

タクシーに関するアンケート調査

令和5年度

公益財団法人大阪タクシーセンター

目 次

1. 調査目的	1
2. 調査方法	1
3. 集計方法	1
4. 調査様式	2
5. 回収状況	4
6. 回答者の年代別・職業別の数	6
7. 調査結果	7
(1) 利用目的	7
(2) 主に利用する時間帯	8
(3) 月間の利用回数	10
(4) 接客態度に対する評価	11
(5) 乗車時のあいさつに対する評価	13
(6) 地理知識に対する評価	14
(7) 降車時の謝辞に対する評価	16
(8) 利用方法	17
(9) 利用時に注視される項目	19
(10) 近距離を利用する時の感想	23
(11) 乗車料金の支払額	24
(12) 違法行為を受けたことの有無	26
(13) 大阪のタクシーに望むサービス	28
(14) 優良事業者等評価制度の周知	29
(15) 優良マークを貼っているタクシーへの要望	31
(16) タクシーに対する意見・要望	33
(17) あなたにとって良いタクシーとは？	39
8. 総括表	40

タクシーに関するアンケート調査

1. 調査目的

タクシー事業の公共的使命を果たすため、タクシーの利用状況を把握し、タクシーサービスの向上と利用者利便の増進に役立てることを目的としている。

2. 調査方法

アンケートはがき配布による調査及び、インターネットによる調査を行った。

(1) アンケートはがき配布による調査

- ① 調査期間 令和5年10月2日(月)から令和5年10月6日(金)までの5日間
- ② 調査地域 大阪市・堺市・豊中市・大阪国際空港
- ③ 調査場所 ターミナル乗場11箇所
- ④ 調査対象 タクシー利用者

(2) WEBによる調査(PC並びにスマホ)

- ① 調査期間 令和5年9月15日(金)から11月15日(日)までの62日間
- ② 調査対象者 タクシー利用者

3. 集計方法

回答者の総合・職業別・年代別に集計した。

(1) 職業区分

経営者(自営業・事業主・開業医)、会社員、自由業(アルバイト・パートタイマー)、公務員、サービス業(医療・福祉・教育等)、学生、主婦、主夫、無職、その他(いずれの職業区分にも該当しない者)

(2) 年代区分

30歳未満・30歳代・40歳代・50歳代・60歳以上

(3) 回答数

総合計：534件

○内訳

はがき……………425枚(配布枚数12,000枚、回収率3.54%)

インターネット……109件(PC15件・スマホ94件)

(4) 各項目において回答記入があったものを対象に集計を行い、その数を各図表に記載した。なお、各図表グラフの構成比は四捨五入しているため、合計が必ずしも100とはならない。

4. 調査様式
(1) はがき

(表)

郵便 は が き

料金受取人払郵便

大阪城東局
承認
247

(受取人)
大阪市鶴見区鶴見四丁目五番九号

差出有効期間
令和5年11月
15日まで

公益財団法人
(切手不要) 大阪タクシーセンター 行

5 3 8 8 7 9 0

|||||

個人情報 提供欄	ご住所	
	ふりがな	
	お名前	
性別	<input type="checkbox"/> ①男性 <input type="checkbox"/> ②女性 <input type="checkbox"/> ③その他(「どちらでもない」「わからない」を含む)	
年齢	<input type="checkbox"/> ①30歳未満 <input type="checkbox"/> ②30歳代 <input type="checkbox"/> ③40歳代 <input type="checkbox"/> ④50歳代 <input type="checkbox"/> ⑤60歳以上	
職業	<input type="checkbox"/> ①経営者(自営業・事業主・開業医) <input type="checkbox"/> ②会社員 <input type="checkbox"/> ③自由業(アルバイト・パートタイマー) <input type="checkbox"/> ④公務員 <input type="checkbox"/> ⑤サービス業(医療・福祉・教育関係) <input type="checkbox"/> ⑥学生 <input type="checkbox"/> ⑦主婦・主夫 <input type="checkbox"/> ⑧無職 <input type="checkbox"/> ⑨その他()	
あなたにとって良いタクシーとは(一言でお答えください)		

タクシーサービスの向上にご協力を!

この調査は、大阪地域のタクシーのご利用状況を把握し、タクシーサービスの向上に役立てる目的で実施しています。ご協力をお願いいたします。

抽選で**50名様に**
2,000円 JCBギフトカードを
分の**プレゼント!**

アンケートにご協力いただきました皆様の中から抽選で 50 名の方に、2,000 円分の JCB ギフトカードを進呈いたします。

■当選者の発表は貴局の発表をもってかえさせていただきます。
 ■回答に記入漏れ等があった場合は当選が無効となる場合があります。
 ■当選は各一人様1回限りとなります。抽選の結果、重複当選が同一住所の方が当選された場合は、1件のみを当選とし、それ以外は無効とさせていただきます。
 ■当選者様の住所不明、長期不在などにより賞品をお届けできない場合は、当選を無効とさせていただきます。

WEBからもアンケート募集中!

▶ パソコンから
「大阪タクシーセンター」を検索

▶ スマートフォンから
QRコードを読み取ってアクセス.....▶

注:ご応募、お問合せにかかる連絡料は、お客様負担となります。

(スマホサイト)

本アンケートについて、ご不明な点がございましたら、下記までお願いします。
公益財団法人大阪タクシーセンター
 企画課 TEL:06-6933-5620

(裏)

<p>1 主にどのような場合に利用されますか。</p> <p>①仕事 ②荷物 ③レジャー ④運動・通学 ⑤急用 ⑥通院 ⑦他に交通機関が無い ⑧その他</p> <p>2 最も多く利用する時間は何時ですか。</p> <p>①朝(9時まで) ②午前(9時~12時) ③午後(12時~17時) ④夕方から夜(17時~23時) ⑤深夜(23時以降) ⑥決まっていない</p> <p>3 1か月に何回くらい利用しますか。</p> <p>①殆ど利用しない ②1~3回 ③4~6回 ④7~10回 ⑤11~19回 ⑥20回以上</p> <p>4 最近の運転者の接客態度、言葉遣いは全般的に見てどうですか。</p> <p>①良い ②普通 ③悪い</p> <p>5 乗車時、運転者はあいさつをしますか。</p> <p>①する ②しなかったり ③しない</p> <p>6 運転者は、道路情報(道順、建物名等)を知っていますか。</p> <p>①知っている ②大体知っている ③知らない</p> <p>7 降車時、運転者は謝辞や忘れ物のないように声掛けをしますか。</p> <p>①する ②しなかったり ③しない</p> <p>8 どのような方法で利用しますか。</p> <p>①タクシー乗場 ②流しのタクシー ③電話予約で無誘配車 ④路上密着タクシー ⑤スマホアプリ配車</p> <p>9 利用される場合に、注視される項目を以下のの中から3つお選びください。</p> <p>①乗車の良い丁寧さ ②路線の用意 ③安全運転 ④清潔な車内 ⑤迂回距離でも気持ちよく利用できる ⑥荷物の積降し等の手助け</p> <p>10 近距離(概ね1,000円まで)の利用時にどのように感じますか。</p> <p>①利用しやすい ②利用したくない ③サービスが良くなれば利用したい</p> <p>11 乗車料金の支払金額は、どのくらいが多いですか。</p> <p>①ファンメーター(初乗料金) ②1,000円以内 ③1,500円以内 ④3,000円以内 ⑤5,000円以内 ⑥5,001円以上</p> <p>12 1年以内に乗車時の違法行為はありましたか。</p> <p>①ない ②乗車拒否 ③不当運賃請求 ④遅回り ⑤接客不良</p>	<p>13 大阪のタクシーに望むサービスはどのようなものですか。以下の中から3つお選びください。</p> <p>①ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上 ②お客様への接客・介助の向上(UDドライバー) ③キャッシュレス決済の導入 ④「送しかけない」サービス ⑤レシートの発行 ⑥WiFi付き車両 ⑦ジャパントクシー車両の導入(UD車両)</p> <p>14 優良事業者等評価制度の優良マークをご存知ですか。</p> <p>①知っていて利用もある ②知っていたが利用はしていない ③知らなかったが利用してみたい ④知らなかったが今後も利用しない</p> <p>15 上記評価制度の優良マークを貼っているタクシーにどのようなことを望みますか。以下の中から3つお選びください。</p> <p>①無事故無違反で安全運転 ②トランクサービス ③キャッシュレス決済が可能 ④観光・地理の知識に習熟している ⑤車内・外の清掃が行き届いている ⑥除菌対策を行っている</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>※ 優良事業者等評価制度とは… タクシー業務の適正化を図り、乗客の安全及び利用者利便の増進に資することを目的として、令和5年度から始まった制度です。優良事業者が認定した優良運転者のみが「優良マーク」を表示しています。</p> </div> <p>下記解答欄に、質問の回答番号をひとつご記入ください。</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9-1</td><td>9-2</td><td>9-3</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> </tr> <tr> <td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13-1</td><td>13-2</td><td>13-3</td><td>14</td><td>15-1</td><td>15-2</td><td>15-3</td><td></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px;"></td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>大阪のタクシーに乗った時の感想・意見・要望をお願いします。</p> </div>	1	2	3	4	5	6	7	8	9-1	9-2	9-3												10	11	12	13-1	13-2	13-3	14	15-1	15-2	15-3												
1	2	3	4	5	6	7	8	9-1	9-2	9-3																																			
10	11	12	13-1	13-2	13-3	14	15-1	15-2	15-3																																				

(2) インターネット

1・主にどのような場合にタクシーを利用されますか。

①仕事 ②買物 ③レジャー ④通勤・通学 ⑤急用 ⑥通院 ⑦他に交通機関が無い ⑧その他

2・最も多くタクシーを利用する時間はいつですか。

①朝(9時まで) ②午前(9時~12時) ③午後(12時~17時) ④夕方から夜(17時~23時) ⑤深夜(23時以降) ⑥決まっていない

3・1カ月に何回くらいタクシーを利用しますか。

①殆ど利用しない ②1~3回 ③4~6回 ④7~10回 ⑤11~19回 ⑥20回以上

4・最近の運転者の接客態度、言葉遣いは全般的に見てどうですか。

①良い ②普通 ③悪い

5・乗車時、運転者はあいさつをしますか。

①する ②したりしなかったり ③しない

6・運転者は、道路情報(道順、建物名等)を知っていますか。

①知っている ②大体知っている ③知らない

7・降車時、運転者は謝辞や忘れ物のないように声掛けしますか。

①する ②したりしなかったり ③しない

8・どのような方法でタクシーを利用されますか。

①タクシー乗場 ②流しのタクシー ③電話予約で無線配車 ④路上客待ちタクシー ⑤スマホアプリ配車

9・タクシーを利用される場合に、注視される項目はなんですか。(3箇所回答)

①愛想の良い応接 ②釣銭の用意 ③安全運転 ④清潔な車内 ⑤近距離でも気持ち良く利用できる ⑥荷物の積降し等の手助け

10・近距離(概ね1,000円まで)の利用時にどのように感じますか。

①利用しやすい ②利用したくない ③サービスが良くなれば利用したい

11・乗車料金の支払金額は、どのくらいが多いですか。

①ワンメーター(初乗料金) ②1,000円以内 ③1,500円以内 ④3,000円以内 ⑤5,000円以内 ⑥5,001円以上

12・1年以内に乗車時の違法行為はありましたか。

①ない ②乗車拒否 ③不当運賃請求 ④遠回り ⑤接客不良

13・大阪のタクシーに望むサービスはどのようなものですか。(3箇所回答)

①ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上 ②お客様への接遇・介助の向上(UDドライバー) ③キャッシュレス決済の導入
 ④「話しかけない」サービス ⑤レシートの発行 ⑥Wi-Fi付き車両 ⑦ジャパントクシー車両の導入(UD車両)

14・優良事業者等評価制度の優良マークをご存知ですか。

①知っている利用もある ②知っていたが利用はしていない ③知らなかったので利用してみたい ④知らなかったし今後も利用しない

15・上記評価制度の優良マークを貼っているタクシーにどのようなことを望みますか。(3箇所回答)

①無事故無違反で安全運転 ②トランクサービス ③キャッシュレス決済が可能 ④観光・地理の知識に習熟している
 ⑤車内・外の清掃が行き届いている ⑥除菌対策を行っている

氏名

ふりがな

住所

		〒
--	--	---

性別

①男性 ②女性 ③その他(「どちらでもない」「わからない」を含む)

年齢

①30歳未満 ②30歳代 ③40歳代 ④50歳代 ⑤60歳以上

職業

①経営者(自営業、事業主、開業医) ②会社員 ③自由業(アルバイト・パートタイマー) ④公務員 ⑤サービス業(医療・福祉・教育関係)
 ⑥学生 ⑦主婦・主夫 ⑧無職 ⑨その他

5. 回収状況

配布枚数及び回収状況の推移

項目	調査年月日	配布枚数	回収枚数	回収率 (%)	インターネット
	昭和 61 年 10 月	20,000	1,446	7.23	
	昭和 62 年 10 月	20,000	1,225	6.13	
	昭和 63 年 10 月	20,000	1,084	5.42	
	平成 元年 10 月	20,000	1,133	5.67	
	平成 2 年 10 月	20,000	1,040	5.20	
	平成 3 年 10 月	20,000	1,184	5.92	
	平成 4 年 10 月	20,000	1,173	5.87	
	平成 5 年 10 月	20,000	1,380	6.90	
	平成 6 年 10 月	20,000	1,484	7.42	
	平成 7 年 10 月	20,000	1,579	7.90	
	平成 8 年 10 月	20,000	1,806	9.03	
	平成 9 年 10 月	20,000	1,465	7.33	
	平成 10 年 10 月	20,000	1,319	6.60	
	平成 12 年 9 月	20,000	1,305	6.53	
	平成 14 年 10 月	20,000	1,251	6.26	
	平成 16 年 9 月	20,000	1,601	8.01	
	平成 18 年 9 月	20,000	856	4.28	
	平成 20 年 9 月	20,000	1,048	5.24	
	平成 22 年 9 月	20,000	1,055	5.28	
	平成 24 年 9 月	15,000	353	2.35	
	平成 25 年 9 月	15,000	750	5.00	33
	平成 26 年 9 月	15,000	711	4.74	39
	平成 27 年 9 月	15,000	648	4.32	38
	平成 28 年 9 月	15,000	683	4.55	57
	平成 29 年 9 月	15,000	618	4.12	32
	平成 30 年 9 月	15,000	583	3.89	27
	令和 元年 9 月	15,000	819	5.46	15
	令和 2 年 9 月	15,000	752	5.01	47
	令和 3 年 9 月	15,000	733	4.89	109
	令和 4 年 9 月	15,000	455	3.03	119
	令和 5 年 9 月	12,000	425	3.54	109

配布場所別配布枚数及び回収状況

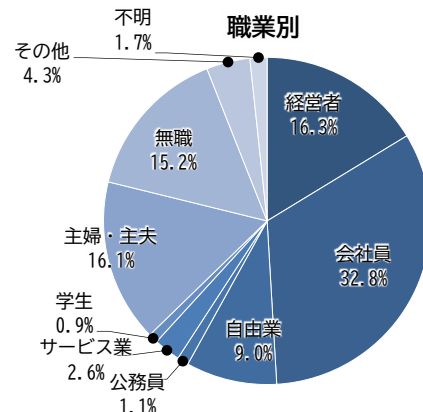
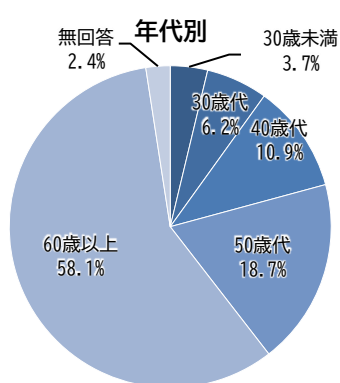
配布場所		配布枚数	回収枚数	回収率(%)	
ターミナル乗場	1	JR 新大阪駅	3,000	110	3.67
	2	JR 大阪駅	700	2	0.29
	3	阪急大阪梅田駅	1,000	54	5.40
	4	JR 天王寺駅	500	8	1.60
	5	近鉄大阪阿部野橋駅	1,000	13	1.30
	6	上本町6丁目	1,500	73	4.87
	7	天満橋駅	900	28	3.11
	8	千里中央駅	1,300	27	2.08
	9	南海難波駅	1,000	57	5.70
	10	南海堺東駅	800	40	5.00
	11	大阪国際空港	300	13	4.33
〈はがき回答〉計		12,000	425	3.54	
12	WEB 申告	—	109	—	
合計		—	534	—	

6. 回答者の年代別・職業別の数

回答者の年代別・職業別

年代	職業	職業										計	分布率%
		経営者	会社員	自由業	公務員	サービス業	学生	主婦・主夫	無職	その他	不明		
30歳未満	回答	0	14	1	0	0	4	0	1	0	0	20	3.7
	未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	0	14	1	0	0	4	0	1	0	0	20	3.7
30歳代	回答	2	22	4	1	1	1	1	1	0	0	33	6.2
	未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	2	22	4	1	1	1	1	1	0	0	33	6.2
40歳代	回答	4	36	6	0	2	0	5	2	3	0	58	10.9
	未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	4	36	6	0	2	0	5	2	3	0	58	10.9
50歳代	回答	15	59	8	4	4	0	3	4	2	1	100	18.7
	未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	15	59	8	4	4	0	3	4	2	1	100	18.7
60歳以上	回答	61	44	28	1	5	0	72	67	17	2	297	55.6
	未回答	4	0	0	0	0	0	3	5	1	0	13	2.4
	小計	65	44	28	1	5	0	75	72	18	2	310	58.1
無回答	回答	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0.6
	未回答	0	0	1	0	1	0	1	1	0	6	10	1.9
	小計	1	0	1	0	2	0	2	1	0	6	13	2.4
合計	回答	83	175	47	6	13	5	82	75	22	3	511	95.7
	未回答	4	0	1	0	1	0	4	6	1	6	23	4.3
	小計	87	175	48	6	14	5	86	81	23	9	534	100
分布率(%)		16.3	32.8	9.0	1.1	2.6	0.9	16.1	15.2	4.3	1.7	100	—
順位		2	1	5	9	7	10	3	4	6	8	—	—

○「分布率%」欄の「100」表記は小数点第一位を省略する。以下本冊子において同じ。

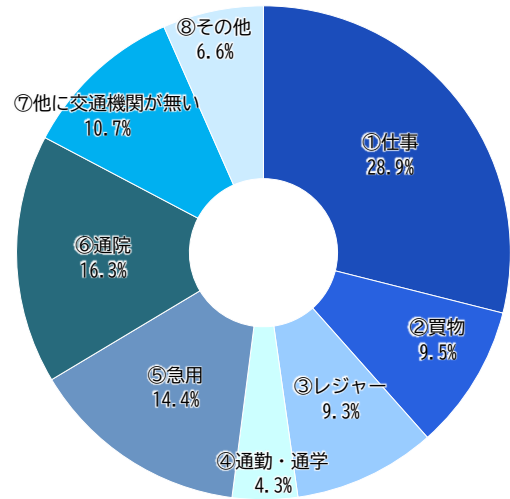


7. 調査結果

(1)利用目的

問1. 主にどのような場合にタクシーを利用されますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①仕事	149	28.9
②買物	49	9.5
③レジャー	48	9.3
④通勤・通学	22	4.3
⑤急用	74	14.4
⑥通院	84	16.3
⑦他に交通機関が無い	55	10.7
⑧その他	34	6.6
計	515	100.0
無回答	19	—



○「仕事」と答えた人が 28.9%と最も多く、次いで「通院」16.3%、「急用」14.4%の順となっている。

(ア) 職業別の利用目的

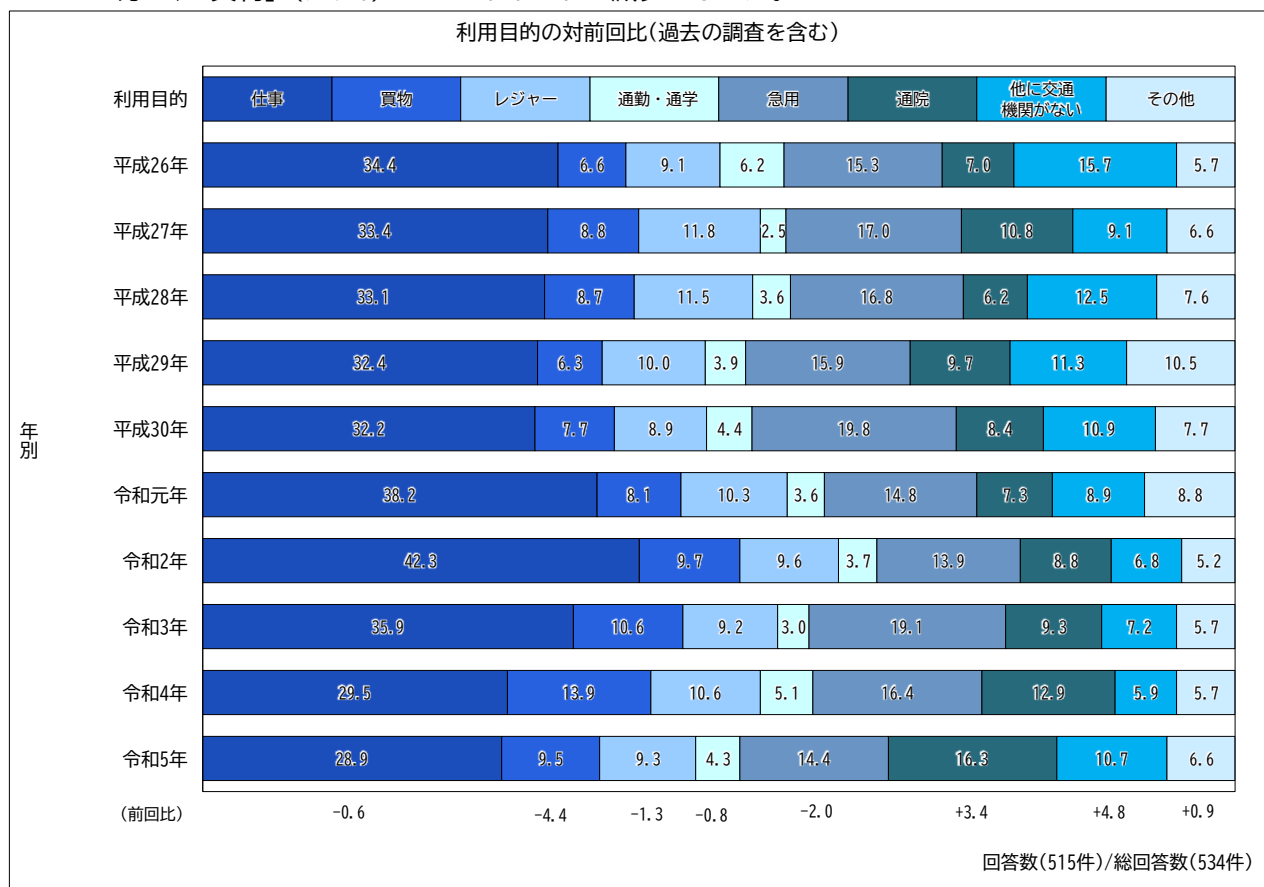
利用目的で最も多かった、「仕事」は、経営者（61.2%）、会社員（46.6%）の順となっている。

利用目的	仕事	買物	レジャー	通勤・通学	急用	通院	他に交通機関が無い	その他
経営者	61.2					9.4	4.7	7.1
会社員	46.6			5.7	9.2	8.0	12.1	4.6
自由業	10.9	4.3	15.2	32.6		15.2	13.0	8.7
公務員	16.7	16.7	16.7			50.0		
サービス業	23.6		14.3	7.1	7.1	14.3	21.4	7.1
学生		40.0			40.0		20.0	
主婦・主夫	3.8	17.7	13.9	20.3		26.6	8.9	8.9
無職	1.3	12.8	9.0	14.1	41.0		6.4	15.4
その他	9.1	4.5	4.5	4.5	22.7	27.3	13.6	13.6
無回答	16.7		16.7		33.3		33.3	
計	28.9	9.5	9.3	4.3	14.4	16.3	10.7	6.6

回答数(515件)/総回答数(534件)

(イ) 利用目的の対前回比

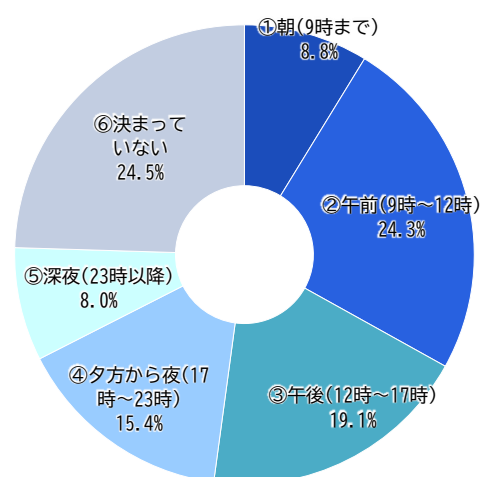
前回の調査と比較すると、「他に交通機関がない」(10.7%)が4.8ポイントと最も増加した。一方で、「買物」(9.5%)が4.4ポイントの減少となった。



(2)主に利用する時間帯

問2. 最も多くタクシーを利用する時間帯は何時ですか。

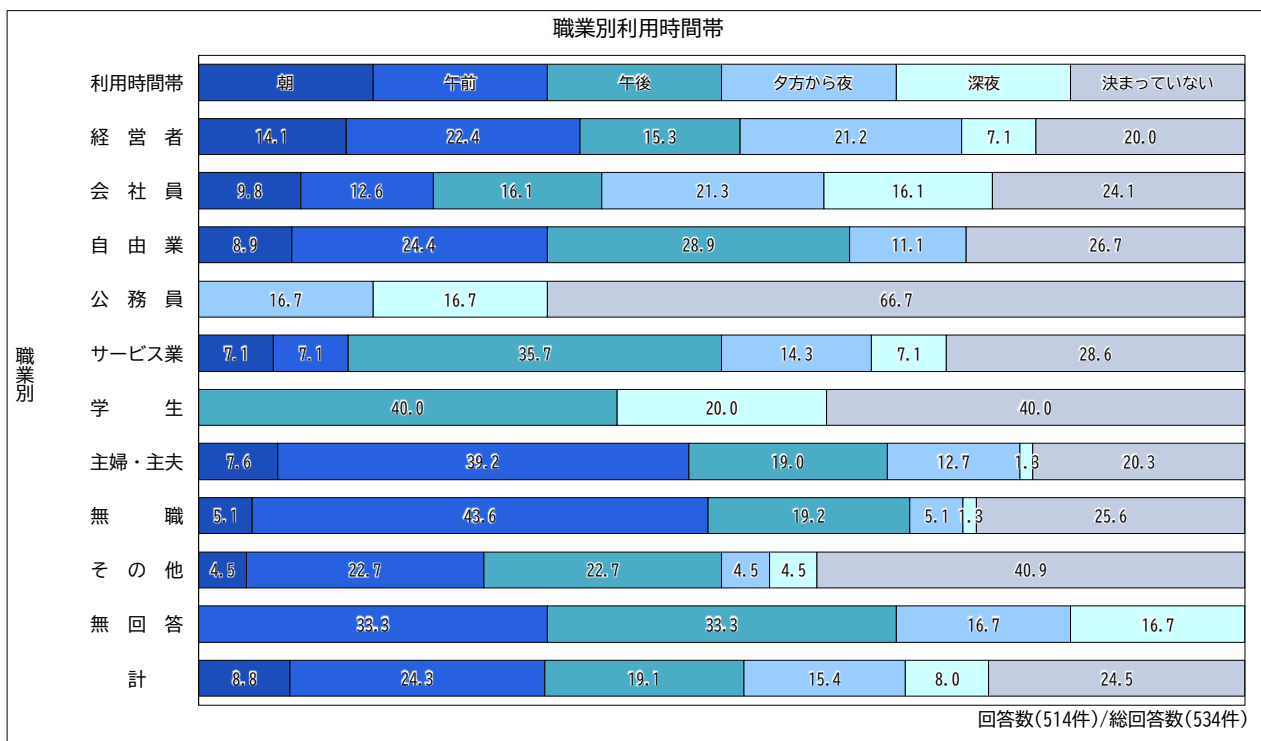
■回答	回答数	分布率(%)
①朝(9時まで)	45	8.8
②午前(9時~12時)	125	24.3
③午後(12時~17時)	98	19.1
④夕方から夜(17時~23時)	79	15.4
⑤深夜(23時以降)	41	8.0
⑥決まっていない	126	24.5
計	514	100.0
無回答	20	—



○「決まっていない」と答えた人が24.5%と最も多く、次いで「午前(9時~12時)」24.3%、「午後(12時~17時)」19.1%の順となっている。

(ア) 職業別の利用時間帯

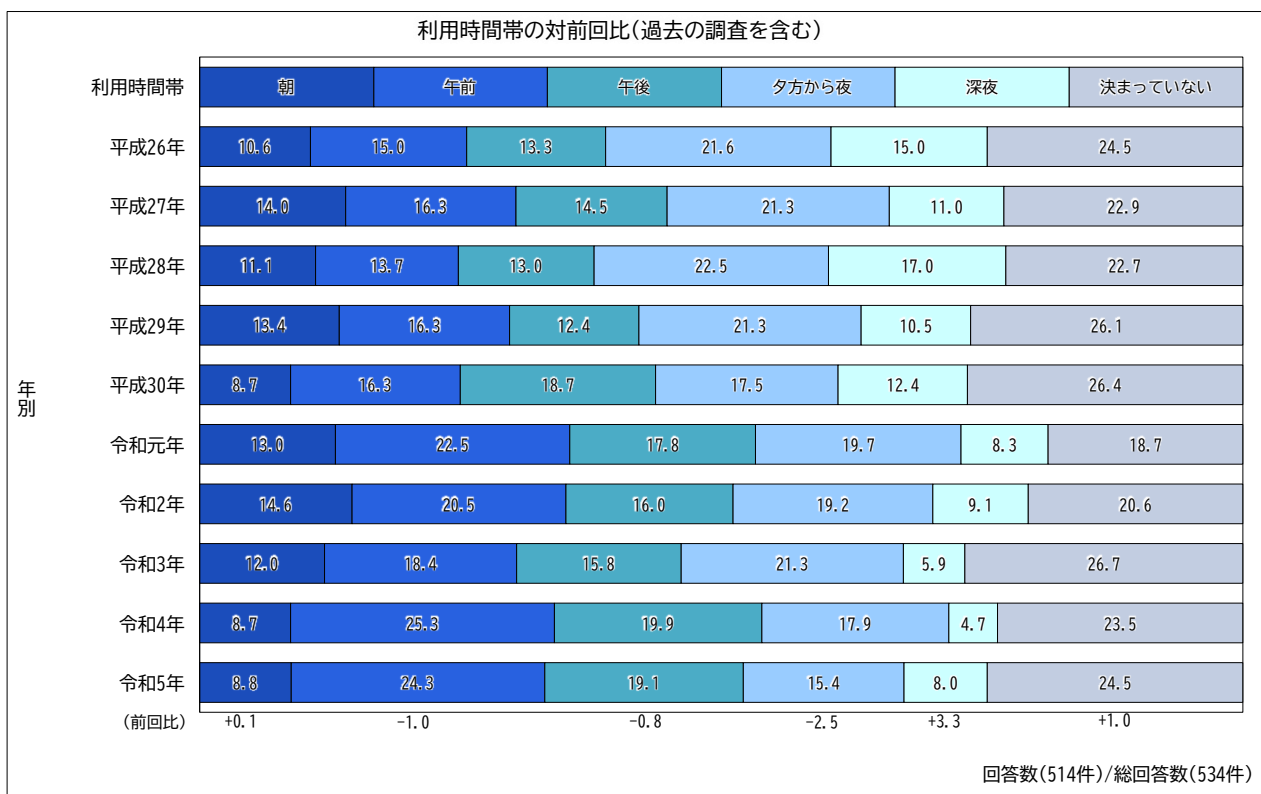
「朝 (9 時まで)」は経営者 (14.1%)、「午前 (9 時~12 時)」は無職 (43.6%)、「午後 (12 時~17 時)」は学生 (40.0%)、「夕方から夜 (17 時~23 時)」は会社員 (21.3%) と「深夜 (23 時以降)」は学生 (20.0%) が最も多くなっている。



(イ) 利用時間帯の対前回比

前回の調査と比較すると、「深夜」(8.0%) が 3.3 ポイントと最も多く増加している。次に「決まっていない」(24.5%) が 1 ポイント増加している。

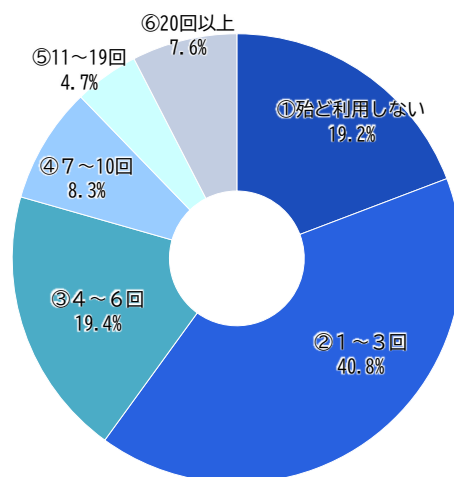
他すべての時間帯で減少している。



(3)月間の利用回数

問3. 1カ月に何回くらいタクシーを利用しますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①殆ど利用しない	99	19.2
②1～3回	210	40.8
③4～6回	100	19.4
④7～10回	43	8.3
⑤11～19回	24	4.7
⑥20回以上	39	7.6
計	515	100.0
無回答	19	—



○「1～3回」と答えた人が40.8%と最も多く、次いで「4～6回」19.4%、「殆ど利用しない」19.2%の順となっている。

(ア) 職業別の月間利用回数

「殆ど利用しない」が最も多いのがサービス業(42.9%)となっている。「1～3回」が最も多いのは、自由業(60.9%)となっている。

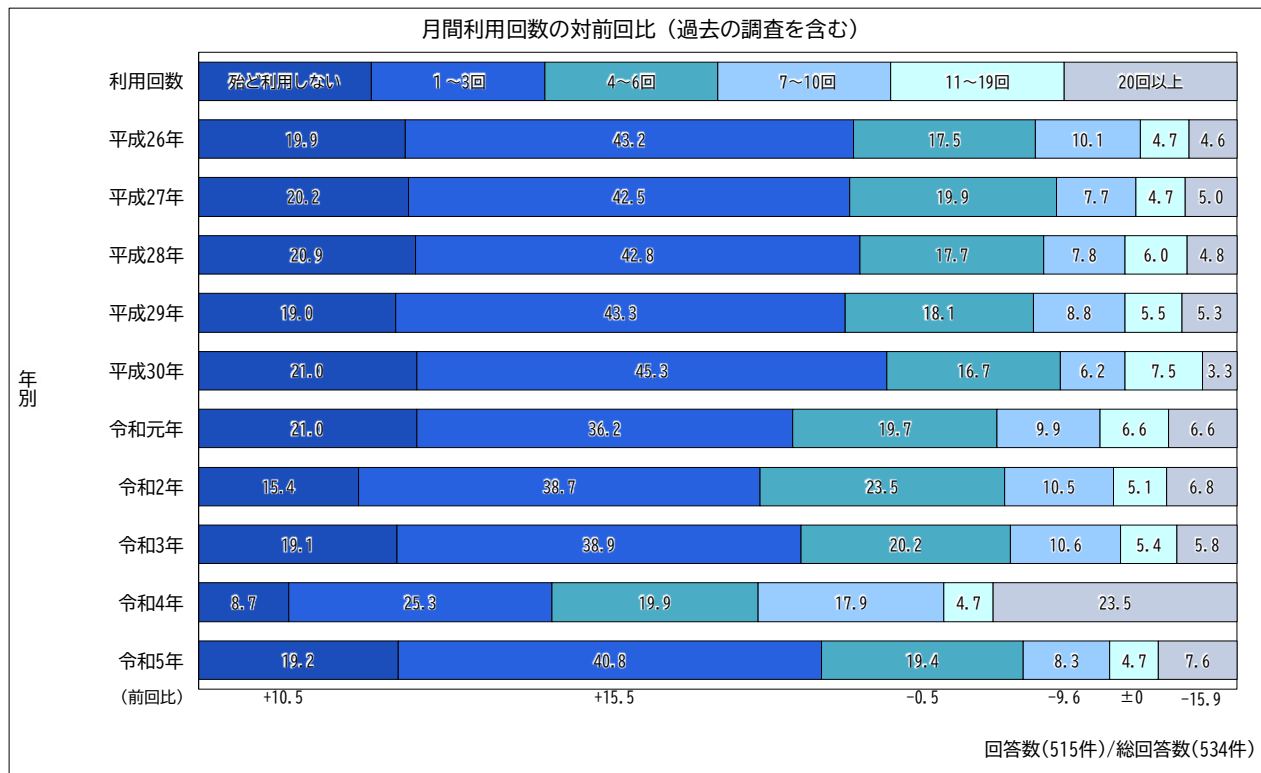
職業別	利用回数	殆ど利用しない	1～3回	4～6回	7～10回	11～19回	20回以上
経営者		11.9	21.4	23.8	7.1	10.7	25.0
会社員		16.7	43.7	17.2	9.8	5.7	6.9
自由業		30.4	60.9	2.2	4.3	2.2	
公務員		16.7	50.0	16.7		16.7	
サービス業		42.9	28.6	14.3	7.1	7.1	
学生		20.0	60.0	20.0			
主婦・主夫		20.0	45.0	23.8	7.5	2.5	3.3
無職		21.8	41.0	24.4	7.7	1.3	3.8
その他		22.7	31.8	27.3	13.6	4.5	
無回答		50.0	16.7	33.3			
計		19.2	40.8	19.4	8.3	4.7	7.6

回答数(515件)/総回答数(534件)

(イ) 月間利用回数の対前回比

前回の調査と比較すると、「1～3回」(40.8%)が15.5ポイントと最も増加し、次いで「殆ど利用しない」(19.2%)が10.5ポイントの増加となっている。

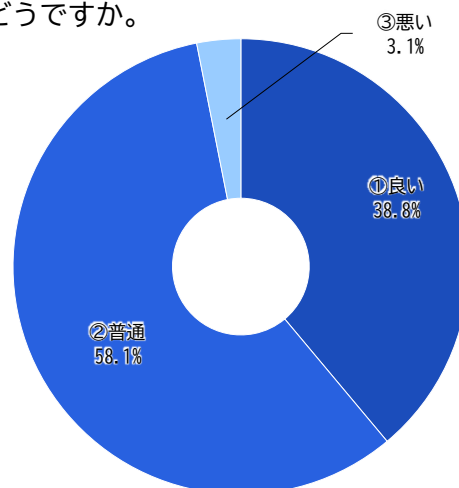
一方で、「20回以上」(7.6%)が15.9ポイント減少している。



(4)接客態度に対する評価

問 4. 最近の運転者の接客態度、言葉遣いは全般的に見てどうですか。

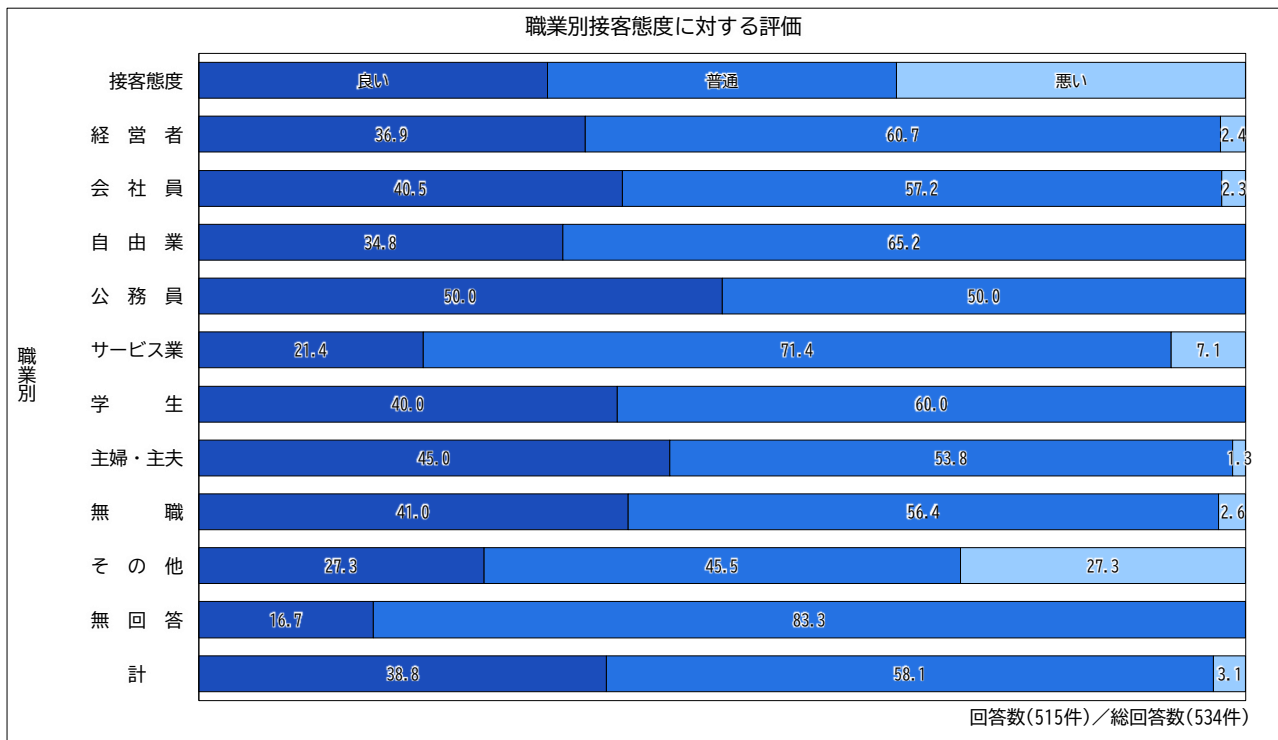
■回答	回答数	分布率(%)
①良い	200	38.8
②普通	299	58.1
③悪い	16	3.1
計	515	100.0
無回答	19	—



○「普通」と答えた人は58.1%と最も多く過半数を占め、「良い」は38.8%となっている。

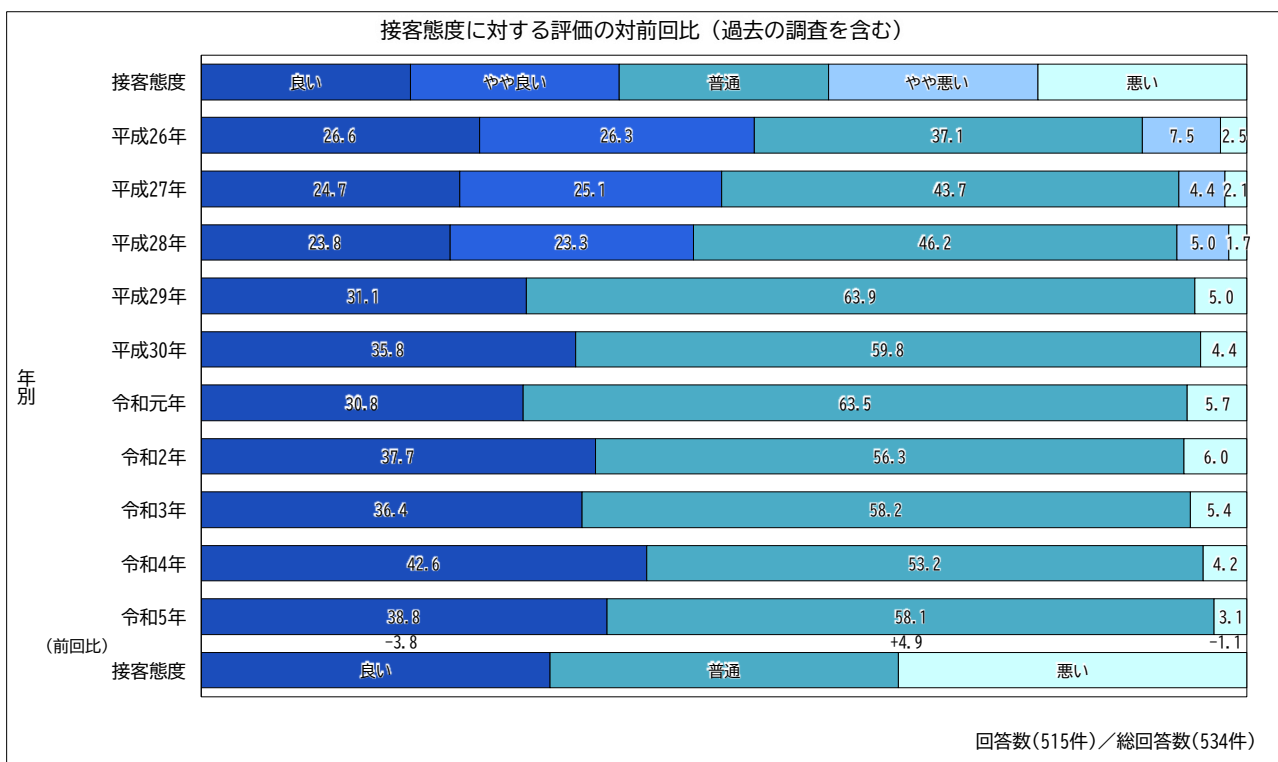
(ア) 職業別の接客態度に対する評価

「良い」は公務員(50.0%)、次いで主婦・主夫(45.0%)、無職(41.0%)の順となっている。



(イ) 接客態度に対する評価の対前回比

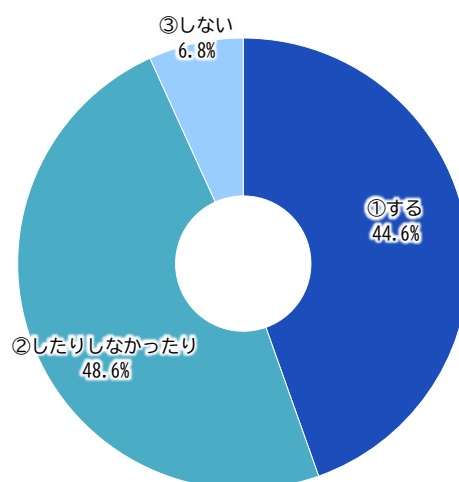
前回の調査と比較すると、「良い」(38.9%)が3.7ポイント減少している。



(5)乗車時のあいさつに対する評価

問 5. 乗車時、運転者はあいさつをしますか。

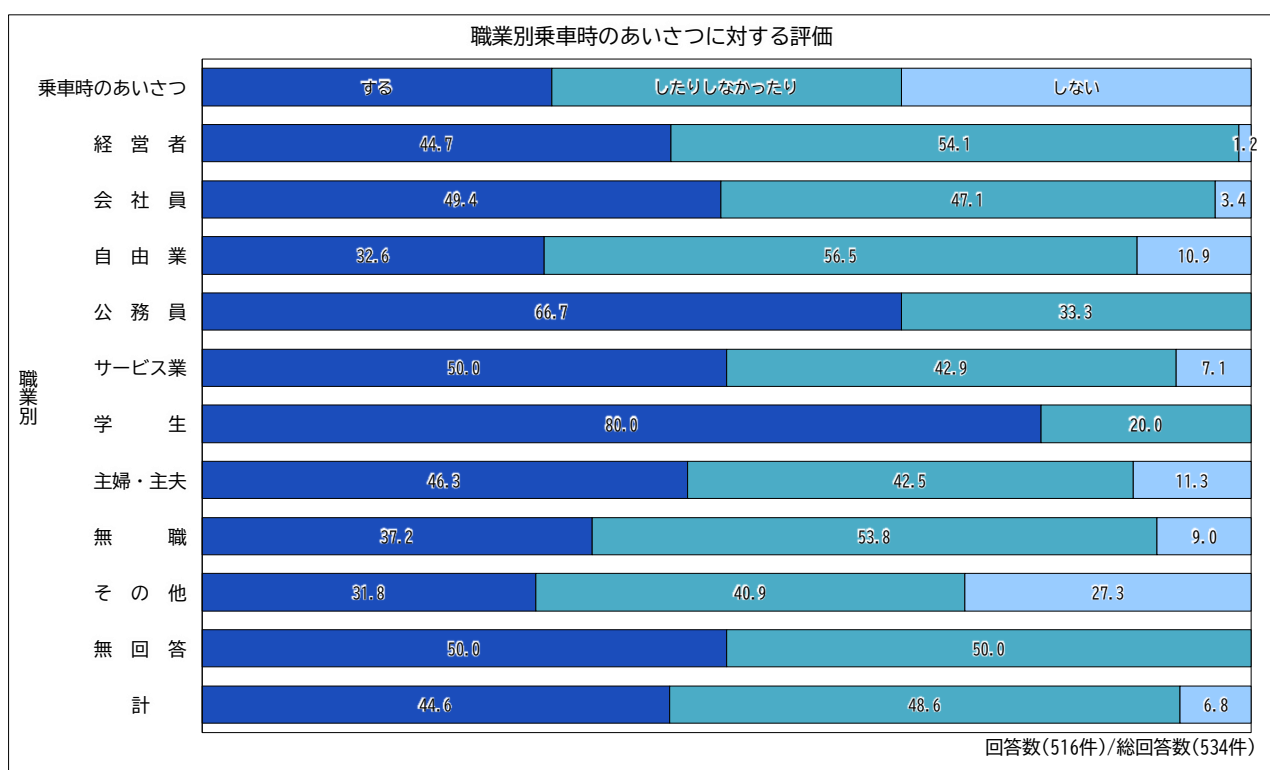
■回答	回答数	分布率(%)
①する	230	44.6
②したりしなかったり	251	48.6
③しない	35	6.8
計	516	100.0
無回答	18	—



○「したりしなかったり」が48.6%と最も多く、「する」は44.6%となっている。

(ア) 職業別の乗車時のあいさつに対する評価

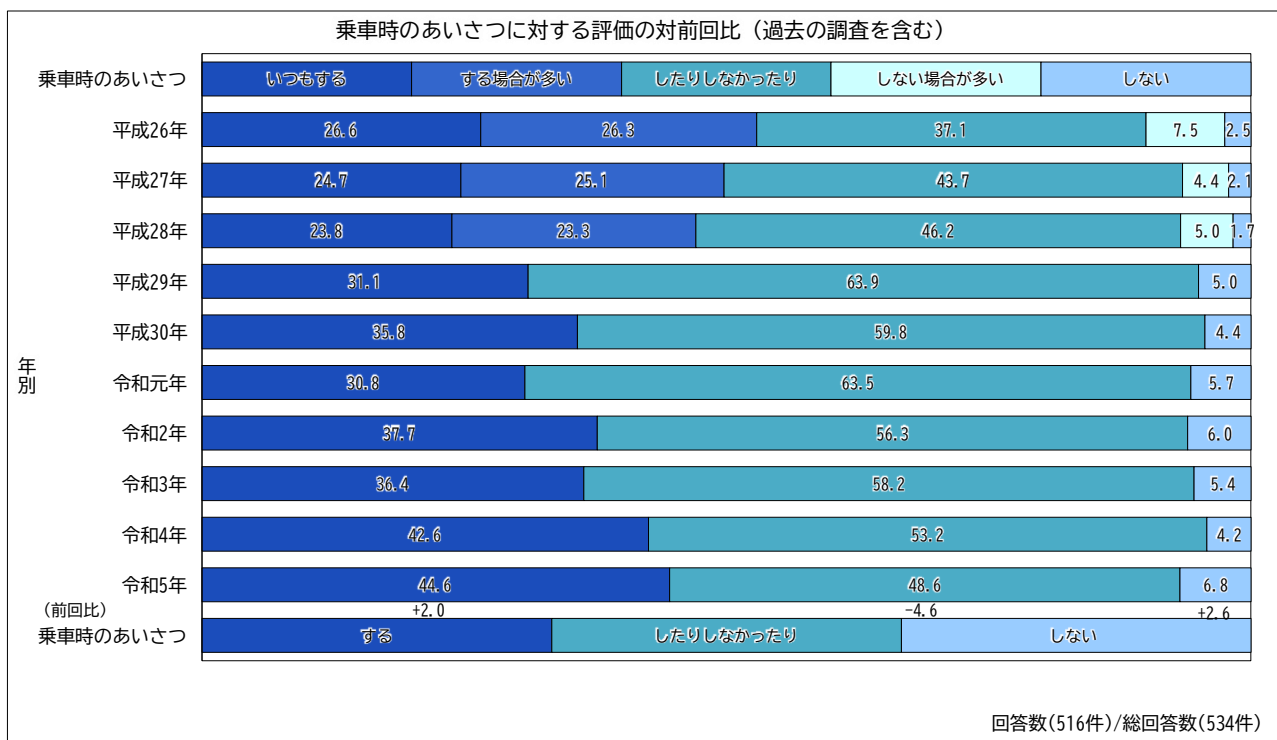
「する」は、学生(80.0%)、公務員(66.7%)、サービス業(50.0%)の順となっている。
 「しない」はその他(27.3%)、主婦・主夫(11.3%)の順となっている。



(イ) 乗車時のあいさつに対する評価の対前回比

「する」(44.6%)は2.0ポイント増加し、過去最も高くなった。

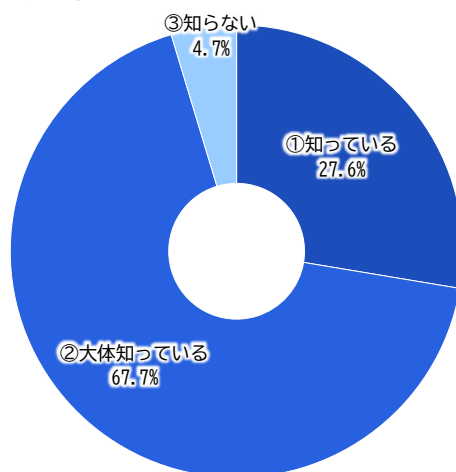
「しない」(6.8%)は2.6ポイント増加した。



(6)地理知識に対する評価

問 6. 運転者は、道路情報(道順・建物名等)を知っていますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①知っている	142	27.6
②大体知っている	348	67.7
③知らない	24	4.7
計	514	100.0
無回答	20	—

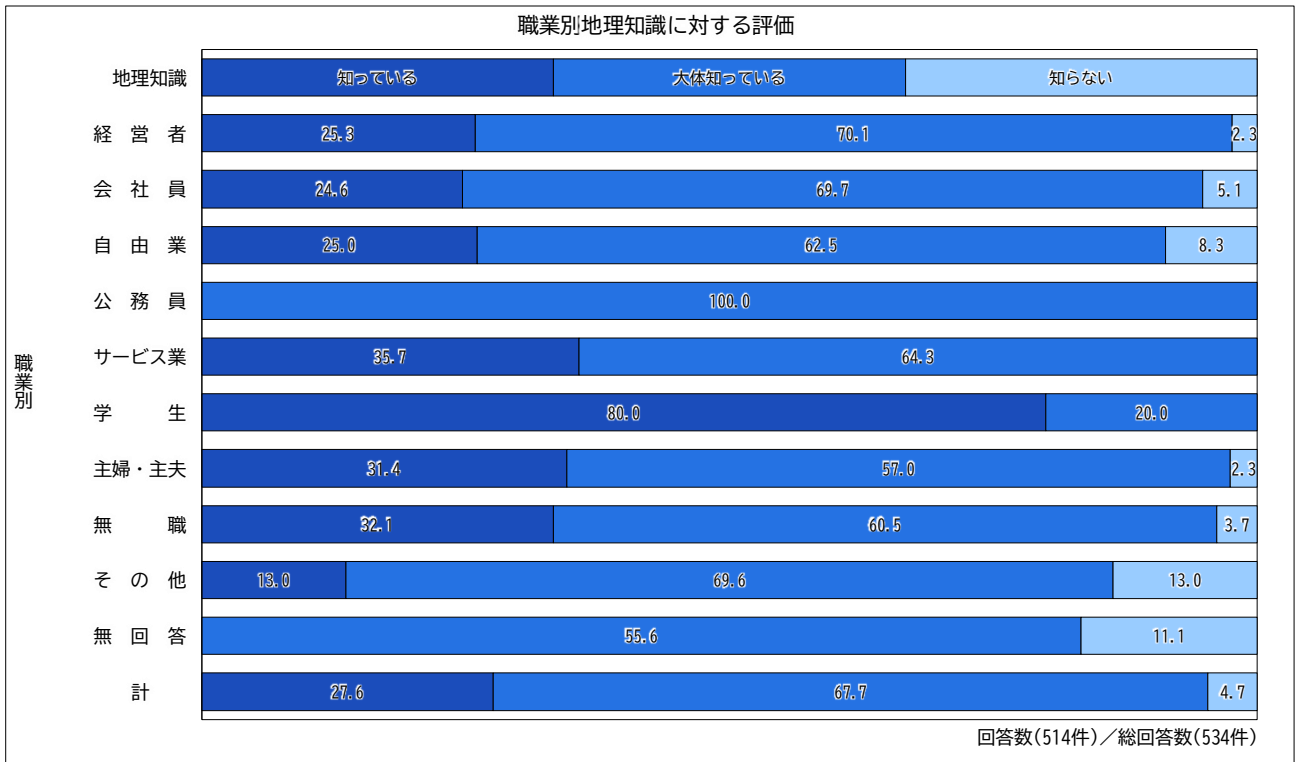


○「大体知っている」が67.7%、「知っている」が27.6%となっており、合わせて9割以上が概ね良い評価をしている。

(ア) 職業別の地理知識に対する評価

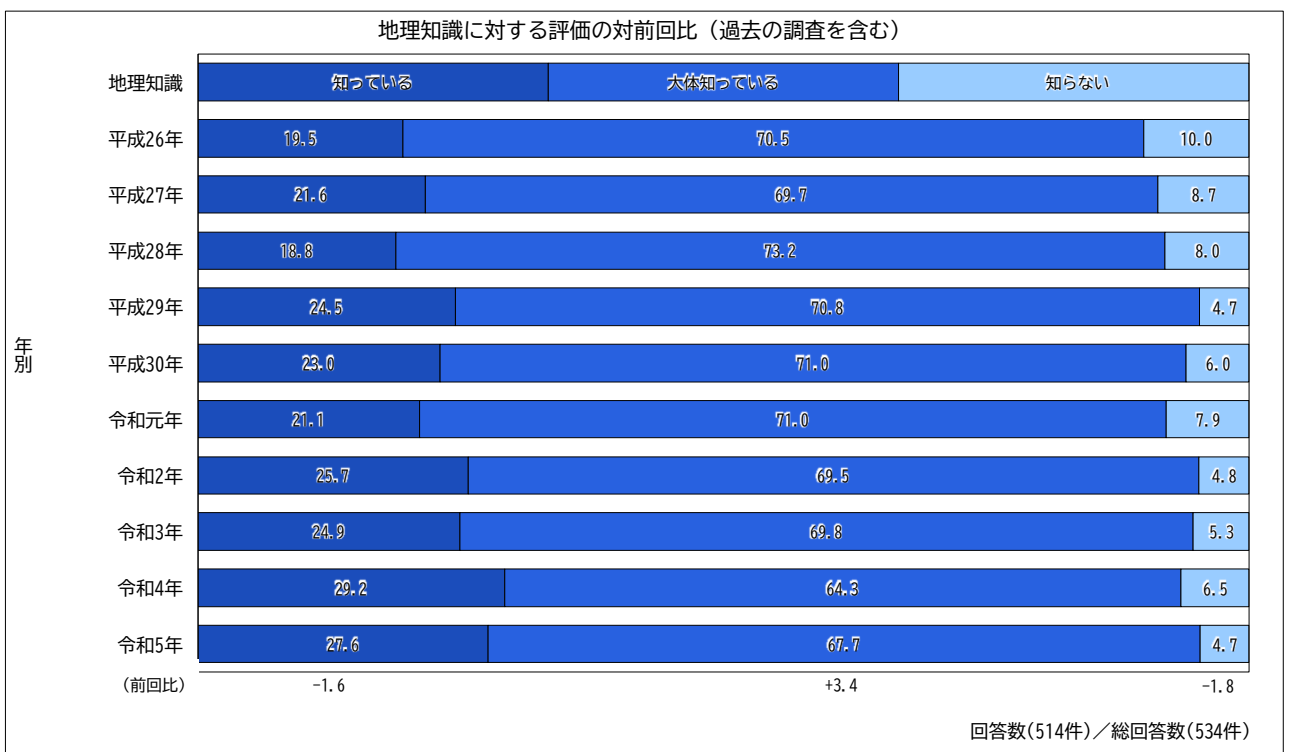
学生以外他の職業においても、「大体知っている」が最も多くなっている。

「知っている」は学生(80.0%)、サービス業(35.7%)、無職(32.1%)の順となっている。



(イ) 地理知識に対する評価の対前回比

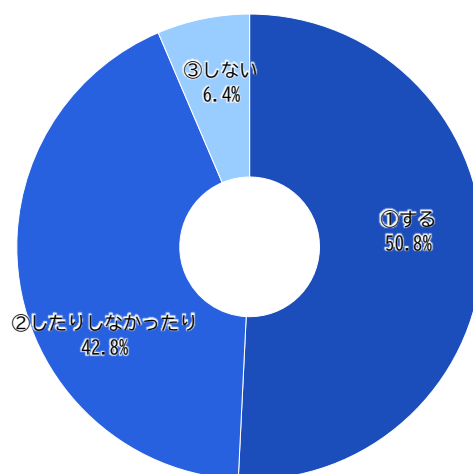
前回の調査と比較すると、前回より「知っている」(27.6%)が1.6ポイント減少しているが、地理知識に対する評価は高い状態を維持している。



(7)降車時の謝辞に対する評価

問 7. 降車時、運転者は謝辞や忘れ物のないように声掛けしますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①する	261	50.8
②したりしなかったり	220	42.8
③しない	33	6.4
計	514	100.0
無回答	20	—

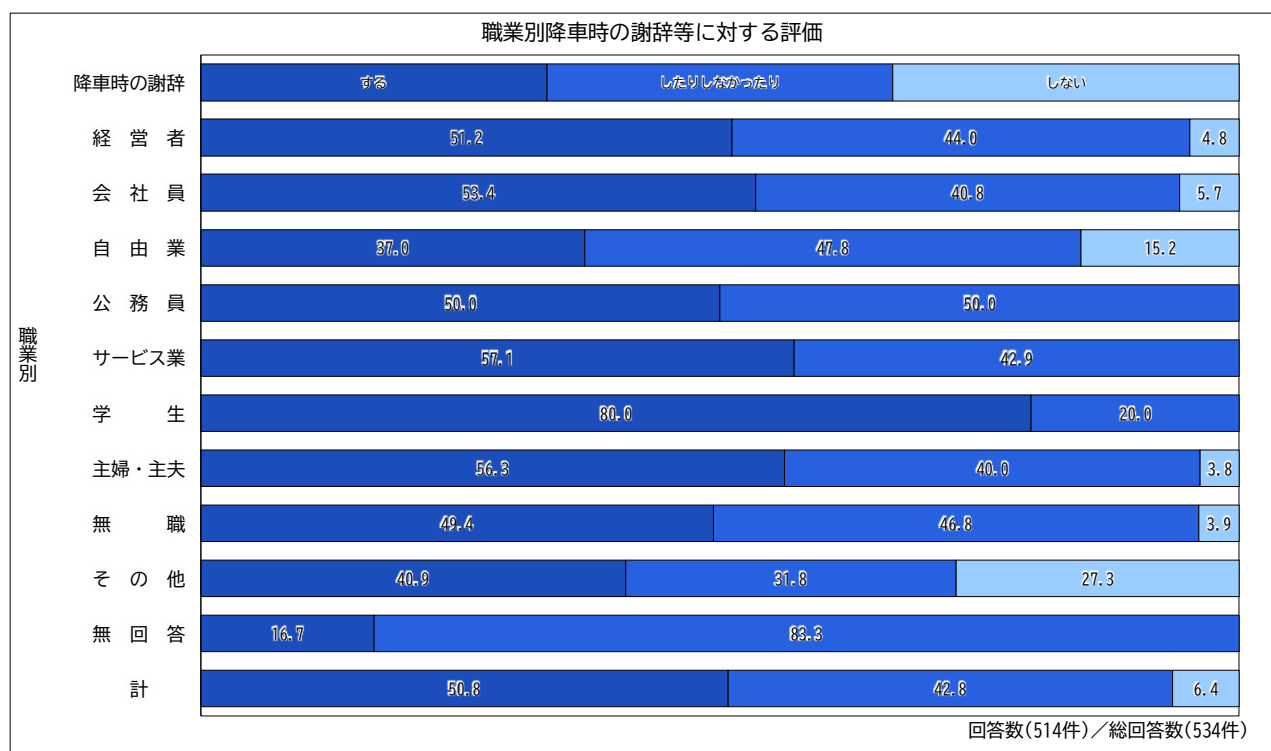


○「する」が50.8%と最も多く、「しない」の6.4%と比べると44.4ポイント高くなっている。

(ア)職業別の降車時の謝辞に対する評価

「する」は、学生(80.0%)、サービス業(57.1%)、主婦・主夫(56.3%)の順となっている。

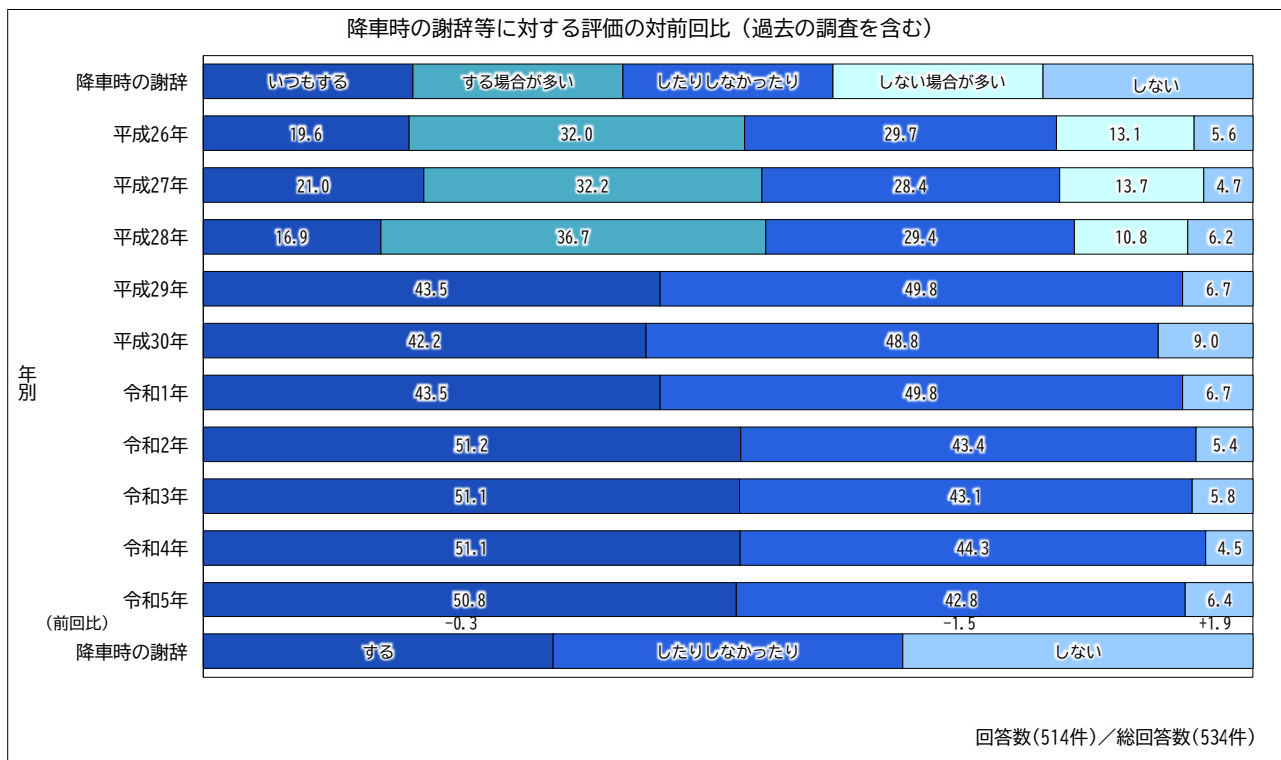
「しない」は、その他(27.3%)、自由業(15.2%)の順となっている。



(イ) 降車時の謝辞に対する評価の対前回比

前回の調査と比較すると、「する」(50.8%)は0.3ポイント減少、「したりしなかったり」(42.8%)は1.5ポイントの減少。

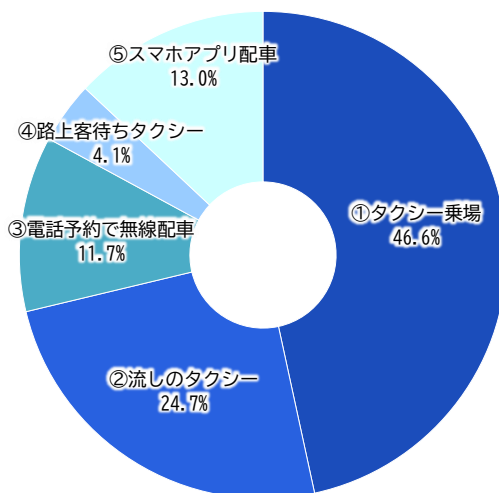
「しない」(6.4%)は1.9ポイント増加している。



(8)利用方法

問 8. どのような方法でタクシーを利用しますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①タクシー乗場	240	46.6
②流しのタクシー	127	24.7
③電話予約で無線配車	60	11.7
④路上客待ちタクシー	21	4.1
⑤スマホアプリ配車	67	13.0
計	515	100.0
無回答	19	—

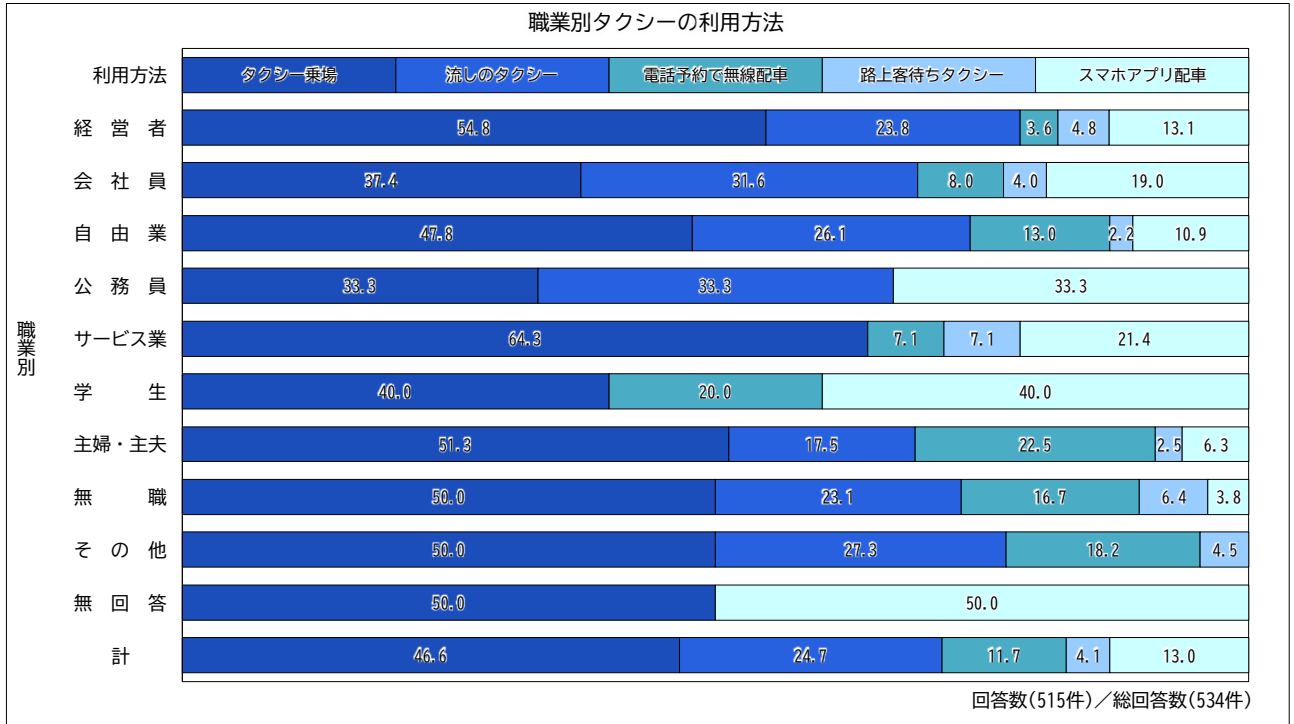


○「タクシー乗場」からの利用が46.6%で最も多くなっている。次いで「流しのタクシー」(24.7%)、「スマホアプリ配車」(13.0%)、「無線配車」(11.7%)の順となっている。

(ア) 職業別のタクシーの利用方法

「タクシー乗場」からの利用は、サービス業(64.3%)が最も多く、次いで経営者(54.8%)、主婦・主夫(51.3%)の順となっている。

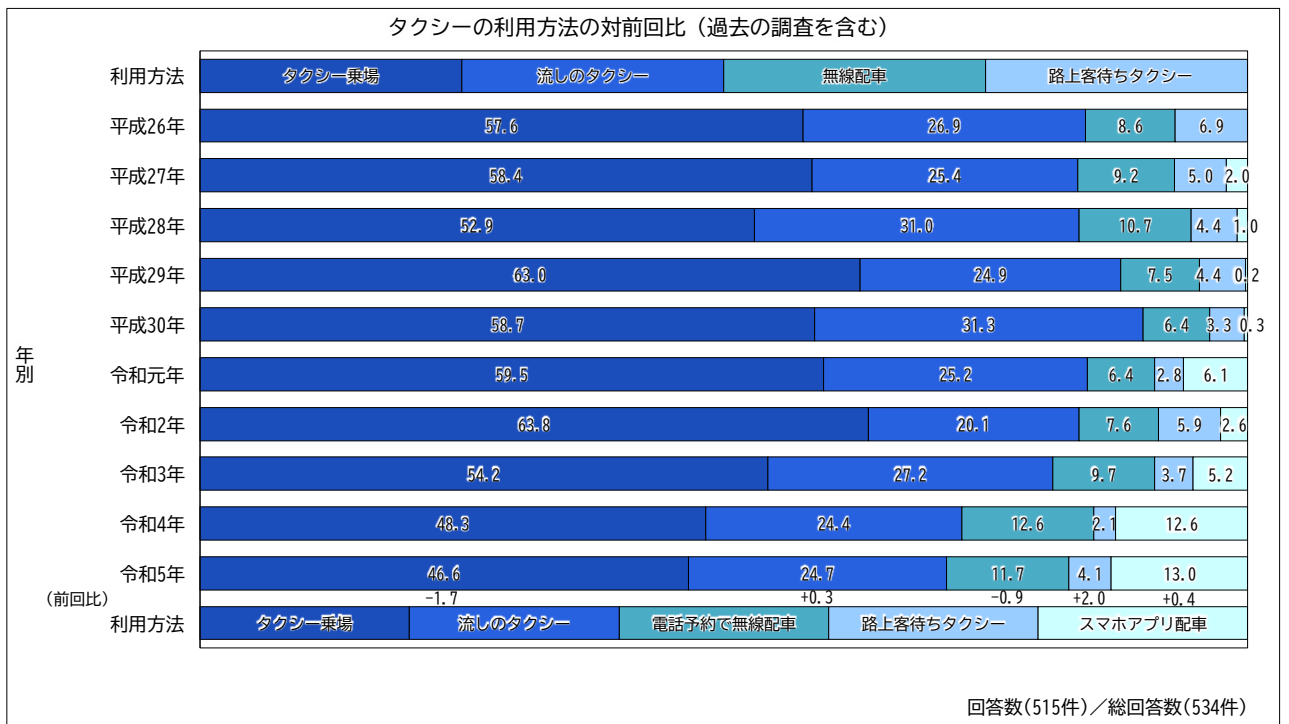
また、「スマホアプリ配車」は学生が(40.0%)、公務員が(33.3%)、サービス業が(21.4%)となっている。



(イ) タクシーの利用方法の対前回比

前回の調査と比較すると、最も割合の多い「タクシー乗場」(46.6%)は1.7ポイント減少しており、「流しのタクシー」(24.7%)は0.3ポイント増加した。

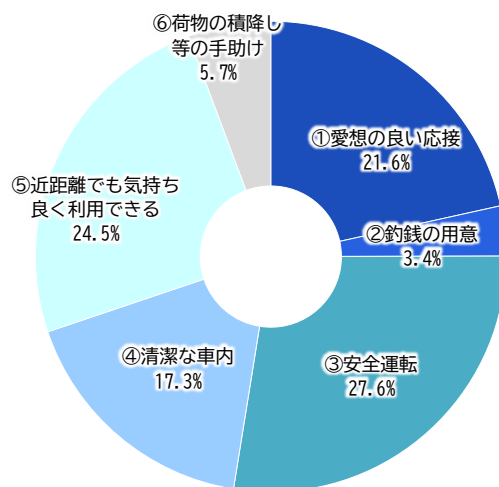
なお、「スマホアプリ配車」(13.0%)は前回より0.4ポイント増加した。



(9)利用時に注視される項目

問 9. タクシーを利用される場合、注視される項目を以下の3つからお選びください。

■回答	回答数	分布率(%)
①愛想の良い応接	314	21.6
②釣銭の用意	49	3.4
③安全運転	401	27.6
④清潔な車内	252	17.3
⑤近距離でも気持ち良く利用できる	356	24.5
⑥荷物の積降し等の手助け	83	5.7
計	1,455	100.0



○「安全運転」が最も多く27.6%、次いで「近距離でも気持ち良く利用できる」24.5%、「愛想の良い応接」21.6%の順になっている。

(ア) 職業別の利用時に注視される項目

全ての職種で「安全運転」と「近距離でも気持ち良く利用できる」、「愛想の良い応接」が約7割以上占めている。

注視される項目	職業別					
	愛想の良い応接	釣銭の用意	安全運転	清潔な車内	近距離でも気持ち良く利用できる	荷物の積降等の手助け
経営者	22.6	5.1	25.1	18.7	23.8	4.7
会社員	22.7	3.5	28.0	19.0	22.7	4.1
自由業	22.1	1.5	30.5	13.7	26.7	5.3
公務員	11.1	5.6	27.8	22.2	33.3	
サービス業	20.5		33.3	12.8	25.6	7.7
学生	23.1	7.7	30.8	7.7	23.1	7.7
主婦・主夫	21.4	2.1	25.6	18.4	23.1	9.4
無職	19.7	5.0	27.1	14.7	28.0	5.5
その他	19.0	1.6	31.7	12.7	25.4	9.5
無回答	16.7		27.8	22.2	27.8	5.6
計	21.6	3.4	27.6	17.3	24.5	5.7

回答数(1,455件)

(イ) 利用時に注視される項目の対前回比

前回の調査と比較すると、「安全運転」(27.6%)が0.4ポイント、「愛想の良い応接」(21.6%)が1.5ポイント増加している。一方、「近距離でも気持ち良く利用できる」(24.5%)は1ポイント減少している。

注視される項目	愛想の良い応接	釣銭の用意	安全運転	清潔な車内	近距離でも気持ち良く利用できる	荷物の積降し等の手助け
平成26年	22.6	4.3	26.1	15.4	24.7	6.9
平成27年	20.2	4.9	26.8	16.0	26.7	5.4
平成28年	22.1	2.8	27.3	16.6	25.0	6.2
平成29年	19.8	4.6	27.0	15.5	26.8	6.3
平成30年	19.9	3.8	26.7	16.9	26.0	6.7
令和元年	20.3	3.9	27.0	18.3	24.9	5.6
令和2年	22.3	3.4	24.8	19.1	26.1	4.3
令和3年	22.3	3.4	26.0	18.5	25.5	4.3
令和4年	20.1	2.9	27.2	18.5	25.5	5.7
令和5年	21.6	3.4	27.6	17.3	24.5	5.7
(前回比)	+1.5	+0.5	+0.4	-1.2	-1.0	±0

回答数(1,455件)

(ウ) 利用回数別にみた接客態度に対する評価及び利用時に注視される項目

利用回数別に見ると、接客態度に対する評価の「悪い」が「20回以上」(5.1%)で最も高くなっている。

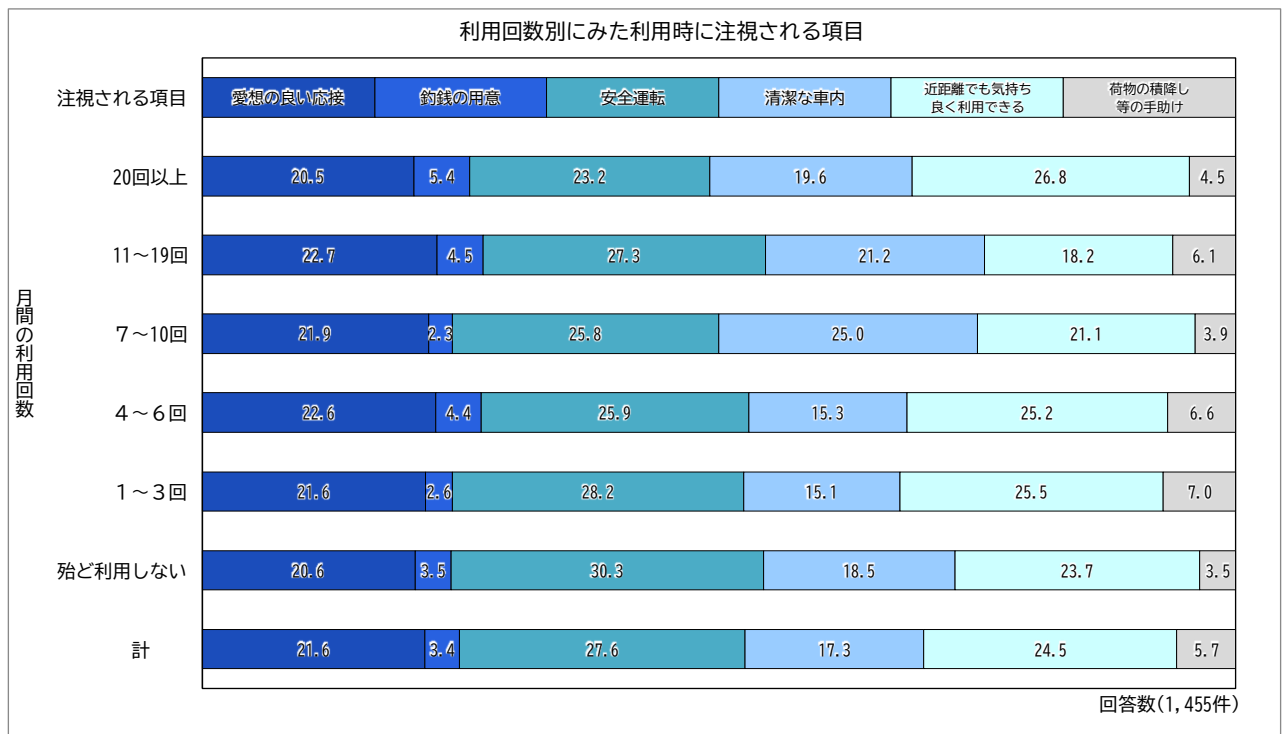
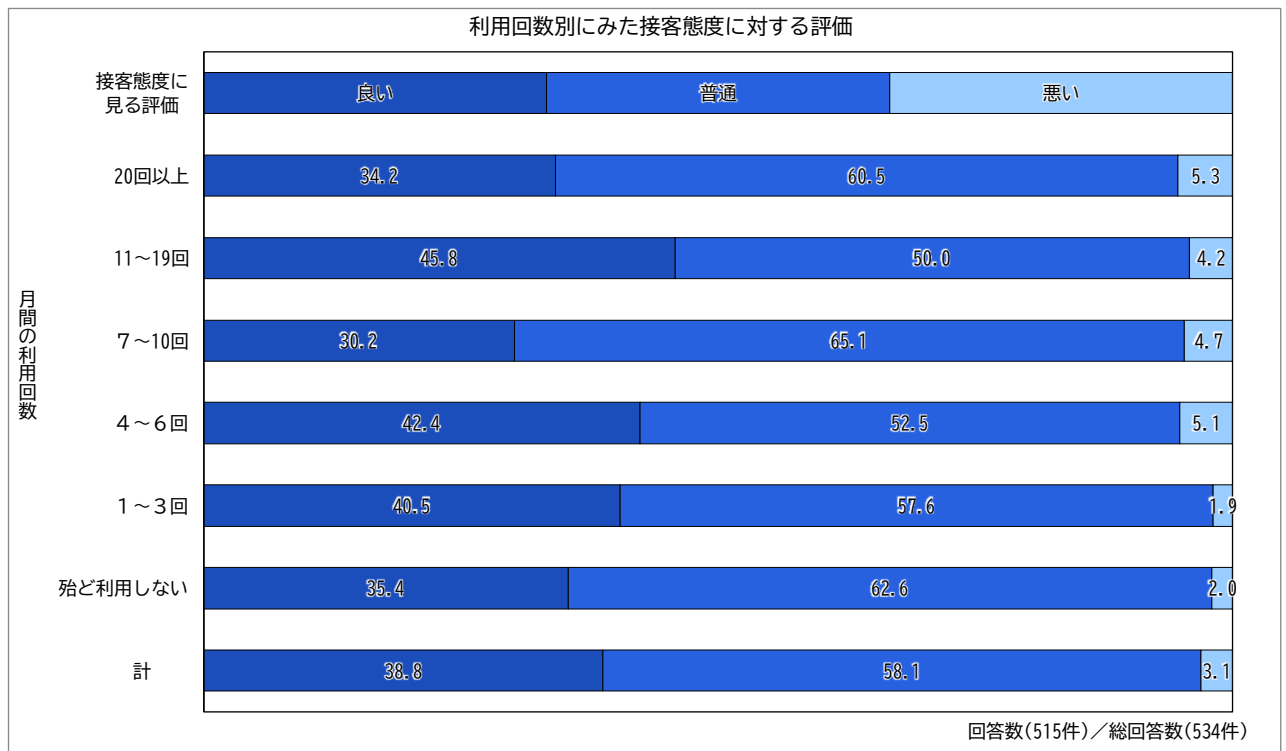
利用時に注視される項目では、「近距離でも気持ち良く利用できる」の「11回～19回」(18.2%)以外は2割を超えている。

利用回数別にみた接客態度に対する評価及び利用時に注視される項目

		接客態度に対する評価				利用時に注視される項目						
		良い	普通	悪い	計	愛想の良い応接	釣銭の用意	安全運転	清潔な車内	近距離でも気持ち良く利用できる	荷物の積降し等の手助け	計
月間の 利用回数	20回以上	13 (33.3)	24 (61.5)	2 (5.1)	39	23 (20.5)	6 (5.4)	26 (23.2)	22 (19.6)	30 (26.8)	5 (4.5)	112
	11～19回	11 (45.8)	12 (50.0)	1 (4.2)	24	15 (22.7)	3 (4.5)	18 (27.3)	14 (21.2)	12 (18.2)	4 (6.1)	66
	7～10回	13 (30.2)	28 (65.1)	2 (4.7)	43	28 (21.9)	3 (2.3)	33 (25.8)	32 (25.0)	27 (21.1)	5 (3.9)	128
	4～6回	43 (43.0)	52 (52.0)	5 (5.0)	100	62 (22.6)	12 (4.4)	71 (25.9)	42 (15.3)	69 (25.2)	18 (6.6)	274
	1～3回	85 (40.5)	121 (57.6)	4 (1.9)	210	127 (21.6)	15 (2.6)	166 (28.2)	89 (15.1)	150 (25.5)	41 (7.0)	588
	殆ど利用しない	35 (35.4)	62 (62.6)	2 (2.0)	99	59 (20.6)	10 (3.5)	87 (30.3)	53 (18.5)	68 (23.7)	10 (3.5)	287
	計	200 (38.8)	299 (58.1)	16 (3.1)	515	314 (21.6)	49 (3.4)	401 (27.6)	252 (17.3)	356 (24.5)	83 (5.7)	1,455

注：()内の表示は、月間の利用回数別で評価及び利用時に注視される各項目の割合(%)を表す。

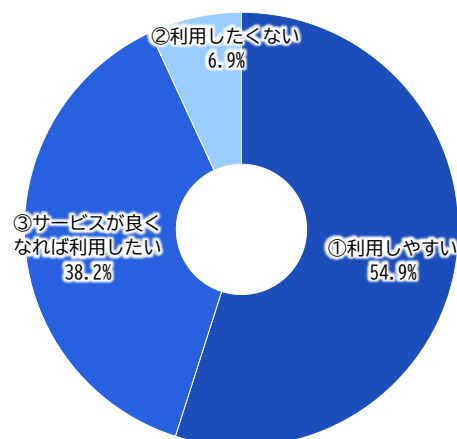
なお、合計欄の()内の表示は、月間の利用回数別の割合(%)を表す。



(10)近距離を利用する時の感想

問 10、 近距離(概ね 1,000 円まで)の利用時にどのように感じますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①利用しやすい	279	54.9
②利用したくない	35	6.9
③サービスが良くなれば利用したい	194	38.2
計	508	100.0
無回答	26	—



○「利用しやすい」が 54.9%と最も多く、「サービスが良くなれば利用したい」は 38.2%となっている。

(ア) 職業別の近距離利用時のタクシーの感想

「利用しやすい」は、公務員(66.7%)、無職(66.2%)、主婦・主夫(60.3%)の順となっている。

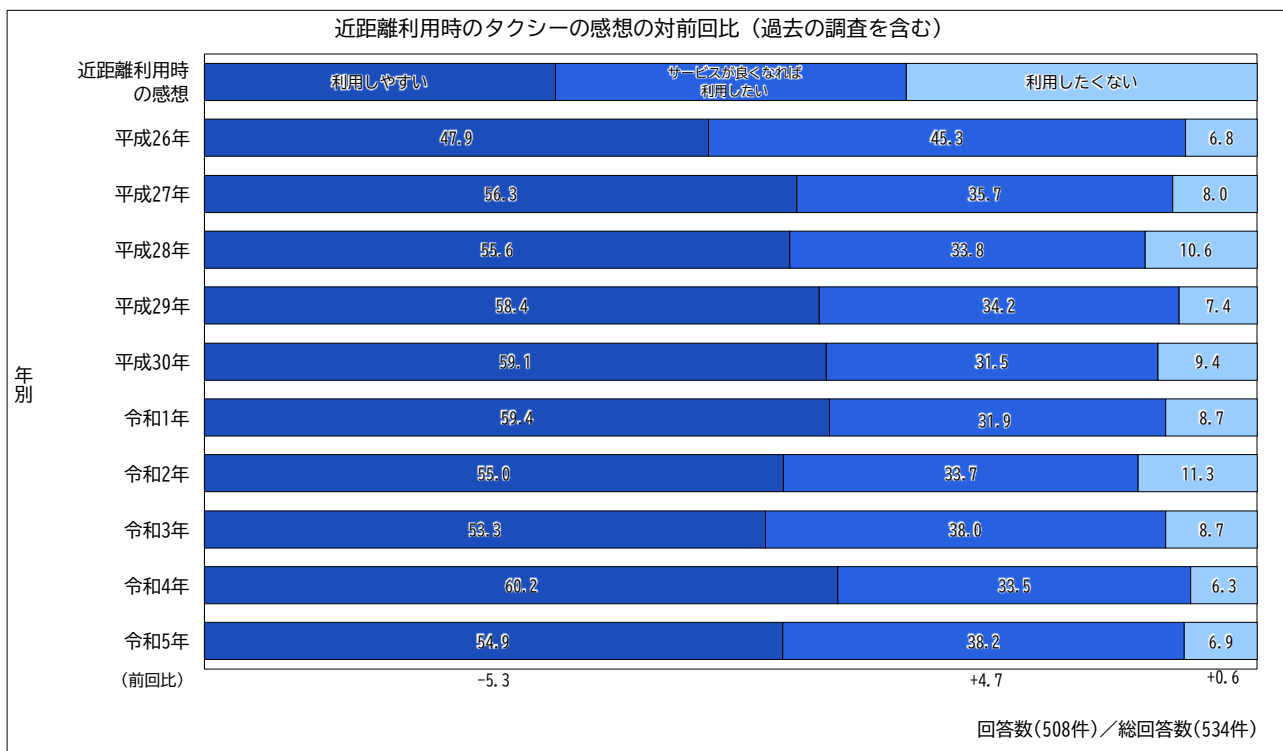
「利用したくない」は、公務員(33.3%)、学生(20.0%)の順となっている。

職業別	近距離利用時の感想		
	利用しやすい	サービスが良くなれば利用したい	利用したくない
経営者	56.8	36.3	4.9
会社員	51.4	39.9	8.7
自由業	32.6	56.7	8.7
公務員	66.7	33.3	
サービス業	57.1	35.7	7.1
学生	40.0	40.0	20.0
主婦・主夫	60.3	35.9	3.8
無職	66.2	27.3	6.5
その他	72.7	27.3	
無回答	16.7	83.3	
計	54.9	38.2	6.9

回答数(508件)／総回答数(534件)

(イ) 近距離利用時のタクシーの感想の対前回比

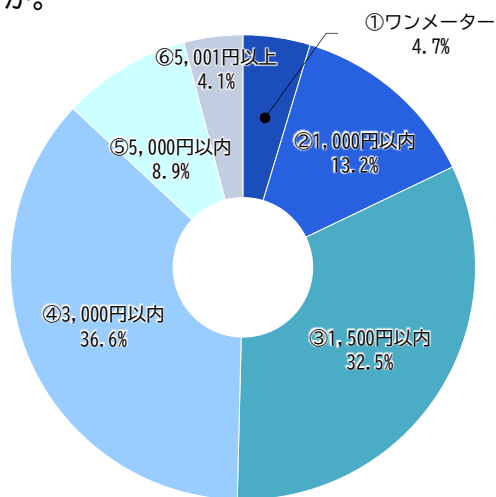
前回の調査と比較すると、「利用しやすい」(54.9%)は5.3ポイント減少し、「利用したくない」(6.9%)は0.6ポイント増加している。



(11)乗車料金の支払額

問 11. 乗車料金の支払金額は、どのくらいが多いですか。

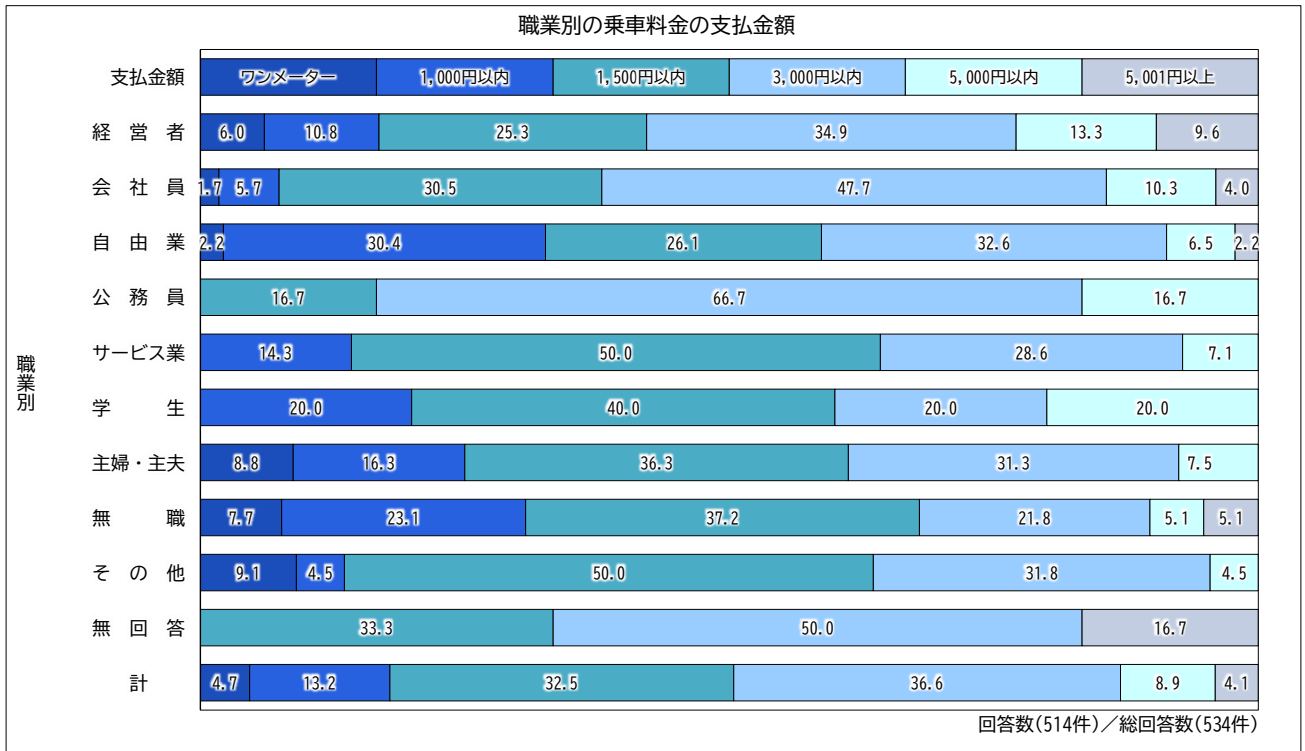
■回答	回答数	分布率(%)
①ワンメーター	24	4.7
②1,000円以内	68	13.2
③1,500円以内	167	32.5
④3,000円以内	188	36.6
⑤5,000円以内	46	8.9
⑥5,001円以上	21	4.1
計	514	100.0
無回答	20	—



○「3,000円以内」が36.6%で、最も多くなっている。次いで「1,500円以内」32.5%「1,000円以内」13.2%の順となっている。

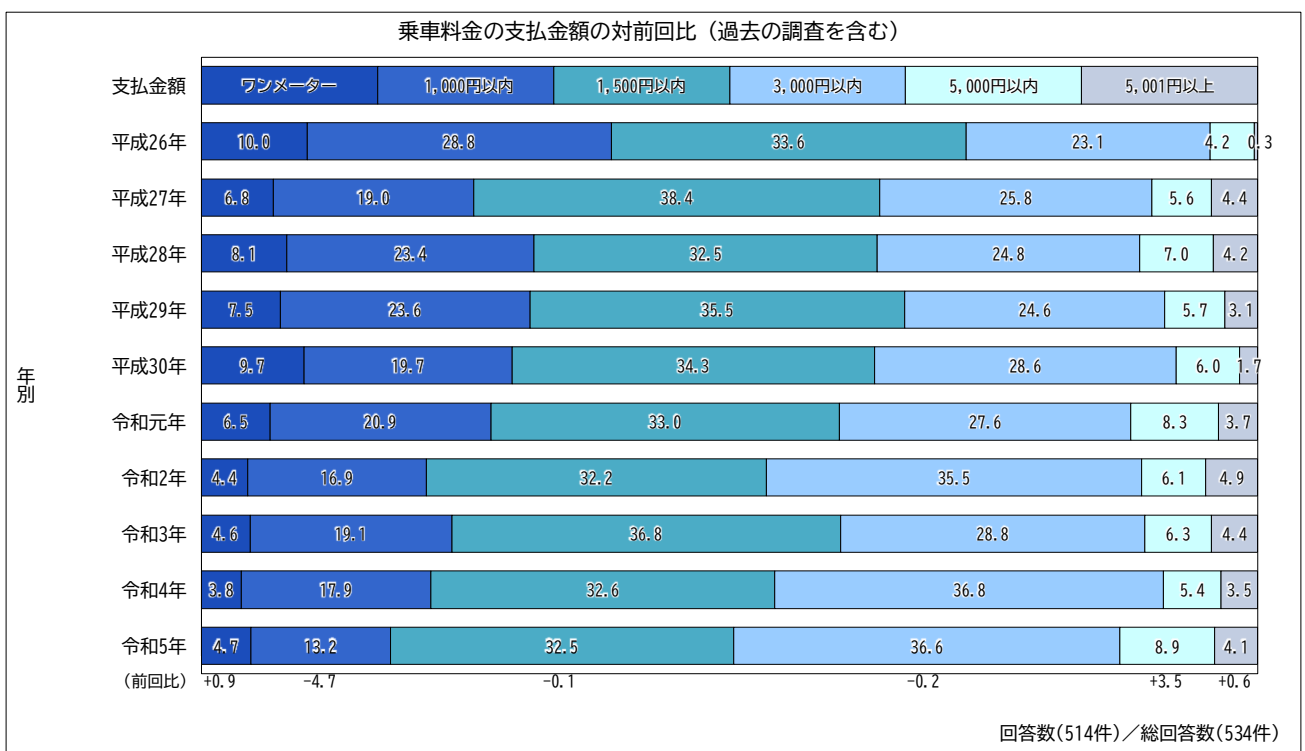
(ア) 職業別の乗車料金の支払金額について

「ワンメーター(初乗料金)」は、主婦・主夫(8.8%)、次いで無職(7.7%)の順となっている。なお、「5,001円以上」は、経営者(9.6%)、無職(5.1%)の順となっている。



(イ) 乗車料金の支払金額の対前回比

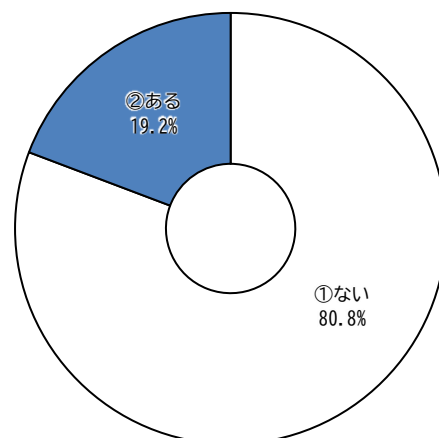
前回の調査と比較すると、増加しているのは、「5,000円以内」(8.9%)で3.5ポイント、増加している。一方、「1,000円以内」(13.2%)は4.7ポイント減少している。



(12)違法行為を受けたことの有無

問 12. 1年以内に乗車時の違法行為はありましたか。

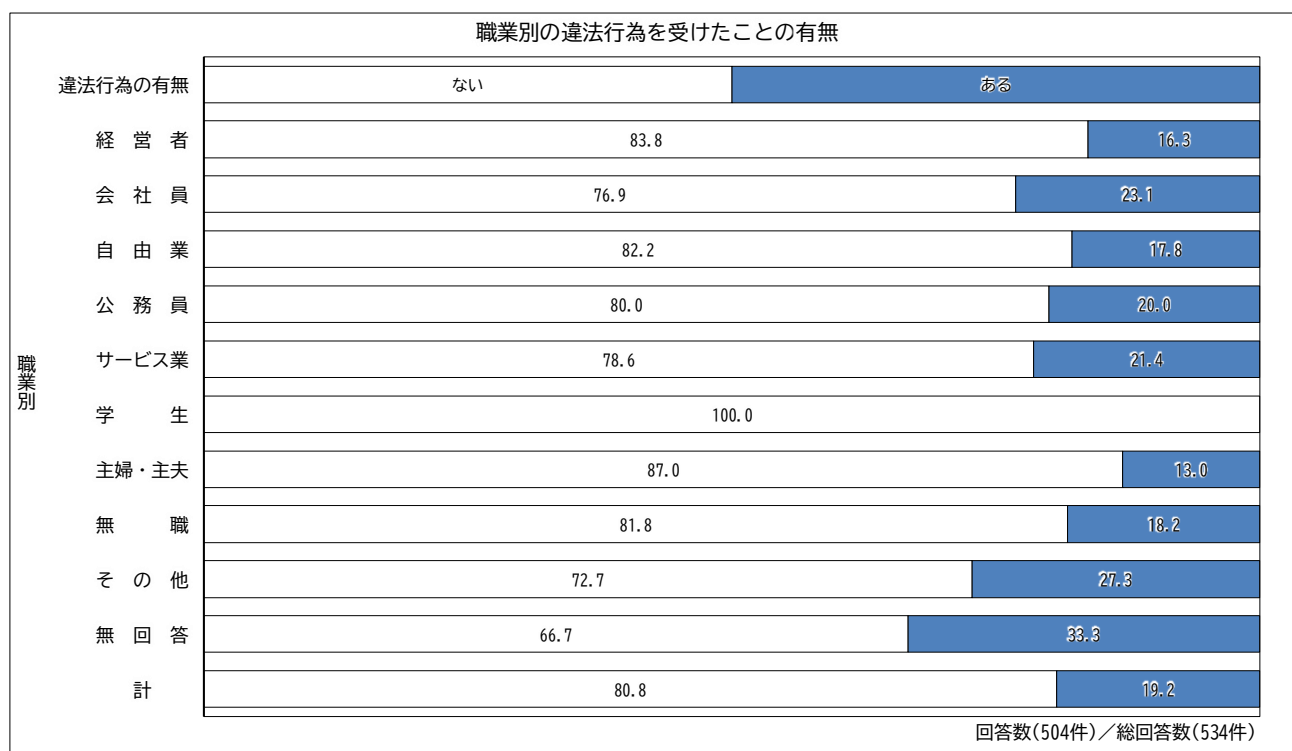
■回答	回答数	分布率(%)
①ない	407	80.8
②ある	97	19.2
計	504	100.0
無回答	30	—



○「ない」と答えた人は80.8%で、約8割は「ない」と答えているが、「ある」と答えた人は19.2%おり、何らかの違法行為を受けたことがあると答えている。

(ア) 職業別の違法行為を受けたことの有無

「ある」は、会社員(23.1%)、サービス業(21.4%)、公務員(20.0%)の順となっている。



(イ) 違法行為を受けたことの有無の対前回比

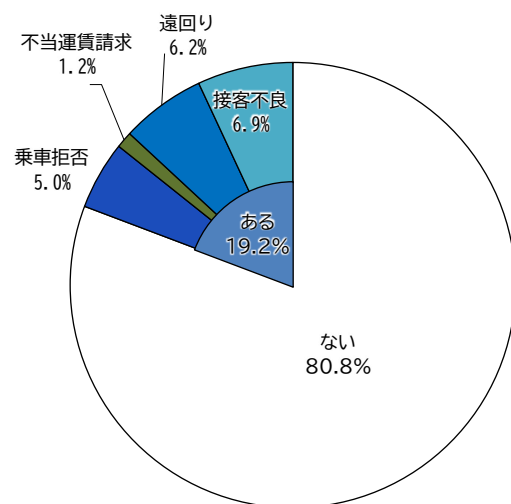
前回の調査と比較すると、「ある」は19.2%で、0.2ポイント減少している。



(ウ) 違法行為の事案別内訳

違法行為を受けたことの有無及び、事案別内訳は以下のとおりとなっている。

■回答		回答数	分布率(%)
①ない		407	80.8
ある		97	19.2
事案別内訳	②乗車拒否	25	5.0
	③不当運賃請求	6	1.2
	④遠回り	31	6.2
	⑤接客不良	35	6.9
	計	504	100.0
無回答		30	—



(工) 違法行為の事案別内訳の対前回比

前回の調査と比較すると、「ない」(80.8%)は0.2ポイント増加している。

「乗車拒否」と答えた人は5.0%で1.1ポイント増加している。なお、「ある」のうち、「接客不良」(6.9%)が最も高くなっている。

違法行為を受けたことの有無の対前回比 (過去の調査を含む)

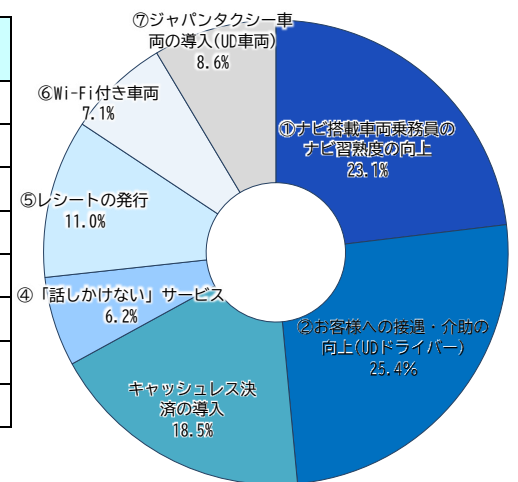
違法行為の有無	ない	乗車拒否	不当運賃請求	遠回り	接客不良	その他
	平成26年	88.8				6.0
平成27年	80.6				7.8	1.2
平成28年	80.2				6.6	1.4
平成29年	80.8				6.0	1.2
平成30年	82.3				8.4	0.7
令和元年	84.1				6.0	0.8
令和2年	83.5				3.4	1.5
令和3年	78.7				4.1	1.1
令和4年	80.6				3.9	0.2
令和5年	80.8				5.0	1.2
(対前回比)		+0.2			+1.1	+1.0
					-0.5	-1.9

回答数(504件)／総回答数(534件)

(13)大阪のタクシーに望むサービス

問 13. 大阪のタクシーに望むサービスはどのようなものですか。3つお選びください。

■回答	回答数	分布率 (%)
①ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上	318	23.1
②お客様への接客・介助の向上(UDドライバー)	350	25.4
③キャッシュレス決済の導入	255	18.5
④「話しかけない」サービス	86	6.2
⑤レシートの発行	152	11.0
⑥Wi-Fi 付き車両	98	7.1
⑦ジャパントクシー車両の導入(UD車両)	118	8.6
計	1,377	100.0



○「お客様への接客・介助の向上」(25.4%)が最も高く、次いで「ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上」(23.1%)、次いで、「キャッシュレス決済の導入」(18.5%)の順となっている。

(ア) 職業別の大阪のタクシーに望むサービス

「ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上」で学生が(37.5%)と最も多く、次いで主婦・主夫(27.1%)、自由業(26.2%)の順になっている。

「お客様への接遇・介助の向上(UDドライバー)」で無職が(30.0%)と最も多く、次いで主婦・主夫(29.8%)、自由業(25.4%)の順になっている。

職業別の大阪のタクシーに望むサービス

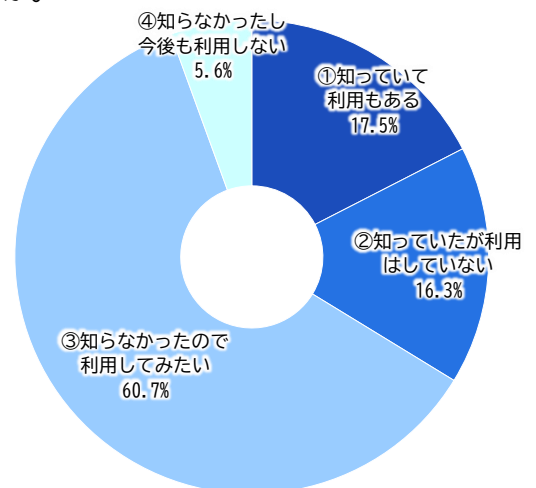
職業別	大阪のタクシーに望むサービス						
	ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上	お客様への接遇・介助の向上(UDドライバー)	キャッシュレス決済の導入	「話しかけない」サービス	レシートの発行	Wi-Fi付き車両	ジャパンタクシー車両の導入
経営者	19.4	23.6	19.0	7.4	14.4	5.6	10.6
会社員	23.7	21.7	22.8	6.2	6.4	9.8	9.4
自由業	26.2	25.4	16.9	8.5	8.5	7.7	6.9
公務員	16.7	22.2	16.7	11.1	22.2		11.1
サービス業	11.1	22.2	22.2	5.6	13.9	11.1	13.9
学生	37.5	25.0	25.0				12.5
主婦・主夫	27.1	29.8	13.3	3.2	15.1	6.4	5.0
無職	21.0	30.0	15.7	8.6	15.2	1.4	8.1
その他	25.0	30.4	12.5	5.4	12.5	3.6	10.7
計	23.1	25.4	18.5	6.2	11.0	7.1	8.6

回答数(1,377件)

(14)優良事業者等評価制度の周知

問 14. 優良事業者等評価制度の優良マークをご存知ですか。

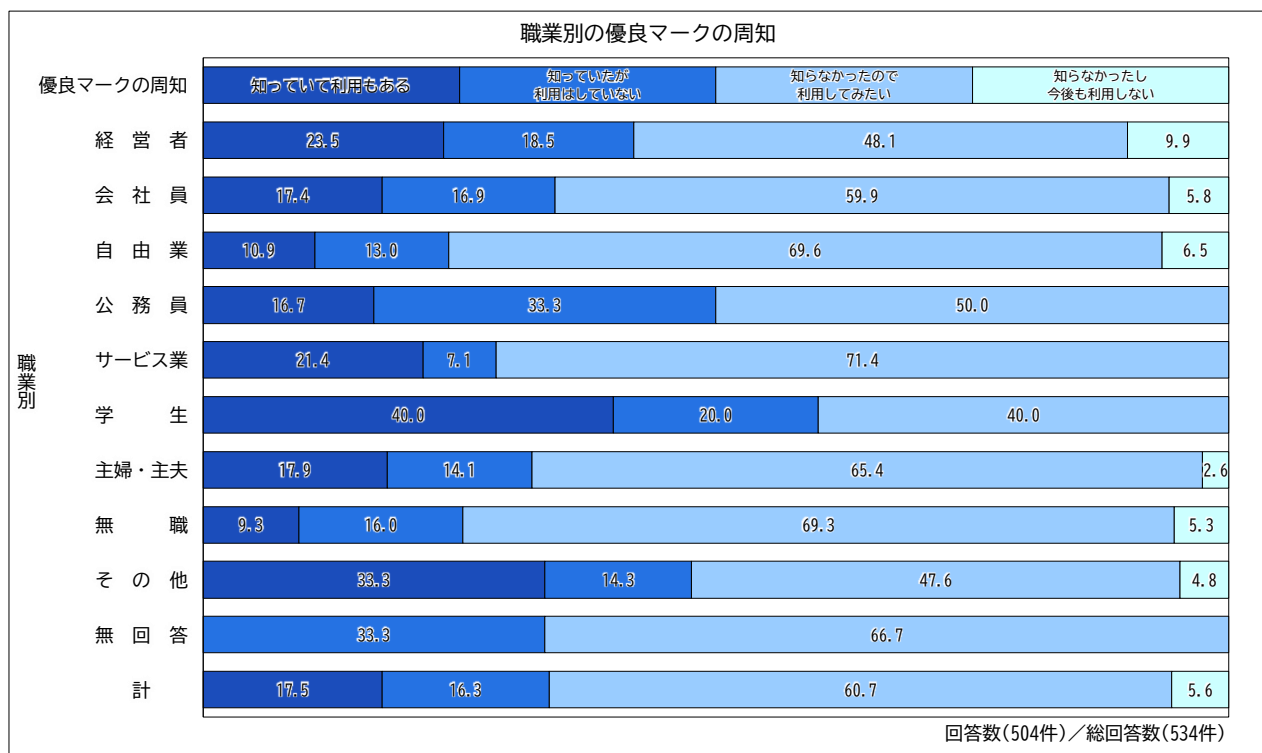
■回答	回答数	分布率(%)
①知っている利用もある	88	17.5%
②知っていたが利用はしていない	82	16.3%
③知らなかったので利用してみたい	306	60.7%
④知らなかったし今後も利用しない	28	5.6%
計	504	100.0%
無回答	30	—



○「知らなかったので利用してみたい」が60.7%と最も多くなっている。

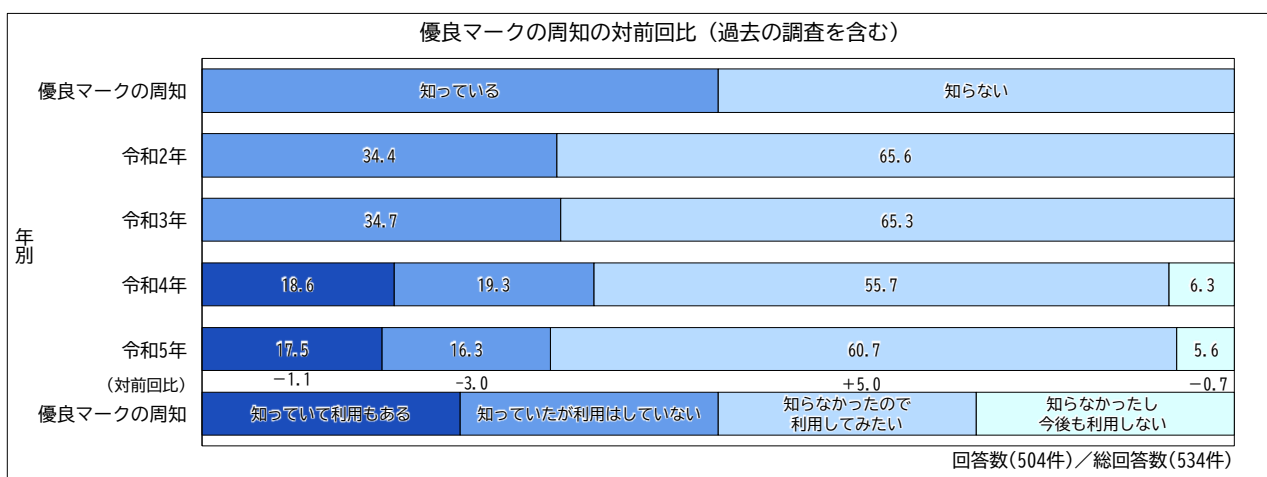
(ア) 職業別の優良事業者等評価制度の優良マークの周知

全ての職業において「知らなかったので利用してみたい」が4割以上となっている。



(イ) 優良事業者等評価制度の優良マークの周知の対前回比

「知っている」として「知っていて利用もある」と「知っていたが利用はしていない」を併せると33.8%となっていて、前回の「知っている」から4.1ポイント減少した。

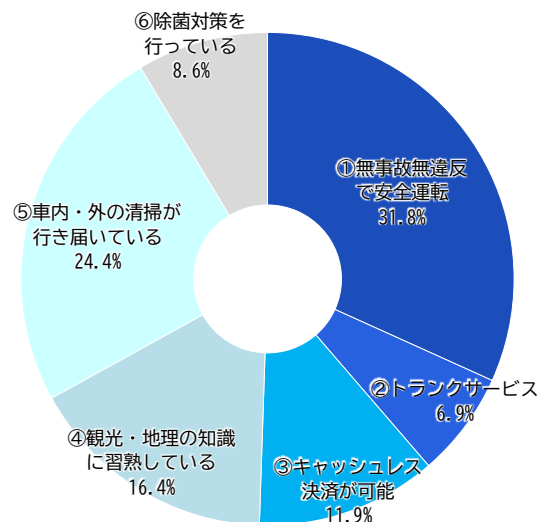


(15)優良マークを貼っているタクシーへの要望

問 15. 優良マークを貼っているタクシーにどのようなことを望みますか。

(令和4年度は1箇所回答、令和5年度は3箇所回答とした。)

■回答	回答数	分布率(%)
①無事故無違反で安全運転	450	31.8%
②トランクサービス	98	6.9%
③キャッシュレス決済が可能	168	11.9%
④観光・地理の知識に習熟している	233	16.4%
⑤車内・外の清掃が行き届いている	346	24.4%
⑥除菌対策を行っている	122	8.6%
計	1,417	100.0%



○「無事故無違反で安全運転」(31.8%)が最も多くなっている。次いで、「車内・外の清掃が行き届いている」(24.4%)の順となっている。

(ア) 職業別の優良マークを貼っているタクシーに望むこと

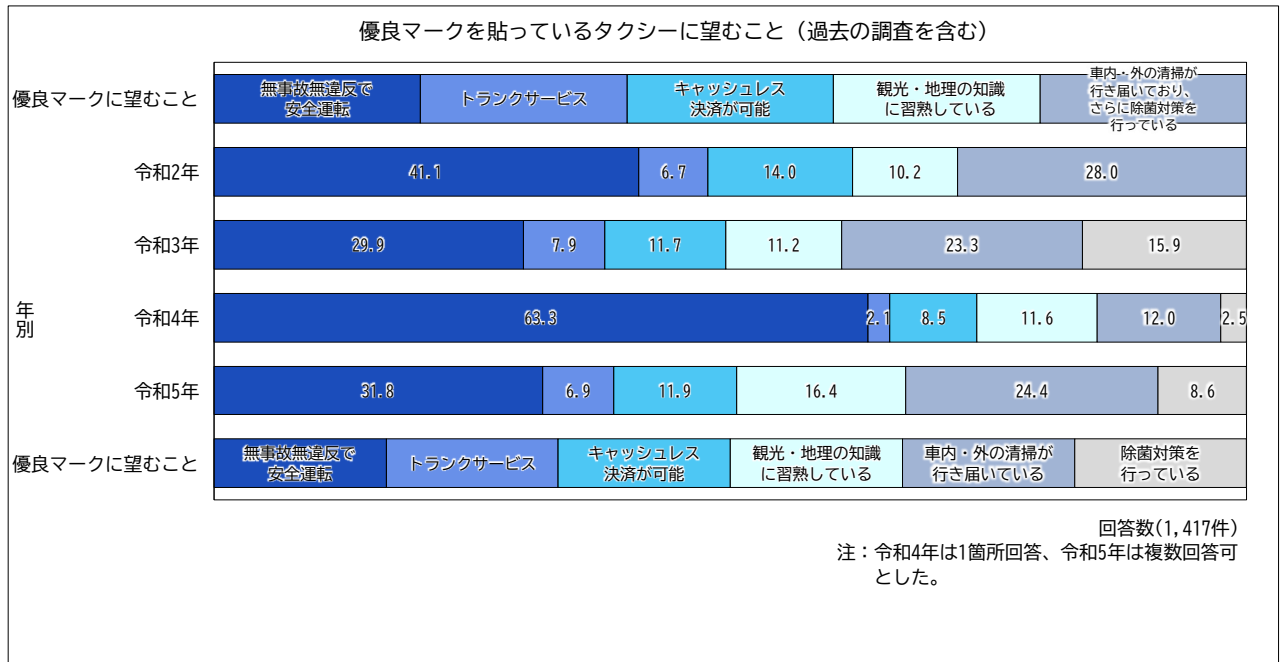
職業別に見ると、公務員を除く全ての職業で「無事故無違反で安全運転」が最も多くなっている。「車内・外の清掃が行き届いている」が公務員で33.3%と多くなっている。

職業別	無事故無違反で安全運転	トランクサービス	キャッシュレス決済が可能	観光・地理の知識に習熟している	車内・外の清掃が行き届いている	除菌対策を行っている
経営者	32.1	6.0	10.7	18.1	24.7	8.4
会社員	31.4	5.9	15.1	16.1	25.3	6.3
自由業	32.8	6.3	11.7	16.4	22.7	10.2
公務員	22.2	5.6	11.1	27.8	33.3	
サービス業	27.5	5.0	12.5	25.0	22.5	7.5
学生	38.5		7.7	15.4	23.1	15.4
主婦・主夫	30.9	7.7	9.9	16.3	26.2	9.0
無職	32.1		9.2	8.7	11.9	24.8
その他	36.8		12.3	8.8	21.1	12.3
計	31.8	6.9	11.9	16.4	24.4	8.6

回答数(1,417件)

(イ) 優良マークを貼っているタクシーに望むことの対前回比

前回の調査と比較すると、「無事故無違反で安全運転」が31.8%と最も多くなっている。

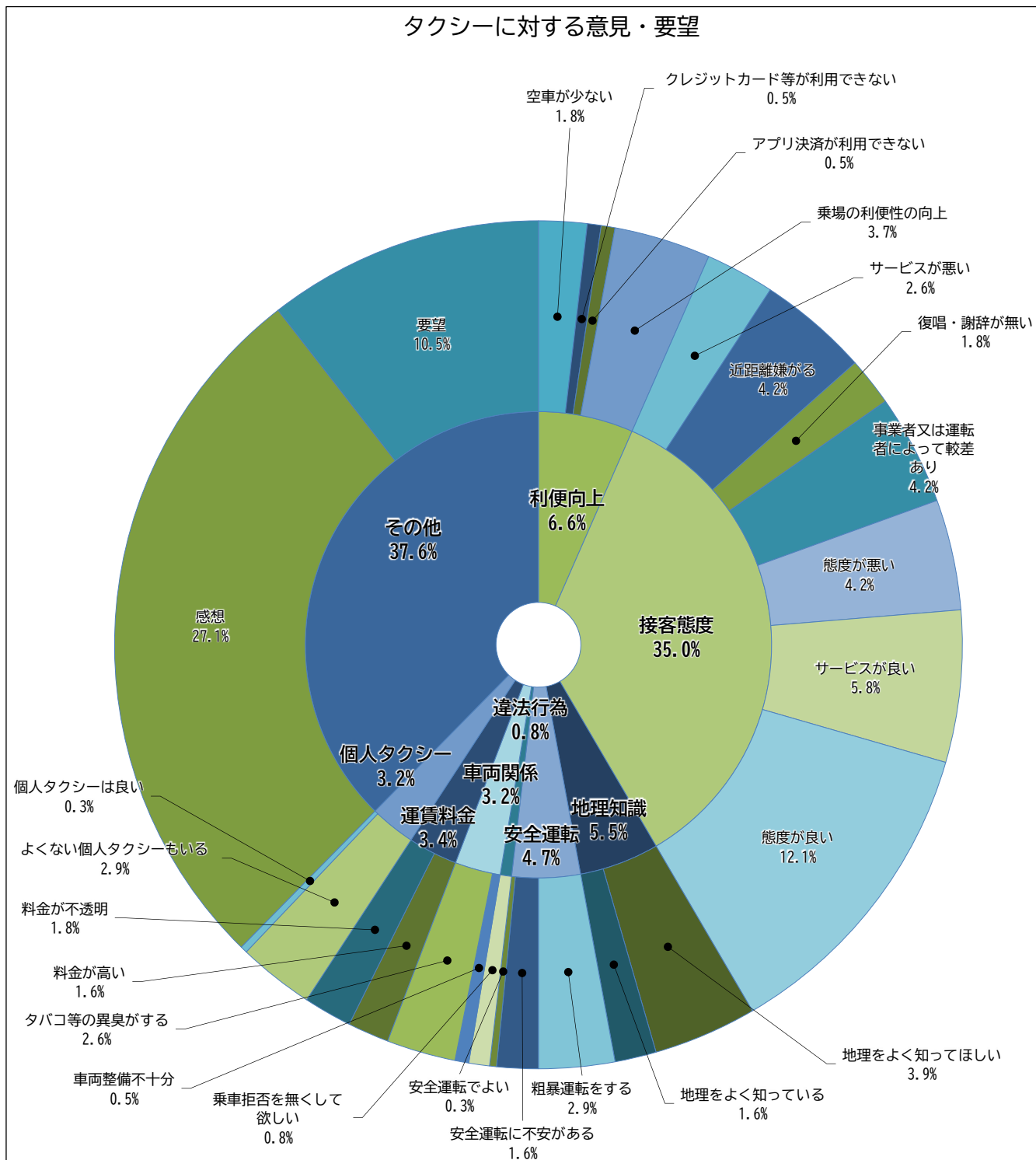


(16) タクシーに対する意見・要望

「接客態度」に関する意見・要望が 35.0%と最も多く、内訳は「態度が良い」が 12.1%で最も高く、次いで「サービスが良い」(5.8%)、「近距離嫌がる」「事業者又は運転者によって較差あり」「態度が悪い」(各 4.2%)の順となっている。

また、「利便向上」に関する意見・要望で「乗場の利便性向上」(3.7%)、「空車が少ない」(1.8%)となっている。

なお、「地理知識」に関する意見・要望で、「地理をよく知ってほしい」(3.9%)となっている。

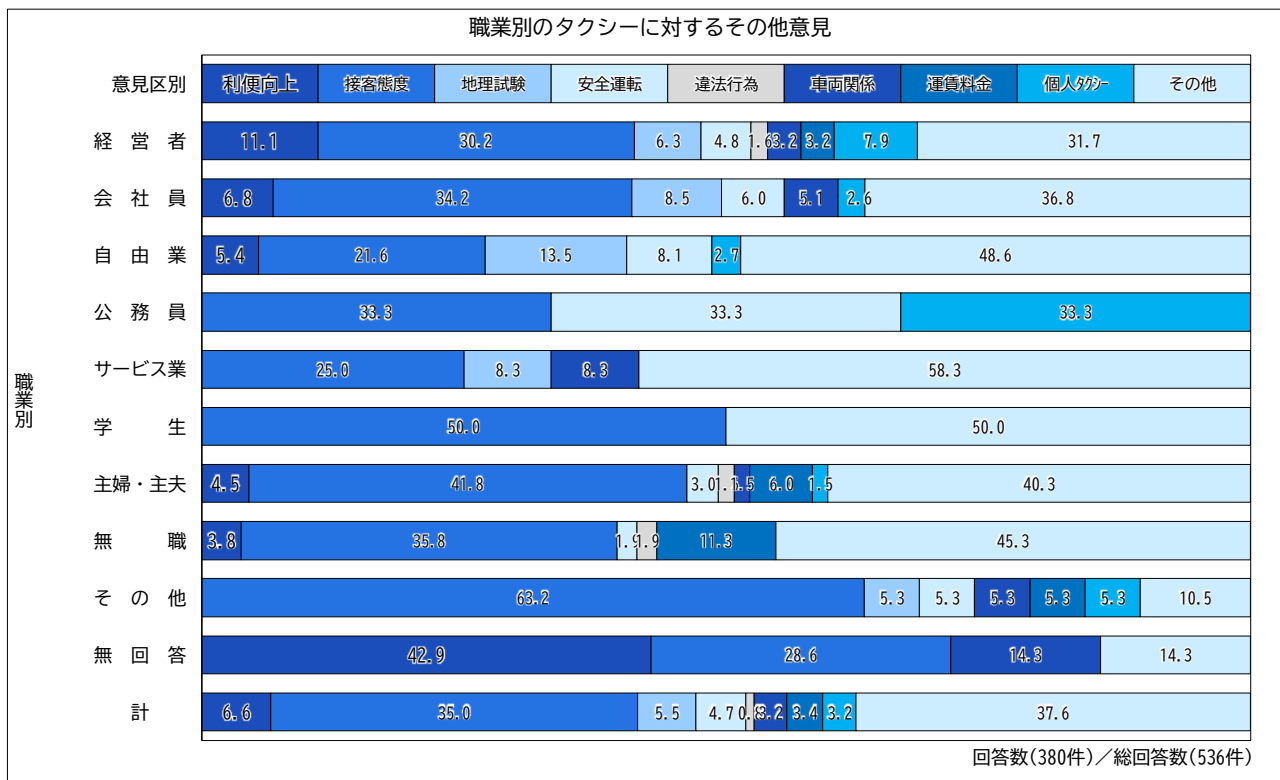


タクシーに対する意見・要望一覧

意見区分		件数	回答数(人)	分布率(%)	
利便向上	空車が少ない	7	25	1.8	6.6
	クレジットカード等が利用できない	2		0.5	
	アプリ決済が利用できない	2		0.5	
	乗場の利便性の向上	14		3.7	
接客態度	サービスが悪い	10	133	2.6	35.0
	近距離嫌がる	16		4.2	
	復唱・謝辞が無い	7		1.8	
	事業者又は運転者によって較差あり	16		4.2	
	態度が悪い	16		4.2	
	サービスが良い	22		5.8	
	態度が良い	46		12.1	
地理知識	地理をよく知ってほしい	15	21	3.9	5.5
	地理をよく知っている	6		1.6	
安全運転	粗暴運転をする	11	18	2.9	4.7
	安全運転に不安がある	6		1.6	
	安全運転でよい	1		0.3	
違法行為	乗車拒否を無くして欲しい	3	3	0.8	0.8
車両関係	車両整備不十分	2	12	0.5	3.2
	タバコ等の異臭がする	10		2.6	
運賃料金	料金が安い	6	13	1.6	3.4
	料金が不透明	7		1.8	
個人タクシー	よくない個人タクシーもいる	11	12	2.9	3.2
	個人タクシーは良い	1		0.3	
その他	感想	103	143	27.1	37.6
	要望	40		10.5	
計			380	100.0	

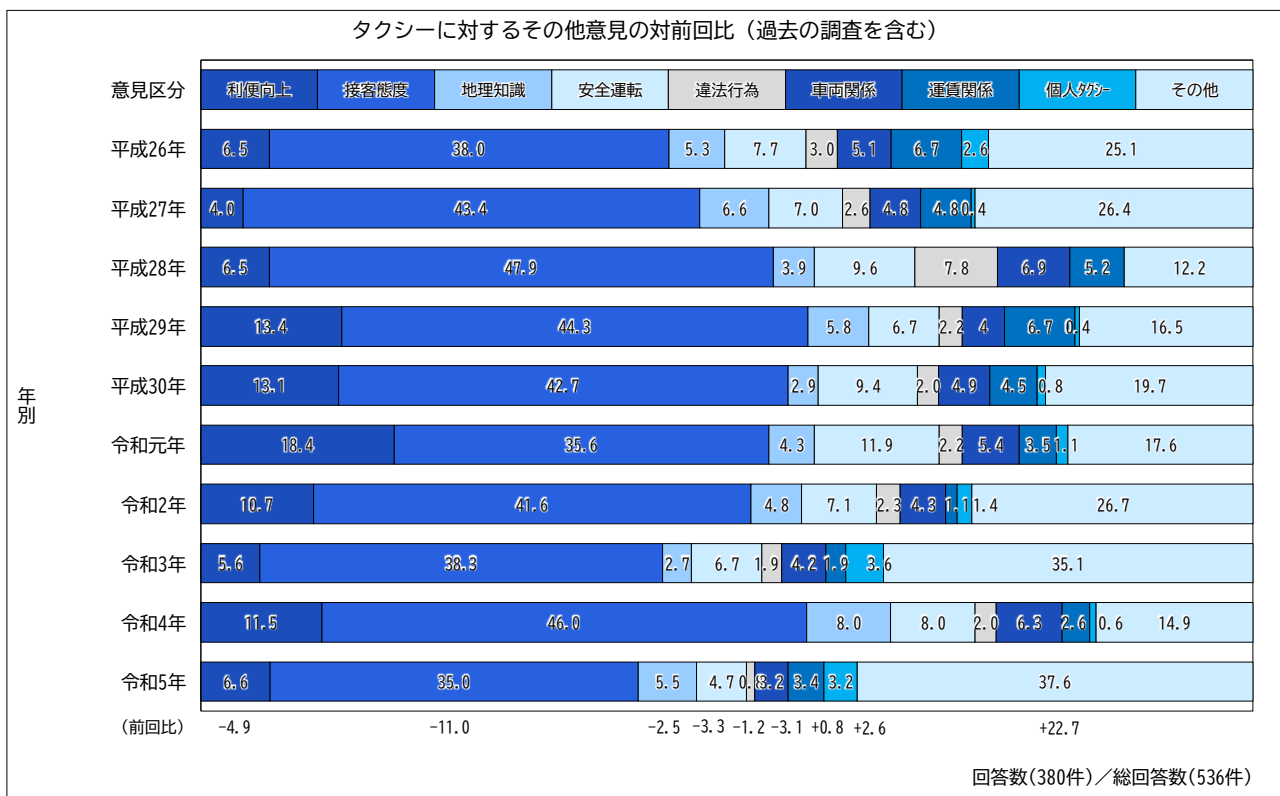
(ア) 職業別の意見・要望

「接客態度」に関する意見・要望が多くを占めている。



(イ) タクシーに対する意見・要望の対前回比(過去の調査を含む)

前回の調査と比較すると、「接客態度」(35.0%)で11.0ポイント、「利便向上」(6.6%)で4.9ポイント減少している。



○大阪のタクシーに乗った時の感想・意見・要望(一部抜粋)

項 目	内 容
利 便 向 上	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス非対応の改善。 ・深夜台数が少なくG0に取られて待っている時間が多くなった。 ・新大阪駅からタクシー乗車をもっとスムーズに乗れるようにアドバイスしてほしい。東京・名古屋はできている。 ・新大阪駅の乗場をもっとスピーディーにしてほしい。3台位一度に乗りたい。 ・乗りたい時にタクシーが拾えなかったり、スマホでも空車手配が出来ないことが多い。 ・最近、流しのタクシーがなかなかつかまらない。 ・現金のみのタクシーが多い。特に、伊丹空港から梅田に移動する時が多い。 ・キャッシュレスも増えてきて利用もしやすくなってきていると思います。
接 客 態 度	<ul style="list-style-type: none"> ・少し緊張するが、気さくな方が多い。 ・近距離でも愛想よくしてほしい。 ・降りる場所に段差があったとき、親切に声掛けしていただいた。 ・雨の日の利用で傘を差してくれたことがあり感謝した。 ・とても親切で感じの良い運転手さんがほとんどです。一部マナーの悪い運転手さんがいる為、評判が悪くなるのは残念です。 ・行き先によって返事が無い。行き先をきっちり確認してほしい。 ・親切にタクシーを降りてから目的地までの道順を教えてくださいました。 ・荷物の積み降ろしなど東京に比べるとあきらかに手助けがない。 ・車椅子を使用しているが、あきらかに不満そうで、イヤな顔をされた。 ・事業者によるクオリティーのバラツキが大きい。 ・一昔前に比べると最近、接遇、運転などのサービスが向上しているように感じる。 ・本日近距離で利用し「近距離ですみません」と言ったが、返事も行き先の復唱もなし、扉の開閉も無言。降車時にお釣りの数百円を「お茶でも飲んでください」と渡した途端笑顔でお礼。わかりやすいですね。 ・基本的になるべく1,000円を超える様に心がけていますが、短距離でも嫌そうな対応をしない運転手さんが増えた気がします。とても嬉しいです。 ・親しみやすい方が多いですが、たまに車内が不潔だったり、1人で持論を繰り広げたりする運転手さんがいます。個人差がものすごくあるので、全体の底上げをしていただければと思います。 ・地元の安くておいしいお店を教えてください。近くても笑顔で対応して頂けた。 ・言葉遣いがなっていないドライバーが多いです。こちらが若いからってタメ口で話掛けてきたりするものが接客業としてあり得ないです。聞いてもないのに自分の話を延々とするドライバーもいなくなってほしいです。 ・他県に比べると総じて愛想が良く親切。お喋りも面白いし、接客態度もいい。年配の方が多く印象だが、女性の自分にはかえって安心できる。 ・雨天時の保育園への送迎に利用することが多いが、子供への声掛けもしていただき、いつも快適に利用することができ、とても助かる。

項 目	内 容
地 理 知 識	<ul style="list-style-type: none"> ・最近のドライバーさんはナビ頼りで道を知らない人が多く、遠回りする人が多い。もっと道路を知っておいて欲しい。 ・土地勘があり、安心してルートや一方通行の周り方など任せられる方が多い、一方で運転はやや荒めの印象。 ・同じ場所からの乗り降りが多いのですが、遠回りする方とそうでない方とドライバーさんの違いが思ったより多く感じます。 ・さすが抜け道などもふくめて道路事情に詳しいと思いました。 ・ホテルの場所を知らなくて、目的地近くで車を止め降りて、他のタクシー運転手さんに教えてもらっていました。びっくりしました。ナビが付いているのに使っていませんでした。 ・東京と比べると道をよく知っている。道順の選択をさせてくれる人がいる。 ・年配の運転手の方々の地理の習熟度が高く、いつも助かっています。若い方はカーナビの扱いが上手なので、若い方でも安心できます。これからも安全運転でよろしくをお願いします。
安 全 運 転	<ul style="list-style-type: none"> ・スピードを出し過ぎて、怖かった。 ・急ブレーキや急発進をする車に乗る事が多いので酔いそうになります。やめてほしいです。 ・クラクションを鳴らす運転は無くして余裕をもってほしい。 ・運転が荒い人がまだいる。スピードはサービスではない。 ・運転がうまい。スピード出し過ぎないように。 ・いつも安全運転ありがとうございます。 ・東京と比べて運転が荒く感じます。万博の開催も近くなる中で、運転技術の向上を期待したいです。 ・出張で使用しますが、運転が荒い事が多いです。人柄はとても良いと思いますので、また次回も利用したいです。
違 法 行 為	<ul style="list-style-type: none"> ・空車と表示されているのに乗車拒否されたことが何度かあります。 ・概ね親切にして頂いているが、杖をついているので、乗車拒否されたり、タクシーチケットを破られたり、身の危険を感じる対応をされることがある。 ・流しのタクシーを利用することが多いのですが、何度も乗車拒否をされました(多いときで連続5回)乗車拒否だけはされませんよう切にお願いします。炎天下、熱中症になりそうでした。
車 両 関 係	<ul style="list-style-type: none"> ・車内の匂いがきついタクシーがあり、乗るまでわからないので困る。 ・いつも気持ち良く利用させていただいてます。時々、タバコのおいが鼻につく事があります。 ・夏エアコンが効いてないタクシーは言語道断。
運 賃 関 係	<ul style="list-style-type: none"> ・目的地でメーターが到着直前によく上がります。上がるところまで動かしてるのを感じます。 ・料金がもう少し安ければ利用回数が増えます。 ・同じ場所なのに料金が違う。

項 目	内 容
個人タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ・通院でよくタクシーを使うようになり、先日乗った個人タクシーは遠回りするし、言い訳するし、お金はそのまま取ろうとして最悪だった。 ・個人タクシーの質が低い。特に高齢の運転手に安全教育をする仕組みを作ってほしい。 ・個人タクシーの方が愛想が良い。
感想・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪らしい明るく楽しく元気なタクシーを目指して頑張ってください!! ・やさしい言葉使いとやさしい態度で接してください。 ・いつも長い距離ありがとうございます。多くの運転手さんに気持ち良く送り届けて頂いています!!これからもよろしくお祈いします!! ・良い運転手は7割、悪い運転手は3割。 ・良い運転手さんが多数ですが、言葉遣いが荒い、運転が荒い方が若干名います。改善してください。 ・これからもよりよい安心・安全マナーを取り入れてサービス向上を目指して欲しいです。 ・概ね良好です。出張等でよく利用します。只、ナビ利用の場合、遠回りになる場合があり一寸残念、又、全体にお願いしたいのは、文字が消えない領収書が欲しいです。 ・車を持たない老人に取ってタクシーは本当に頼もしいです。 ・気持ち良く対応して下さい、地理不案内な場所でも優しく教えていただきました。大変助かり感謝しています。ありがとうございました!! ・身内の介護で利用させて頂いています。優良マークがあれば安心ですね。 ・自宅から電話で配車をお願いした時、15分程でと言われたのに待てど暮らせど来なかったのが2回もありました。歳ですのでマイカーを手放し、これからはタクシーでと考えていましたが、改めて車を購入しました。 ・狭い車内空間であるので気持ちよく移動できることを心掛けていただければと思います。 ・GOタクシーを呼んだのですが、30分以上待っても来なかったので、キャンセルしました。 ・最近、大阪でもジャパントクシーが増えてきましたが、乗り降りしやすいので気に入ってます。もっと増えればいいと思います。また、乗り降りの際に、ご挨拶して下さるドライバーさんはとても気持ちのいいものです。偉そうにするお客さんもいて、大変なお仕事だと思いますが、どうぞ安全運転を宜しくお祈いいたします。 ・いつも快適に目的地にお運び頂きありがとうございます。 ・5,000円超半額がなくなったのは残念だがその分ドライバーさんの待遇を上げて欲しい。 ・アプリ(Go・DiDi)の導入以降、マナー(敬語 etc)が良くなったと思います。

(17) 「あなたにとって良いタクシーとは？」

○「あなたにとって良いタクシーとは？」利用者の回答(一部抜粋)

項 目	内 容
利 便 性	<ul style="list-style-type: none"> ・道路事情に詳しく最短で行ってくれるタクシー ・安全安心であること ・乗り降りしやすく、キャッシュレス決済できる ・親切・丁寧と思いやり ・身障者に優しいタクシー ・必要なときに即呼べる ・小銭で悩んだりしないで乗れるキャッシュレス対応タクシー ・すぐ乗れて行き先にスムーズに着くタクシー
接 客 態 度	<ul style="list-style-type: none"> ・親切で丁寧な運転をされるタクシー ・ワンメーターでも気持ち良く挨拶してくれる運転手 ・清潔感とコミュニケーション ・お客様に寄り添うことができる人 ・礼儀正しく笑顔いっぱいの人 ・安全運転第一に、明るく人柄の良い運転者にお世話になれること ・目的地まで安全に運んでくれる、介助とか重い荷物をトランクに入れてくれるのを助けてくれること
地 理 知 識	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ち良い応対と地域をよくご存じ ・遠回りせずに、目的地に安全に着く ・挨拶と地理を熟知している ・最短距離で行ってくれること ・目的地へ確実に連れて行ってくれる ・近道や通り抜けをよく知っているドライバー
車 両 設 備	<ul style="list-style-type: none"> ・移動・決済がスピーディーなタクシー ・清潔で掃除のできている車内 ・車内が快適・清潔 ・ジャパントクシー車両であること ・車内空間が臭くないこと
安 全 運 転	<ul style="list-style-type: none"> ・安心安全に素早く目的地に到着できる。気分良く乗車できる。 ・安全運転の範囲でスピードも気にしてくれるタクシー ・無事故無違反で安全運転 ・安全快適に目的地へ行ける
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な交通手段 ・緊急移動手段 ・猛暑日のタクシー程ありがたいものはない ・マイカーに代わる便利な足廻り ・頼りになる存在 ・乗車時間を一瞬の様に感じさせてくれる

8. 総括表

問1. 主にどのような場合にタクシーを利用されますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①仕事	149	28.9
②買物	49	9.5
③レジャー	48	9.3
④通勤・通学	22	4.3
⑤急用	74	14.4
⑥通院	84	16.3
⑦他に交通機関が無い	55	10.7
⑧その他	34	6.6
計	515	100.0
無回答	19	—

問2. 最も多く利用する時間は何時ですか。

■回答	回答数	分布率(%)
①朝(9時まで)	45	8.8
②午前(9時～12時)	125	24.3
③午後(12時～17時)	98	19.1
④夕方から夜(17時～23時)	79	15.4
⑤深夜(23時以降)	41	8.0
⑥決まっていない	126	24.5
計	514	100.0
無回答	20	—

問3. 1か月に何回くらい利用しますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①殆ど利用しない	99	19.2
②1～3回	210	40.8
③4～6回	100	19.4
④7～10回	43	8.3
⑤11～19回	24	4.7
⑥20回以上	39	7.6
計	515	100.0
無回答	19	—

問4. 最近の運転者の接客態度、言葉遣いは全般的に見てどうですか。

■回答	回答数	分布率(%)
①良い	200	38.8
②普通	299	58.1
③悪い	16	3.1
計	515	100.0
無回答	19	—

問5. 乗車時、運転者はあいさつをしますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①する	230	44.6
②したりしなかったり	251	48.6
③しない	35	6.8
計	516	100.0
無回答	18	—

問6. 運転者は道路情報（道順、建物名等）を知っていますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①知っている	142	27.6
②大体知っている	348	67.7
③知らない	24	4.7
計	514	100.0
無回答	20	—

問7. 降車時、運転者は謝辞や忘れ物のないように声掛けをしますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①する	261	50.8
②したりしなかったり	220	42.8
③しない	33	6.4
計	514	100.0
無回答	20	—

問8. どのような方法で利用しますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①タクシー乗場	240	46.6
②流しのタクシー	127	24.7
③電話予約で無線配車	60	11.7
④路上客待ちタクシー	21	4.1
⑤スマホアプリ配車	67	13.0
計	515	100.0
無回答	19	—

問9. 利用される場合に、注意される項目を以下の中から3つお選びください。

■回答	回答数	分布率(%)
①愛想の良い応接	314	21.6
②釣銭の用意	49	3.4
③安全運転	401	27.6
④清潔な車内	252	17.3
⑤近距離でも気持ち良く利用できる	356	24.5
⑥荷物の積降し等の手助け	83	5.7
計	1,455	100.0

問10. 近距離(概ね1,000円まで)の利用にどのように感じますか。

■回答	回答数	分布率(%)
①利用しやすい	279	54.9
②利用したくない	35	6.9
③サービスが良くなれば利用したい	194	38.2
計	508	100.0
④無回答	26	—

問 11. 乗車料金の支払金額は、どのくらいが多いですか。

■回答	回答数	分布率(%)
①ワンメーター	24	4.7
②1,000 円以内	68	13.2
③1,500 円以内	167	32.5
④3,000 円以内	188	36.6
⑤5,000 円以内	46	8.9
⑥5,001 円以上	21	4.1
計	514	100.0
無回答	20	—

問 12. 1 年以内に乗車時に違法行為はありましたか。

■回答	回答数	分布率(%)	
①ない	407	80.8	
ある	97	19.2	
事 案 別 内 訳	②乗車拒否	25	5.0
	③不当運賃請求	6	1.2
	④遠回り	31	6.2
	⑤接客不良	35	6.9
計	504	100.0	
無回答	30	—	

問 13. 大阪のタクシーに望むサービスはどのようなものですか。3 つお選びください。

■回答	回答数	分布率(%)
①ナビ搭載車両乗務員のナビ習熟度の向上	318	23.1
②お客様への接遇・介助の向上(UD ドライバー)	350	25.4
③キャッシュレス決済の導入	255	18.5
④「話しかけない」サービス	86	6.2
⑤レシートの発行	152	11.0
⑥Wi-Fi 付き車両	98	7.1
⑦ジャパントクシー車両の導入(UD 車両)	118	8.6
計	1,377	100.0

問 14. 優良事業者等評価制度の優良マークをご存知ですか。

■回答	回答数	分布率(%)
①知っていて利用もある	88	17.5
②知っていたが利用はしていない	82	16.3
③知らなかったなので利用してみたい	306	60.7
④知らなかったし今後も利用しない	28	5.6
計	504	100.0
無回答	30	—

問 15. 優良事業者等評価制度の優良マークを貼っているタクシーにどのようなことを望みますか。3つお選びください。

■回答	回答数	分布率(%)
①無事故無違反で安全運転	450	31.8
②トランクサービス	98	6.9
③キャッシュレス決済が可能	168	11.9
④観光・地理の知識に習熟している	233	16.4
⑤車内・外の清掃が行き届いている	346	24.4
⑥除菌対策を行っている	122	8.6
計	1,417	100.0

タクシーに関するアンケート調査

令和6年2月発行

公益財団法人 大阪タクシーセンター

〒538-0053 大阪市鶴見区鶴見4丁目5番9号

TEL (06) 6933-5620

<https://www.osaka-tc.or.jp/>

発行人 専務理事 藤井 浩一