りもアリかとおもいますが、平时に利用したいとは思いません。また、納得感ある料金体系にすることも重要かと思えます。(40才代女性)
- * 相乗りタクシーは賛成一応しますが、一人目のお客の同意が必要かと思えます。救急、災害に対してはこれを認めたいと思えます。(60才以上男性)
- * 相乗りタクシーに関しては、料金が7割としても時間がすごくかかってしまうことや知人で同じ方向の場合の方がよっぽどメリットがあるので、あまり魅力は感じません。(30才代男性)

■ドライバーの態度、接客マナー

- * 必要以上の接客は望みませんが、返事だけはキチンとしていただけると気持ちよくすごせます。(60才以上性別不明)
- * 私は車椅子使用者です。今日5日(タクシーの日)に乗車した運転手さんは2度目でした。以前乗車した際、車椅子ごと乗車できるのですが、講習会では勉強したがまだ実践したことがないとおっしゃっていました。偶然に今日2回目の乗車で「時間はありますか?」と聞かれ「はい!」と「今日、車椅子ごと乗車してみませんか?」と聞かれ「はい!」と私も一度体験したかったので「是非お願いします!」と。運転手さんは汗だくになりながら(時間もかかりましたが…)発車し目的地に到着。乗り降りする際、スロープのスペースが必要とか!発車までの時間短縮できたらと思いました。乗車中は乗り心地も良く、ただただ運転手さんの気遣いと勉強熱心さに心打たれ、気持ちの良い体験をさせていただきました。ありがとうございます。(60才以上女性)
- * 今日、初めて女性タクシードライバーの方のタクシーに乗りました。接し方や対応がよく、とても親切だったので、また利用したいと思えました。今までは臨時の時や、他に手段がない時の利用でしたが、スマホで気軽に乗れるアプリも教えてもらったので、使ってみたいと思えます。(40才代女性)
- * 運転手さんの人となりによって、乗らなければ良かったと思う時もあります。話をしすぎる方もぶっきらぼうな方も乗っていて、とてもつらいです。運転手さんの質の向上をお願いしたいです。(50才代女性)
- * 最近は運転手さんの対応もとても感じが良く、朝などは気分良く一日をスタートできます。地方などではまだまだ無愛想な運転手さんがいるので、東京のレベルの高さを感じます。今後もたくさんお世話になるので、宜しくお願い致します。(50才代女性)
- * タクシーを利用すると、レシートをくれる方と、言わないとくれない方がいます。なぜでしょうか?また、行先について復唱してくれない運転手さんが多く、伝わっているか不安な時があります。(20才代女性)
- * 子供と乗っても安心して気楽なのがタクシーだと思っている。Suicaで決済する際に子供がやりたいと言ってやらせたことが複数回ある。何回かエラーになってしまったことがあり「だから大人にやって頂きたいんですよ」と言われ、私も子も不快な気持ちになった。やり直したとしても何秒もかかるものではないし、バスと違って後ろに人も居ない。もう少し優しい接客をして頂きたいと思った。(30才代女性)
- * タクシー会社によって運転手さんの対応が色々差があるので、いい運転手さんにあたるとラッキー、はずれると残念とギャンブルみたいな気持ちになるのはできるだけ避けたいので、大変かもしれないですけど、なるべく統一して欲しい。(30才代男性)
- * タクシーは路線バスと違って、高級でグレードのある方だと思います。なので運転手の接客を良くした方が良いと思います。(20才未満男性)
- * 目的地や途中で道順などを言っても終始無言であった。目的地について料金を払っても無言を貫いた。私と妻はびっくりするとともに非常に不愉快であった。(60才以上男性)
- * 10年前より運転者の方はとても親切、安全運転で接客力はとても良く、高く評価したいと思います。やはり会社の教育が実を結んでいる事でしょう。安全を第一に頑張ってください。(60才以上女性)
- * 子どもの発熱や帰省の際はいつもお世話になっています。子連れでの乗車時はドライバーさんが気さくに話しかけて下さるだけでホッとひと息つけるので本当に有難いです。今後もよろしく願いいたします。(30才代女性)
- * 目的地に行く時は車を出す前か出してから、大まかなルートを必ず客に確認して欲しいです。(40才代女性)

■道路知識、ナビの使い方

- *ナビが付いていても使い方が分からないドライバーがやや多いという印象です。(30 才代男性)
- *道を知らない、そのせいか混雑する道を選択し高額な運賃になっても何も言わないドライバーが多くなった。(40 才代男性)
- *最近は都内のタクシーに乗ると「初心者なので道が分かりません」というドライバーが増えている。意味有る試験をやって欲しい。(50 才代男性)

■車内において、タバコ

- *車両にきつい芳香剤を撒くのは止めて欲しい。(50 才代女性)
- *たまに体臭?においがキツイ車に乗車してしまうことが…乗っている間苦痛です。運転手の体調チェック等とともに、車内の臭いチェックも運転手以外の第三者が言ってくれると改善されるのではないかと思います。(30 才代女性)
- *いかにも休憩中に煙草を吸っていたかの様に匂う車両が有り、その時はスルーして後ろの車に乗るときがしばしばあった。(50 才代男性)

■運転マナー

- *時々運転しますが、タクシー運転手の割り込みや、クラクション、気になることがあります。(40 才代女性)
- *稀に運転がひどい方がいらっしゃるのが残念に思います。スピードを出しすぎるとか危険であるという事ではなく、単に癖のようなものかと思いますが、子供などは酔ってしまう感じです。運転技術のチェックは客として乗るなどしてアトランダムにされるべきかと思います。(50 才代女性)

■料金

- *距離がワンメーター以下の短い距離の乗車は気おくれがして乗りにくかったのですが、短距離も利用できるようになって重宝しています。(60 才以上男性)
- *高齢者にとって、タクシー代は必要経費と考えている。したがって、都の初乗り 410 円は今後も継続して欲しい。迎車料金 300 円は適切か?もう少し低くしてもらえると有難い。(60 才以上女性)
- *同じ道を利用しても、タクシーの運転手さんによって料金が違うので、安く行ってくれた時は感謝しますし、高いと運転手さんがあまり良くないなーと思ってしまいます。定額制度ならばもっと利用してもいいかなと思います。(40 才代女性)
- *タクシー料金の初乗りが 410 円になってから、以前より乗る回数が増えました。とても快適であり便利です。これからも乗る側の事重視でよろしくお願いします。(50 才代女性)

■配車

- *現在は各会社毎に配車をされていると思いますが、私共高齢になりますと、なるべく早い配車を望みます。それには、一括した配車システムがより便利かと思います。(60 才以上女性)
- *最近はタクシーアプリで呼ぶことが多いのですが、すぐに来ていただけるし、とても丁寧な対応をしてくださいます。とても助かっております。今後も宜しくお願いします。(20 才代女性)
- *タクシーアプリで事前予約をしようとしても、いつも予約がいっぱいですと出て不便です。空港や学校行事など事前にわかっていて、必ず利用したいのに電話でも予約いっぱいと言われます。予約枠を広げて欲しいです。また、アプリで中々つかまりません。アプリの利便性をもっと高めてください。(40 才代女性)
- *配車アプリをよく使うが、できれば車種を指定したい。体調が悪い時、ベビーカーを入れる時、高齢や足の不自由な人と乗る時、ロンドンタクシー型がとてもよいので。あと、バンタクシーも選べると嬉しい。(30 才代女性)
- *荒天時にこそ特に通勤など、のっぴきならない用件でタクシーを利用したいのに、そういう時には電話してもまず通じない。通じても、配車ができない等、いつも困る。改善して欲しい。(60 才以上女性)

■育児支援タクシー

- *陣痛タクシーを登録したけれど、行先と行き方を聞かれたので、陣痛タクシーの意味があったのかとちょっと疑問に思いました。(30 才代女性)

- *陣痛タクシーで利用させていただき、出産後もベビーカーでバスに乗るのも混んでいると申し訳ないので利用することが増えました。今の料金でもサービスを考えると高くはないのですが、“昼間で子供連れで割引き”などの特典があるともっと利用したいなと思います。(30才代女性)

■車種

- *最近ではジャパントクシーが気に入ってます。車内が広いので。(60才以上女性)
- *ジャパントクシーは乗りやすいが、シートがすべるのを何とかしてほしい。(40才代女性)
- *新型の車両への切り替えを早めをお願いしたい。乗り降りの利便性が全く違う。(60才以上男性)
- *最近増えている、背の高いタクシーをもっと普及させてほしい。乗降し易いし、車内も広く快適。(30才代女性)
- *夏は特にタクシーを利用させていただいております。特に新しいタクシー車種の乗り心地がとても良いです。来年に向けて増えていくのがとても良いと思います。(60才以上女性)

■表示

- *空車が遠方からだと見にくいので、分かりやすくなる方法があれば有難い。(40才代男性)
- *優良タクシーに乗れたらいいと思うが、実際に流しのタクシーや乗り場では早くつかまったタクシーに乗ってしまう。もっと外から優良タクシーが見分けやすければ選んで乗るかもしれない。(20才代女性)

■支払い方法

- *全てのタクシーで電子マネーが使えるようにしていただけるとありがたいです。(40才代女性)
- *スマホアプリ決済の展開加速をお願いします。(40才代男性)

■その他

- *短い区間ですが、利用させて頂いています。耳が遠いので皆様もう少しこちらを向いて話かけてくれると大変助かります。(60才以上女性)
- *タクシーに乗った時、車内の温度は高いか低いかと聞いて下さる運転手さんにお会いする時は嬉しく思います。(60才以上女性)
- *乗務員の質が向上してきて快適に利用が出来るようになってきました。とても素晴らしいことと思います。安全のためにも後部座席のシートベルトは必要です。(60才以上女性)
- *深夜、女性一人だとあからさまに乗車拒否や、そもそもタクシーが止まらないことが多い。男性に止めてもらうことは何度もあるし、譲ってもらうこともある。これについては本当になんとかしてほしい。(40才代女性)
- *タクシーを利用する時に「この運転手は大丈夫かな」と思いながら手を挙げていますが、いつになったらこうした状況が無くなるのでしょうか。お金を払ってサービスを受けるのに、運転手によっては嫌な思いを抱きながら、早く目的地に到着することを願っているのが現状ですが、まともなサービスが提供出来ない運転手が一日も早く居なくなることを願っています。ぜひ、有効な対策をおとりいただきたく、よろしく願いいたします。目的地を告げたら舌打ちをしたり、無言でも乱暴な運転をする運転手が少なからずいるのが現状です。(50才代女性)
- *女性のタクシードライバーがもっと増えてもらえたらうれしいです。また、子供も乗りやすいタクシーがあると良いなと思います。(30才代女性)
- *車椅子を折りたんで後ろのトランクに乗せたとき、車種によって上部のカバーが閉まらない時、たまたまロープを持参していない運転手さんがいます。今日では各営業所の方針にて、サービスの向上、親切は行き届いています。車椅子利用者には大変助かります。本当にありがとうございます。(40才代男性)
- *車内カメラがついている車が多く、安心して乗れる。(40才代女性)
- *早朝、父の具合が悪くなり病院へ連れて行きたかったのですが、いろいろなタクシー会社に連絡してもつながらなかったり、配車出来ないと言われてたりして、結局どうにか駅まで連れていき、40分待ってタクシーに乗ることが出来ました。アプリ等便利になっていますが、高齢者には不便に思います。緊急の場合にすぐ対応してもらい、高齢者に優しい値段設定と対応をお願いします。(40才代女性)
- *時々、運転手さんによって「車内の温度は大丈夫ですか？」などの気配りがお出来になれる方がいらっしゃいます。その様な方をその場で評価でき、会社に伝わる何かがあると良いと思います。(40才代女性)

- *ポイントカードがあれば今よりもっと利用しちゃうかも！ (50才代女性)
- *丁寧な接客をしてもらおうと次もこの会社のタクシーに乗ろうと思えます。また、逆もあります。東京のタクシーに乗る際は、1時間程度乗っている事が多いので、車内の清潔さや臭いも気になります。1番は運転技術ですね。乗っていて安心の出来る運転でなければ途中で乗り換えるようにしています。 (30才代女性)
- *犬をキャリーに入れて駅まで、という時にタクシーを利用するのですが、迷惑そうな対応をされることは一度もなく、自分も犬を飼っているのですよ～と言って下さるドライバーの方が殆どなので助かります。 (60才以上女性)
- *高齢ドライバーの事故が社会問題化している中、やはり運転手さんにご高齢だと不安になるときがあります。 (40才代女性)
- *普通のタクシーに乗ると、いつも母は自動ドアから乗って、運転手さんの真後ろの席に移動する際、床が盛り上がってる部分を越えるのにいつも苦勞しています。親切な運転手さんは母を右のドアのロックを外し降ろしてくださいます。それはとても助かります。 (60才以上女性)
- *ラジオを聞いて運転する方がいます。つけても良いか確認してほしい。 (50才代男性)
- *安くあることは良いと思うが、だからと言ってただ乗れば良いものでもないと思う。少し高くあってもサービスが良かったり、きれいでゆったりとできた方が良い。 (50才代女性)
- *時に「むっつり」した運転手さんの車に出会うこともあります。その時は一寸困りますが、人間ですからね、そういう時もあるでしょう。でも「有難う、助かりました！」と言って降ります。毎日お願いをする時もありますから、タクシーあつての生活ということになります。どうかよろしくお願いします。 (60才以上女性)
- *運転が下手だったり乱暴な車に乗ってしまった時は本当にイヤだ。高齢な運転手で、反応が遅く、自転車に気づいて急ブレーキをかけた時は恐ろしかった。接客も含め、運転手のレベルアップに期待する。 (60才以上女性)