

2025年度(第34回)

**タクシーに関するアンケート調査結果**

# 調査方法

■目的	タクシー利用者の利用状況・利用動向の把握 タクシー利用者の満足度・評価の把握 タクシー利用者のタクシーへの要望の把握
■調査対象	各社の配車アプリ及び無線による配車、各タクシー乗り場等からの利用者
■調査期間	2025年7月30日～8月5日の7日間 (但し、QRコードによるWEB調査は8月31日まで)
■調査地域	都内23区及び武藏野市・三鷹市(東京都特別区・武三交通圏) 三多摩地域(北・南・西多摩交通圏)
■調査方法	<p>①東京都特別区・武三交通圏 会員事業者のタクシー利用者へ乗車時にアンケート用紙を直接配布し、後日郵送による回答の協力をお願いしました。</p> <p>②北・南・西多摩交通圏 会員事業者のタクシー利用者へ乗車時にアンケート用紙を直接配布することに加え、主要なタクシー乗り場においても利用者へ直接配布し、後日郵送による回答の協力をお願いしました。 (WEB調査について) 上記両交通圏において、QRコードをアンケート用紙及びアンケート封筒、アンケートと一緒に配布した除菌ウェットティッシュに付して、WEBからもアンケートに回答できるようにするとともに、タクシー車内タブレット端末の広告枠を使用してQRコードを表示し、そこからも回答できるようにしました。</p>
■配布枚数	16,000枚
■回答数	①東京都特別区・武三交通圏：1,772件 ②北・南・西多摩交通圏：564件 合計：2,336件  〈調査方法による内訳〉 ・アンケート用紙からの回答：1,765件 ・QRコード(WEB)からの回答：571件
■集計の方法・注意事項	<ol style="list-style-type: none"><li>回答者を性別・年齢別・職業別に集計しております。</li><li>集計内容は下記の理由により、回答者(性別・年齢別・職業別)の合計数に若干の差が生じております。<ul style="list-style-type: none"><li>性別・年齢・職業の欄においていずれかを無回答にしている方。</li><li>各設問の中で無回答がある方。</li></ul></li><li>複数回答をお願いしている設問は、各設問の回答数が「アンケート回答者数」を上回る場合があります。</li></ol>

# 調査結果の概要

本アンケート調査の集計にあたり、ご回答をいただいた皆さまのご協力により、貴重なデータやタクシー業界へのご意見を賜りましたこと、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年から開始し34年目を迎えることとなりました。

今回のアンケート調査では、新たに問10でどのような時にタクシーの手配が難しいと感じたことがあるかについて調査いたしました。また昨年に引き続き、問9「日本版ライドシェア（自家用車活用事業）」の利用状況及び問11タクシーが不足していると感じたことがあるかについても調査しています。

回答者全体の内訳について、特別区・武三交通圏と三多摩交通圏を比較したところ、男女合計年齢別比率の60才以上では、特別区・武三交通圏が33.0%に対し、三多摩交通圏では、48.6%と三多摩地区が高く、職業別比率では、会社員が特別区・武三交通圏で57.3%に対し、三多摩交通圏では44.2%と低く、その代わりに三多摩交通圏の主婦が25.0%と特別区・武三交通圏の15.3%の約1.6倍の比率となり、交通圏ごとにタクシー利用者層の割合が異なっていました。

なお、アンケート調査の詳細につきましては、3ページ以降にまとめていますのでご覧ください。

本アンケート結果を踏まえ、今後とも、皆さんに愛されるタクシーとして、より身近で便利なタクシーを目指して参りますので、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？

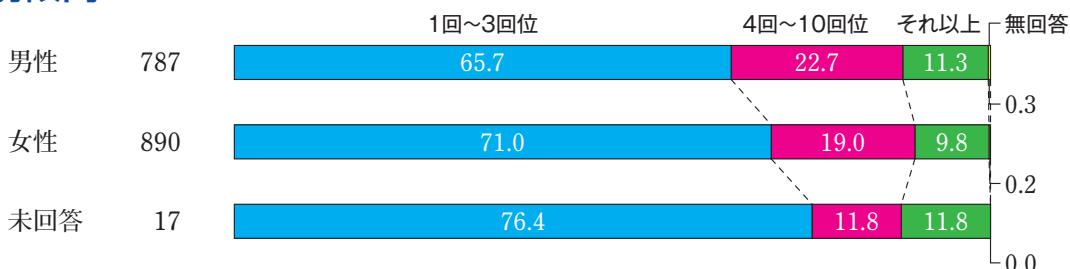
イ. 1回～3回位

ロ. 4回～10回位

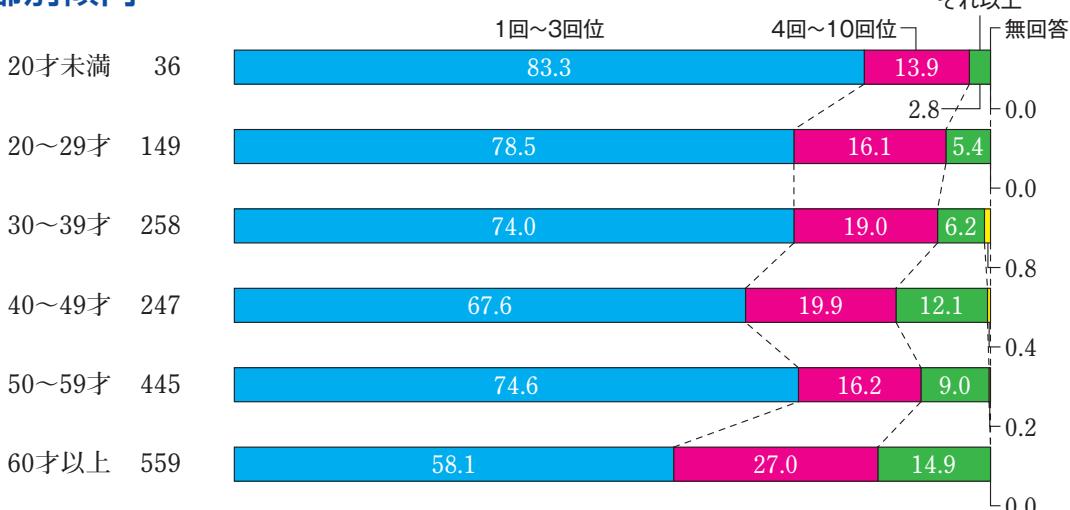
ハ. それ以上



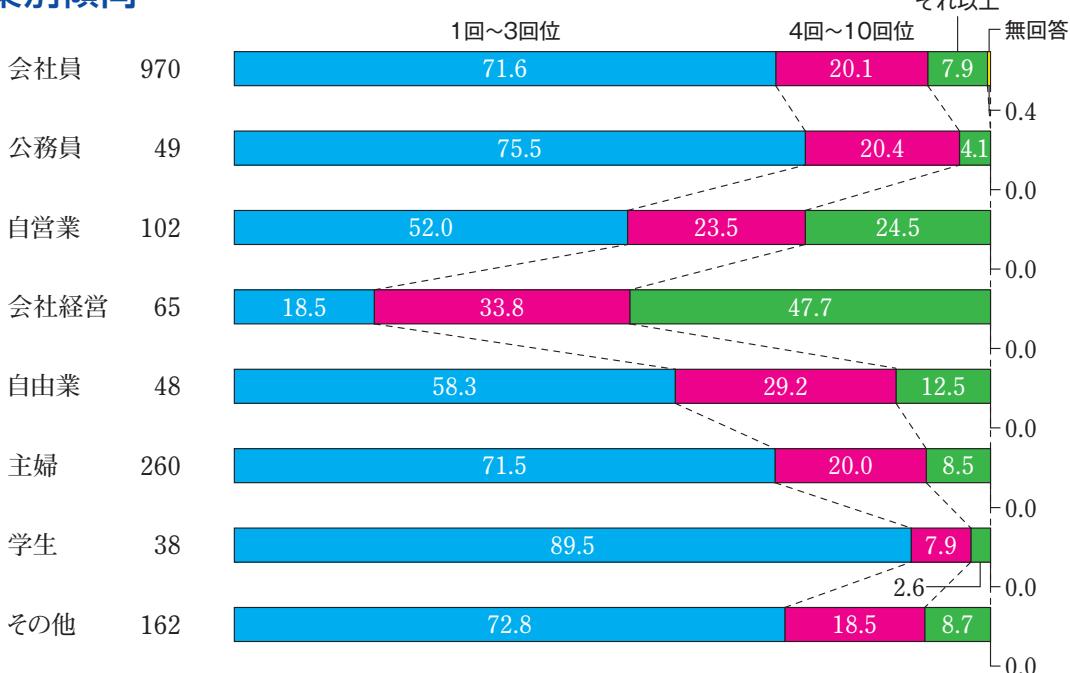
## 性別傾向



## 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

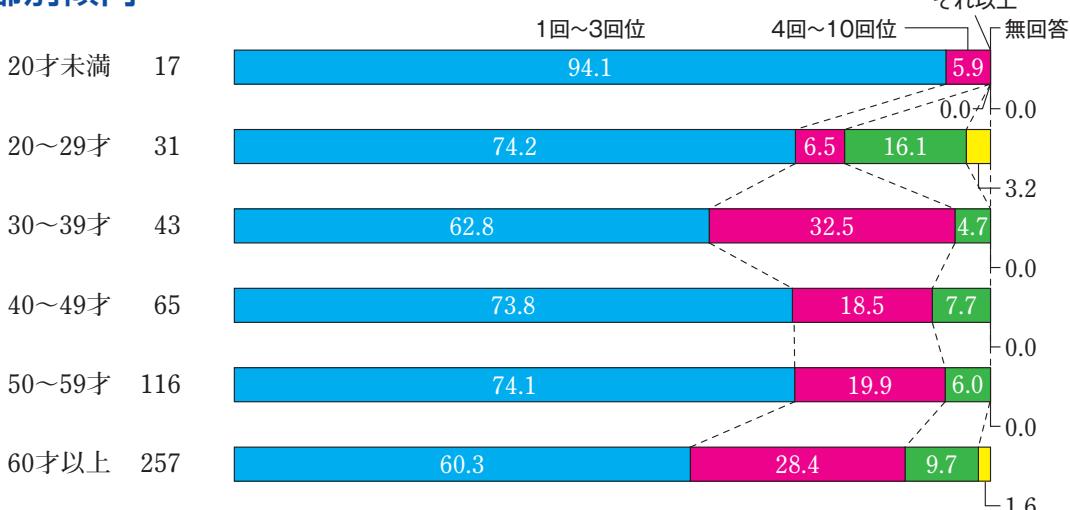
ハ. それ以上



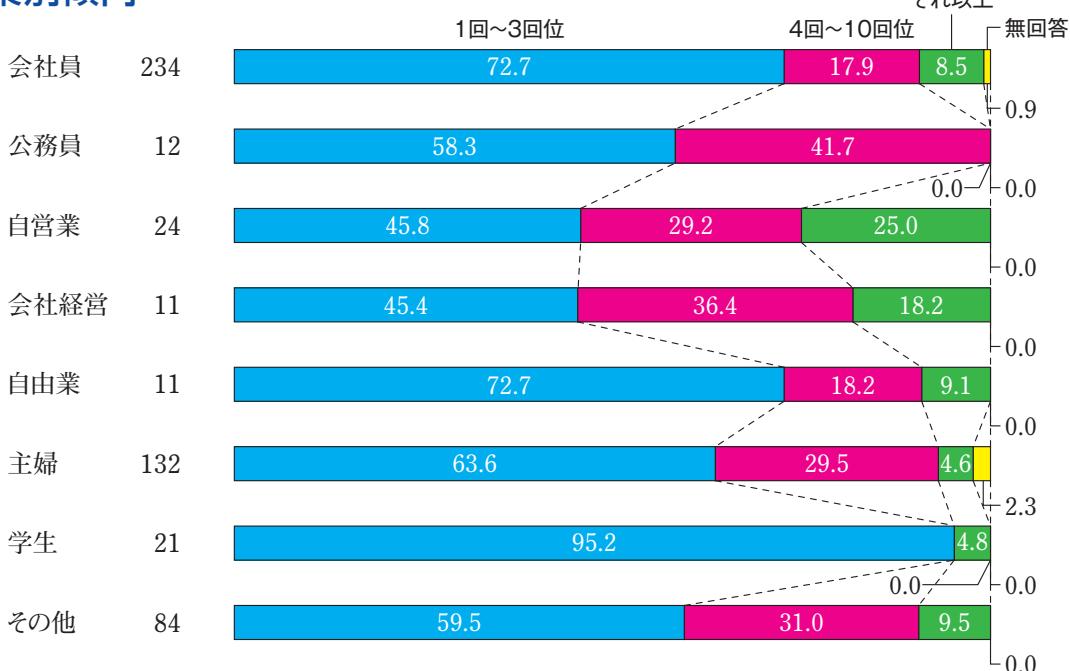
## 性別傾向



## 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

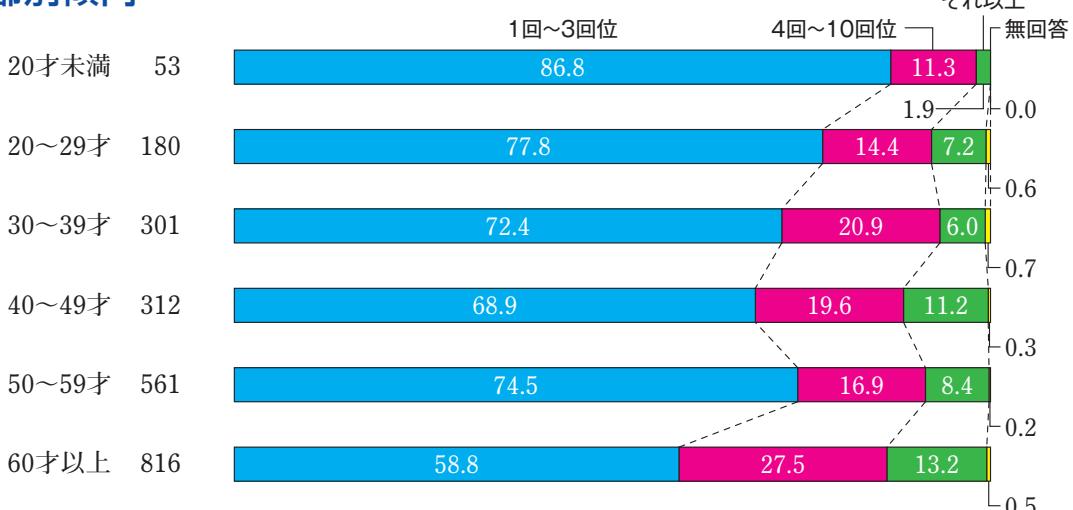
ハ. それ以上



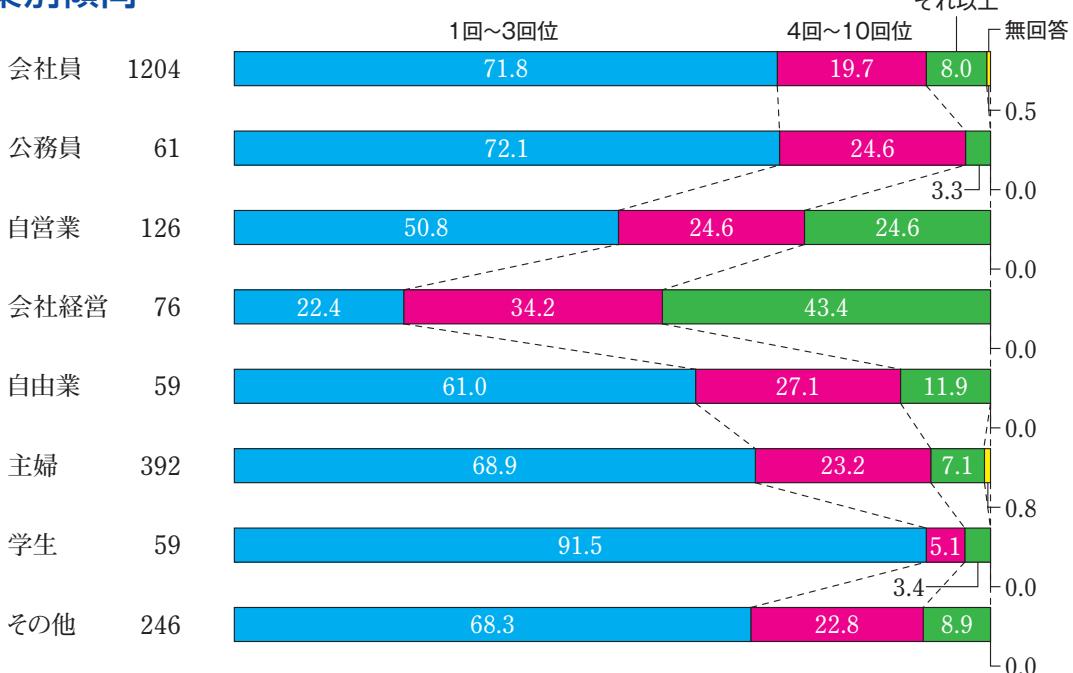
## 性別傾向



## 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～9時

ロ. 9時～12時

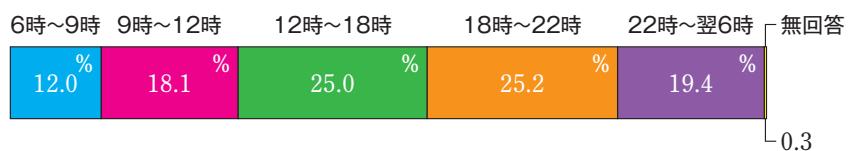
ハ. 12時～18時

二. 18時～22時

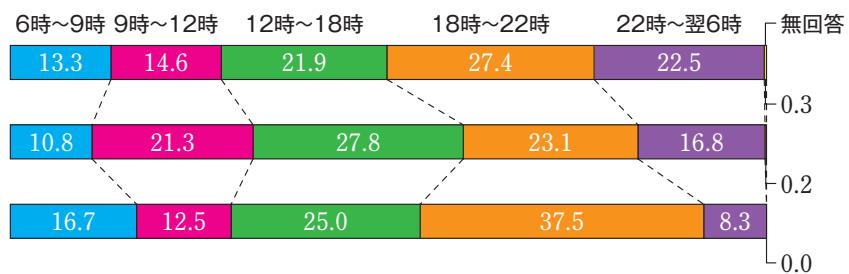
ホ. 22時～翌6時

**合計**

2413

**性別傾向**

男性 1118

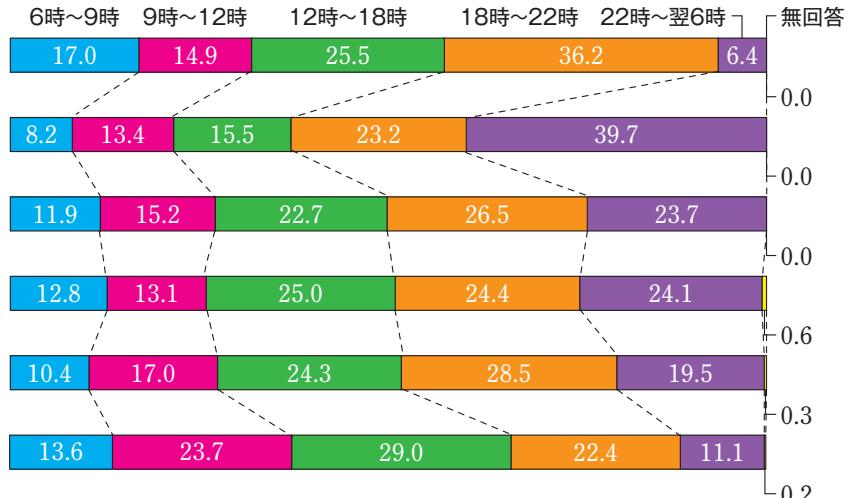


女性 1271

未回答 24

**年齢別傾向**

20才未満 47



20～29才 194

30～39才 388

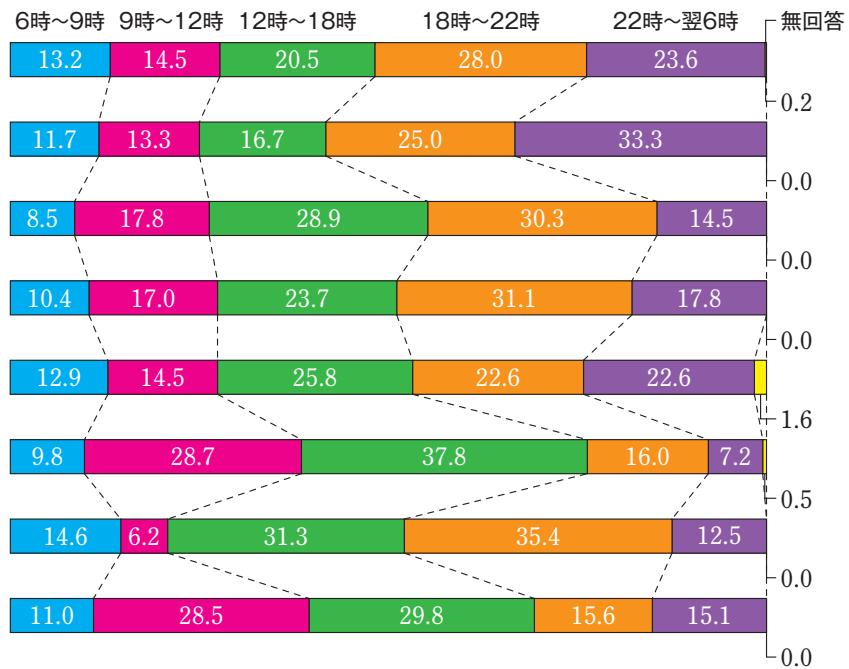
40～49才 344

50～59才 622

60才以上 818

**職業別傾向**

会社員 1362



公務員 60

自営業 152

会社経営 135

自由業 62

主婦 376

学生 48

その他 218

## 問2.

主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

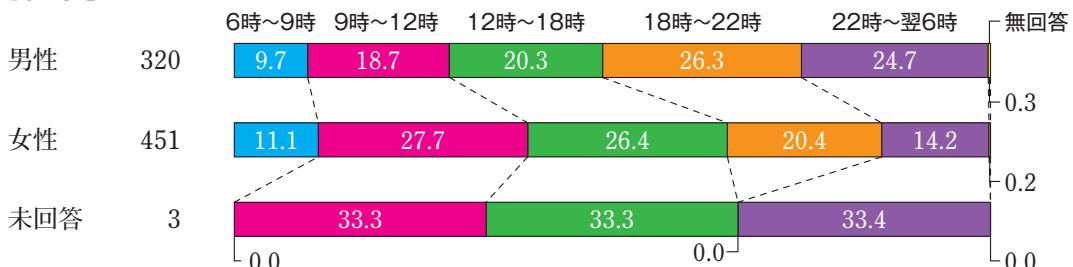
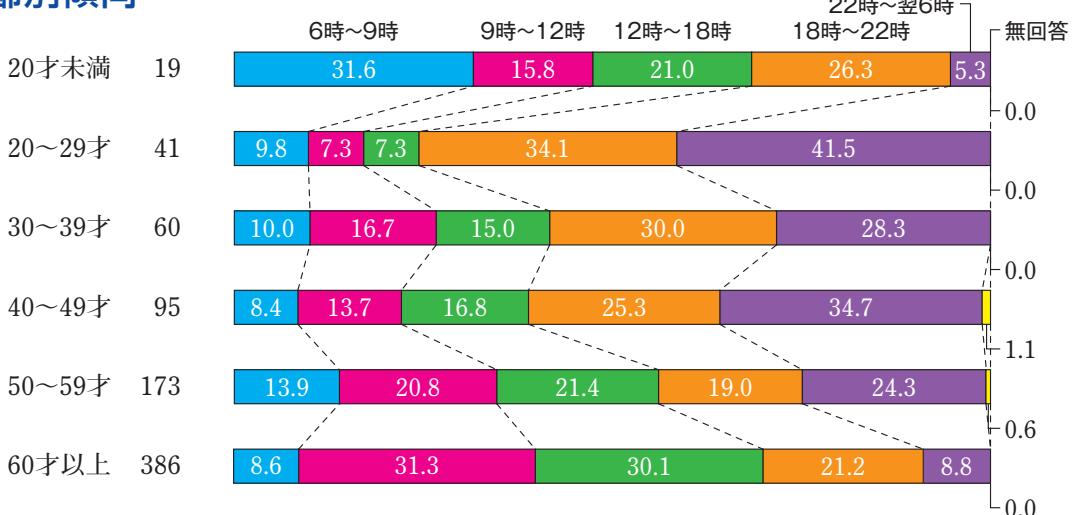
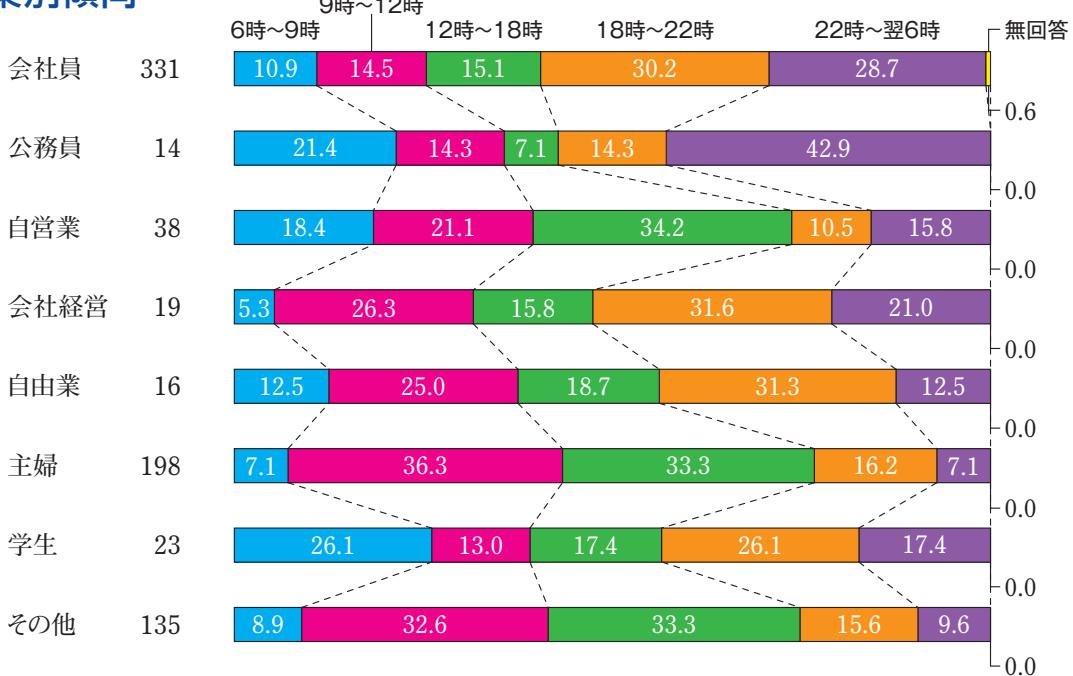
イ. 6時～9時

ロ. 9時～12時

ハ. 12時～18時

二. 18時～22時

ホ. 22時～翌6時

**合計****性別傾向****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～9時

ロ. 9時～12時

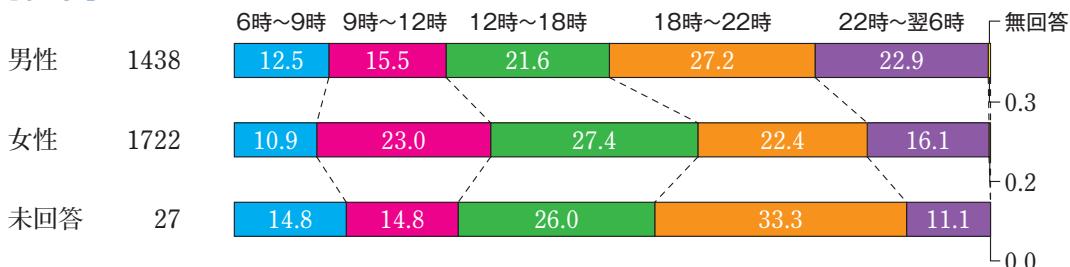
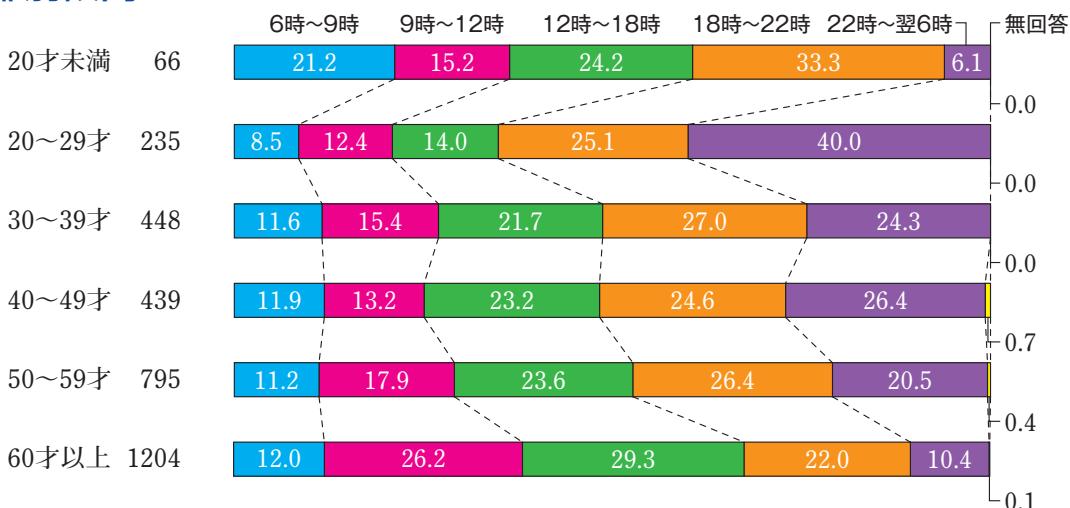
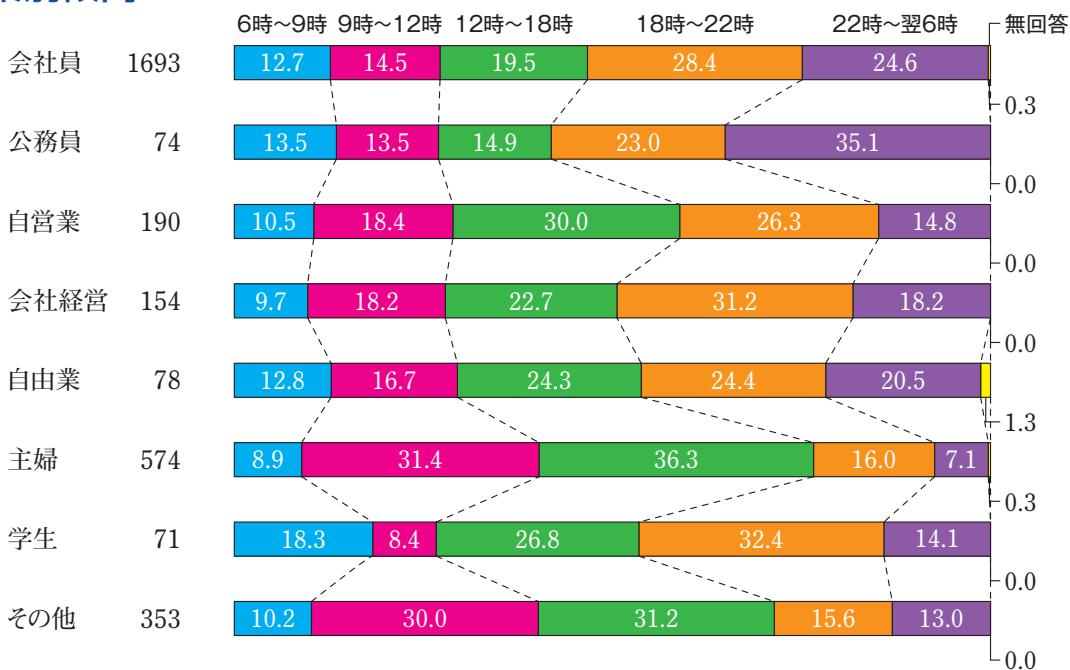
ハ. 12時～18時

二. 18時～22時

ホ. 22時～翌6時

**合計**

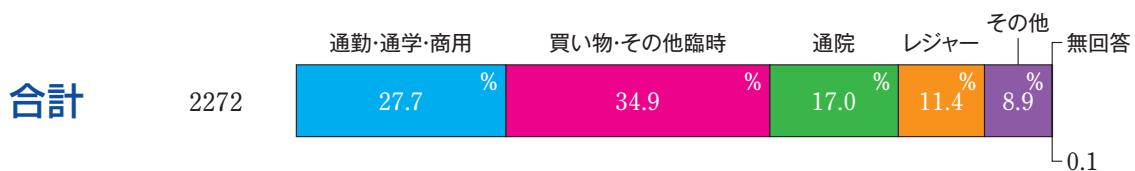
3187

**性別傾向****年齢別傾向****職業別傾向**

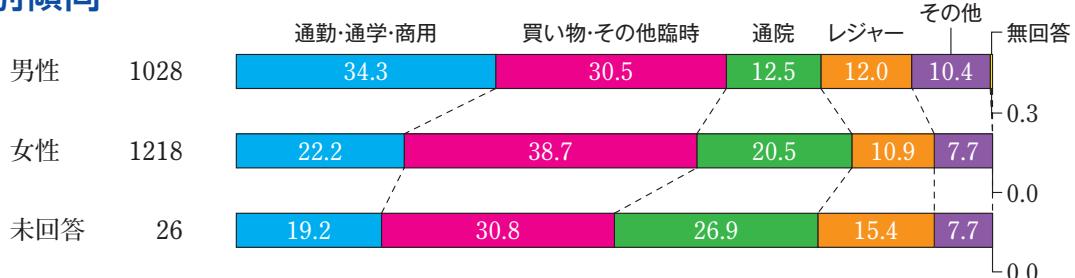
## 問3.

どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

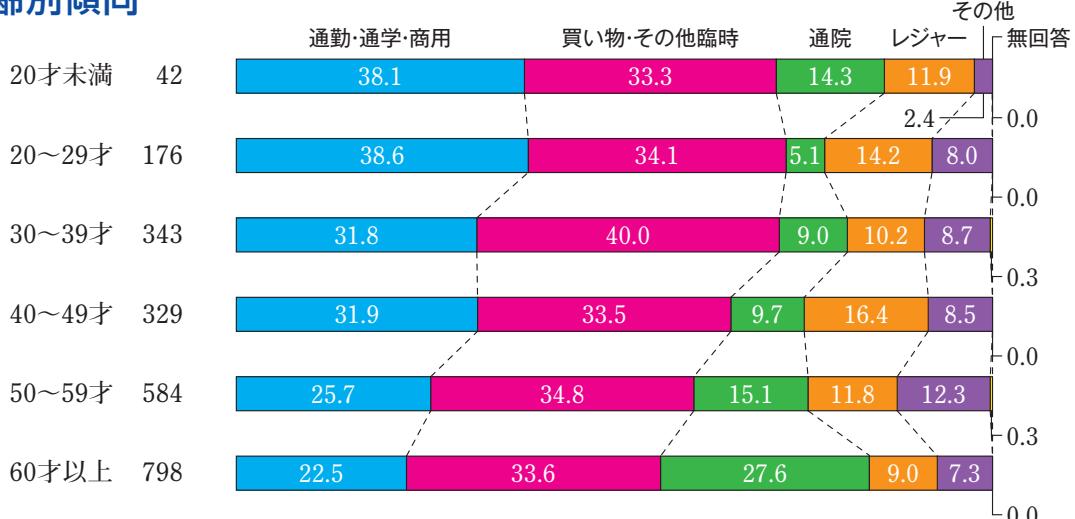
イ. 通勤・通学・商用　ロ. 買い物・その他臨時の時　ハ. 通院　ニ. レジャー　ホ. その他



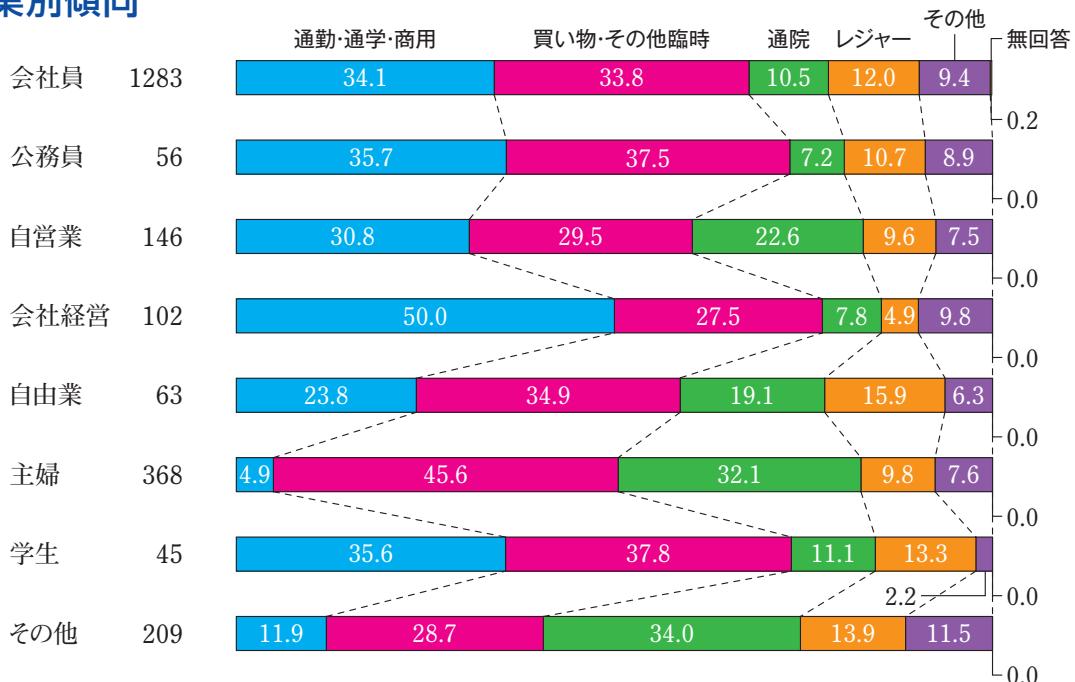
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



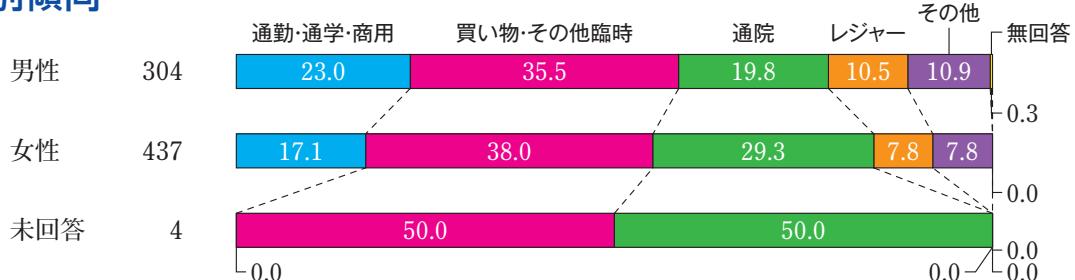
## 問3.

どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

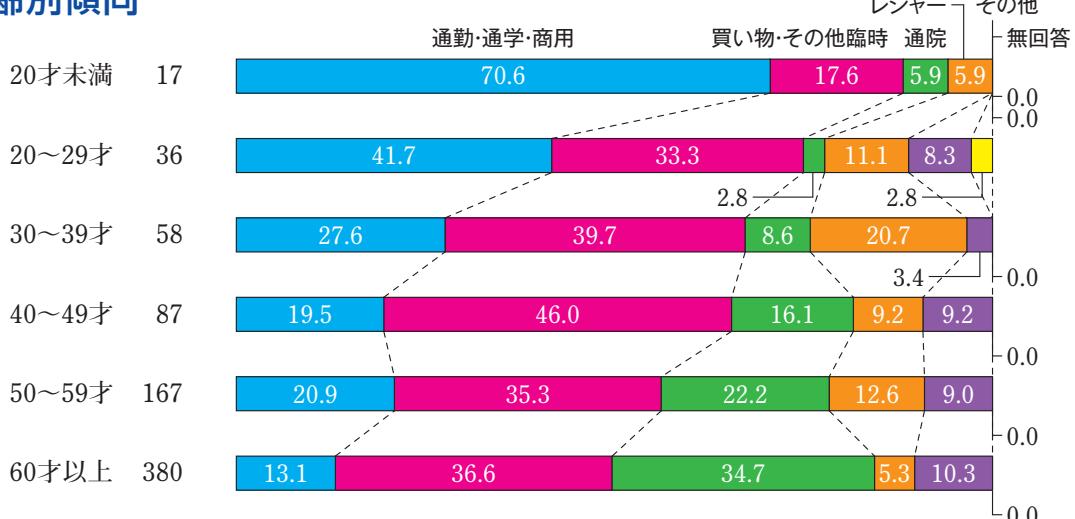
イ. 通勤・通学・商用 ロ. 買い物・その他臨時の時 ハ. 通院 ニ. レジャー ホ. その他



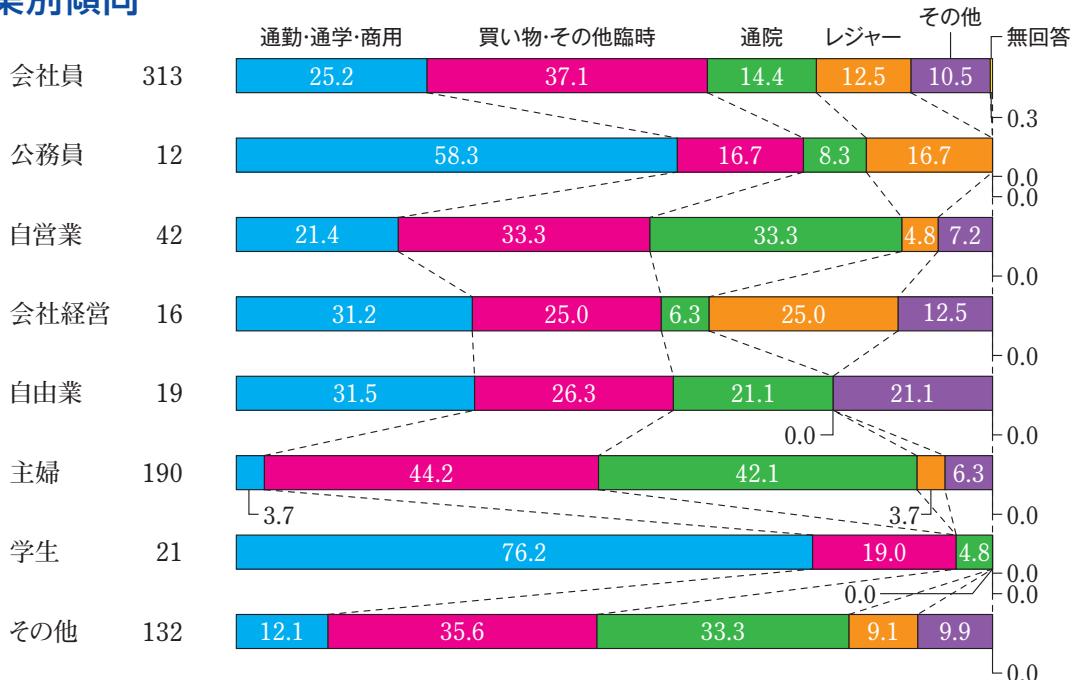
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



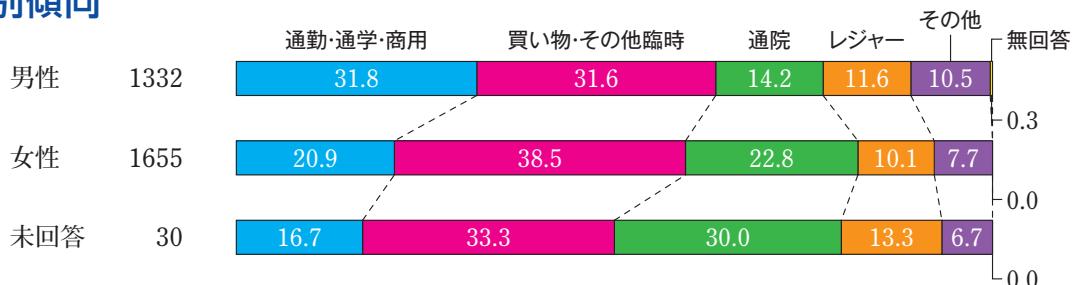
## 問3.

どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

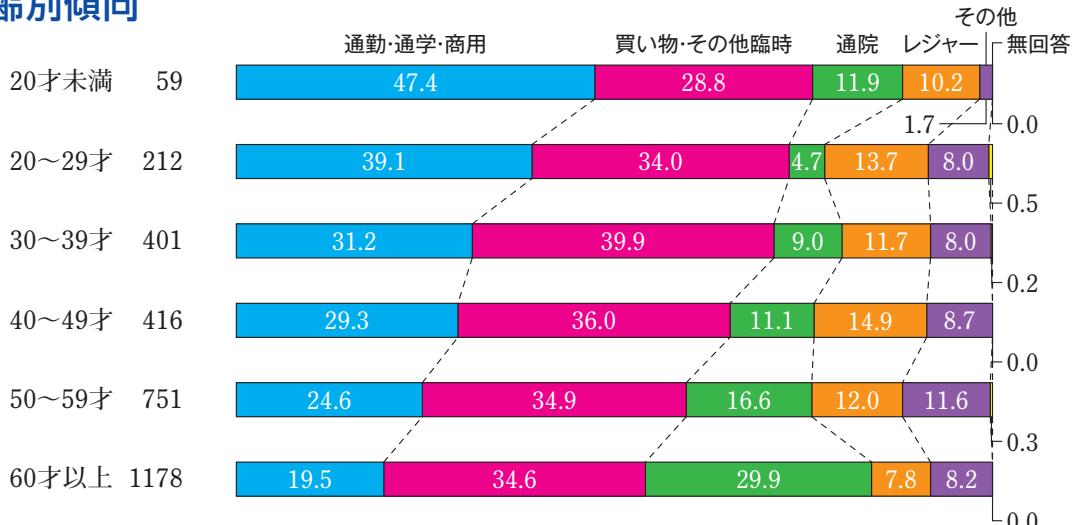
イ. 通勤・通学・商用　　ロ. 買い物・その他臨時の時　　ハ. 通院　　二. レジャー　　ホ. その他



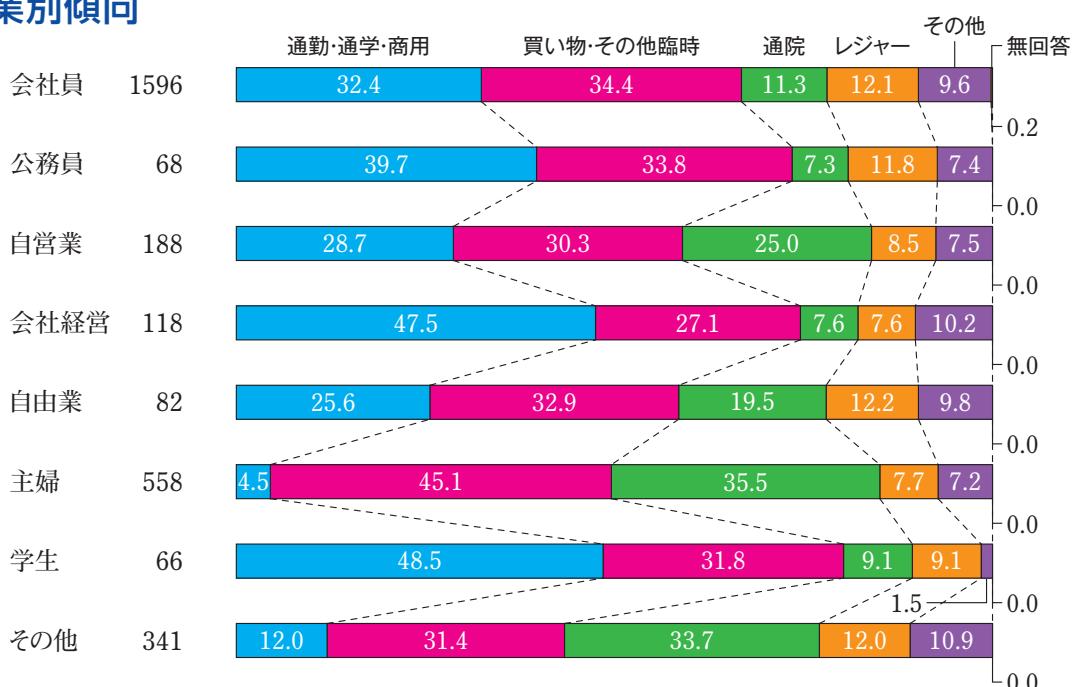
## 性別傾向



## 年齢別傾向



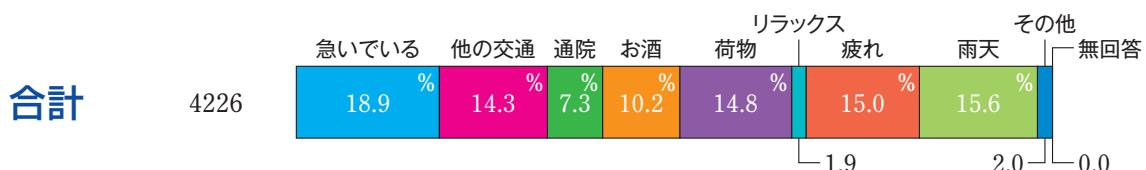
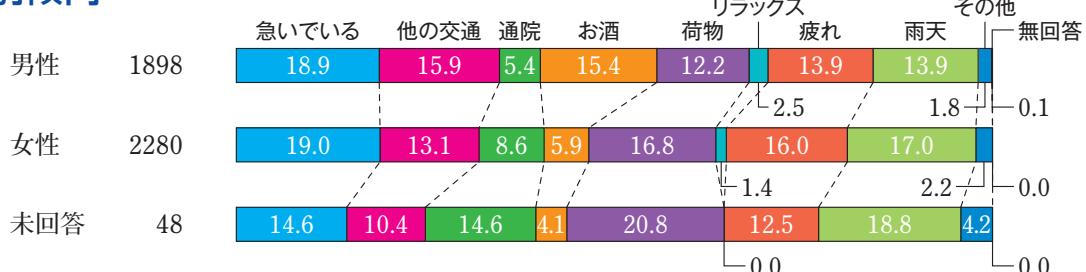
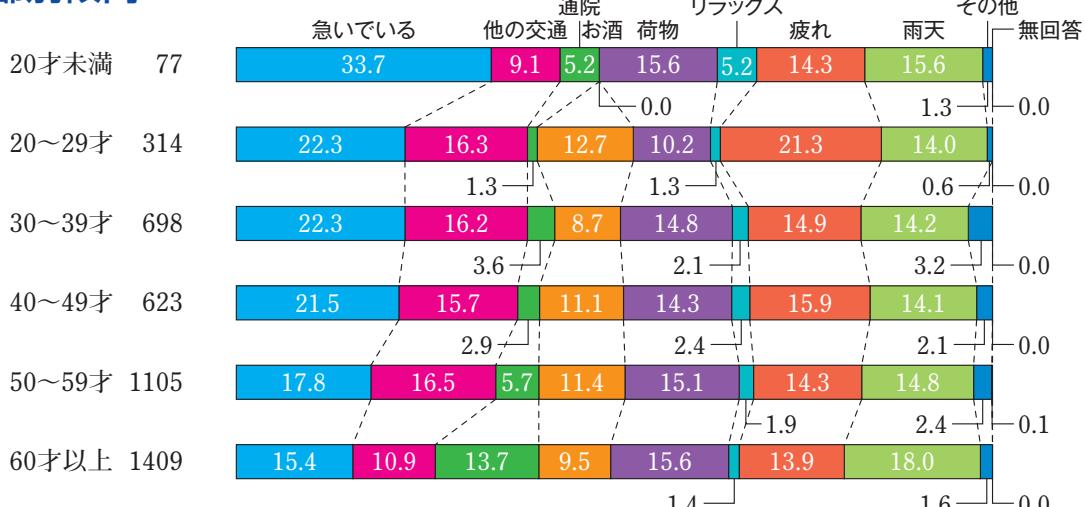
## 職業別傾向



## 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、他の交通機関を利用しにくい時 |
| 二. 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・寒い等の気象状況の時 | リ. その他                      |

**性別傾向****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、他の交通機関を利用しにくい時

二. お酒を飲んだ時

ホ. 荷物が多い時

ヘ. リラックスしたい時

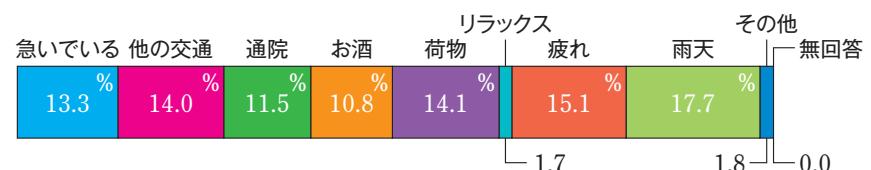
ト. 疲れている時

チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況の時

リ. その他

合計

1370



## 性別傾向

男性

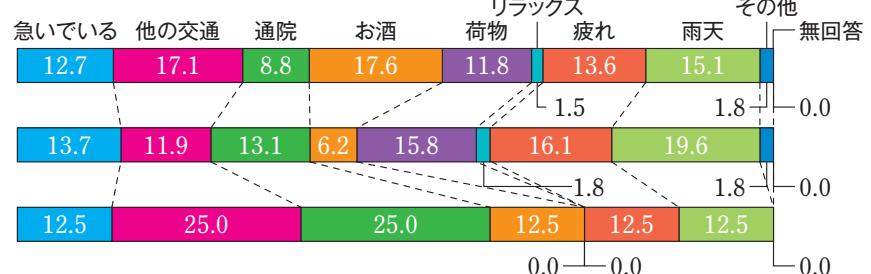
544

女性

818

未回答

8



## 年齢別傾向

20才未満

21

20~29才

72

30~39才

106

40~49才

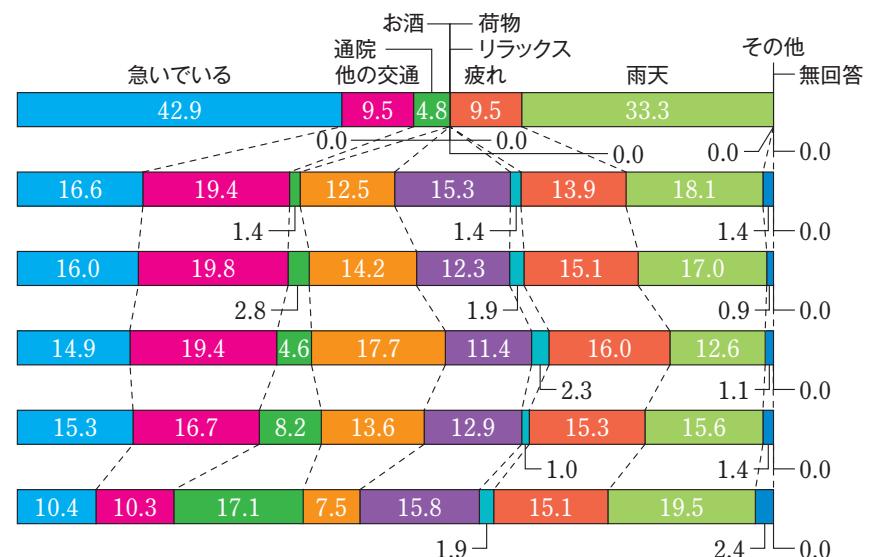
175

50~59才

294

60才以上

702



## 職業別傾向

会社員

579

公務員

23

自営業

74

会社経営

30

自由業

31

主婦

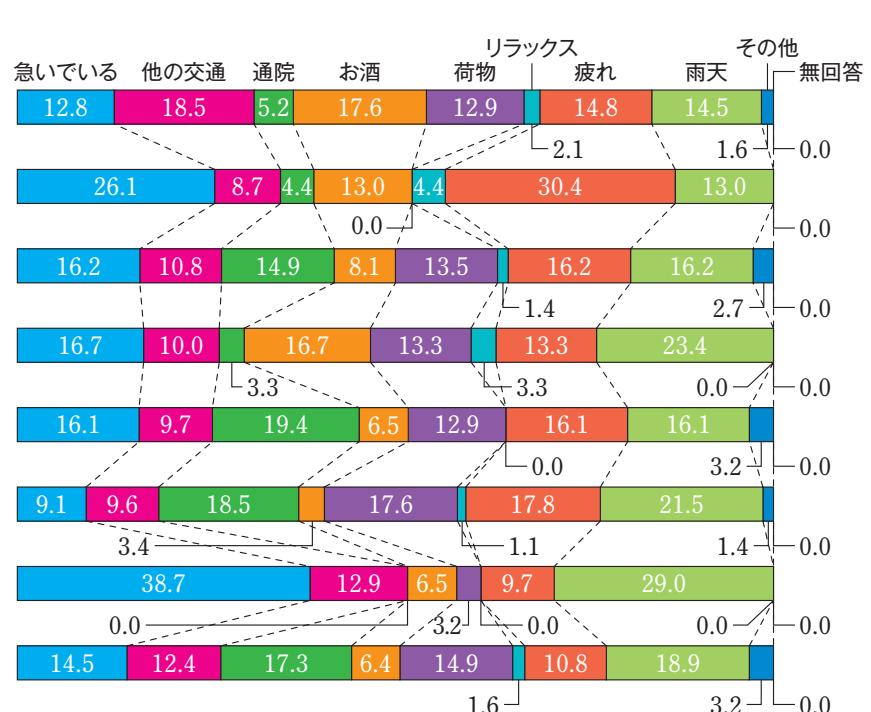
353

学生

31

その他

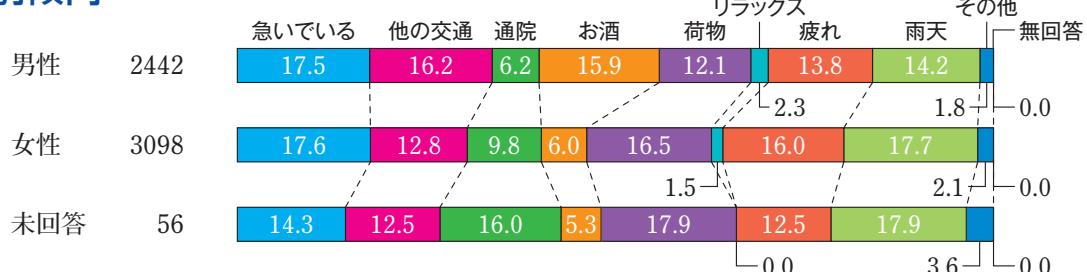
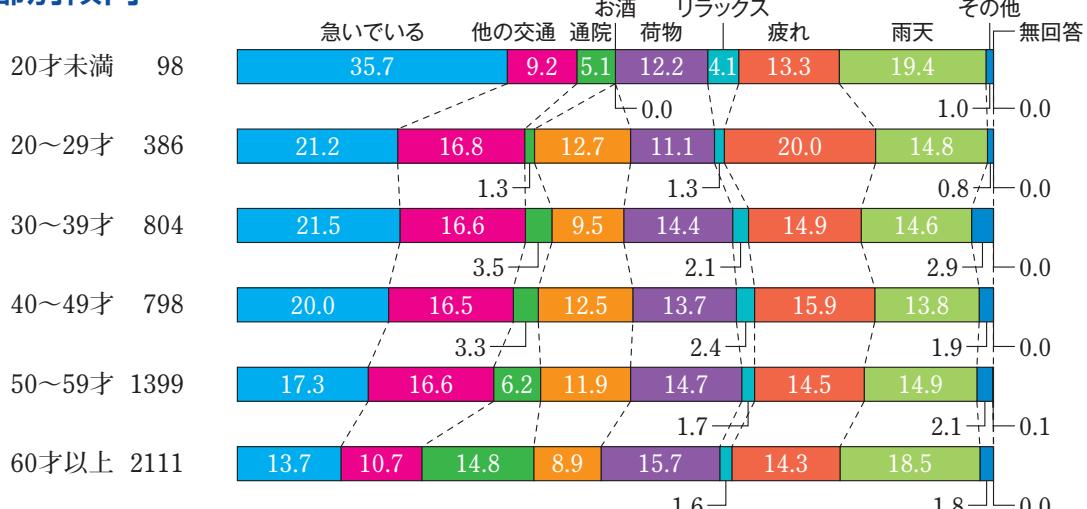
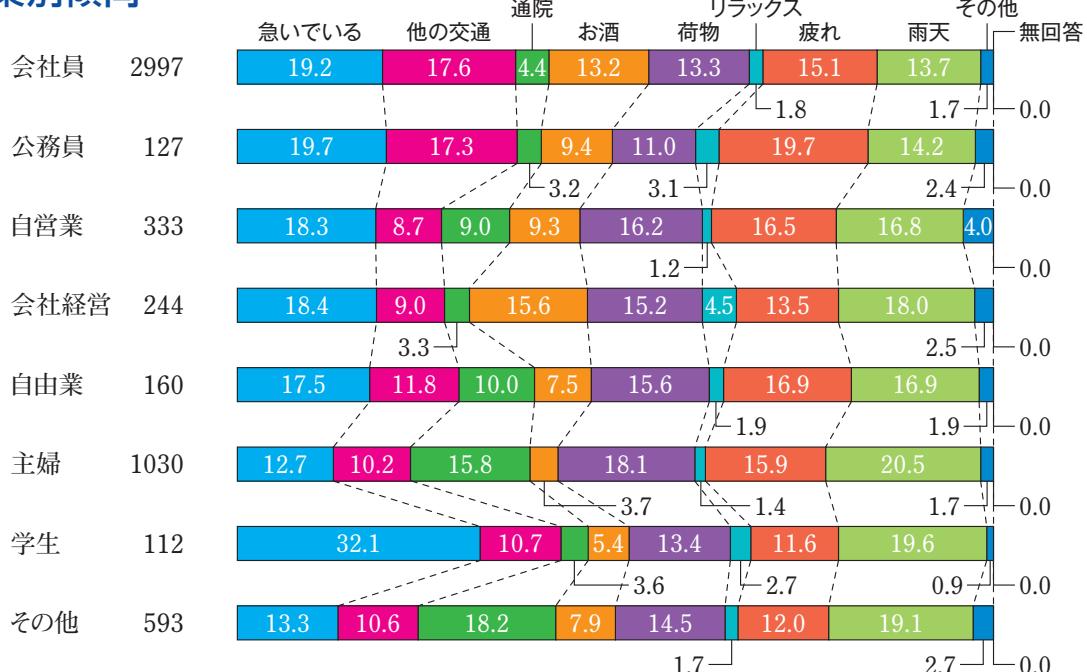
249



## 問4.

どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

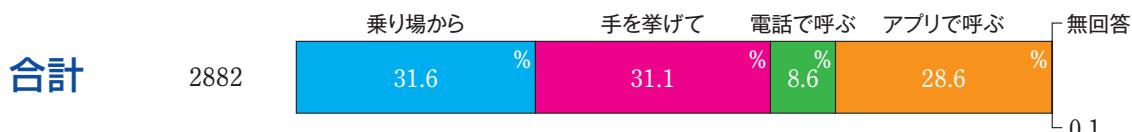
- |            |                     |                             |
|------------|---------------------|-----------------------------|
| イ. 急いでいる時  | ロ. 他の交通機関がない時       | ハ. 高齢又は通院などで、他の交通機関を利用しにくい時 |
| 二. お酒を飲んだ時 | ホ. 荷物が多い時           | ヘ. リラックスしたい時                |
| ト. 疲れている時  | チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況の時 | リ. その他                      |

**性別傾向****年齢別傾向****職業別傾向**

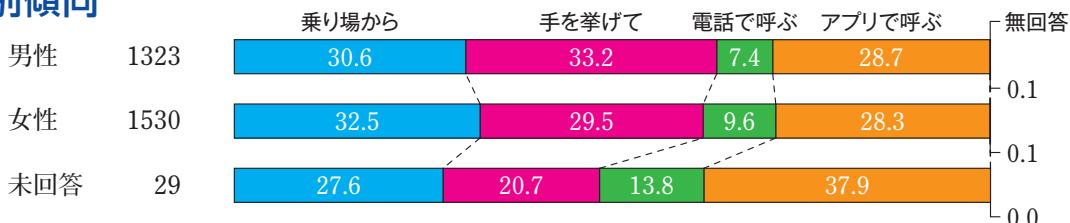
## 問5.

どのようにタクシーを利用しますか？

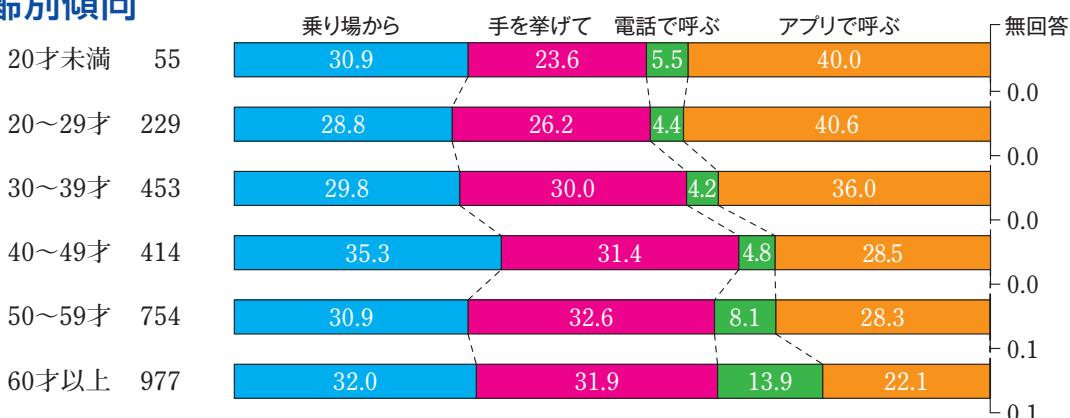
イ. 乗り場から乗る 口. 手を挙げて乗る（流しのタクシー） ハ. 電話で呼んで乗る ニ. アプリで呼んで乗る



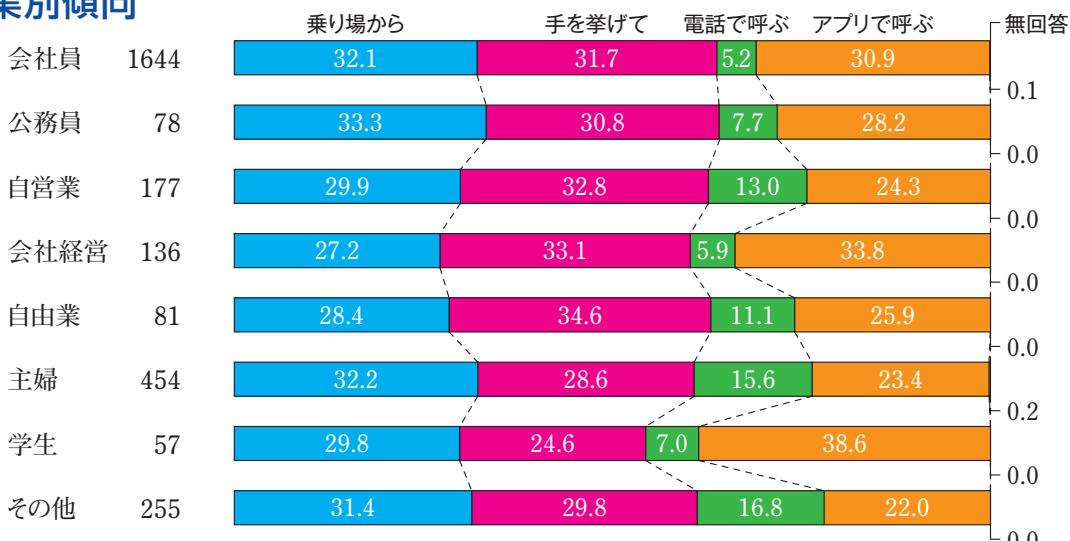
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



どのアプリをご利用ですか？

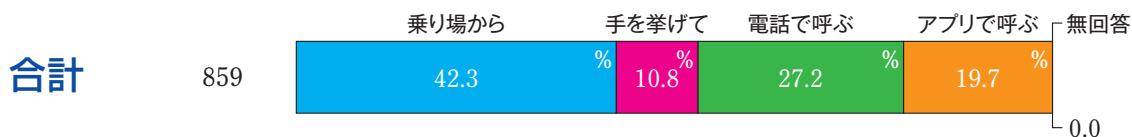
イ. GO (ゴー) 口. S.RIDE (エスライド) ハ. Uber (ウーバー) ニ. DiDi (ディディ) ホ. その他



## 問5.

どのようにタクシーを利用しますか?

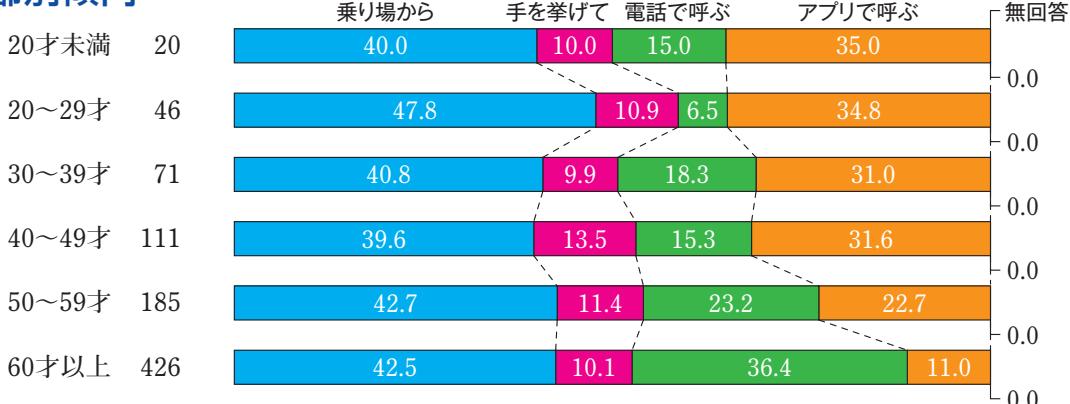
イ. 乗り場から乗る 口. 手を挙げて乗る(流しのタクシー) ハ. 電話で呼んで乗る ニ. アプリで呼んで乗る



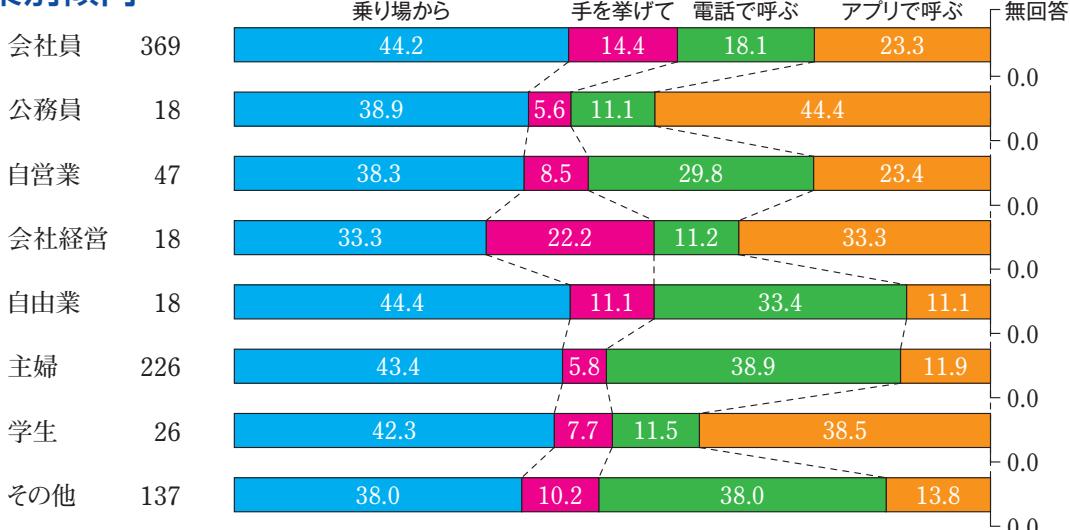
## 性別傾向



## 年齢別傾向

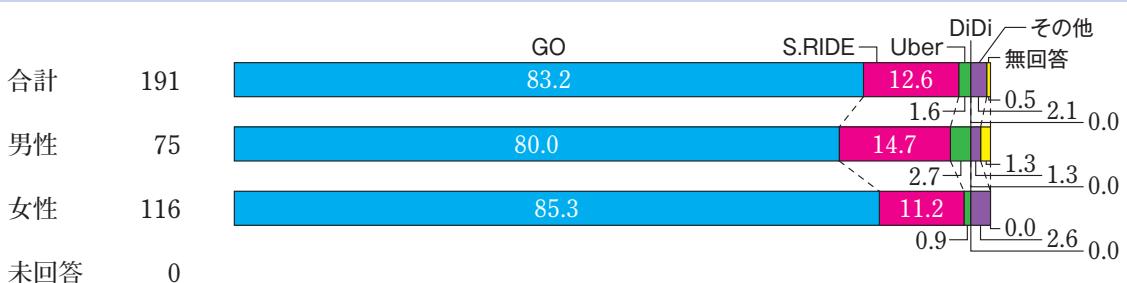


## 職業別傾向



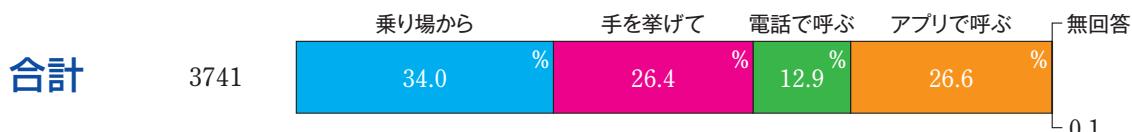
どのアプリをご利用ですか?

イ. GO (ゴー) 口. S.RIDE (エスライド) ハ. Uber (ウーバー) ニ. DiDi (ディディ) ホ. その他

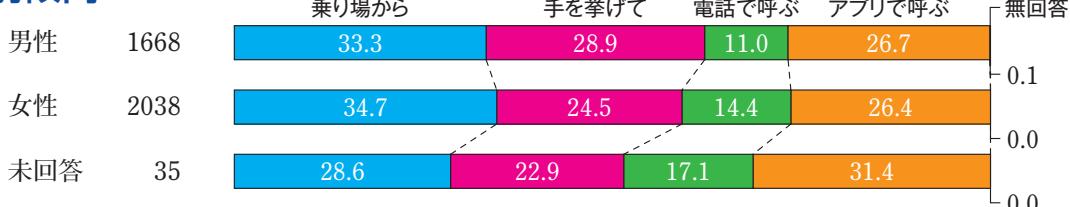


## 問5. どのようにタクシーを利用しますか?

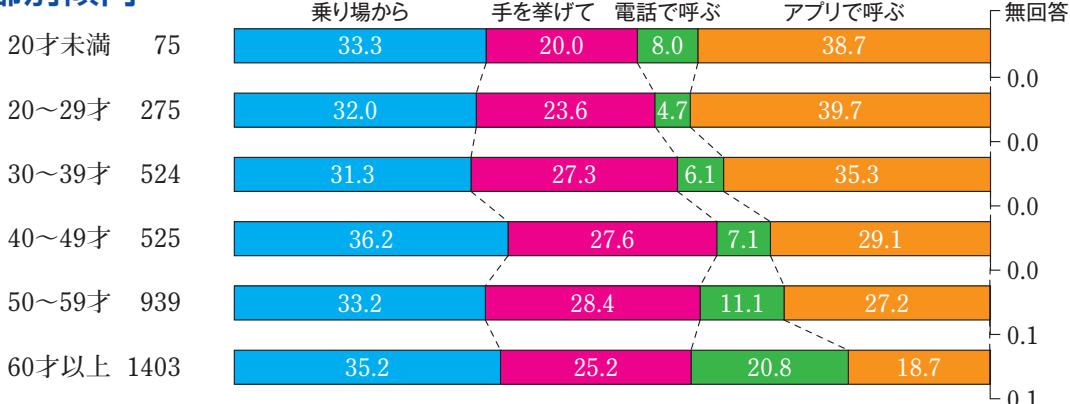
イ. 乗り場から乗る　ロ. 手を挙げて乗る(流しのタクシー)　ハ. 電話で呼んで乗る　ニ. アプリで呼んで乗る



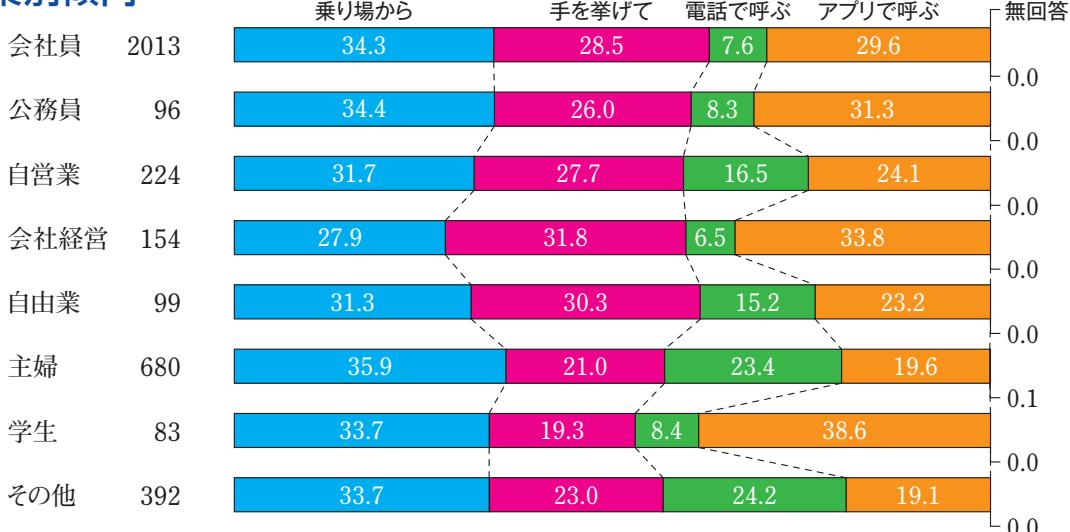
### 性別傾向



### 年齢別傾向

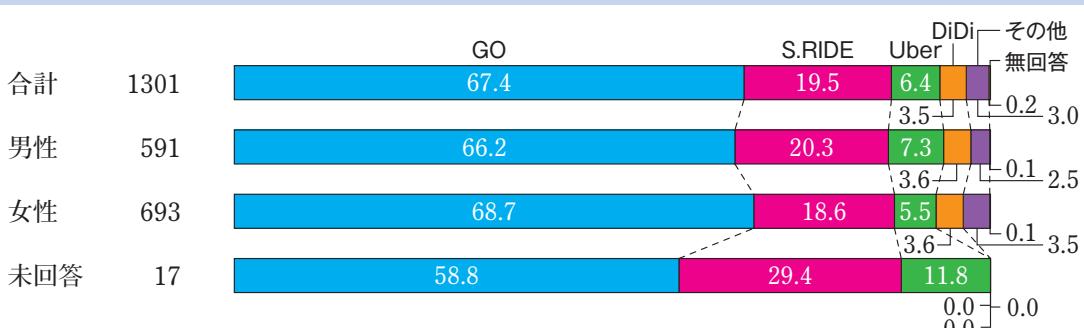


### 職業別傾向



どのアプリをご利用ですか?

イ. GO (ゴー)　ロ. S.RIDE (エスライド)　ハ. Uber (ウーバー)　ニ. DiDi (ディディ)　ホ. その他



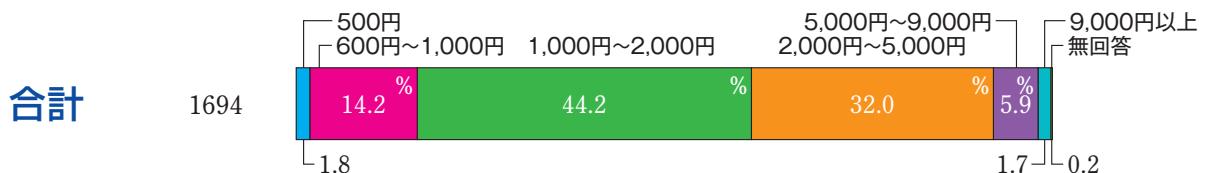
## 問6.

平均1回当たりのご利用額は、次のどれですか？

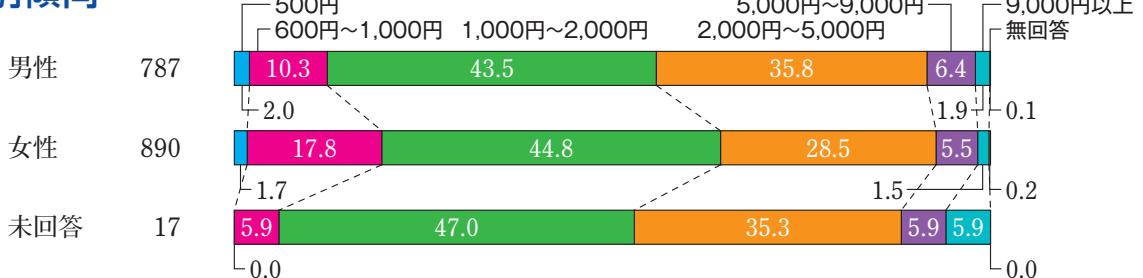
- イ. 500円（初乗運賃）  
ニ. 2,000円～5,000円

- ロ. 600円～1,000円  
ホ. 5,000円～9,000円

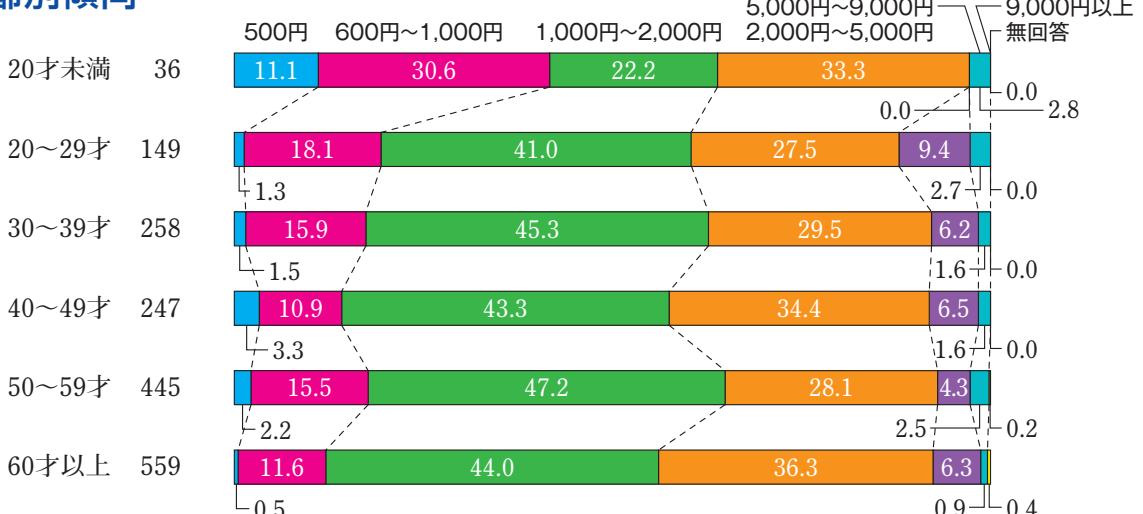
- ハ. 1,000円～2,000円  
ヘ. 9,000円以上



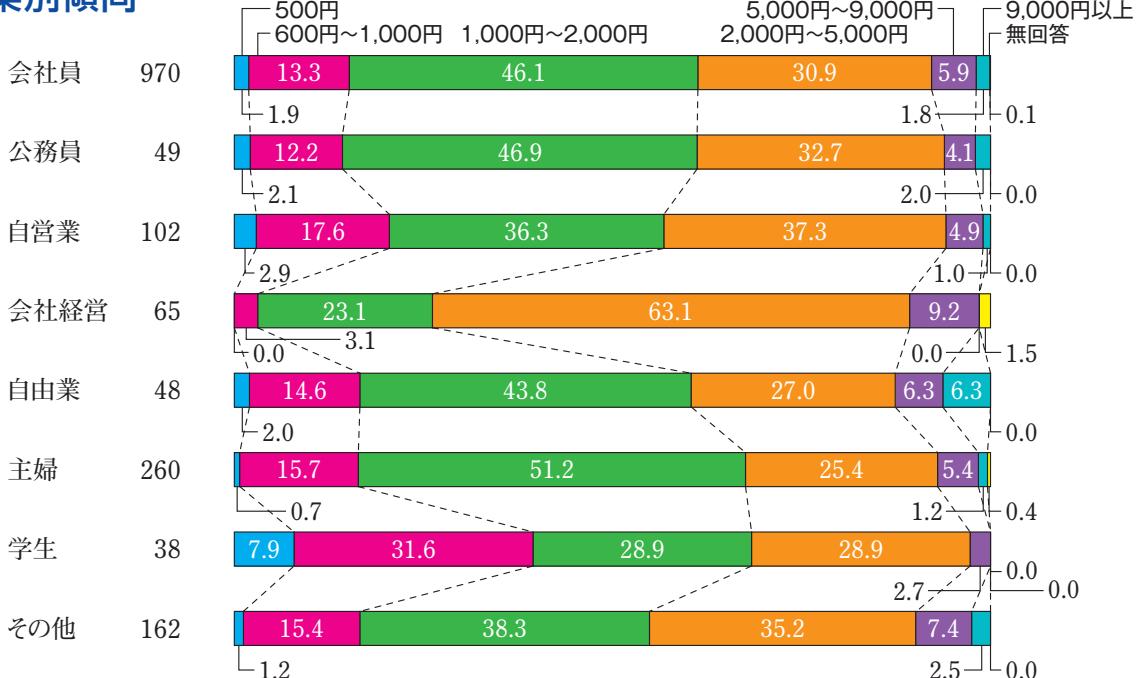
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## 問6.

平均1回当たりのご利用額は、次のどれですか？

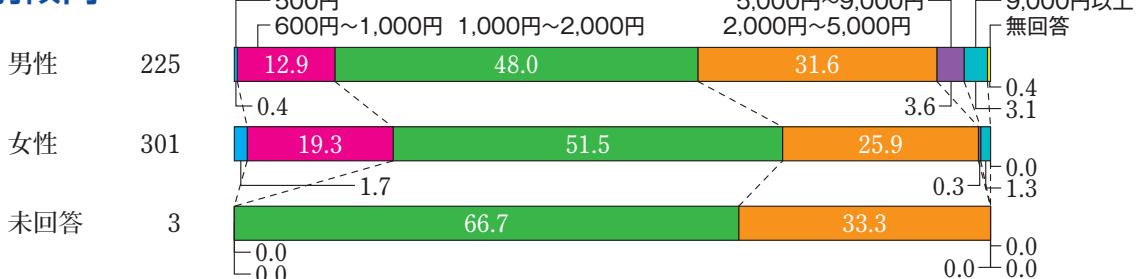
- イ. 500円(初乗運賃)  
ニ. 2,000円~5,000円

- ロ. 600円~1,000円  
ホ. 5,000円~9,000円

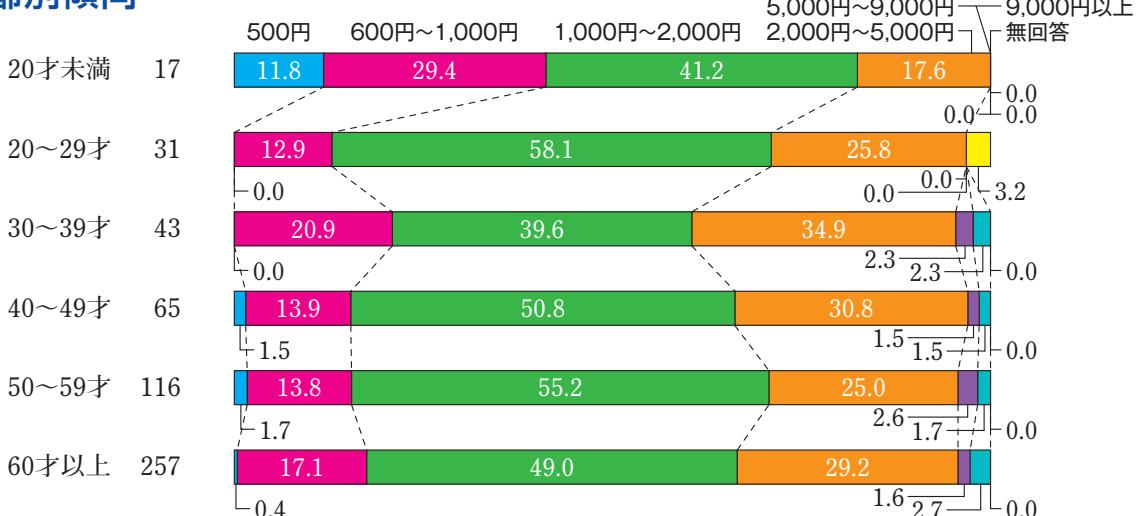
- ハ. 1,000円~2,000円  
ヘ. 9,000円以上



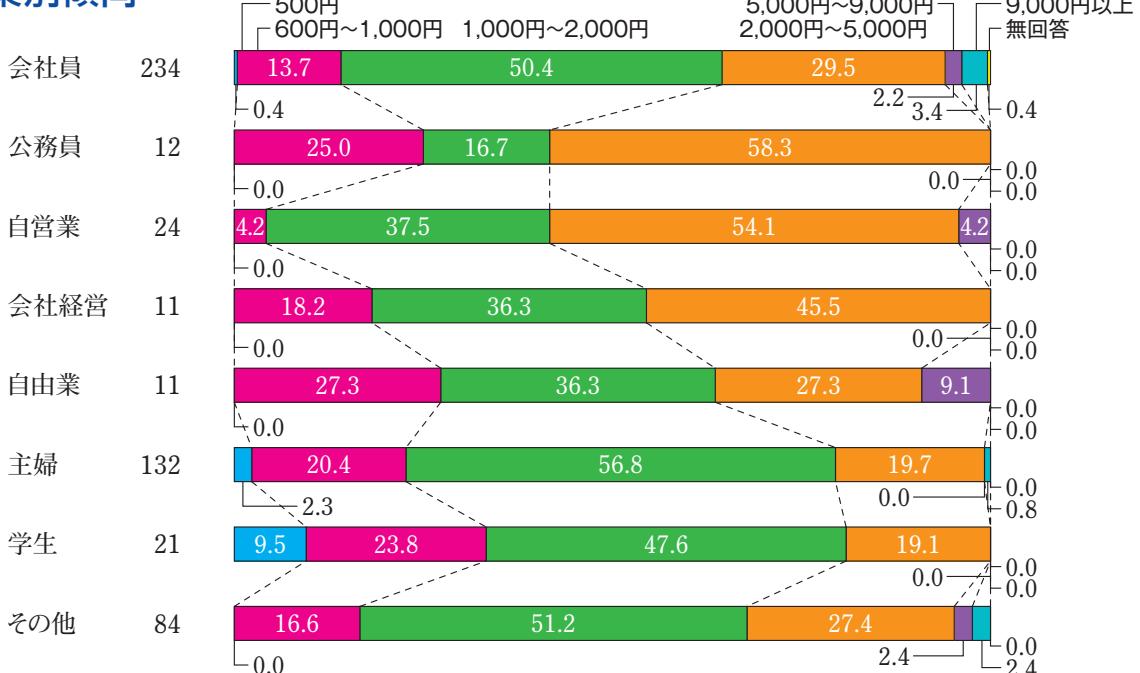
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



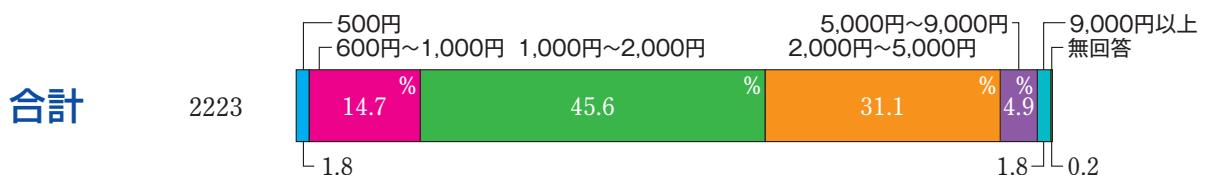
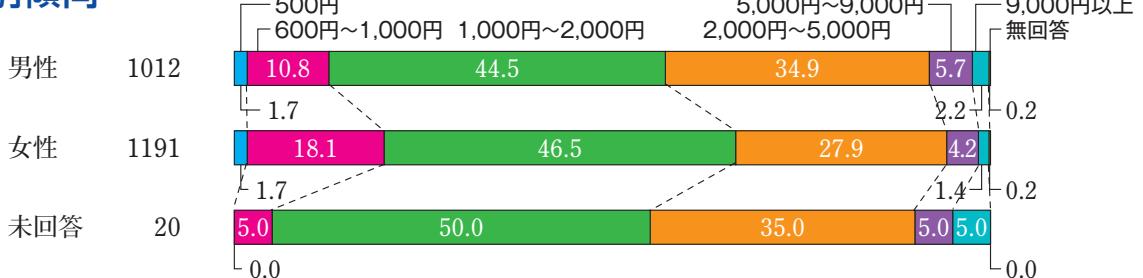
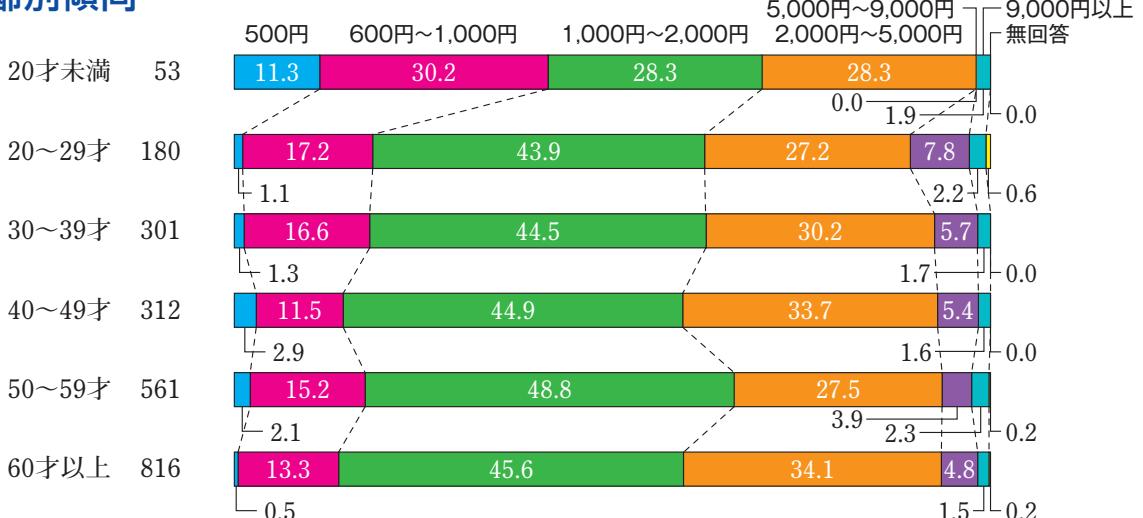
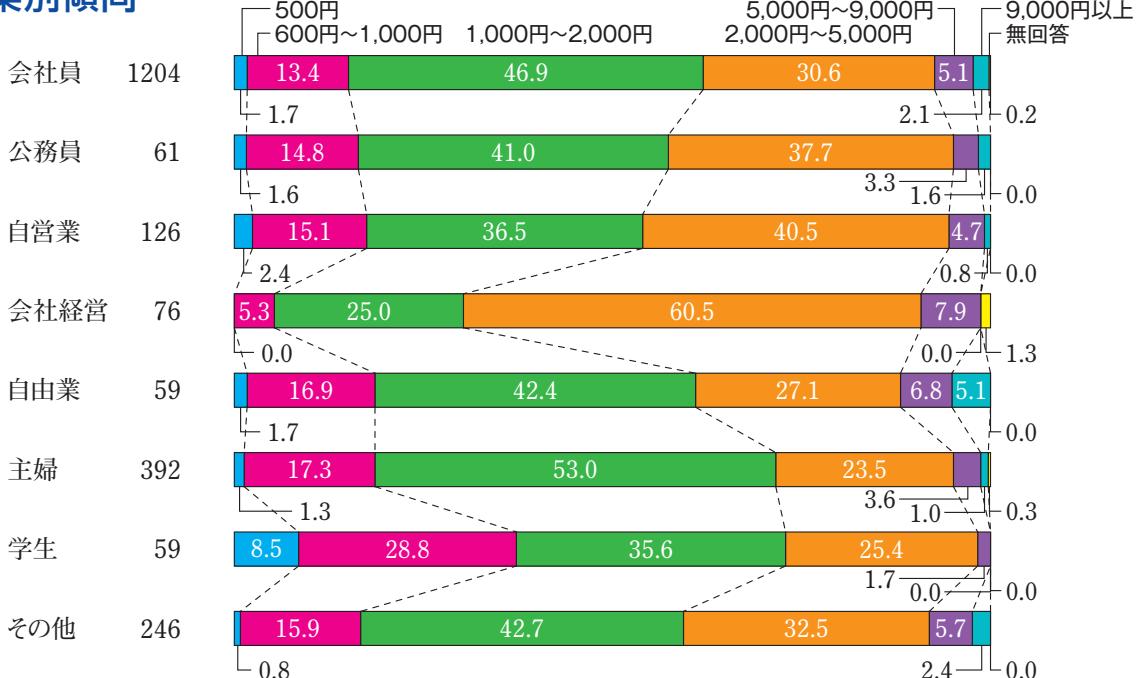
## 問6.

平均1回当たりのご利用額は、次のどれですか？

- イ. 500円(初乗運賃)  
ニ. 2,000円~5,000円

- ロ. 600円~1,000円  
ホ. 5,000円~9,000円

- ハ. 1,000円~2,000円  
ヘ. 9,000円以上

**性別傾向****年齢別傾向****職業別傾向**

## 問7.

タクシー運賃のお支払い方法をお教え下さい。

イ. 現金

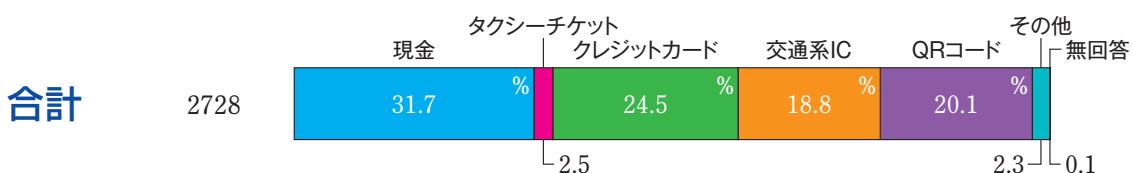
ロ. タクシーチケット

ハ. クレジットカード

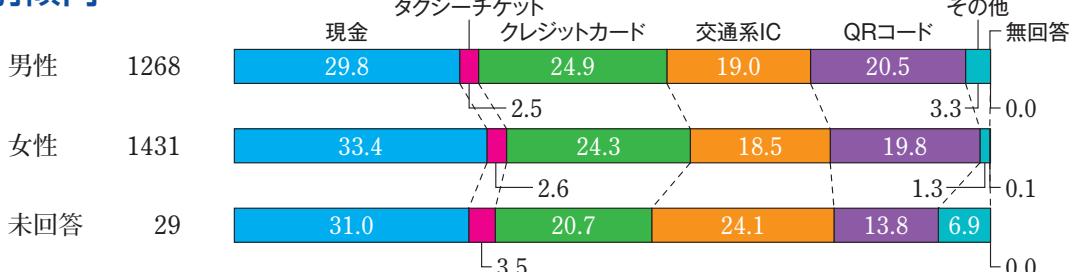
二. 交通系ICカード(スイカ、 PASMO等)

ホ. QRコード決済(ペイペイ、 楽天ペイ等)

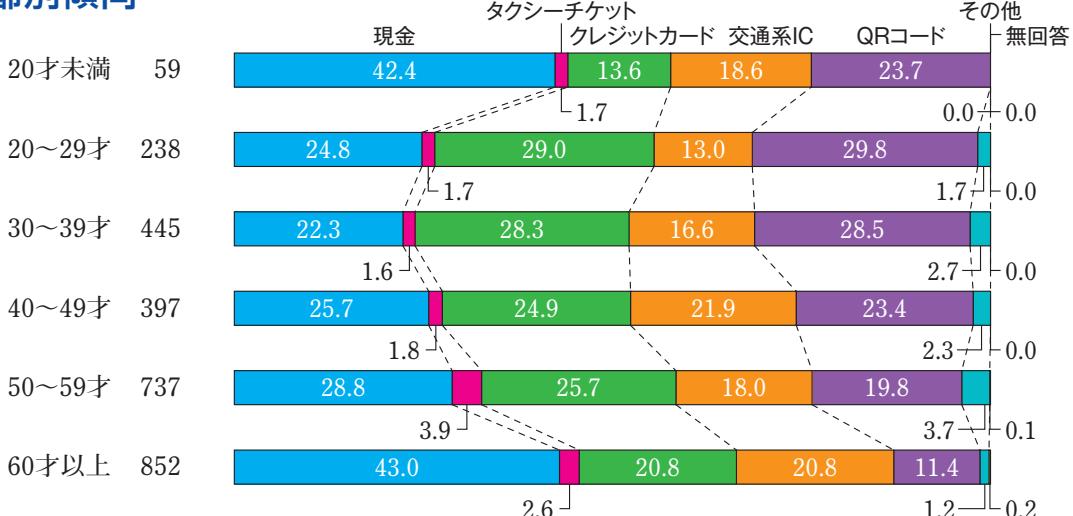
ヘ. その他



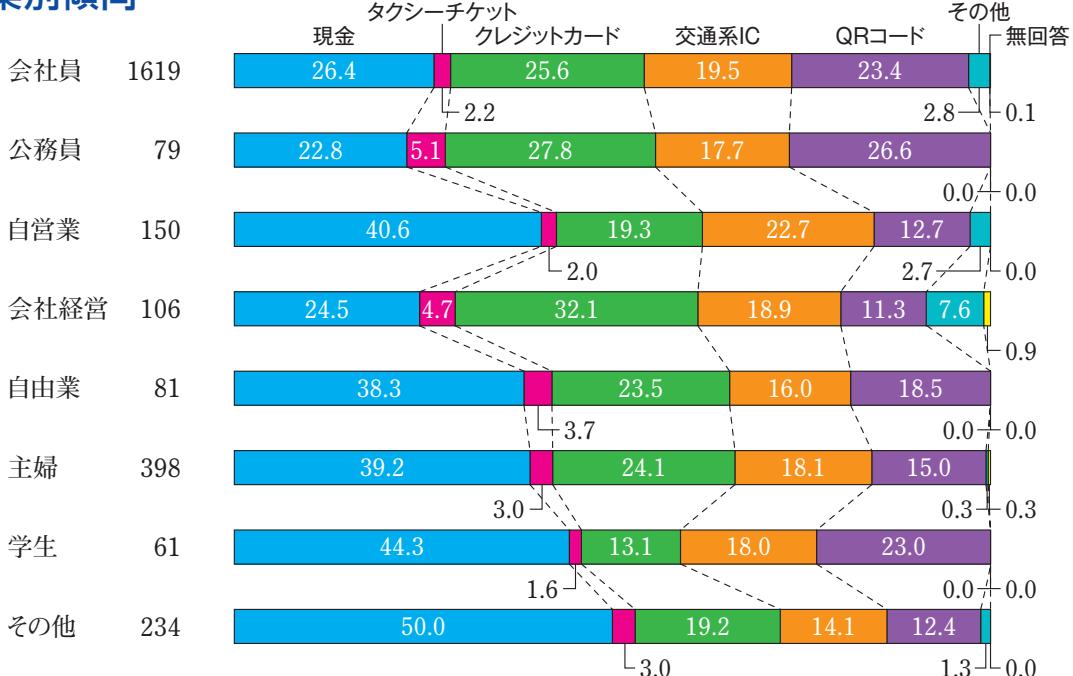
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## 問7. タクシー運賃のお支払い方法をお教え下さい。

イ. 現金

ロ. タクシーチケット

ハ. クレジットカード

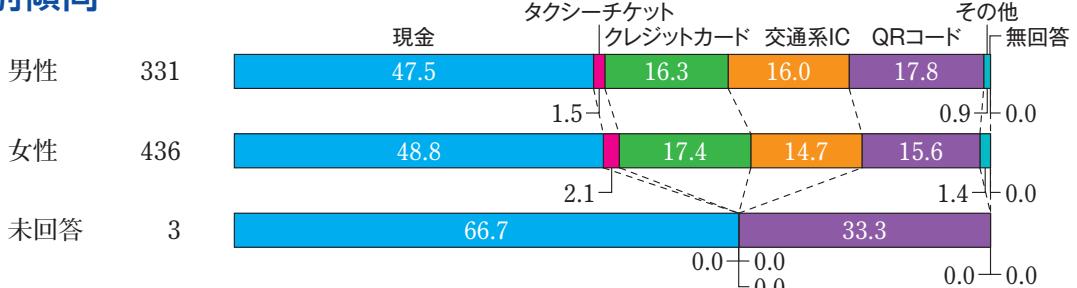
二. 交通系ICカード(スイカ、パスモ等)

ホ. QRコード決済(ペイペイ、楽天ペイ等)

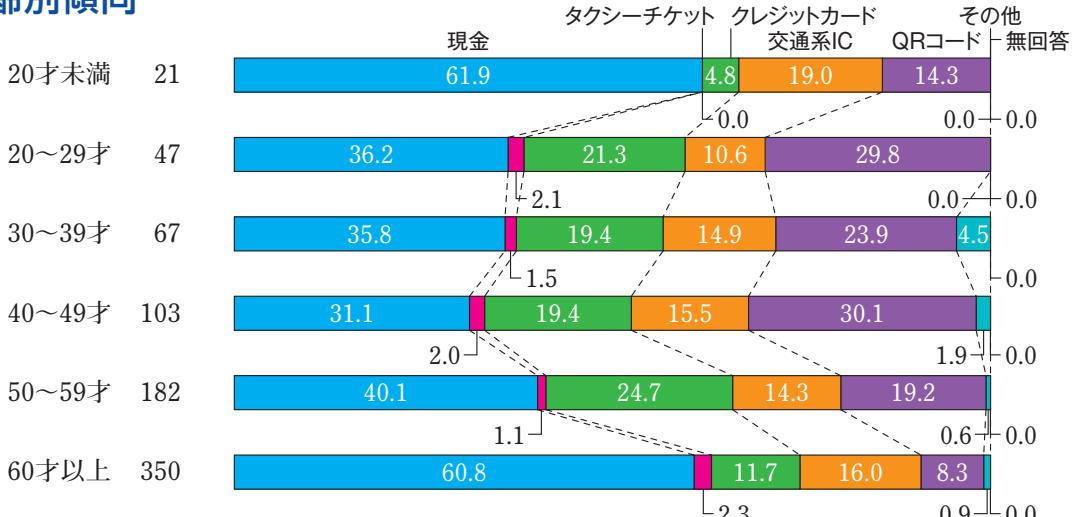
ヘ. その他



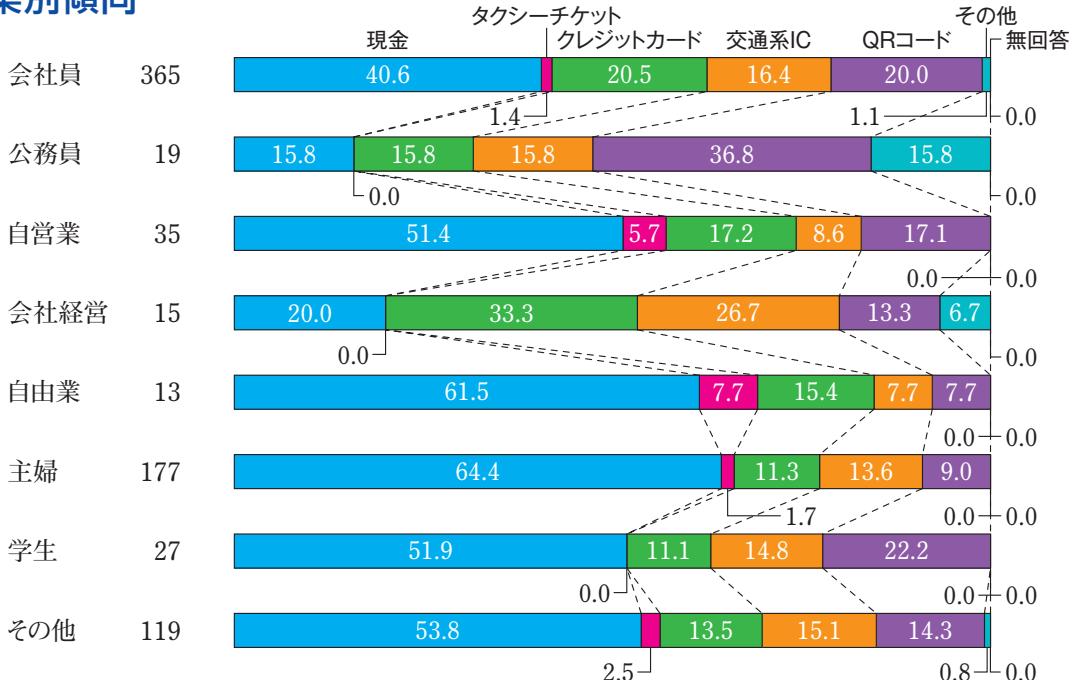
### 性別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



## 問7. タクシー運賃のお支払い方法をお教え下さい。

イ. 現金

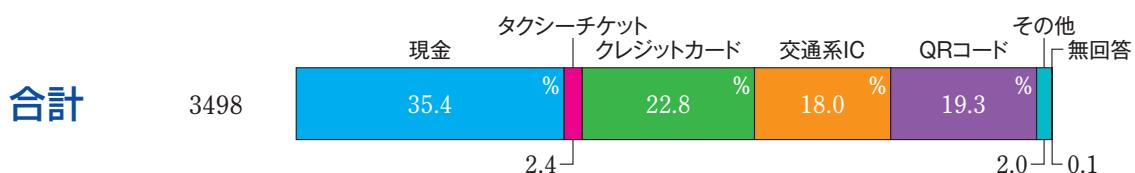
ロ. タクシーチケット

ハ. クレジットカード

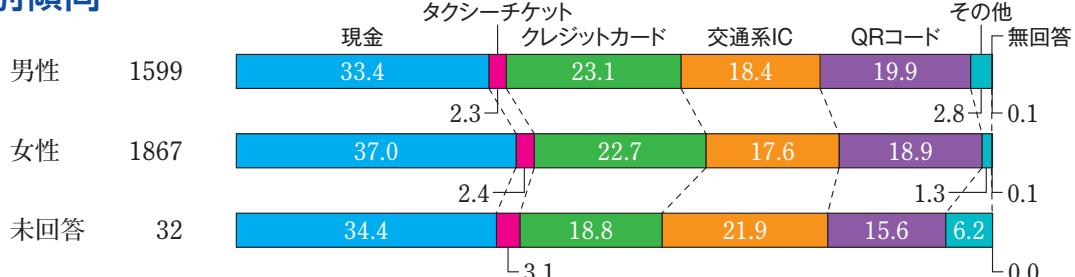
二. 交通系ICカード(スイカ、 PASMO等)

ホ. QRコード決済(ペイペイ、 楽天ペイ等)

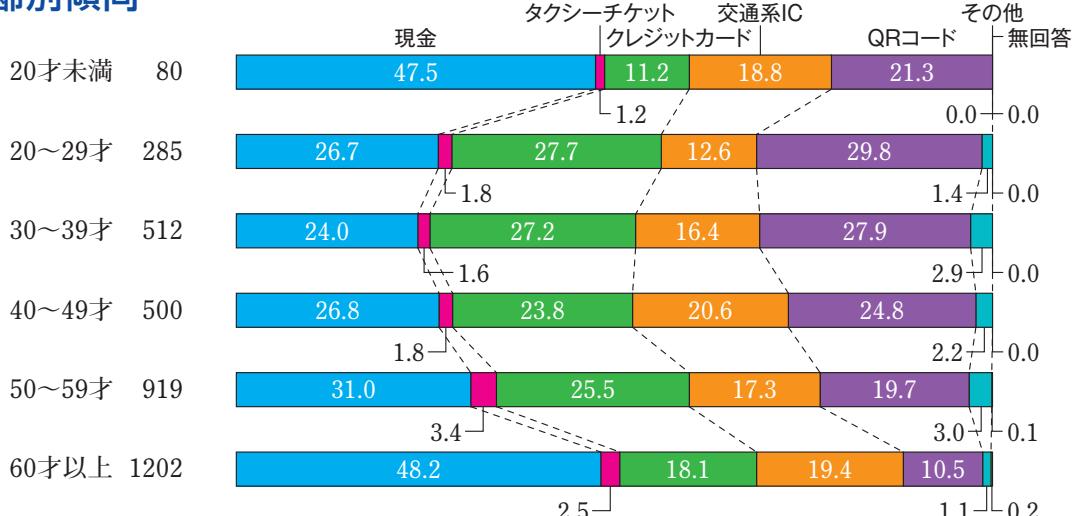
ヘ. その他



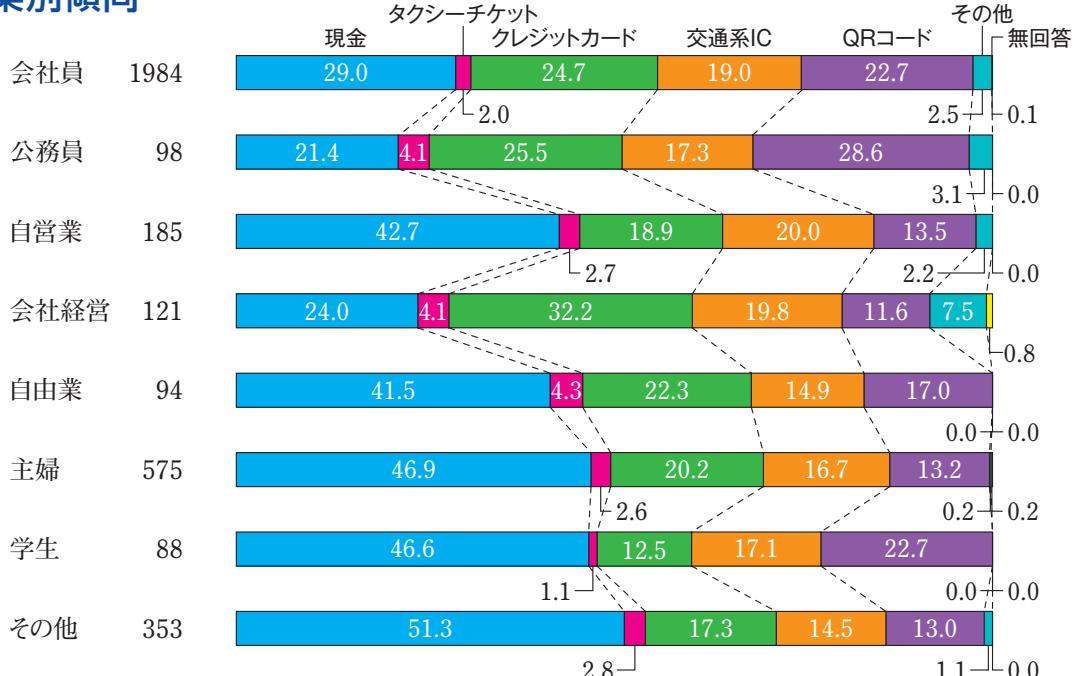
### 性別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



## 問8.

現在のタクシー運賃は、他の交通機関にはない「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？

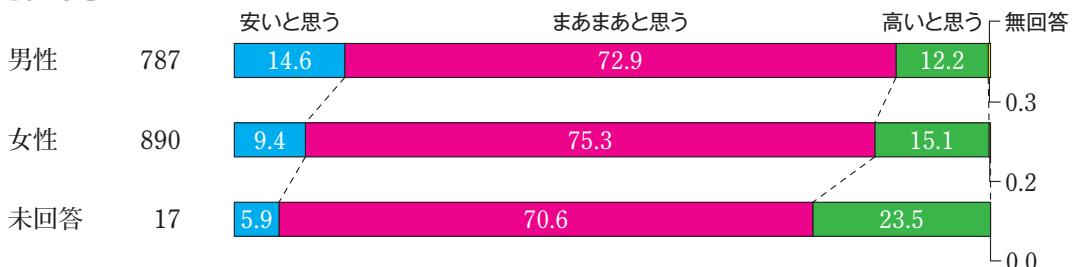
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

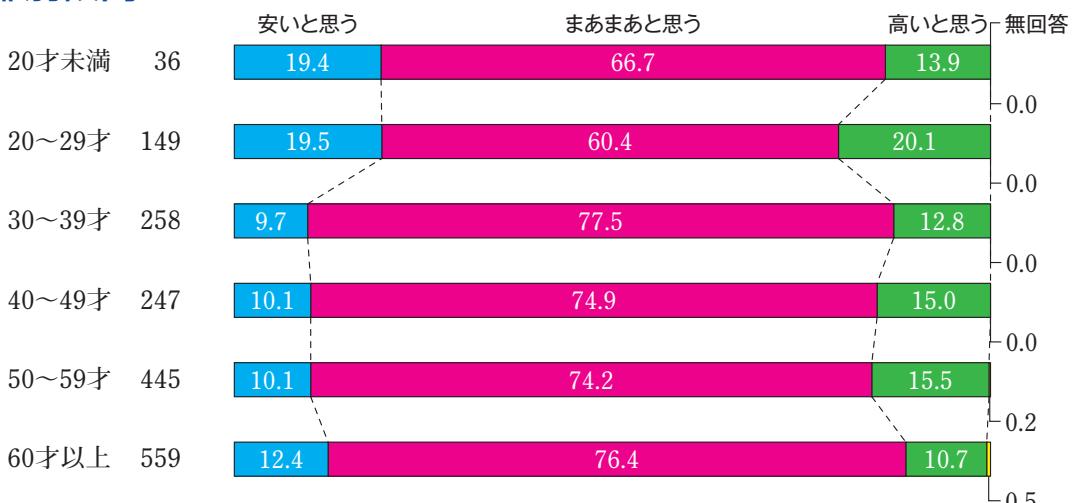
ハ. 高いと思う



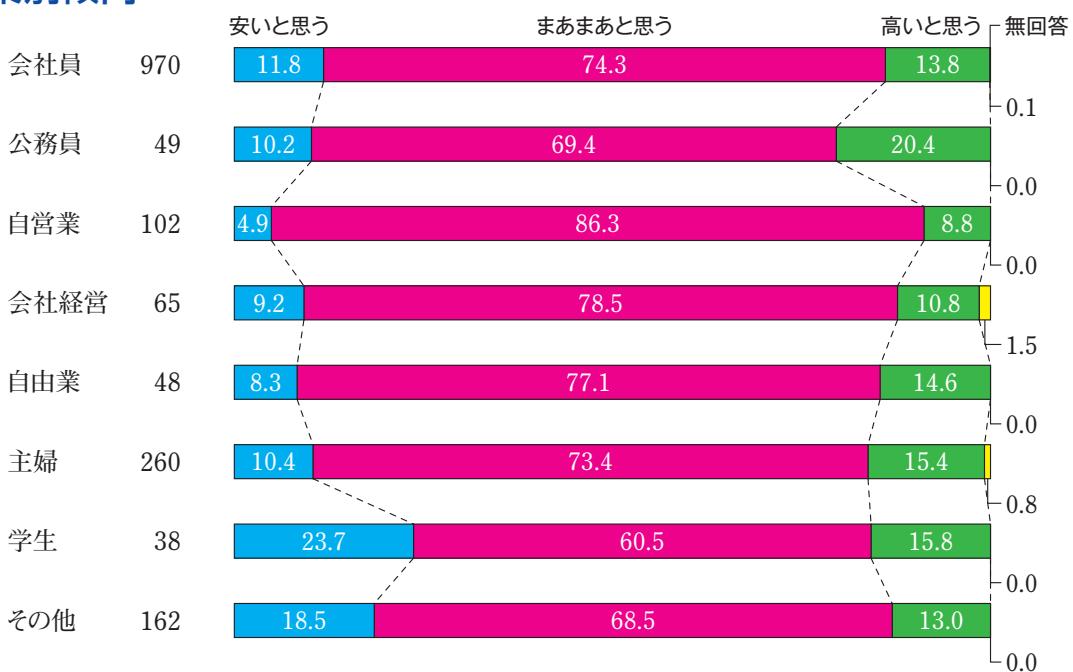
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## 問8.

現在のタクシー運賃は、他の交通機関にはない「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？

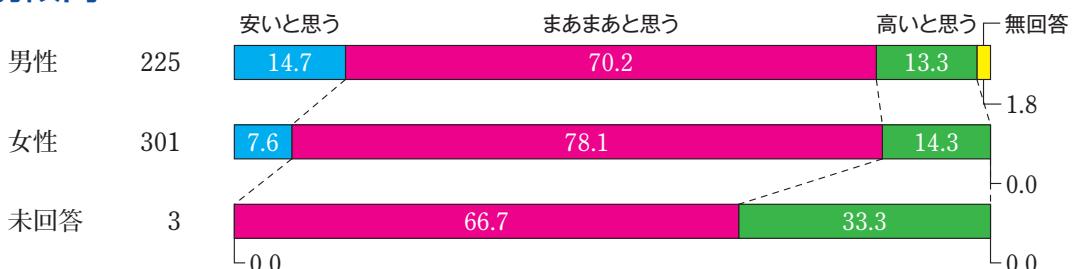
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

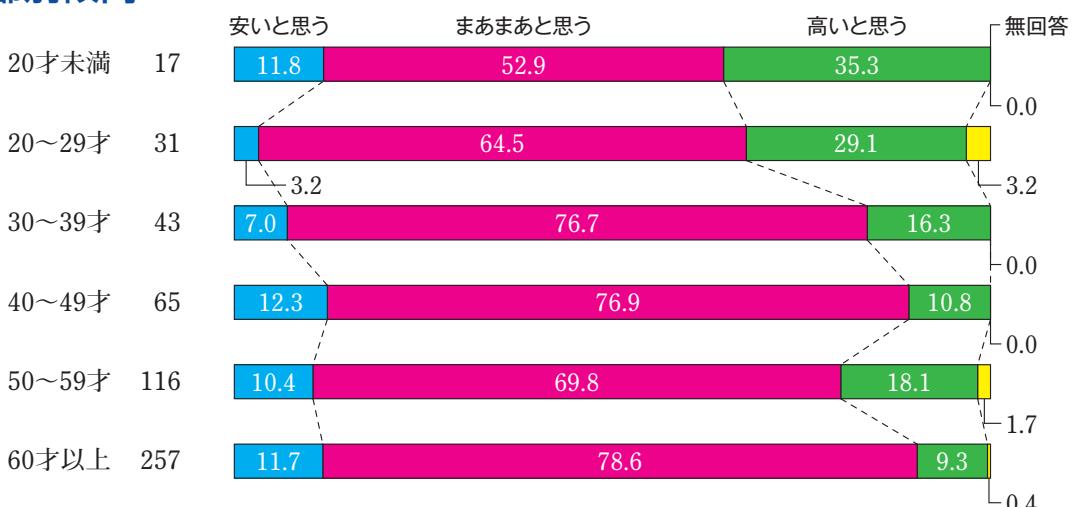
ハ. 高いと思う



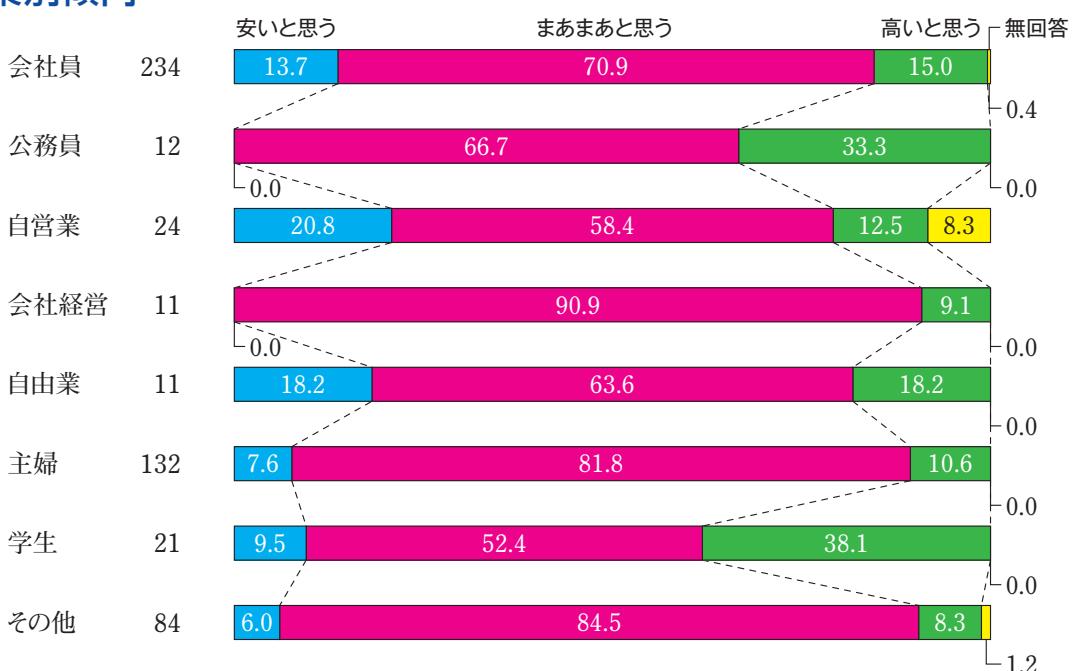
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## 問8.

現在のタクシー運賃は、他の交通機関にはない「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？

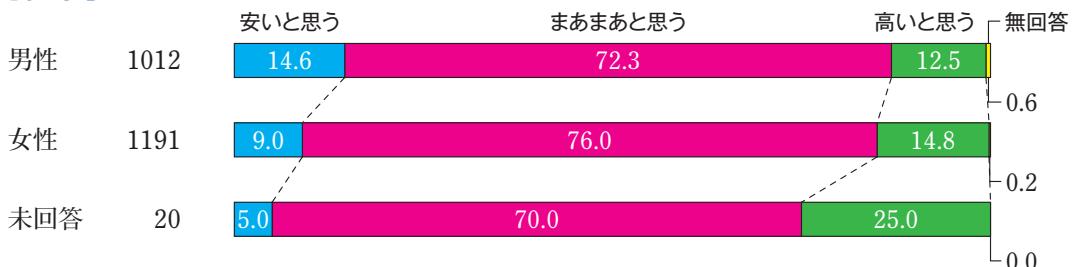
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

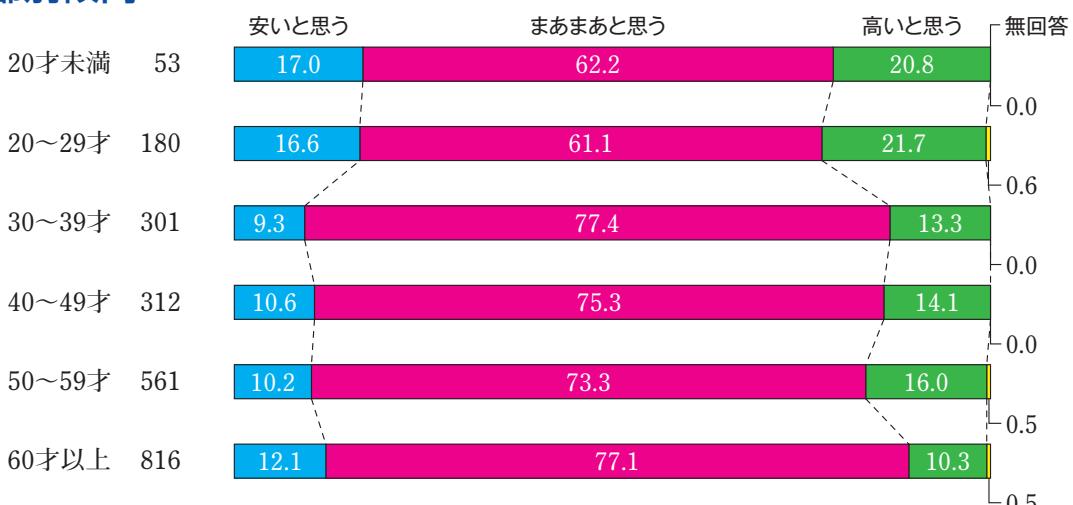
ハ. 高いと思う



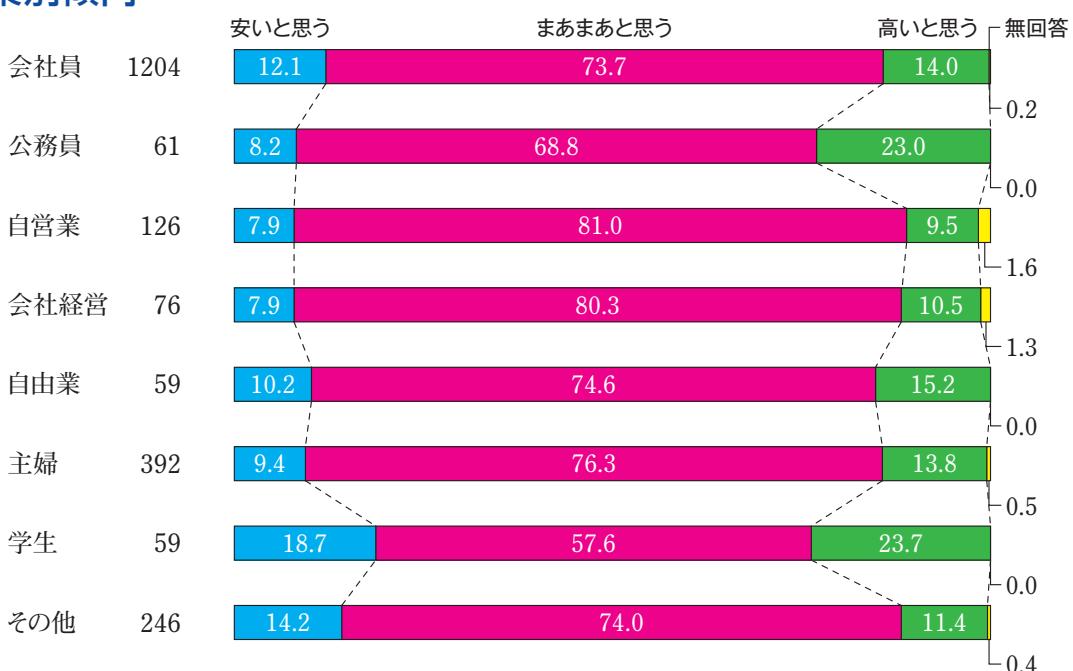
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



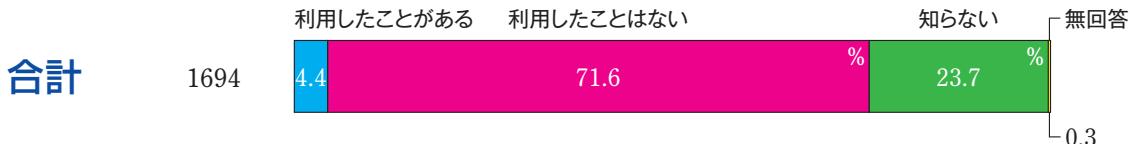
## 問9.

昨年4月より始まりました、自家用車活用事業(日本版ライドシェア)をご存知でしたか?

イ. 利用したことがある

ロ. 知っているが利用したことない

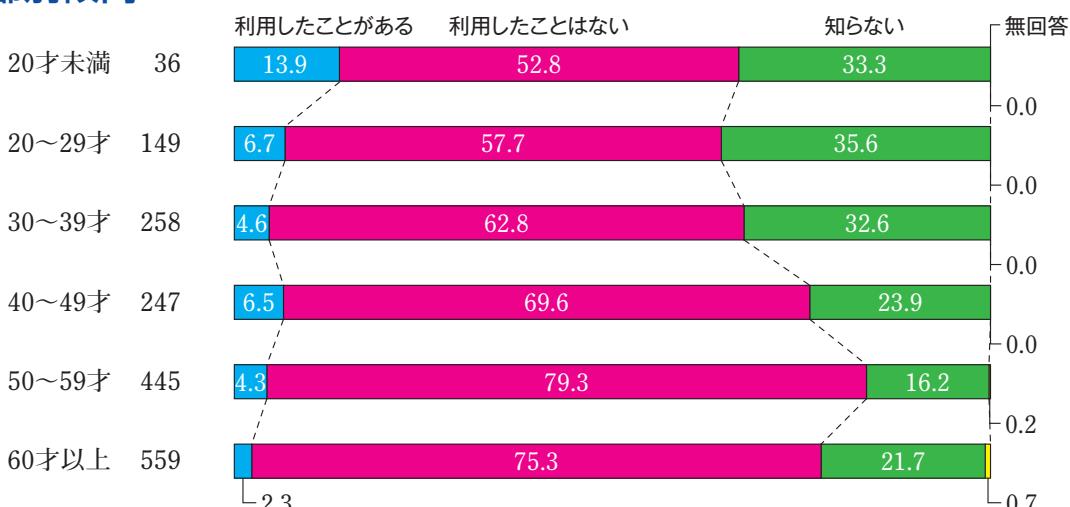
ハ. 全く知らない



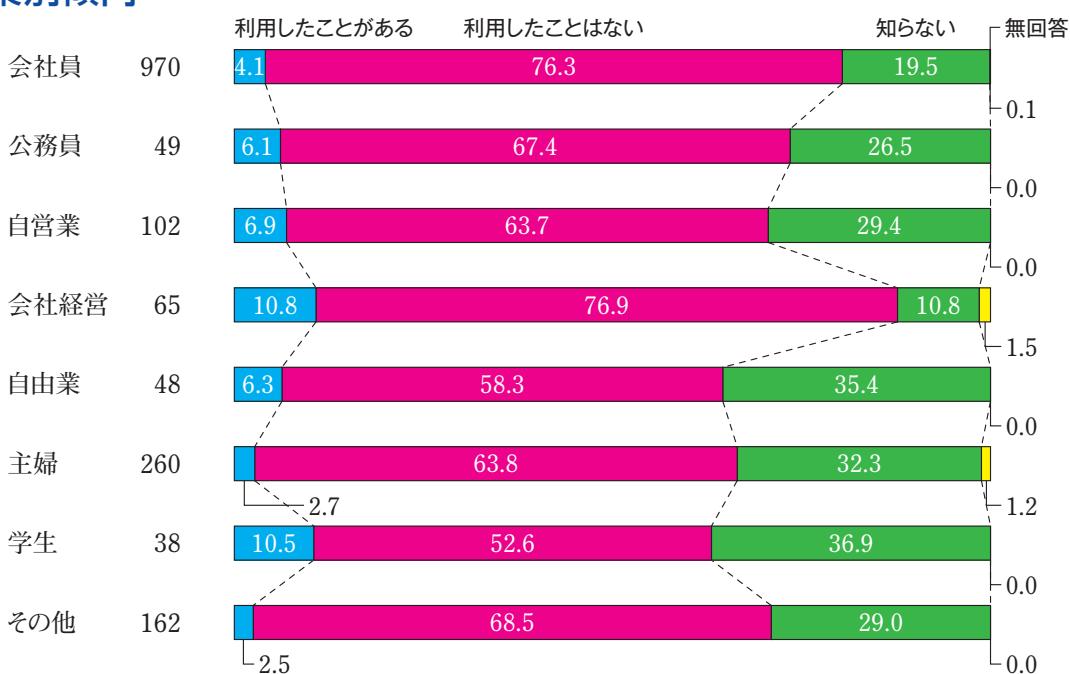
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## 問9.

昨年4月より始まりました、自家用車活用事業(日本版ライドシェア)をご存知でしたか?

イ. 利用したことがある

ロ. 知っているが利用したことない

ハ. 全く知らない

**合計**

529

**性別傾向**

男性

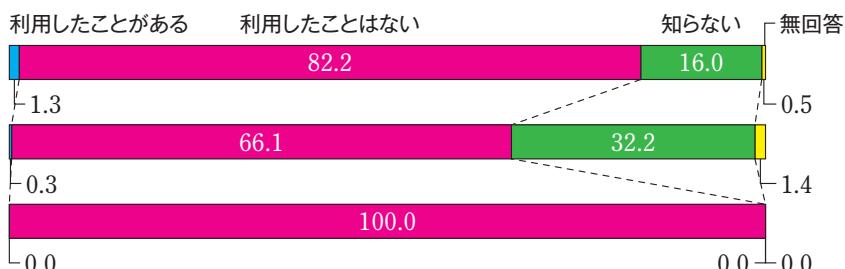
225

女性

301

未回答

3

**年齢別傾向**

20才未満

17

20~29才

31

30~39才

43

40~49才

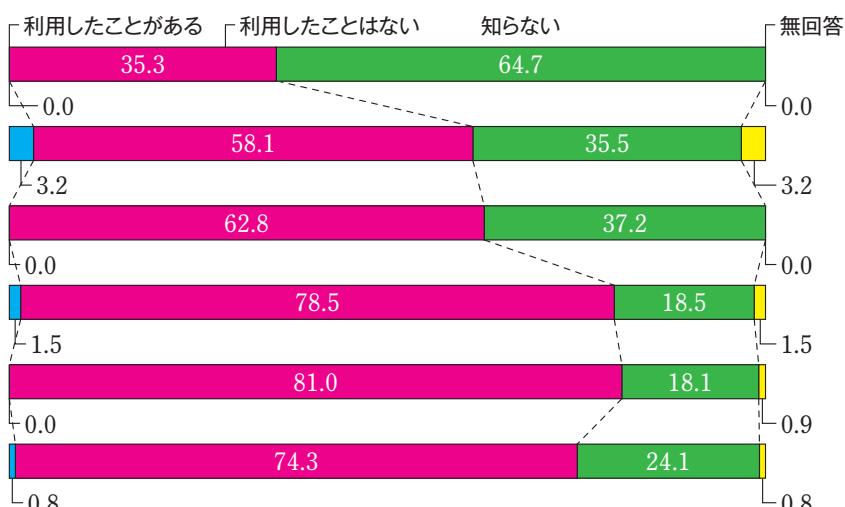
65

50~59才

116

60才以上

257

**職業別傾向**

会社員

234

公務員

12

自営業

24

会社経営

11

自由業

11

主婦

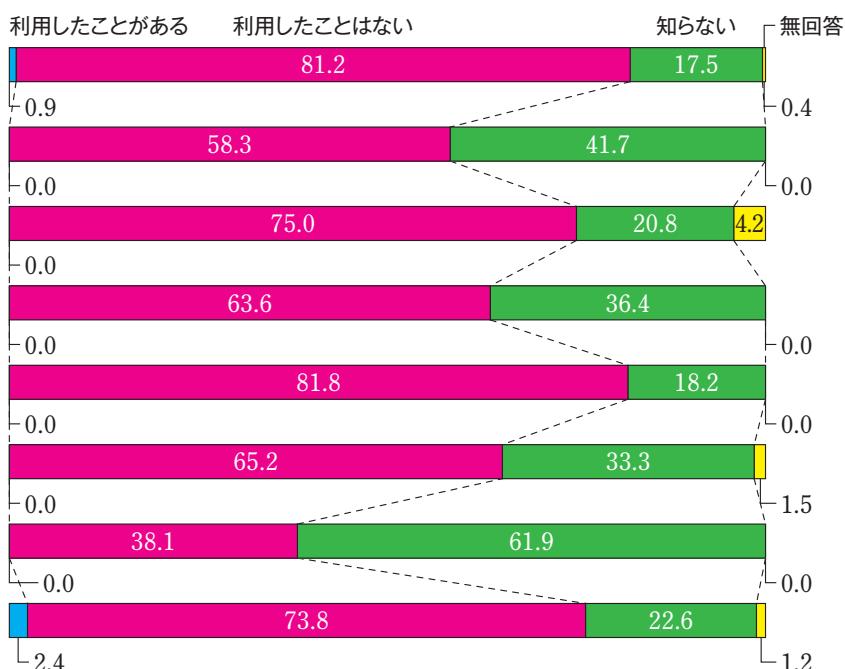
132

学生

21

その他

84



## 問9.

昨年4月より始まりました、自家用車活用事業(日本版ライドシェア)をご存知でしたか?

イ. 利用したことがある

ロ. 知っているが利用したことない

ハ. 全く知らない

**合計**

2223

**性別傾向**

男性

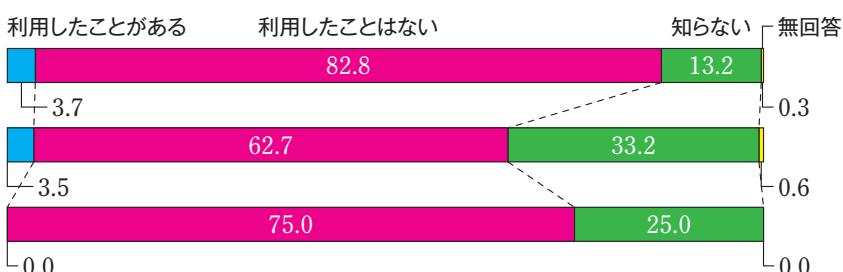
1012

女性

1191

未回答

20

**年齢別傾向**

20才未満

53

20~29才

180

30~39才

301

40~49才

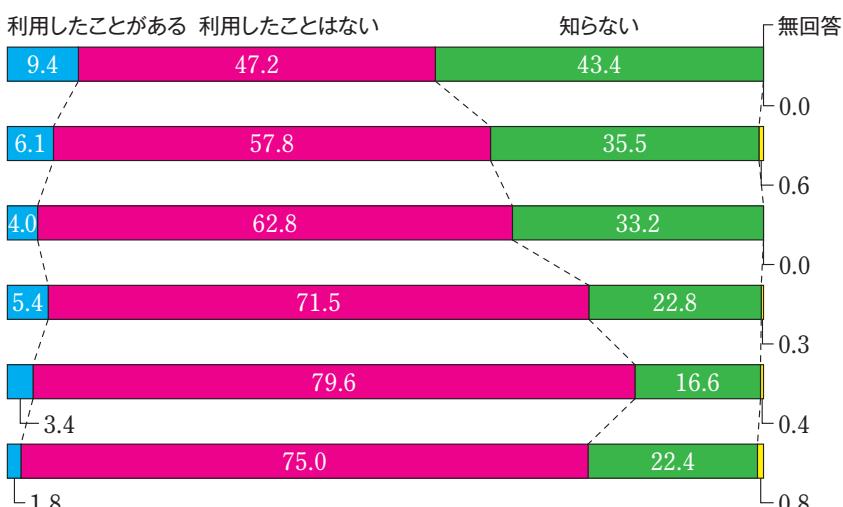
312

50~59才

561

60才以上

816

**職業別傾向**

会社員

1204

公務員

61

自営業

126

会社経営

76

自由業

59

主婦

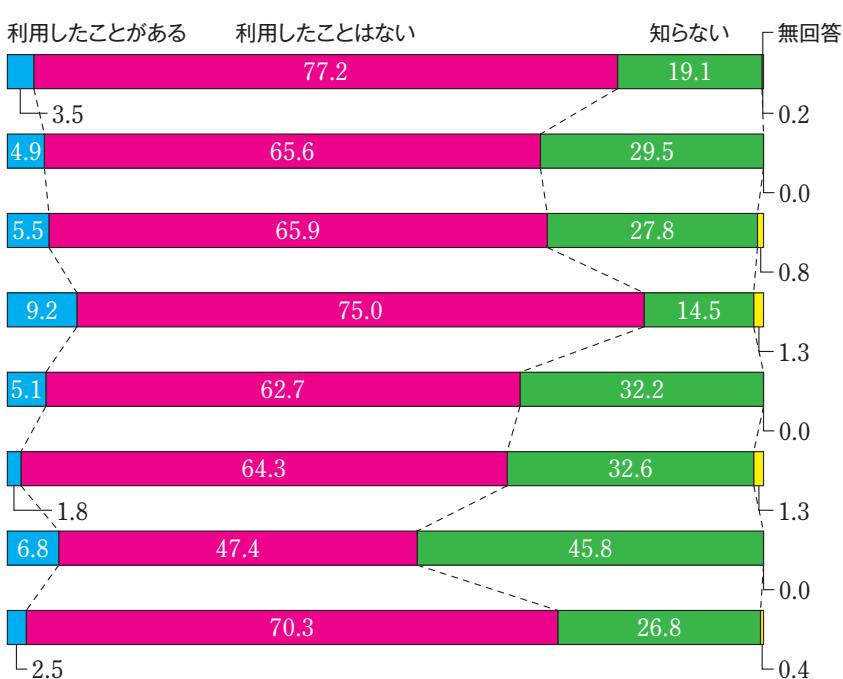
392

学生

59

その他

246

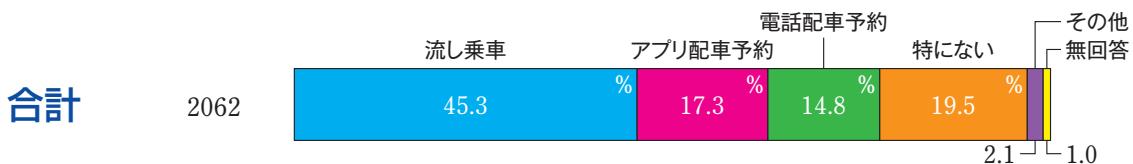


## 問10.

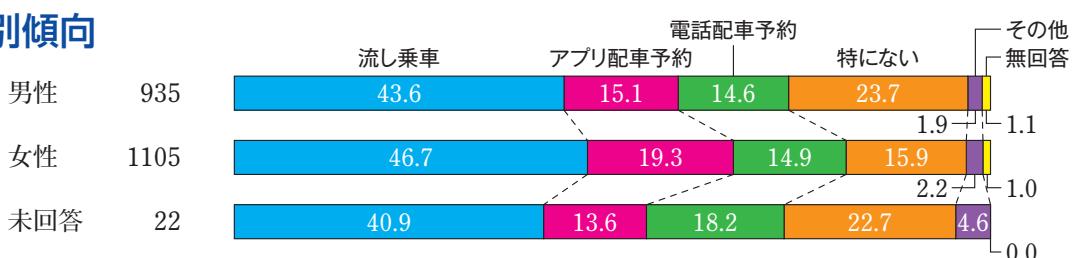
タクシーの手配が難しいと感じたことがありますか？

- イ. 手を挙げて乗る流し乗車で感じたことがある  
ハ. 電話の配車予約で感じたことがある

- ロ. アプリの配車予約で感じたことがある  
ニ. 特に変わらない  
ホ. その他



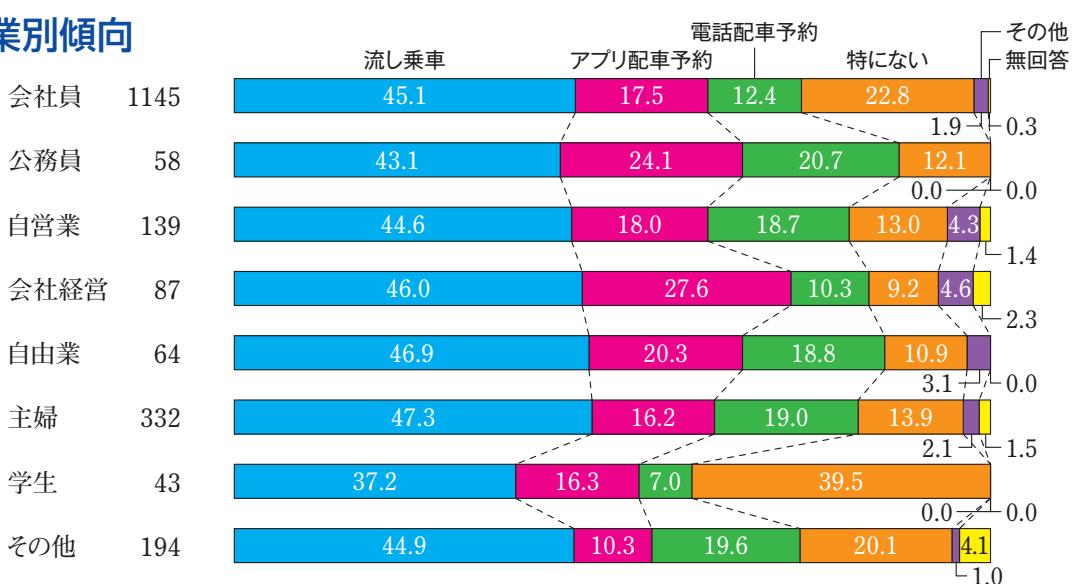
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## ◎その他とお答えになった方の理由。 (一部抜粋)

1. 流しで拾えず結局、電車に乗ったことがある。近距離だとアプリで呼ぶのはためらわれる。
2. 時間帯で乗り場が混雑しているときに感じたことがある。
3. 繁華街やターミナル駅では多く見かけるが、その他のエリアで流しのタクシーが少ないと感じる。
4. 殆どが、タクシー乗り場での利用なので、難しいと感じたことがないです。
5. 空車と思い、手を挙げたら回送にして通り過ぎて行った。
6. 朝、流しのタクシーを捕まえようとしても、営業所へ戻る車ばかりで拾えず困ったことがありました。

## 問10.

タクシーの手配が難しいと感じたことがありますか？

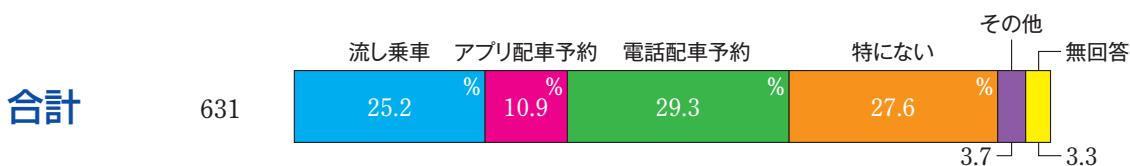
イ. 手を挙げて乗る流し乗車で感じたことがある

ロ. アプリの配車予約で感じたことがある

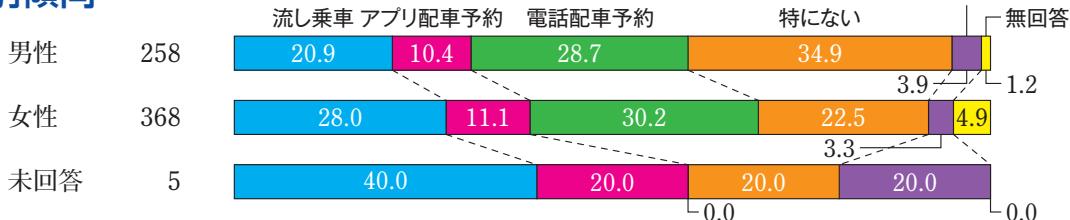
ハ. 電話の配車予約で感じたことがある

二. 特に変わらない

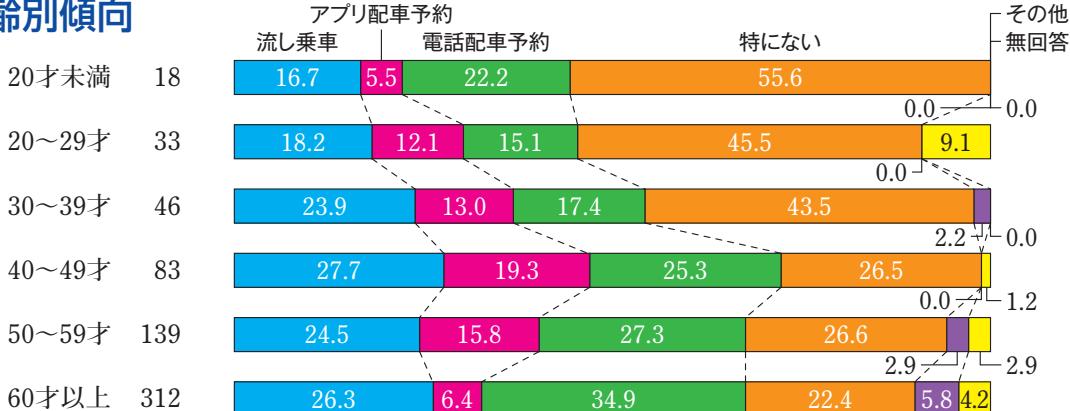
ホ. その他



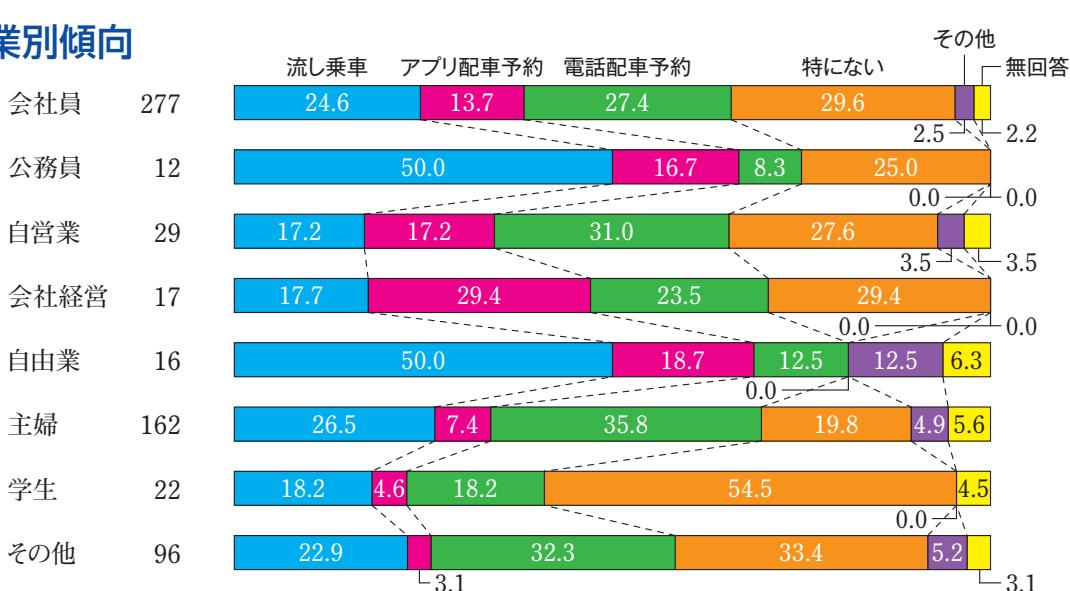
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## ◎その他とお答えになった方の理由。 (一部抜粋)

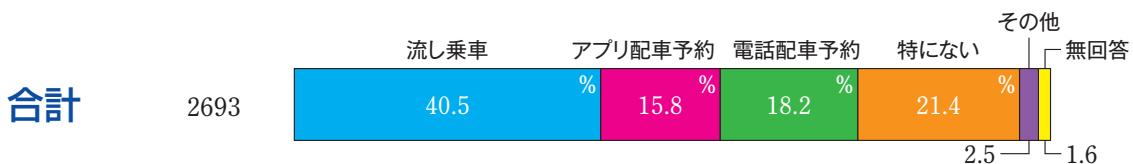
1. 乗り場から乗るとき1台もタクシーがなく、かなりの時間待っている時が多い。
2. 自宅近くで頼んでいるので、いつもの会社で安心ですが、外出先で呼ぶときのためアプリを入れようと思っています。
3. 電話での配車予約が殆どなので、タクシーの手配が難しいと感じたことはない。
4. 日本版ライドシェア早くほしい。
5. 時間帯や天気の悪い時は、仕方ないとと思っています。
6. 駅の出口によって、タクシーの台数が多かったり少なかったりする。

## 問10.

タクシーの手配が難しいと感じたことがありますか？

- イ. 手を挙げて乗る流し乗車で感じたことがある  
ハ. 電話の配車予約で感じたことがある

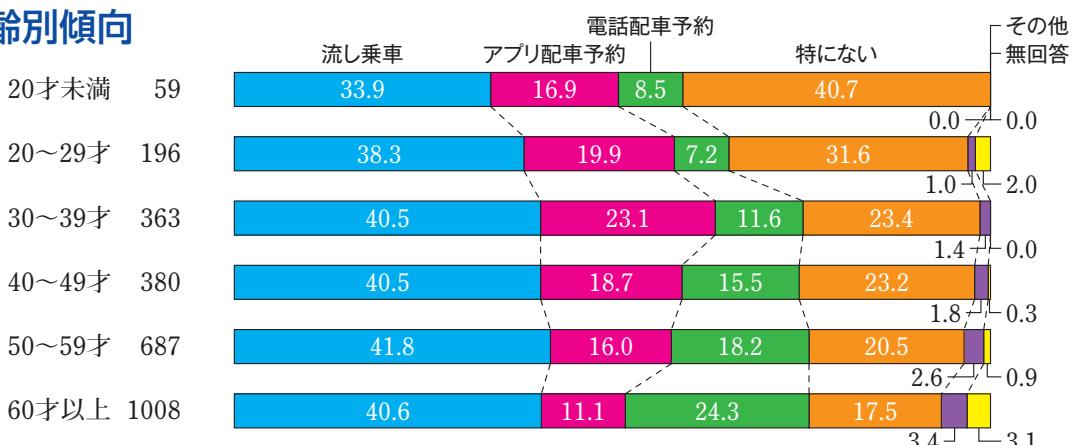
- ロ. アプリの配車予約で感じたことがある  
ニ. 特に変わらない  
ホ. その他



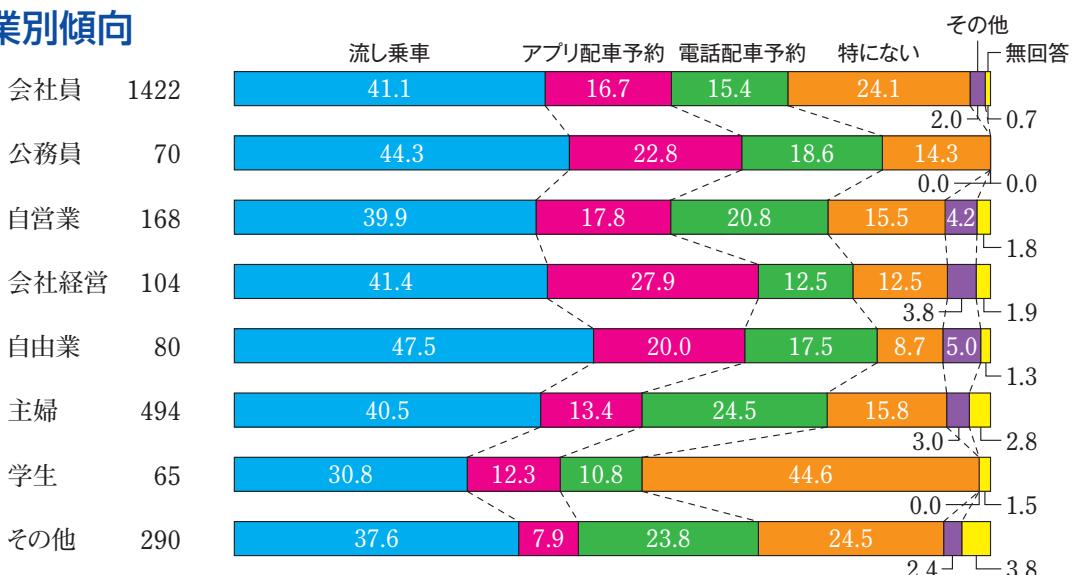
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



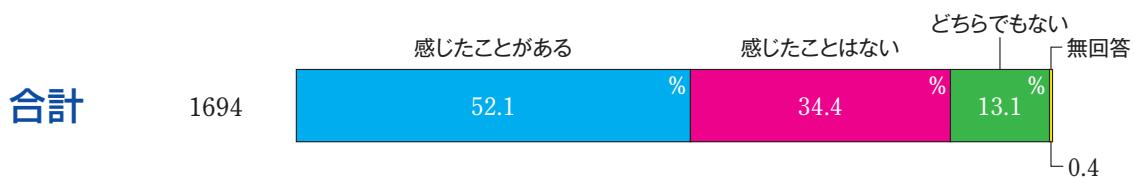
## 問11.

タクシーが不足していると感じたことがありますか？

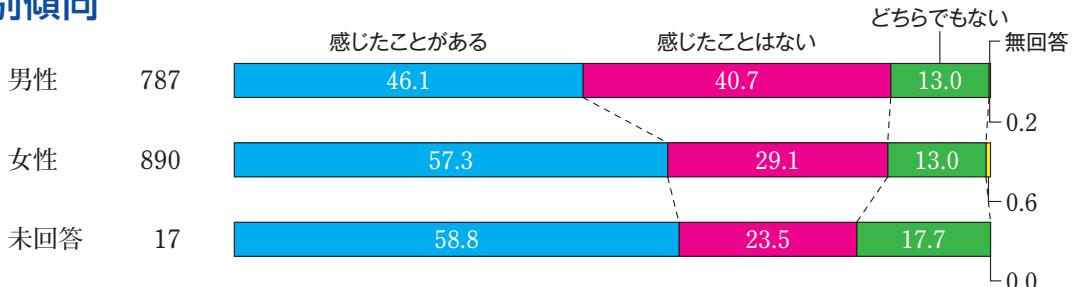
#### イ. 感じたことがある

□. 感じたことはない

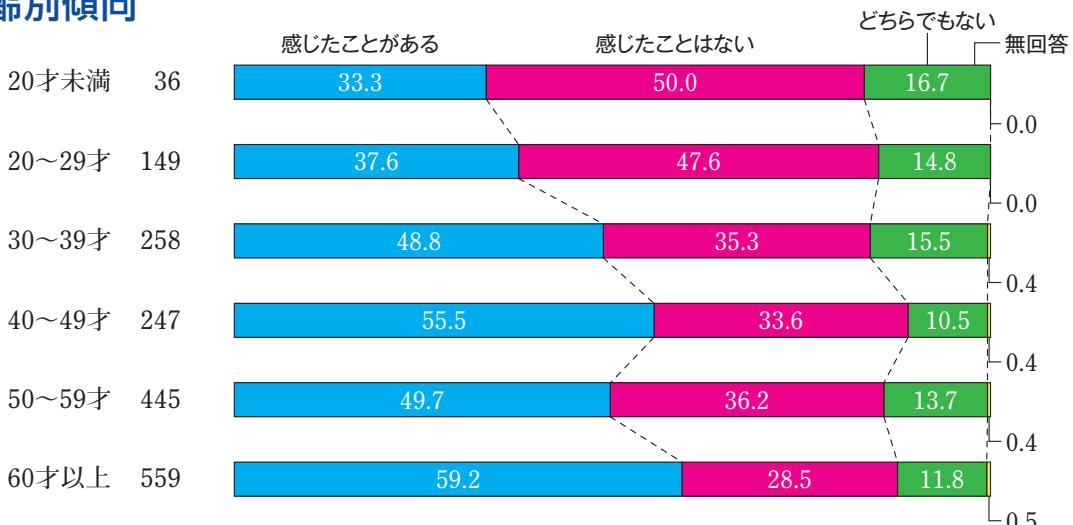
#### 八. どちらでもない



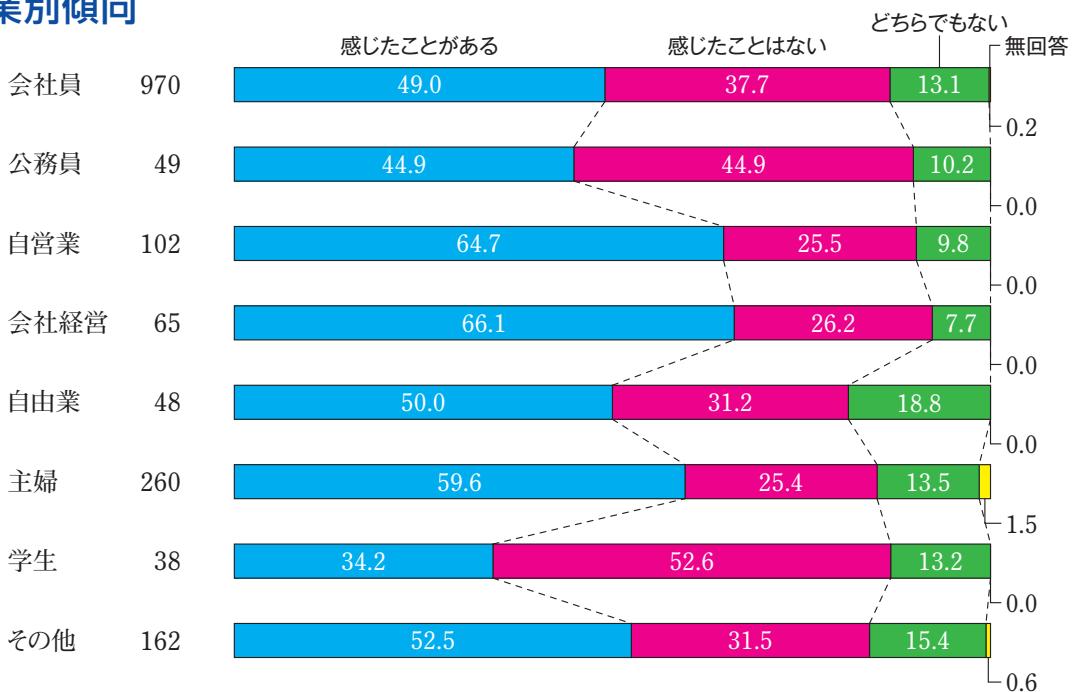
性別傾向



## 年齡別傾向



## 職業別傾向



## 問11.

タクシーが不足していると感じたことがありますか？

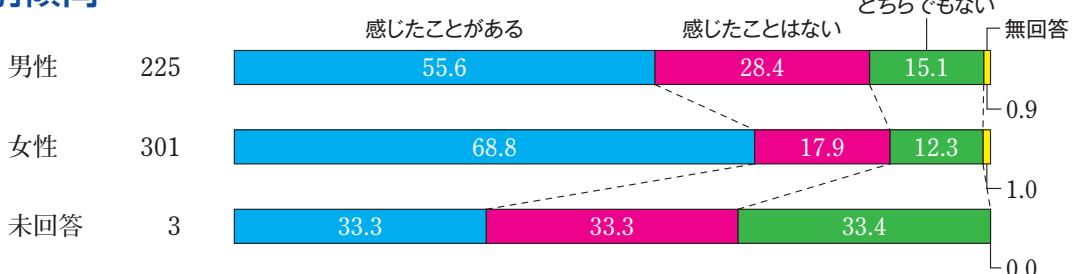
イ. 感じたことがある

ロ. 感じたことはない

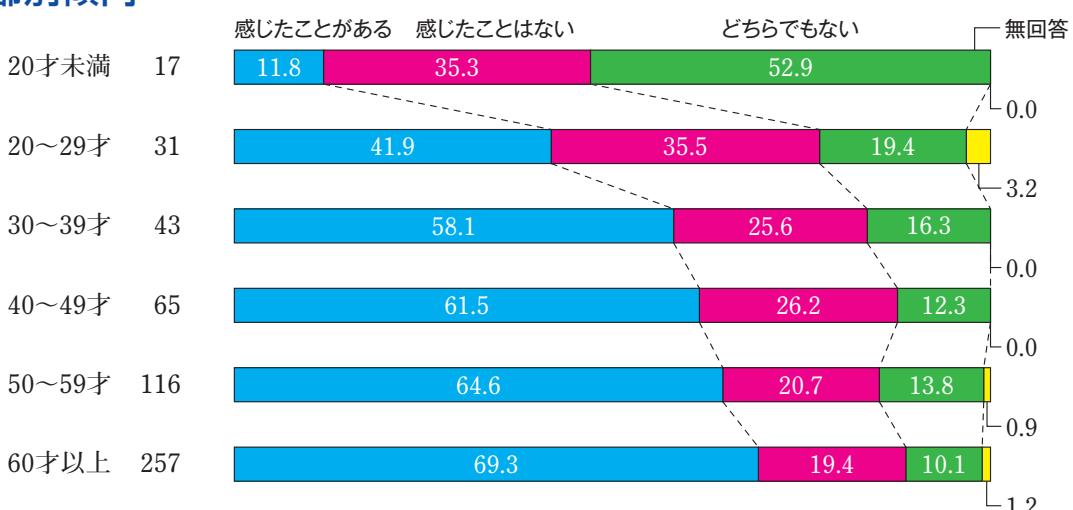
ハ. どちらでもない



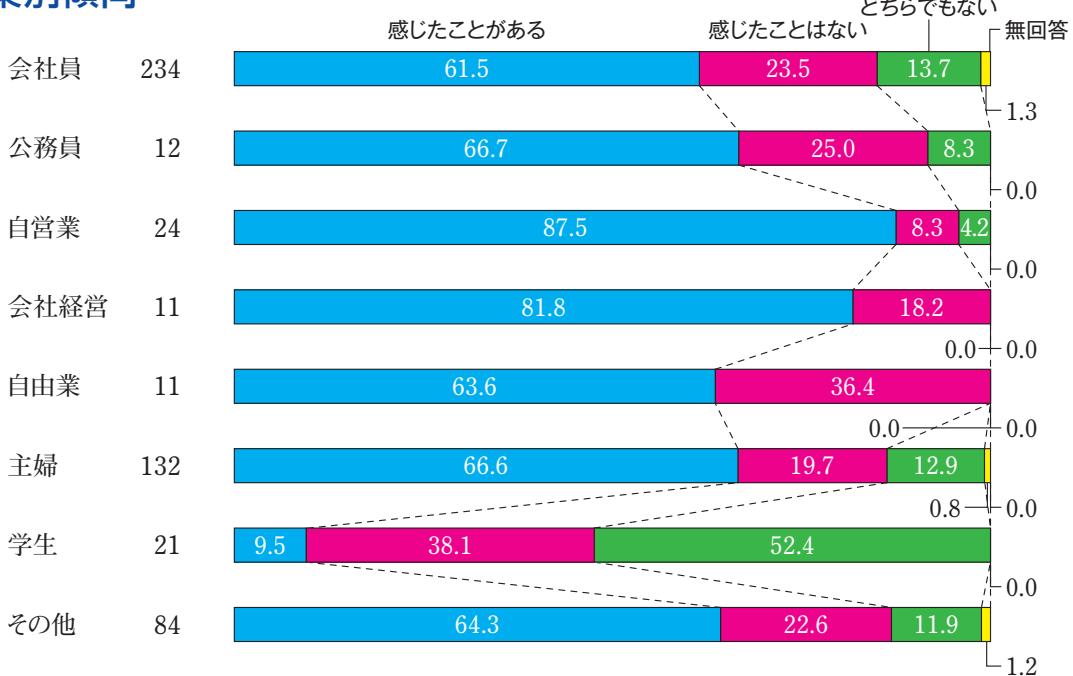
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



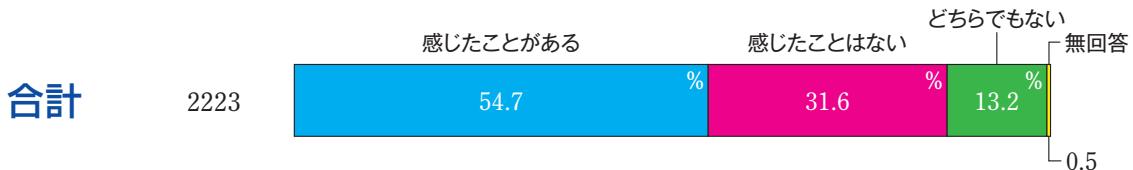
## 問11.

タクシーが不足していると感じたことがありますか？

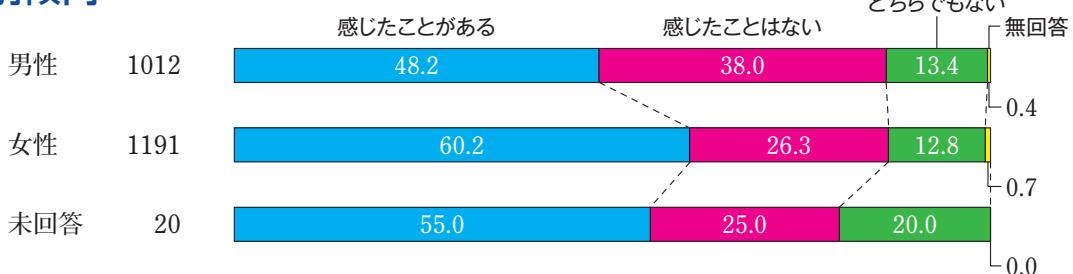
イ. 感じたことがある

ロ. 感じたことはない

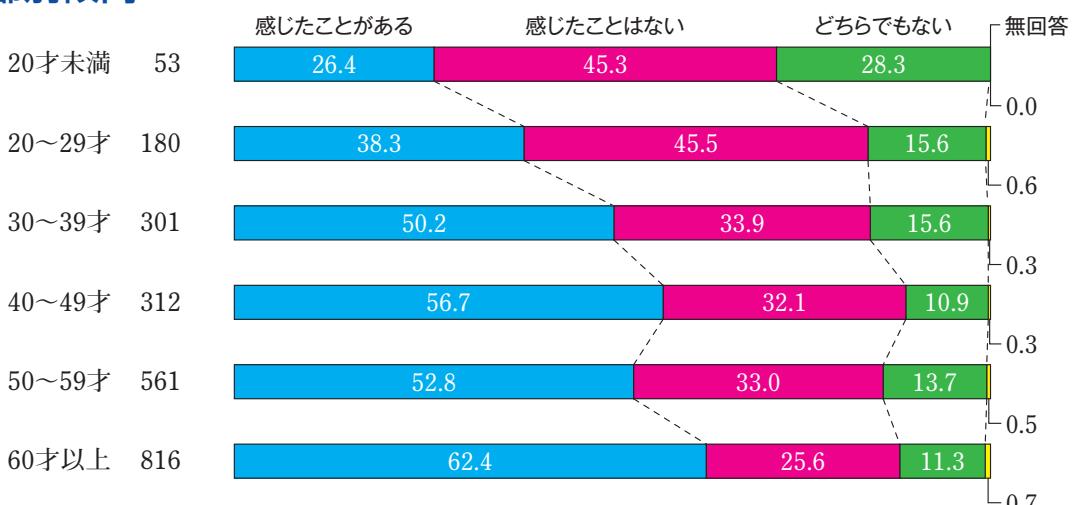
ハ. どちらでもない



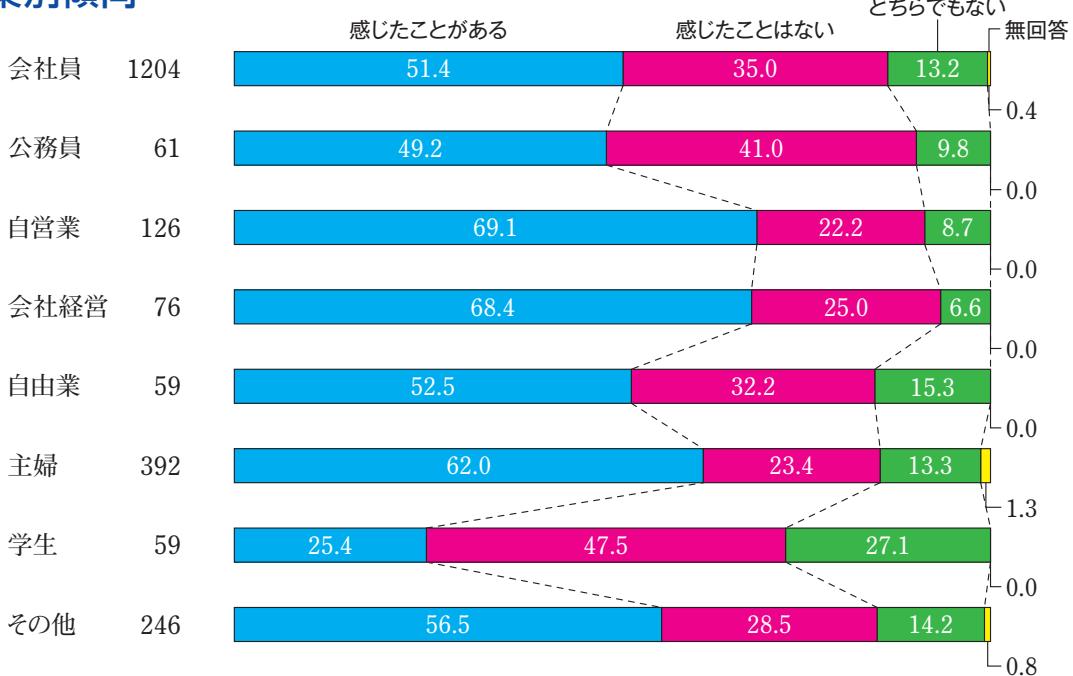
## 性別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



## 問12. 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・ご提言」に対するコメント

#### ■ドライバーの態度・接客マナー

- \* ドライバーさんの接客が良くなっています。気持ちよく乗せてもらっています。最近は、特に暑いので、タクシーに乗ることが多いです。そんなときに、運転手さんが話しかけてくれると、あたたかい気持ちになって、すごく嬉しいです！
- \* 今後も積極的に利用したいと思いますが運転手のサービス向上も必要かと思う（態度、あいさつとか）。乗車後、シートベルトの着用を云われた（よい事ですね）。車内の温度に、気遣い、優しい会社を感じた（車体に英文字を書いてありました）。
- \* 態度の悪い運転手の方あまり見かけない。礼儀正しい方が多い。女性ドライバー親切。
- \* マナー、接客態度は、私が利用したドライバーさんは、とても好印象でした。今後もお世話になる時があると思いますので頑張っていただきたいと思います。
- \* 運転手さんの接客態度にかなり個人差がある。とても感じのいい人もいる一方、最低限、行き先を伝えた時に返事はしてほしい。安全をまかせる相手として不安です。
- \* いつも親切に対応して下さいます。利用出来て感謝しています。
- \* この時季に汗の臭いのする運転手さんが、たまにいます。仕方のない事でしょうか？
- \* ルートを教えて下さいと言うドライバーさんは非常に良いと思います。今年1回ですが女性ドライバーに会社に行くより半分位の距離で料金を逆に2倍位かかる走りをされました。
- \* 乗務員の対応は昔と比べ良くなっていると思います。これからも宜しくお願ひします。
- \* 運転手のマナードコでも止めて斜に止めたり良くない。交差点内で乗降禁止！徹底して下さい。
- \* 少し前迄は、運転手さんが返事もしない人が居ましたが今は皆良い人ばかりです。
- \* 乗務員の方々が言葉使いが丁寧、親切とても気持ちの良い接客で感謝です。賃金が上がると良いですね。
- \* 妊娠中、産後の通院にたくさんタクシーを使いました。丁寧に対応してくださって嬉しかったです。
- \* 運転手さんの服装ですが、夏だけは、クールビスの適用ではダメでしょうか？タクシーの運転手さんだけではないですが、その方が爽やかで印象が良いと思います。ご検討ください！

#### ■道路の知識・ナビの使い方

- \* 大体は感じわるくないですが空車なのに無視されることがある。遠回りされることもある。道をよく知らない運転手さんがいる。
- \* 道（ナビ使用していても）のわからない運転手さんもおられて困ることあり。
- \* 道が分からぬのなら、ナビを使かってほしいです。いつもに位べて金額があきらかに高い時があります。行く場所、乗る場所は同じなのに。
- \* 行き先までの道をこちらがわかるとは限らないのに道を聞いてきて、わからないと言っても、ナビで調べるのではなく道の名前を言って聞いてくる。こちらはわからないので、ナビで調べて行ってほしい。

#### ■車内環境・タバコ

- \* 助手席についている広告用モニターは危険である。前が見えないので、危険回避が出来ない。道路及び信号などの詳細な説明が出来ない。いづれにせよ不要。つけたいのならば運転席の後につけるべきだ。
- \* ドライバーの質にバラつきがある。車内の臭いなど気になることがある。
- \* 車内禁煙でもドライバーが車外で喫煙していたらにおいが車内でもする。
- \* 夏場の移動時、タクシーを利用すると車内が涼しくて助かります。
- \* いつも有難うございます。いろいろなお客様がいますが、快適に利用出来る環境作って頂き助かっております。今後もお体等気を付けてください。
- \* 車内がキレイ。安心して乘れます。
- \* 時々車内が汚れているのが気になります。前のお客さんの足跡などは仕方ないことですが、シールや貼り紙が破れています。仕切り板が汚れていることがあります。車両が使い古されていても手入れされていれば気持ちよく乗れると思います。
- \* 運転席に透明な仕切りがあり、声が聞こえないことが多い。感染対策、安全対策ということは認識しています。

## ■運転マナー

- \*急発進、急停止はやめて下さい。やさしく。
- \*感じが悪いし無愛想な男性が多いし、ちょこっと進む度にブレーキばかりふむので、乗ってて気持ち悪くなるし、首がガクガクして疲れる。
- \*危険走行をする車（タクシー）が多い。行先に関してのやり取りがあまり上手くない。
- \*たまに運転が荒い乗務員さんがいる。安心して乗ってられない。

## ■アプリ

- \*アプリ配車予約は、目的地も明確にするが、乗ってから目的地の正確な位置が分かっているかあいまいに感じることが少なくない。
- \*アプリ配車の時、近くで依頼すると時々みつかったあとキャンセルされることがある。
- \*手挙げ乗った客に配布するアプリ簡易操作冊子をタクシーに置いて、次からはアプリで乗ってもらうことにしたら良い。
- \*アプリでお願いした時は親切で丁寧なので通院する時は安心です。
- \*乗車場所の指定が少し難しく感じる。不満ではない。
- \*もっとたくさん色々な所でアプリ系の利用が出来るとよい。
- \*アプリの位置情報が不正確だと思う。
- \*アプリの手数料が高い。・アプリでの迎車位置がタクシーとずれる事が多い。
- \*アプリの使い方がわかりづらい。ジャパンタクシー（スライド式）を利用するにはTelしかない。音声ガイダンスが長い。
- \*雨の日や荷物の多いときを利用しています。アプリですぐ呼べて便利な一方、駅前のタクシー乗り場に待機が1台もなく、アプリでも駅前は呼べないので困ります。
- \*アプリで乗車することが多いので、便利に利用することができてありがとうございます。
- \*通路指定もアプリでできると助かる。
- \*年配者にも分かりやすく利用しやすい直感的なアプリの開発を期待します。
- \*アプリで呼べるようになって、タクシーに乗るハードルが下がったと思う。

## ■車両

- \*高齢者なので車種ジャパンタクシーを何時も利用したいがセダンは乗降しづらい為。
- \*高齢者になると、スライド式のタクシーは乗りやすく、ありがとうございます。
- \*Japan TAXIを増やして下さい。
- \*スライドドアのタクシーが増えており乗降が楽で助かっている。
- \*スライド式ドアのタクシーが乗りやすいし頭をぶつけることもなくよい。友人・知人もスライド式が断然よいと。
- \*私の利用するタクシーは座席の足の場が段差がある、段差の無いタクシーにして欲しい。助手席の背もたれを前に少しずらして欲しい。
- \*ジャパンタクシーの車イスの利用の横から乗るシステムはどうにかならないものでしょうか？
- \*背が小さいので、乗る時やおりる時に足があがりづらく、新しい車高が高いものでも、種類によってはつらくて、古いタイプのかがんで乗れる方が良いこともあります。
- \*子供と乗車させて頂くことが多いです。そのため、セダンタイプより、トヨタのスライドドアのタイプが来るとうれしく思います。だいぶ増えてきましたが、もっと増えるとうれしいです。
- \*家族5人で利用する際、1台で済むよう6人乗り以上のタクシーが増えることを希望します。また、車椅子利用が容易にできるよう、JPN TAXIの研修強化を希望します。

## ■表示

- \* (予約中) の表示を、もっとわかりやすくしてほしい。停車しないと、イライラしてしまう。
- \* 自分は、視覚障害者なので、「手を挙げてタクシーを～」の時にタクシーと判断できない（夜は、アンドンでわかるが）。「空車」がわからない（日中は、フロントガラスに日光が当ってわからない）→結果として手を挙げたまま立っている（20分～40分）。
- \* 空車、迎車、回送の色が同じで遠くから区別がつかないので、色を変えてほしい。空車以外の車に手を上げたくないでの…。
- \* アプリ専用配車の目印がわかりづらく手を挙げてまってしまう。区別しやすい方法をご検討下さい。
- \* 空車は赤、回送、迎車の色を変えてほしい～グリーンとか青色にすれば～。皆赤系でわかりにくい。

## ■利便性

- \* 体調の悪い時や緊急時は高齢者にとっては、ドア to ドアのアプリによる配車予約が便利ですが自分では出来ないので家族に頼みます。可能な時は公共交通機関を使います。
- \* 現在どうしてもタクシーを利用しなければならず、とても便利に使わせていただいてます。運転手さんもとても親切です。毎日アプリ予約する場合多少安くなればありがたいです。
- \* 運転手様のおかげで、会社に出社できています。いつも、ありがとうございます。応対のうまい運転手様が、多いおかげで朝から明るい気分にさせていただいております。
- \* 高齢になると、車持つてないので、タクシーに頼るしかないが、呼んでも来てもらえず、駅でも長時間待つので、足をひきずりながら帰ってきます。
- \* タクシーの回数券のようなものあったら助かります。足と腰をいためているので。
- \* 肢体が不自由なため外出時に大変に助かっている。ありがとうございます。
- \* 親の介護でタクシーを利用している。タクシー乗り場で高齢者が待っているのを見るので需要はあると思う。タクシー運転手の人不足を補うために、AIによる需要予測を行うことで待ち時間が減ると思う。
- \* タクシーを待っている時間が長いので最低料金は500円払うとして乗り場にならんでいるタクシーを待っている人などおしゃべり方向が同じようなところなら一緒に乗っていけるようにならないかと思います。
- \* 買い物時、荷物が重くなると利用しているが、なかなか道で捕まらなく、またアプリの利用も難しいので困っています。高齢者でも簡単に予約や迎車してもらえるシステムがあるとありがたいです。
- \* タクシーは、電車やバスでは行きにくい場所にスムーズに行けるので、とても便利です。特に荷物が多い時や悪天候のときに重宝します。しかし、個人的には運転手さんとおしゃべりしたいので、もっとフレンドリーな人が多いと嬉しいです。
- \* 交通手段がない観光地や買い物時に安心して乗ることができる日本のタクシーには本当に感謝しています。特に、海外に行くと実感します。

## ■支払方法

- \* アプリの配車予約や電子決済は外国人にとってとても便利だと思います。

## ■配車

- \* 両親の通院で利用する事が多い。高齢者への配車手配の割引があると助かります。
- \* 電話で呼んできていただく配車をよく利用するが、電話よりアプリ配車をふやしているときいたが、電話で呼ぶ方法がなくならないでほしい。
- \* 電話予約の時間帯をもっと広げてほしい。1週間前から受け付けてほしい！以前はできた！
- \* 都内の様に八王子ではなかなか流しのタクシーが無く電話で配車してもらうのが早くて安心です。また、配車係の人も親切で待ち時間の案内も適切なことが多い。
- \* アプリにて数日前に予約をしても取れない事がとても多く電話をすると可能だったりするのを統一してほしい。犬が病院に行く際に基本はバッグやクレートで乗車させますが、病院までの間バッグに入れられない時などひざの上で抱きかかえての乗車を可能にしていただけるとたすかります。
- \* 早朝バスのない時間、運転手さん不足で、配車がなかなかうまくいかない何んとかならないでしょうか？
- \* 急な用で使用したい時、配車してもらえない事が多い（ほとんど何回も）。
- \* 雨天の時に配車にかなり時間がかかるので対応して頂きたいです。

## ■ライドシェア

- \* ライドシェアはこわいのでタクシーにはがんばってもらいたい。
- \* ライドシェアは反対です。安全面や素人感が強いし安心出来ません。
- \* 「ライドシェア」の件知りませんでした。ちゃんと調べます。いつもありがとうございます。優しい運転手さんが多いですね。
- \* ライドシェアで外国人が採用されてほしくない。外国人だけでなく、素人の運転、接客でトラブルにならないと思う。二種免許を取得している方と料金の差が必要だと思います。
- \* ライドシェアは海外ではあたり前の様に使ってますが、日本では、安心感がなく怖いです。高くてタクシー会社の方を選びます。これからも安心できるタクシー会社をお願いします。

## ■その他

- \* 都心にタクシーが集中している。公共交通機関として、本当に困っている人達にも使いやすくなってほしい。
- \* 以前より、タクシーの台数が減り、なかなかタクシーをつかまえることが困難になり、困っております。
- \* 流しのタクシーがなかなか止まってくれない時がある。私が手を挙げると目前で「回送」表示にするタクシーがある。タクシー乗り場を増やしてほしい。
- \* 朝、昼、夕のある時間帯で全く、拾えない。多分、食事、休憩時間であろうとある面仕方ない。待つのをあきらめてバスで駅まで行き、タクシー乗り場から乗るようにしています。タクシー乗り場でも時間帯でなかなか来なくて10～15分待つ時がある。
- \* 毎日タクシーを呼ぶので、呼ばなくても固定で来てくれるサービスほしい。月極めなど。
- \* 初乗り運賃が安いのでもう少し上げてもいいのでは？
- \* 流しのタクシーが減ったため、タクシーがすぐにつかまらない事が増えた。タクシーの運転手さんに聞いたら、アプリで予約する客が多いので流しで走るタクシーは減ったとのこと。流しを利用する客もいるため、流しのタクシーもふやしてほしい。
- \* タクシー不足を感じたことはあるが徐々によくなってきてていると思う。
- \* 雨の日はタクシーをつかまえずらく感じるが、その他の日では昔よりはつかまえやすくなってきてていると思う。
- \* 65才以上とそれ以下で料金を異なるようにして欲しい。年寄りに優しく。
- \* 日本のタクシーは高いけれど安全だと思う。
- \* 料金がもう少し安ければもっと気軽に乗れると思う。
- \* 新宿の西口地下の乗り場が不便になりました。工事中とは言え、歩くのが大変で大きな荷物を持っている方達も多くいます。
- \* 高齢になると、利用することが大変多くなります。利用が多い人には何らかの割安な料金利用のしくみがあると嬉しいです。(法人などにはあるのだと思いますが、個人の高齢者に利用しやすい制度を作って貰うと有難いです。)もう1つあえて書かせて貰うと…高齢の利用者に対して、ほとんどのドライバーの方はとても親切で、ていねいな対応をして貰っています。※でも10回の利用のうち、1～2回はドライバーの方の対応に戸惑い怖くなることもあります(タクシー乗り場から乗るとき)。
- \* ドライバーさんの態度の悪い人が減ってきてていると思いますがまだまだいらっしゃいます。そう言った人達の教育も強化されれば良いと思います。
- \* 東京のタクシーは世界でも最も清潔で安全安心な乗り物だと思います。今後もその地位を維持し、世界に誇れるタクシー運営を継続いただきたいと思います。
- \* タクシー乗り場が、分からぬ時があるので、表示が大きいと嬉しいです。
- \* 羽田空港定額タクシーが(渋谷区から)1週間前すぐいっぱい5日前では予約できないことが多い。
- \* タクシー業界の皆様は、アプリ配車へのシフトや、近距離客や、高齢者への配慮等、本当によく対応していただいていると思います。一方で、駅のタクシー乗り場の「改悪」はヒドいです。安全、かつスムーズに乗れる乗場の見直しを、業界全体で行政に働きかけてください。
- \* タクシーが特に不足しているのは都市部より地方。高齢者が自家用車を運転しなければならない地方において、もっとライドシェア等タクシーの充実を国や自治体が率先してすべき！
- \* 駅や地域によってタクシー有無が大きくちがうように感じます。あまり常時いない駅にもいてくれると助かります。
- \* 車椅子の介助で、手を挙げると、乗車拒否があることがある。10:00までの時間帯はTel予約が難しい。

- \*人手不足で大変だが自動運転なども活用するといいと思います。
- \*聴覚障害があるため、ドライバーとのコミュニケーションが難しい時がある。今後手話の出来るドライバーの育成に力を入れてもらえると嬉しい。
- \*タクシー運転手は勤務時間等もふくめ過酷なお仕事だと思います。カスハラ対策にも賛同します。
- \*雨の日など需要が高まる時に、追加料金を支払うことで、優先的に配車してもらえる仕組みを作ってほしい（ドミノのデリバリーやJRの指定席のような）。
- \*ディズニー定額は、とても助っています。
- \*自動運転等が早く実用化され、ドライバー不足が解決する事を望みます。
- \*自分が子どもの頃より減っている気がします。車を所有しない若者が増えていますし、子育てチケットでも利用できたりするので頑張ってほしい。
- \*駅周辺に自家用車が停車し、道路をふさいでいることが多くあり、タクシーを利用すれば良いのにと思うことが多いあります。
- \*最近女性ドライバーが増えて、やはり女性だと少し安心感が増します。また、アプリで呼べるようになったのがとても助かっています。
- \*色々あるとは思いますが…予報が雨の日や、新年会、忘年会など時期は台数を増やして欲しい。
- \*普段タクシーを利用する頻度は少ないのですが、電車が止まった時など緊急時に利用したところ、長蛇の列で乗るまでにすごく時間がかかりました。公共交通機関のトラブル、天候不良の時など台数を臨時に増やしていただけるとありがたい。
- \*短い距離だと、申し訳なく乗りにくい。初乗運賃を上げていただき、長距離を安くしてもらうと、多く乗りやすいのではないか。
- \*土・日・祝日が特に台数が少ない。
- \*一日に数回乗ることがあるのでレシートに日付の他時刻も明記してもらうと助かる（静岡市は実施）。
- \*日頃からご利用させて頂いております車中、運転手さんとよくタクシー業界の会話をしておりますが、私的には運転手さん目線で物事を運んでほしいです。安くして利用率をただ上げるではなく、安くした分、誰が損得をしているかと昔から比べれば安い初乗り運賃でタクシーが乗れる事は他ならないですが、どんな産業も適正価格は必要不可欠だと思います。タクシー料金が値上がりしても、何ら変わらず利用いたします。
- \*公共交通としてのタクシーには感謝しております。今後とも積極的にタクシーを利用させていただきます。
- \*乗合タクシーを増やして欲しいです。
- \*タクシーを利用する旅客のモラルとマナーさえ守られればタクシー不足や乗務員不足も改善されると思う。また、アプリ配車のキャンセルが簡単に出来過ぎ。悪質なドタキャンについて、厳格に対処すべき。