

平成26年度（第23回）

タクシーに関するアンケート調査結果

調査結果の概要

タクシーに関するアンケート調査は、平成4年に開始し、今年は23年目を迎えることになりました。

1ヶ月の利用回数、利用時間帯、運賃水準については、毎年調査を行っており、その変化をなるべくわかりやすくグラフで解説しております。

今回の概要については昨年と比較し

- ①1ヶ月の利用回数は、1～3回が(+5.0%) 4～10回が(-5.6%) それ以上は(+0.6%)であります。
- ②利用時間帯は、午前が(+0.8%) 午後が(-0.8%) 夜(+0.7%) 深夜早朝(-0.6%) であり、午前と夜の利用率が増加しています。
- ③運賃水準については、安いと思うが(+0.8%) まあまあと思うが(-0.6%) 高いと思うが(-0.2%) の傾向であり、高いと思うが僅かに減少しています。

また、今回のアンケートは、

- ①法人タクシー事業者のランク制度である「優良会社ランク制度」の周知度、
- ②流し・タクシー乗り場・無線タクシー利用時のタクシー選択について
- ③タクシーに求められるサービスについて、以上を調査させていただきました。

調査については、アンケート用紙を前年と同じ10,000通(街頭配布8,000枚、無線顧客配布2,000枚)を配布し、回収率は7.8%(街頭配布7.5%、無線顧客配布8.6%)であり、前年の8.2%を0.4%減少しました。

調査実施にあたって幅広く利用者のご意見を調査するために、調査開始時と同様にタクシー乗り場で無作為に直接利用者にアンケート用紙を配布すると共に、各無線グループのチケット契約顧客へも配布し、回答をお願いしました。

調査結果について回答者の構成は

- 男女別では、男性47.9%、女性51.9%、回答無し0.2%であり、昨年と同様に女性の方に多くの回答をいただきました。
- 年代別では、各年齢毎にほぼ15%以上の均等な回答が寄せられ(20才未満から30才を除き)60才以上で32.4%と最も多く、男性60才以上で32.3%、女性では60才以上で32.6%の回答が寄せられました。
- 職業別では、全体で会社員48.1%、主婦22.2%で最も多く、男性では会社員65.5%、女性では主婦42.8%、会社員32.3%が多く、職業での構成比率は大きなばらつきがありますが、昨年との構成比の大きな変化はありません。以上が今回のアンケートの概要であり、詳細については以下のページで報告させていただきます。

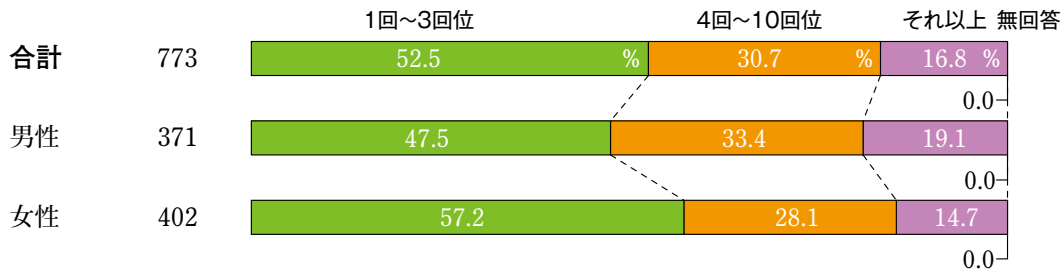
問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

イ. 1回~3回位。

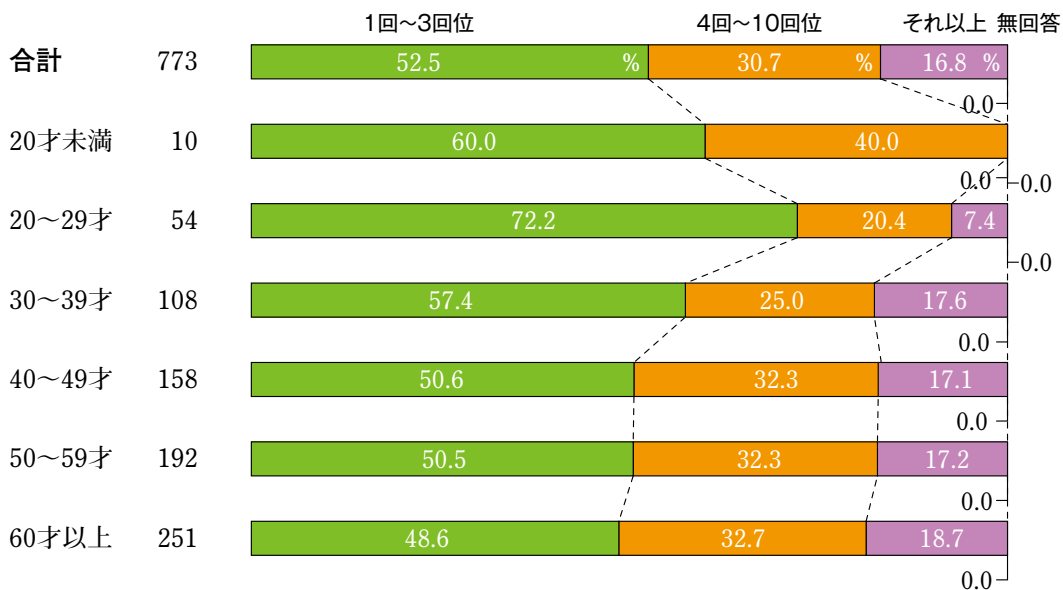
ロ. 4回~10回位。

ハ. それ以上。

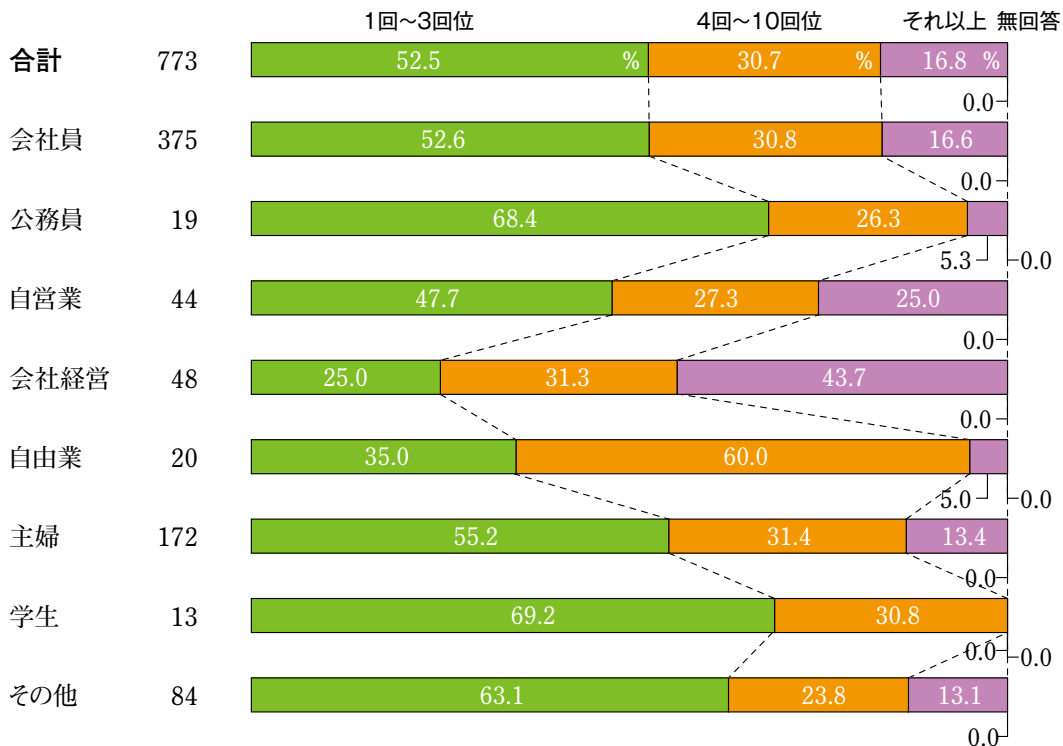
男・女別傾向



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？

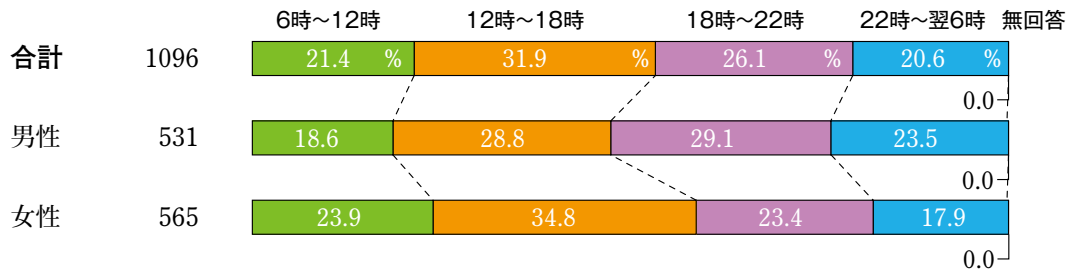
イ. 6時～12時

ロ. 12時～18時

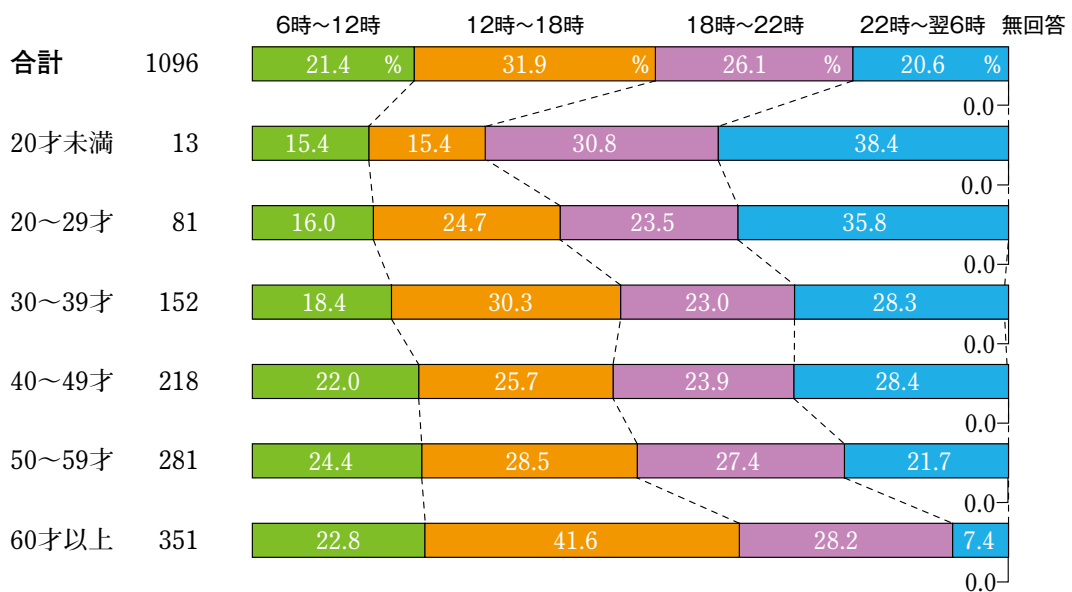
ハ. 18時～22時

ニ. 22時～翌6時

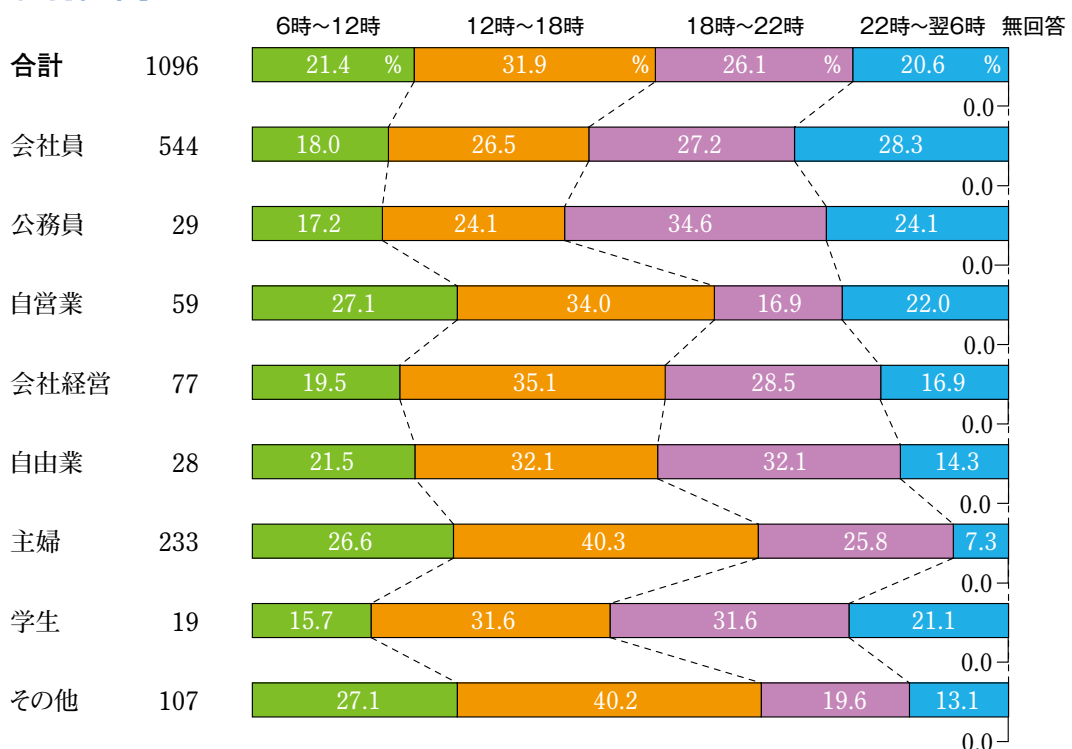
男・女別傾向



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

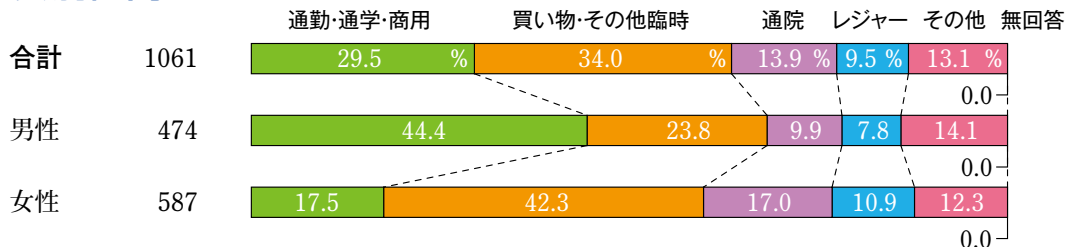
ロ. 買い物・その他臨時の時

ハ. 通院

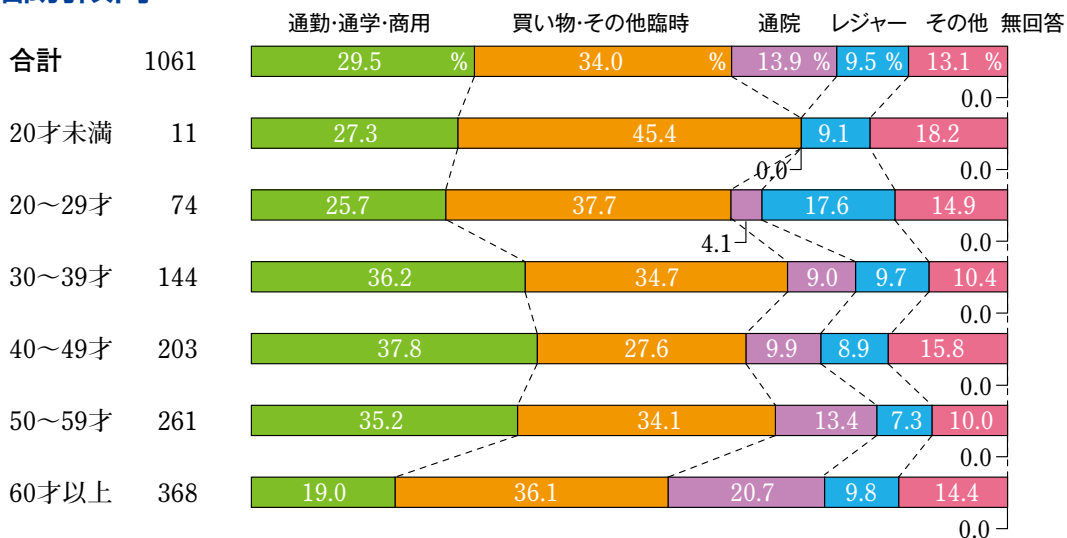
ニ. レジャー

ホ. その他

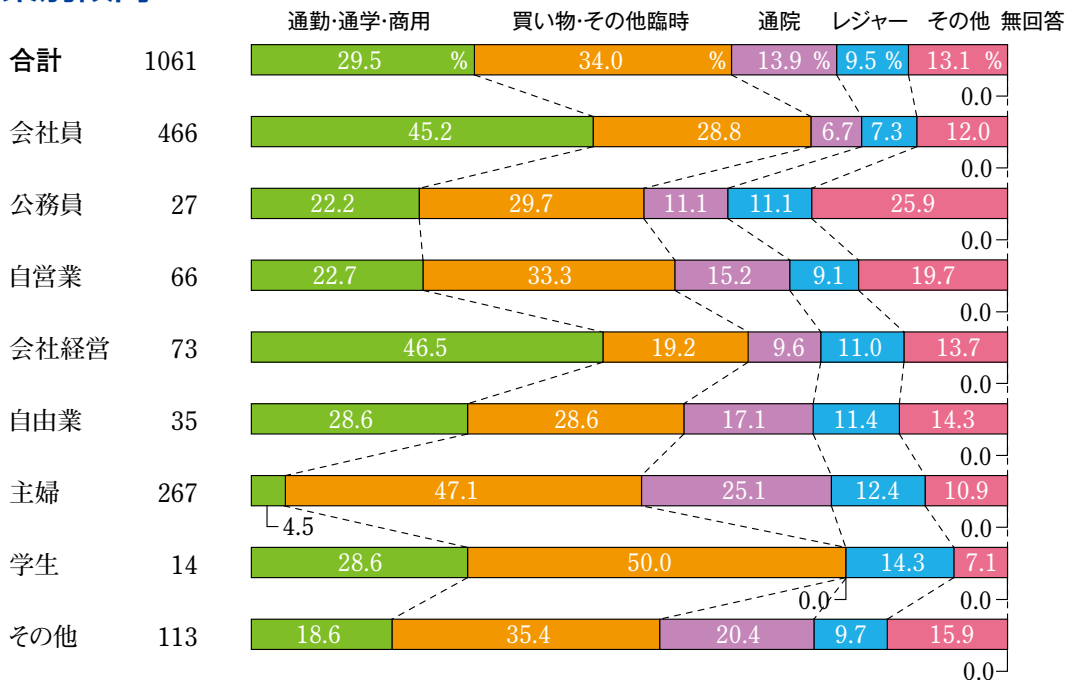
男・女別傾向



年齢別傾向



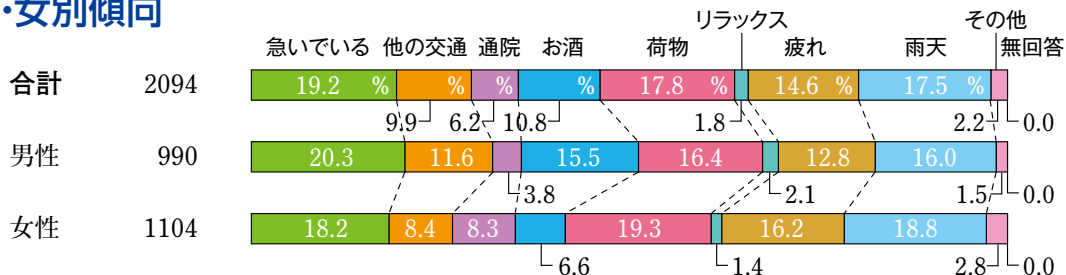
職業別傾向



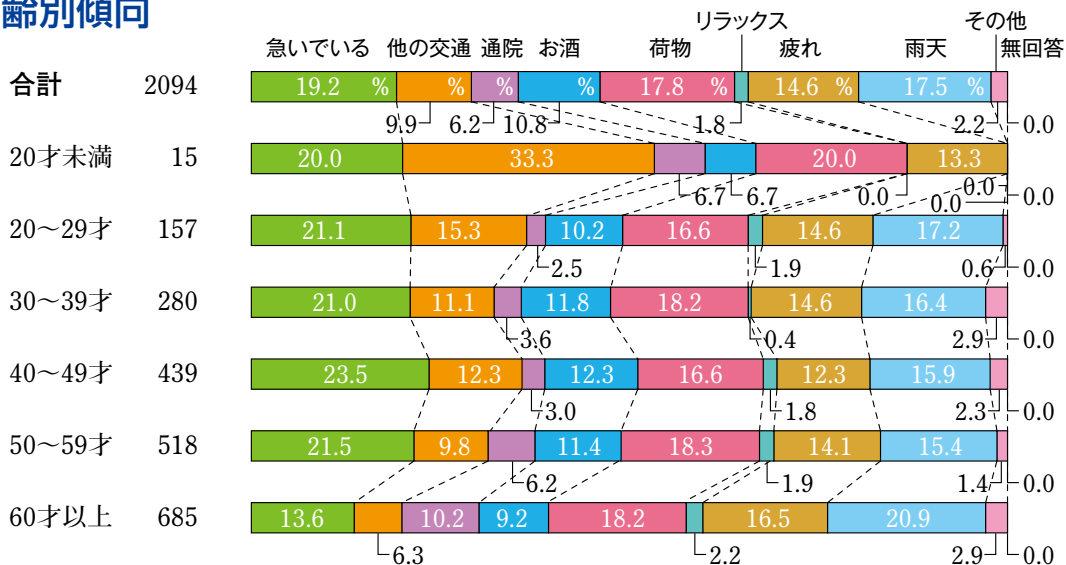
問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

- 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

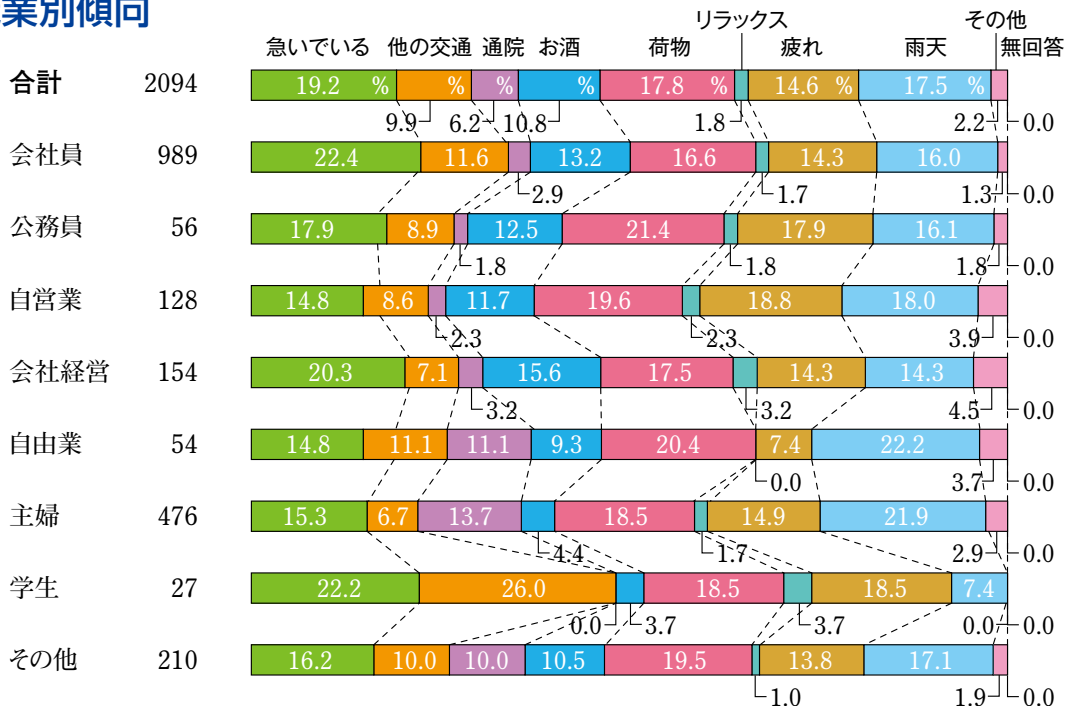
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問5. 平均1回あたりのご利用額は、次のどれですか？

イ. 730円（基本運賃）以下

ロ. 1,000円位

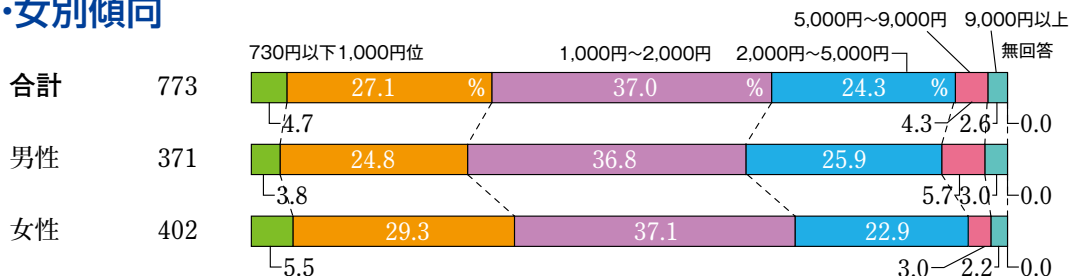
ハ. 1,000円～2,000円

ニ. 2,000円～5,000円

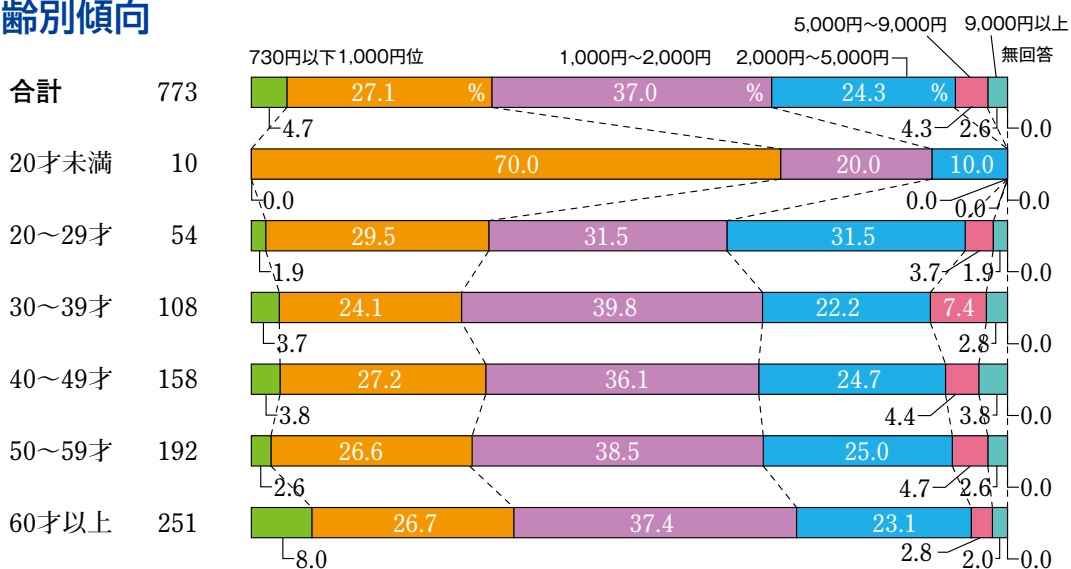
ホ. 5,000円～9,000円

ヘ. 9,000円以上

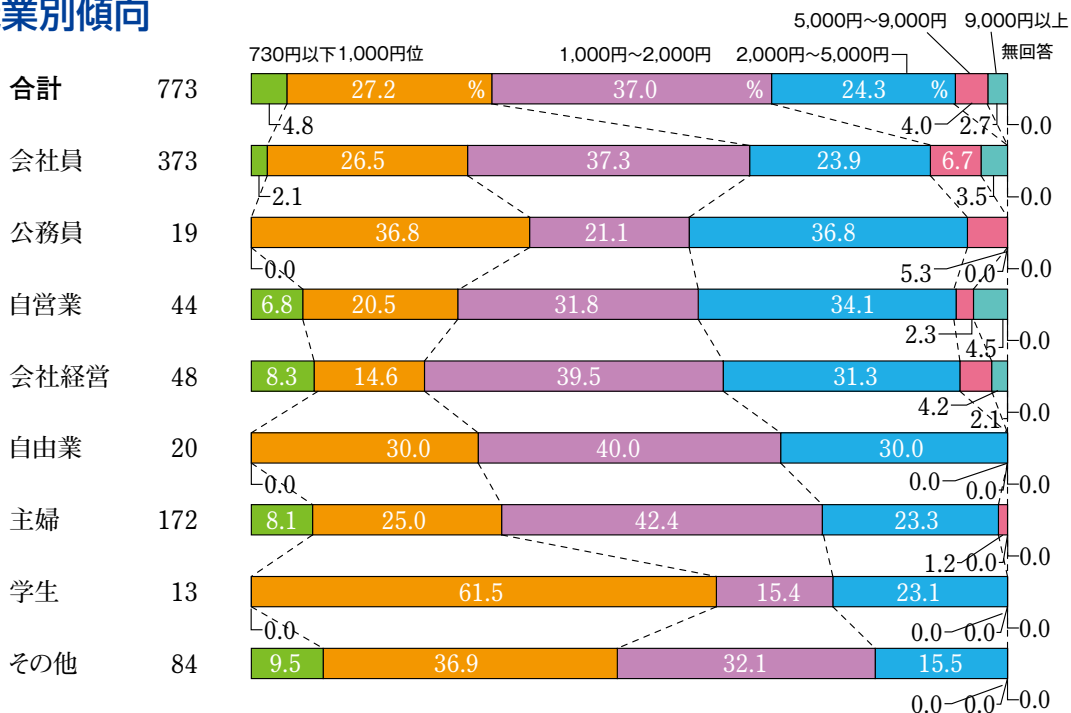
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問6.

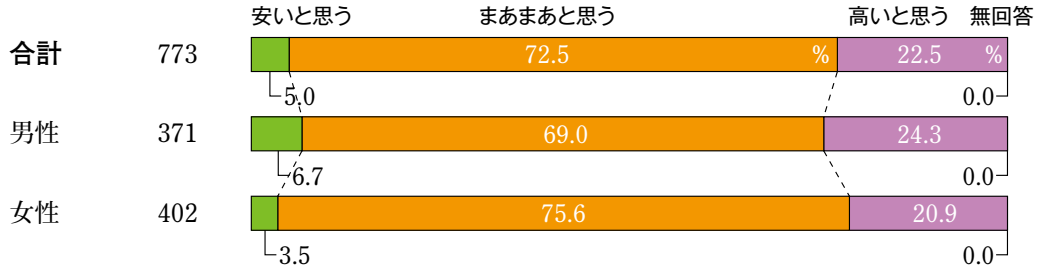
現在のタクシー運賃は、「ドア ツー ドア」の特性」を考えた時、運賃水準についてどのようにお考えですか？

イ. 安いと思う

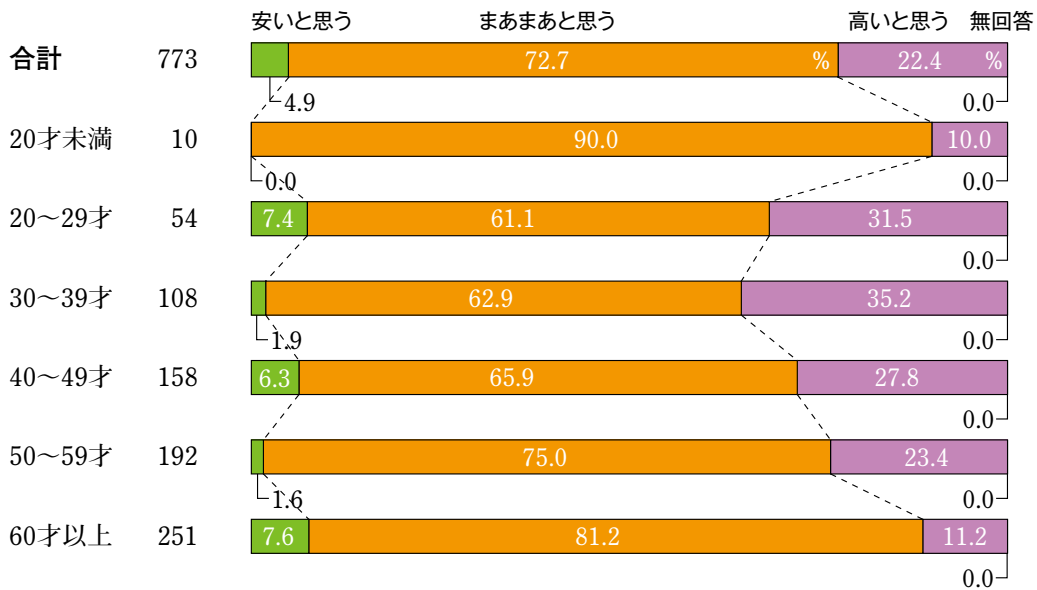
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

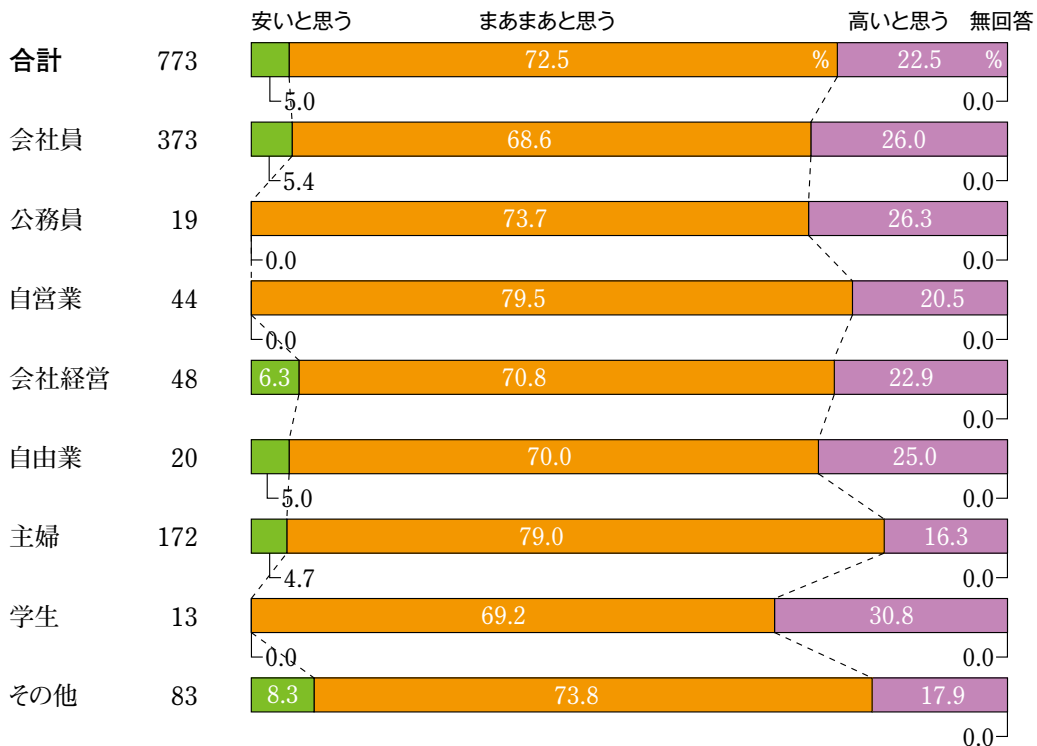
男・女別傾向



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。

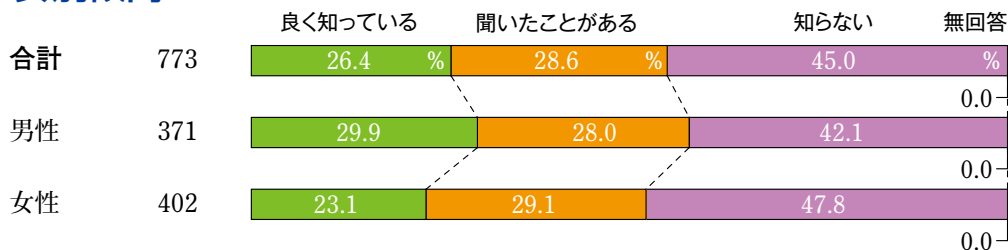
問7-1 ■このような『タクシー評価制度』についてご存じですか？

イ. よく知っている

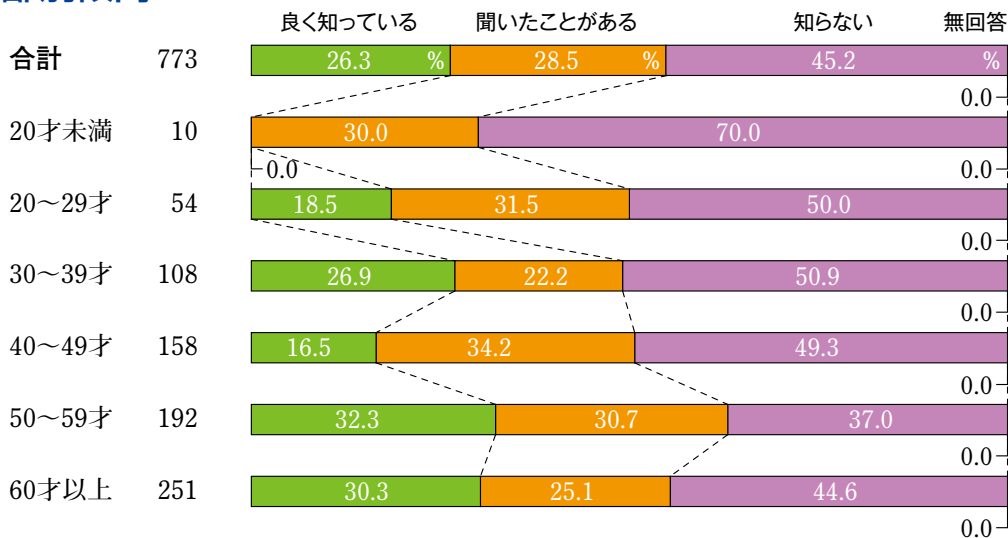
ロ. 聞いたことがある

ハ. 知らない

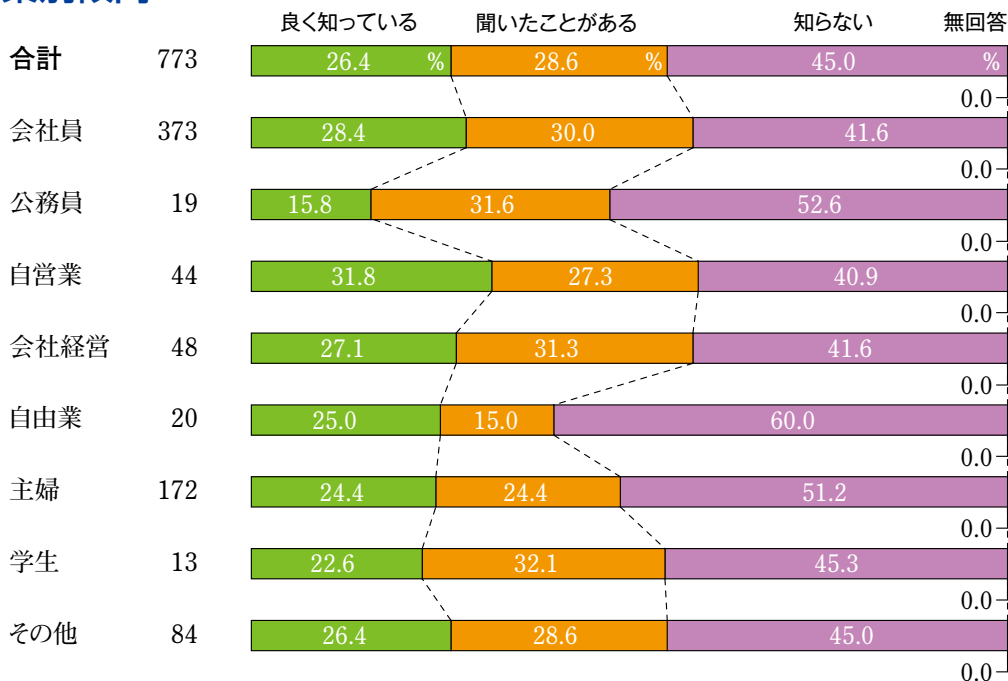
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

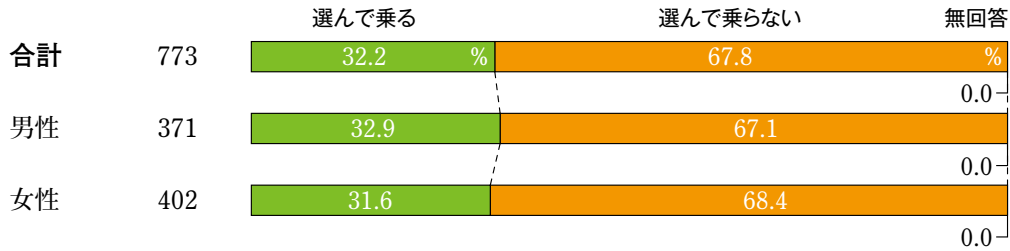
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

イ. 流しのタクシー利用時は

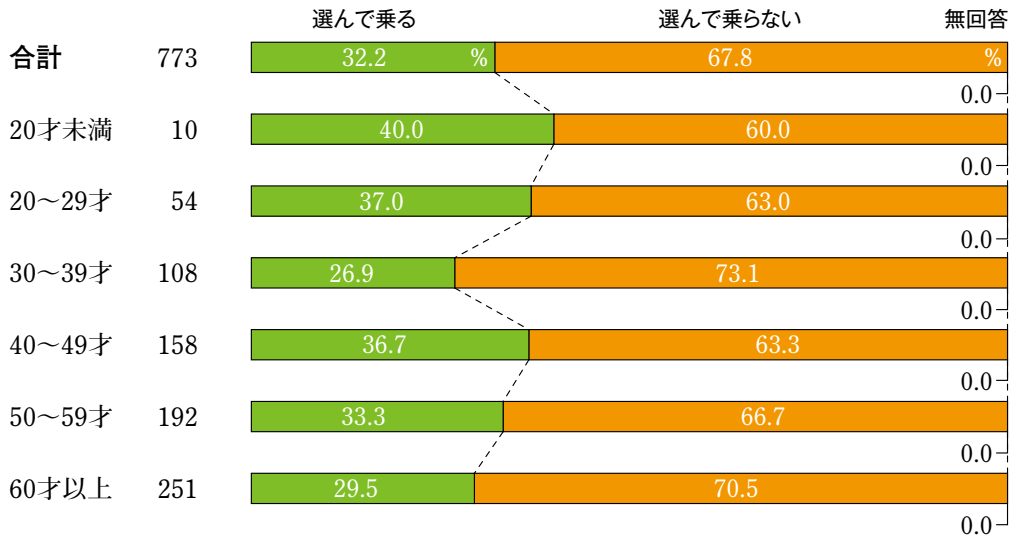
・選んで乗る

・選んで乗らない

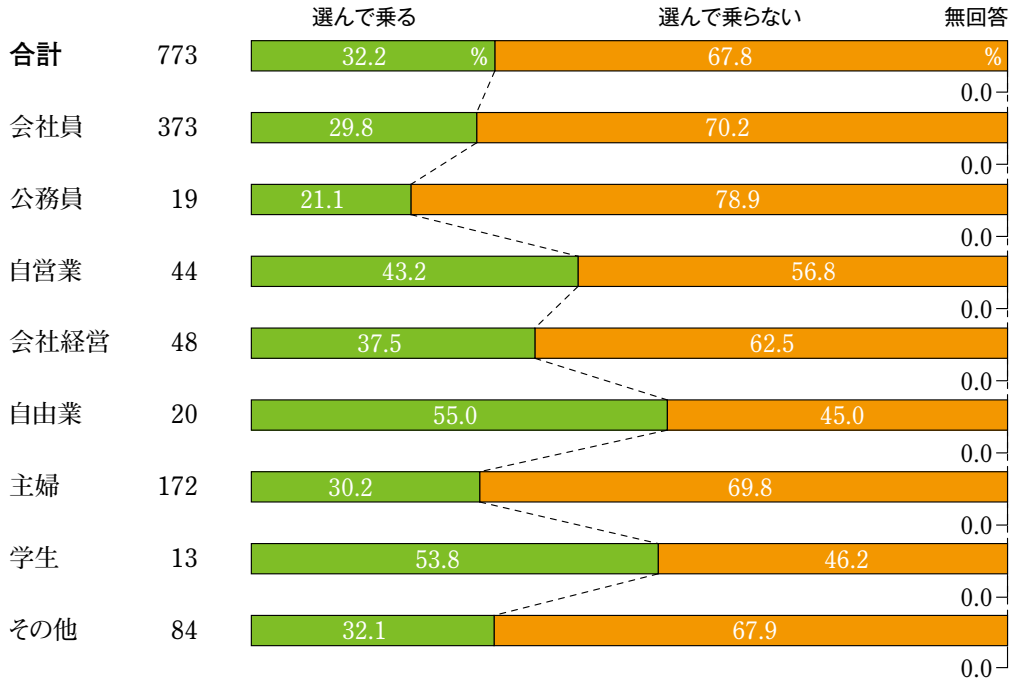
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

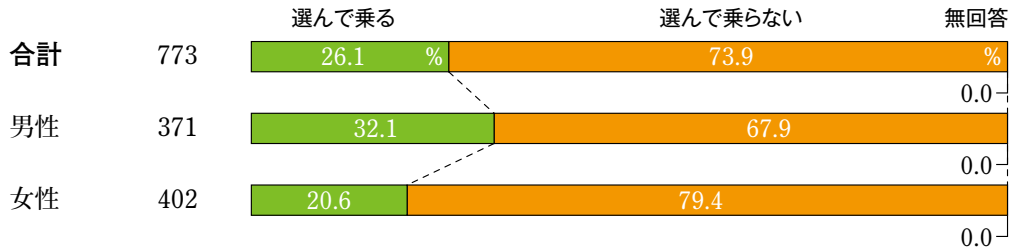
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

□. タクシー乗り場では？

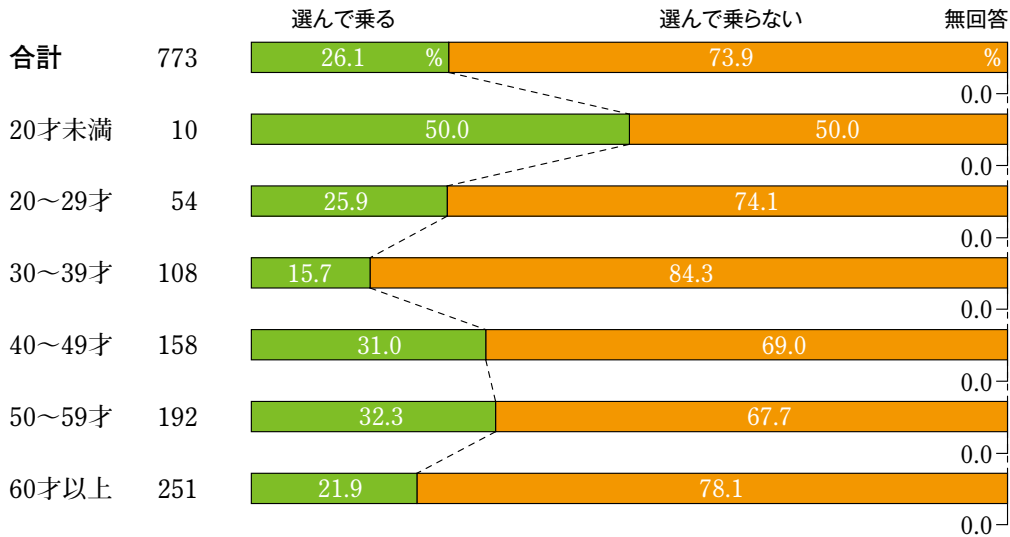
・選んで乗る

・選んで乗らない

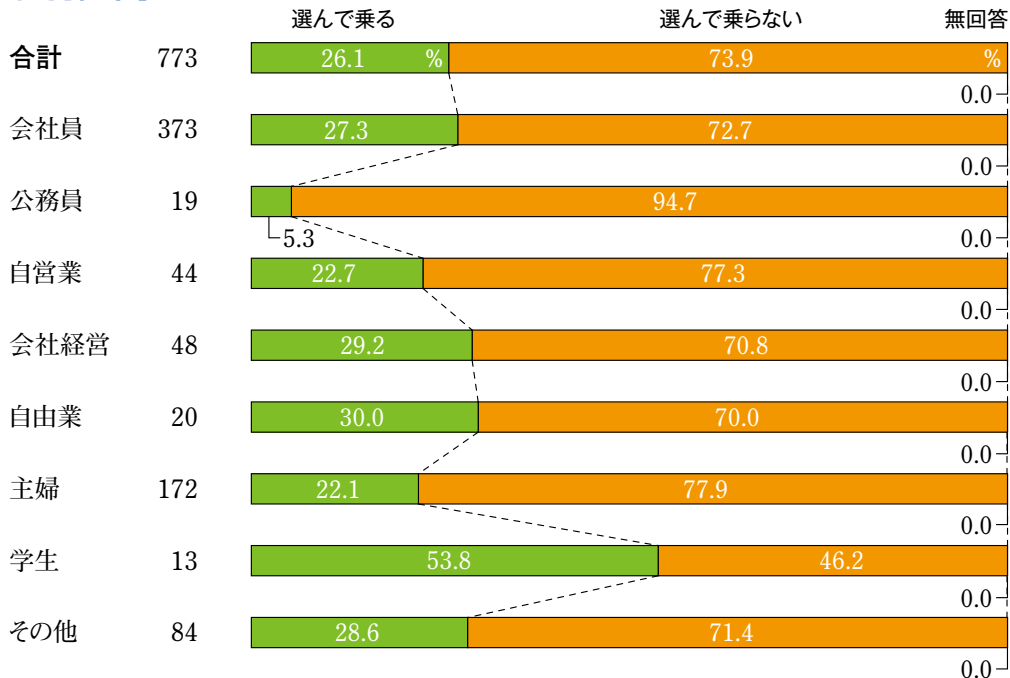
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問7-2

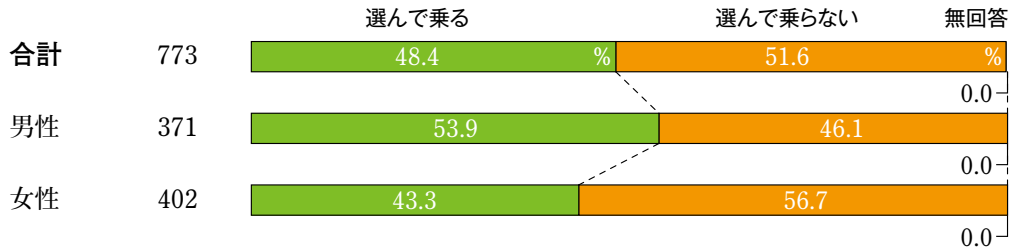
■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

ハ. 無線タクシー利用時は？

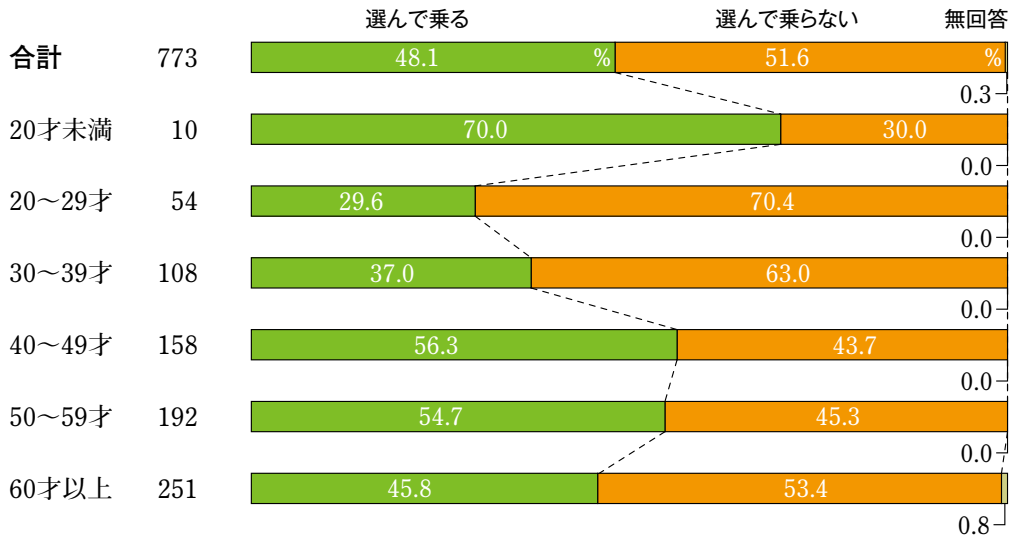
・選んで乗る

・選んで乗らない

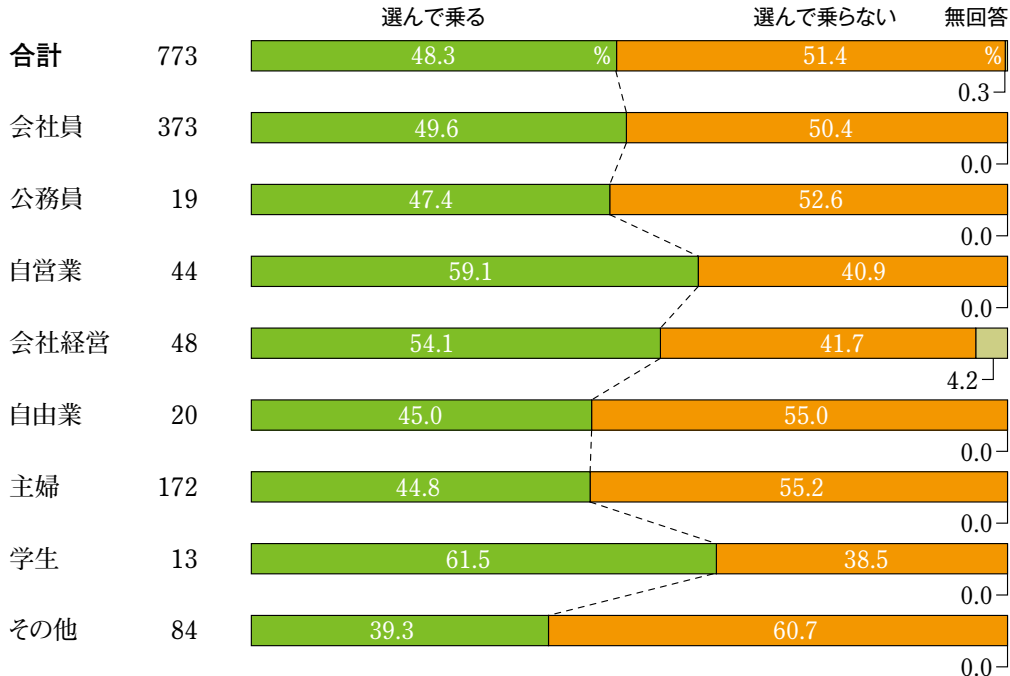
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問8. タクシーが重視すべきサービスはどのようなものと思いますか？

イ. 乗務員マナー

ロ. 乗務員の地理知識

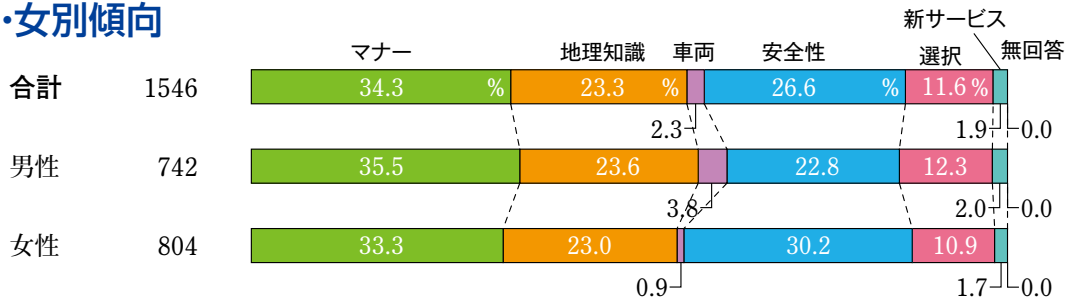
ハ. 車両のグレード・装備の充実

ニ. 安心して乗れる運転技術

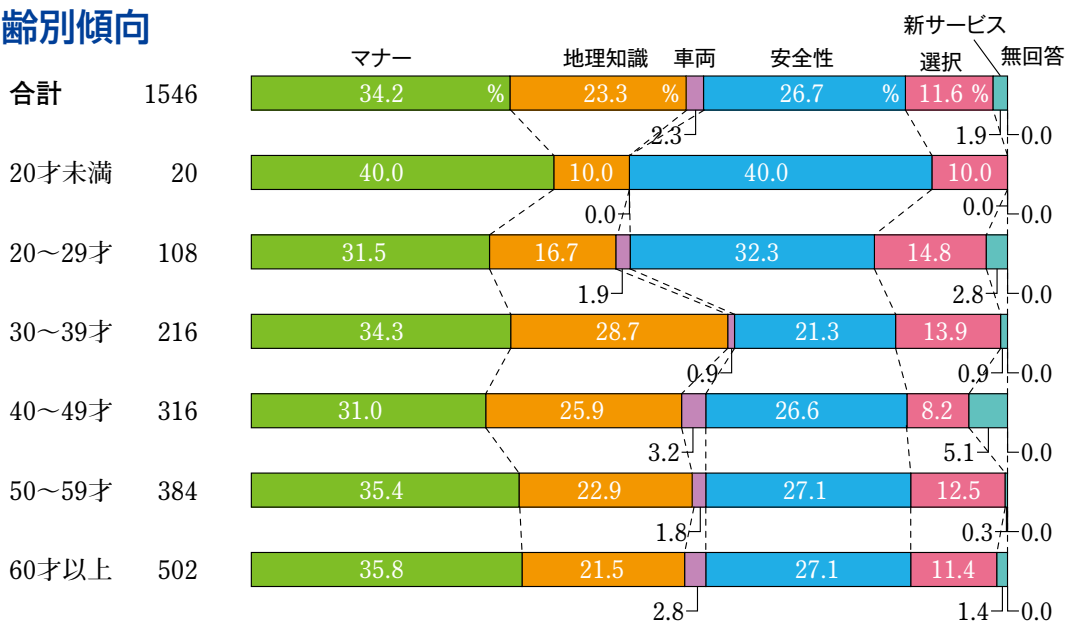
ホ. 乗務員や車両の清潔感

ヘ. 新しいサービスの開発・提供

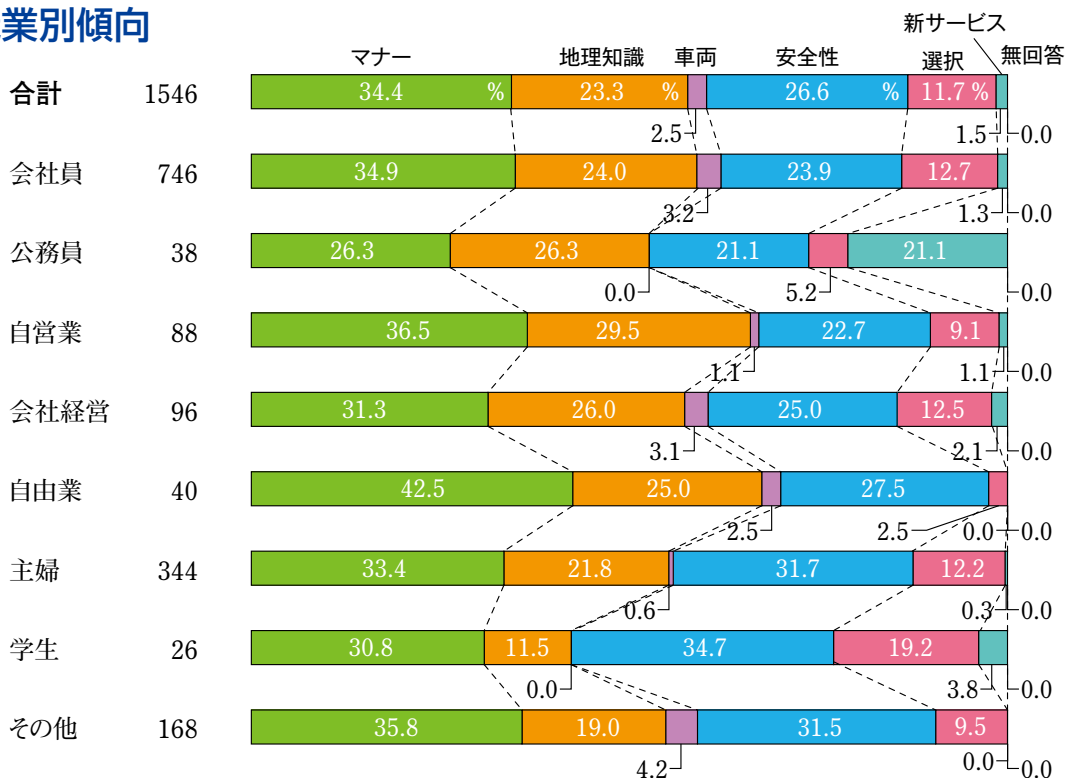
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問9.

タクシー運賃の支払いについては様々な方法がありますが、通常利用されている方法はどのようなものですか？

イ. 現金

ロ. 電子マネー
(スイカ・バスモ・クイックペイ・iDなど)

ハ. クレジットカード

ニ. キャブカード (CAB CARD)

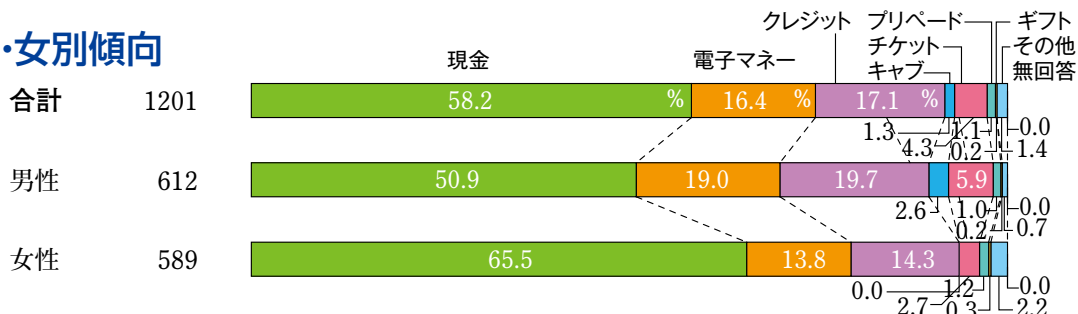
ホ. チケット (後払い契約)

ヘ. タクシープリペードカード

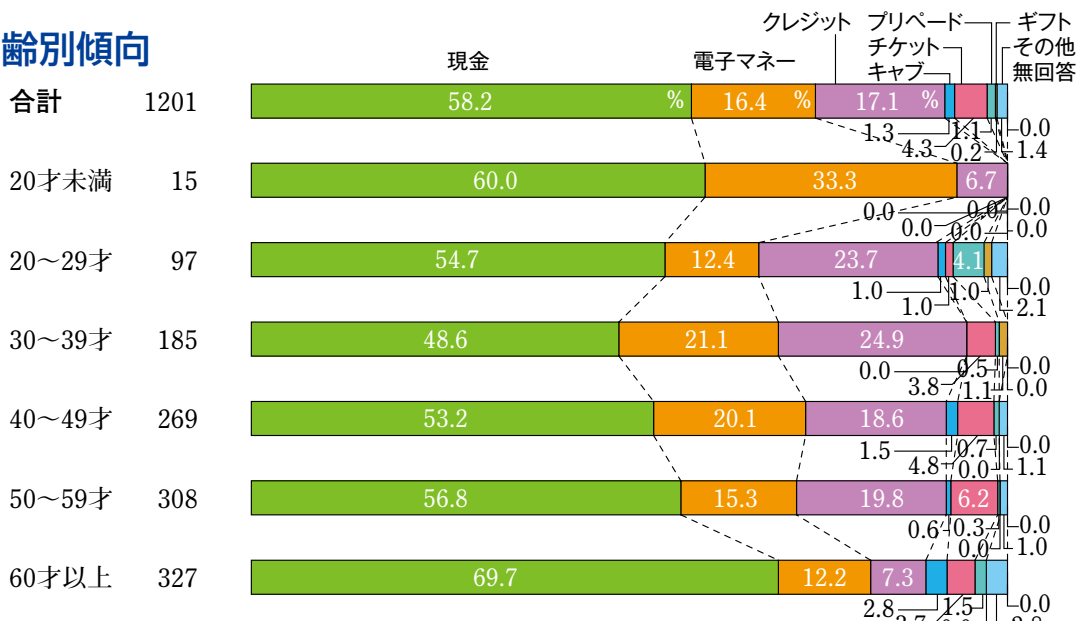
ト. ギフトカード (商品券)

チ. その他

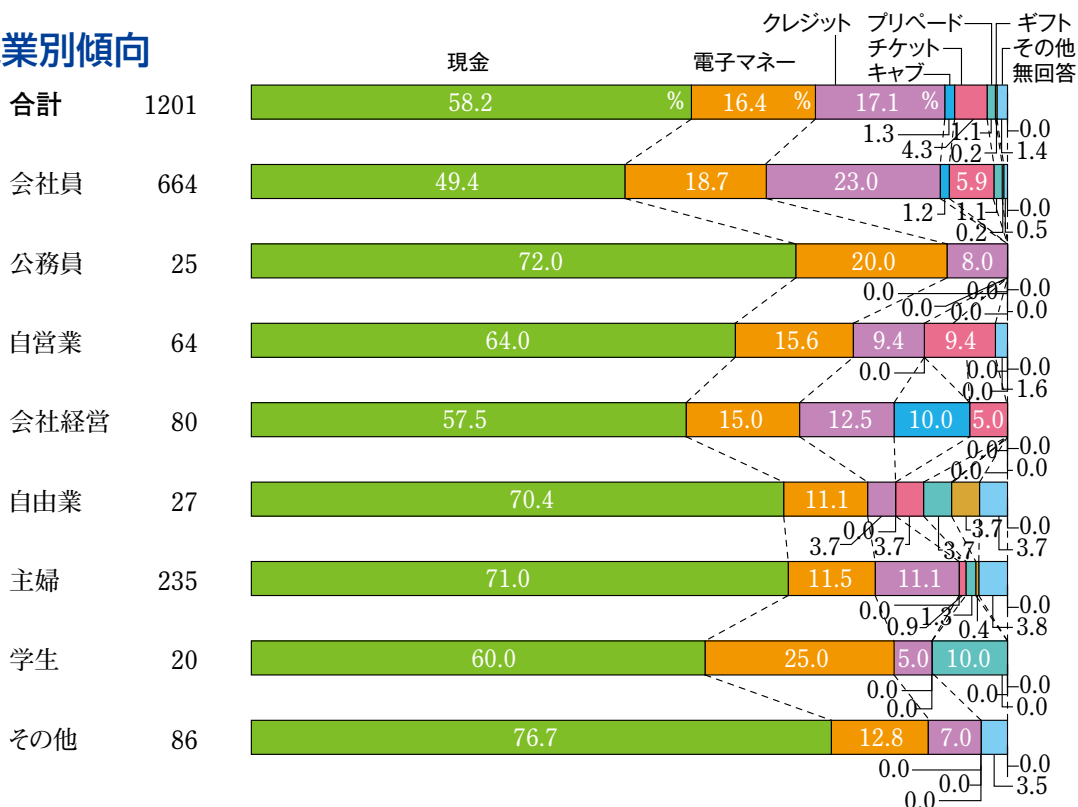
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問10.

「安全・安心で良質なサービスの提供」の向上を目指し、タクシー各事業者は新しいサービスに取り組んでおりますが、ご存じのサービスや既にご利用になったサービスはありますか？

イ. 東京観光タクシードライバー認定者による観光タクシー

ロ. スマートフォンのアプリによる配車システム

ハ. 羽田空港定額運賃をはじめ定額運賃制

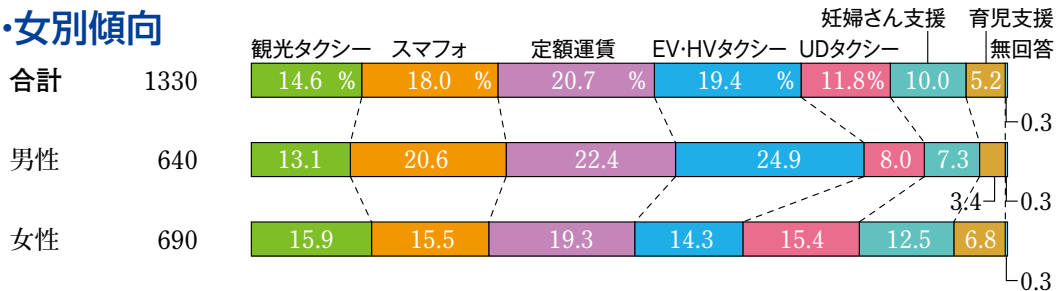
ニ. 電気自動車 (EVタクシー)、ハイブリッド自動車 (HVタクシー) のタクシー

ホ. 一般の方はもちろん、特に高齢の方や車椅子ご利用の方にとって乗降しやすいユニバーサルデザインタクシー (UDタクシー)

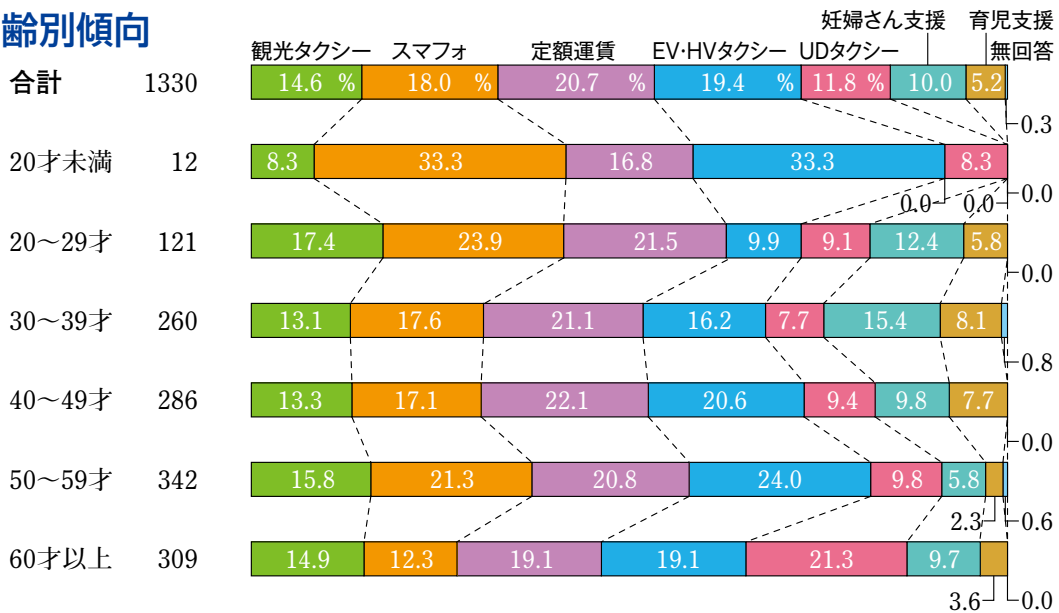
ヘ. 妊婦さんが安心してご利用できる支援タクシー

ト. 保護者の負担を軽減するための育児支援タクシー

男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向

