

2020年度（第29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

本アンケート調査の集計にあたり、ご回答をいただいた皆様のお陰により、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年から開始し今年で29年目を迎えることとなりました。

今年は新型コロナウイルス感染症の影響により、私たちの生活は大きく脅かされております。これは経済観点だけでなく、生活様式すらも変容させるものとなり、国からは4月7日～5月25日の間、緊急事態宣言が発令され、その後も外出自粛、テレワークの推奨等が定着しつつあります。公共交通機関としてのタクシーは、皆様の移動手段として安全・安心にご利用いただくため、新型コロナウイルス感染症防止対策を講じて参りました。今回のアンケートにおいては、これらの感染症関連の項目も設けさせていただき、このような状況におけるタクシー利用についてご意見をいただきました。

今年の調査結果におけるタクシーの利用状況では、「増えた」が約15%に対して「減った」が約40%となっております。また、「新しい生活様式」下でのタクシーの利用状況はどう変化すると思いますか？の問に対して「変わらない」と「増やしたい」で約91%となっており、タクシーに対する信頼がうかがえるものとなっております。

多摩地域においては運賃改定を12年ぶりに実施いたしました。単純な運賃値上げではなく、多くの方にご利用いただくために特別区・武三地区のように初乗り距離を短くし、初乗り運賃を引き下げた形の運賃に対する設問もしております。

各設問の詳細については、以降のページにてまとめておりますのでご覧いただければ幸いです。

今後とも、皆様に愛されるタクシーとして、身近で便利なタクシーを目指し、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。

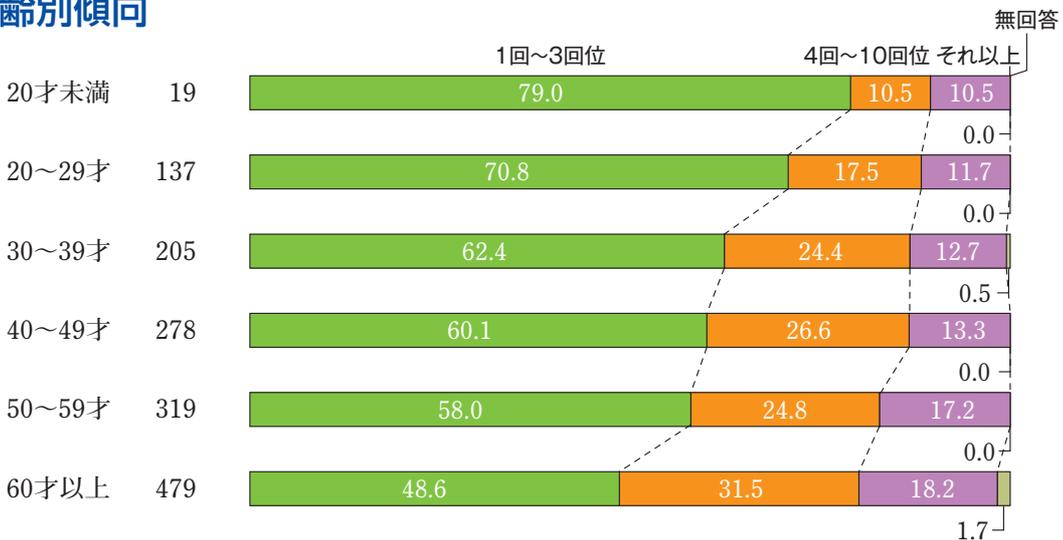
ハ. それ以上。



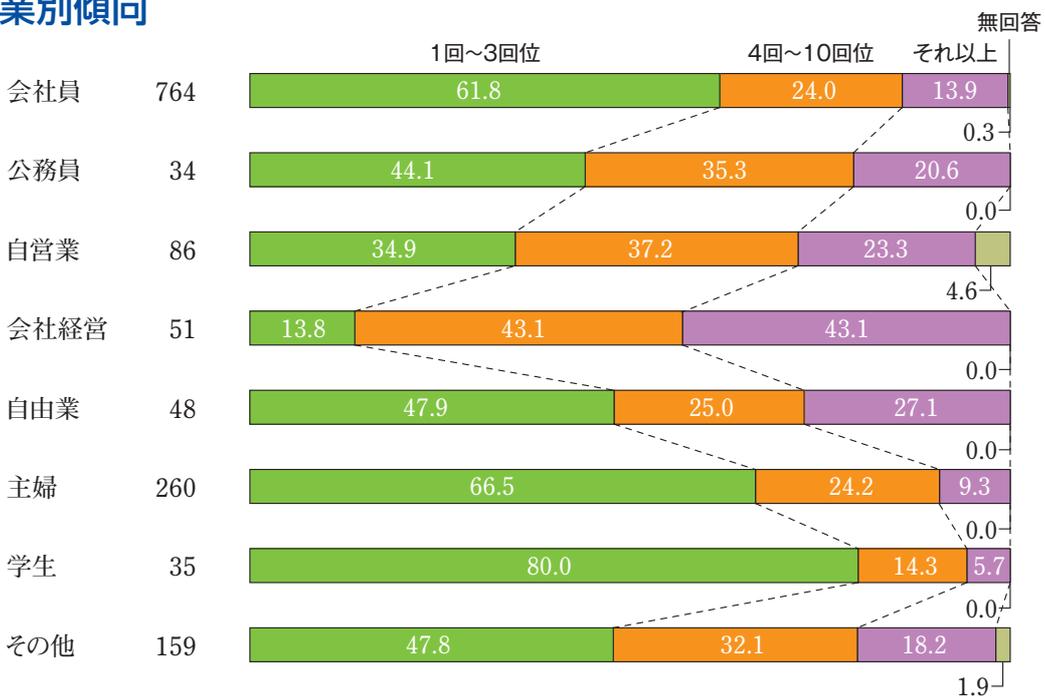
## 男・女別傾向



## 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？

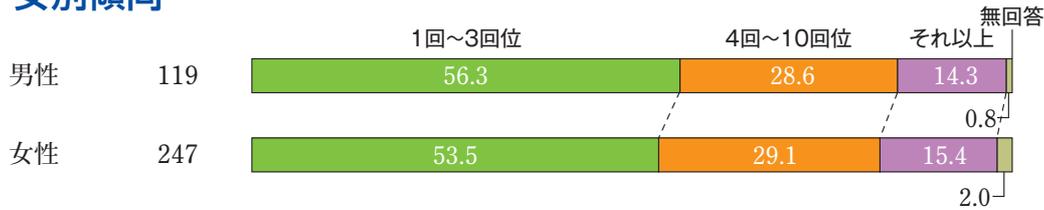
イ. 1回～3回位。

ロ. 4回～10回位。

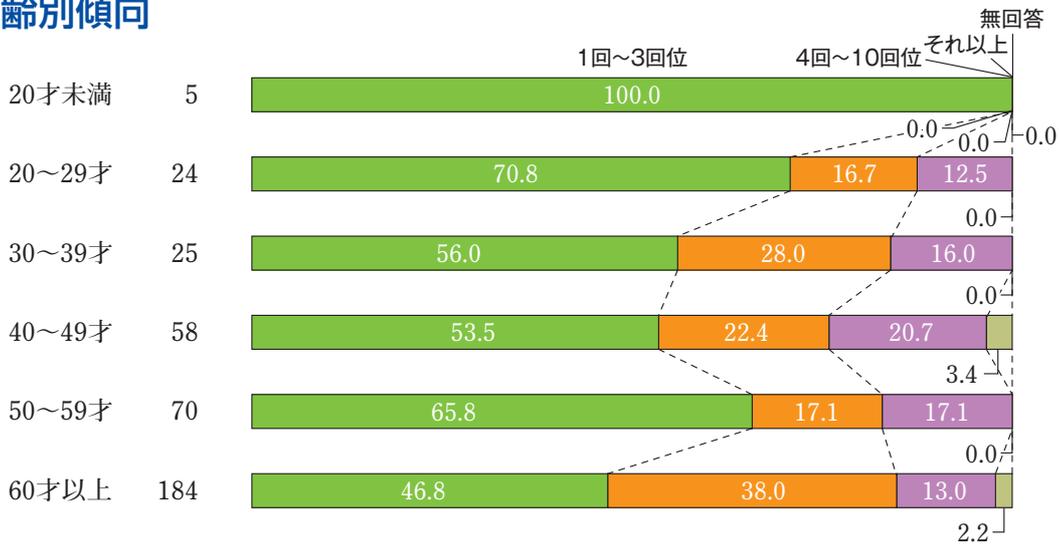
ハ. それ以上。



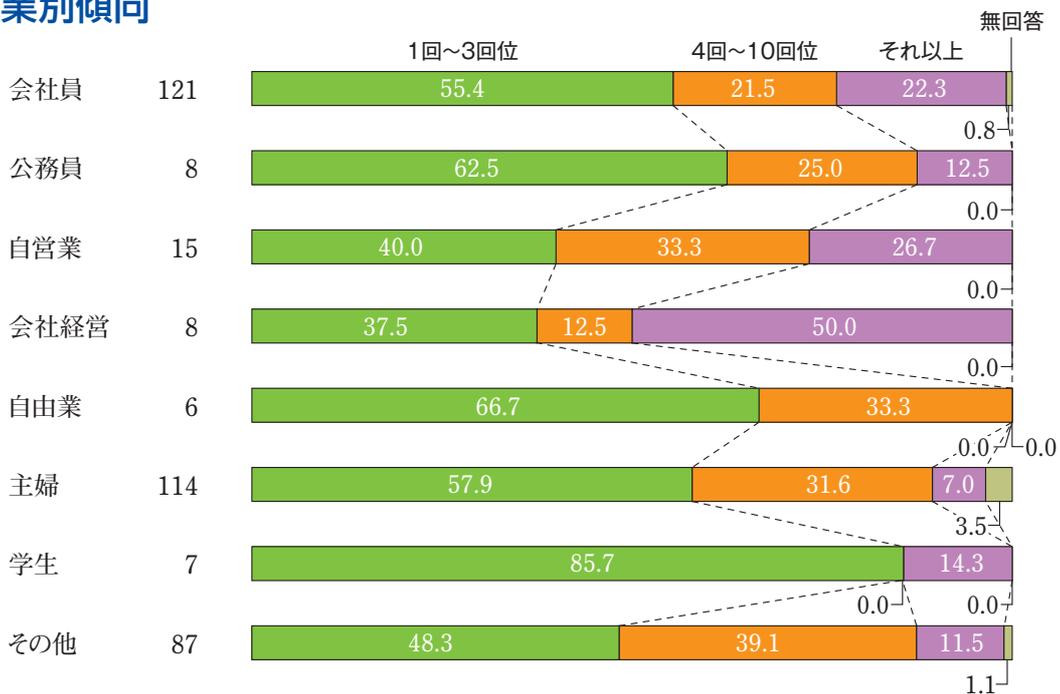
## 男・女別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向

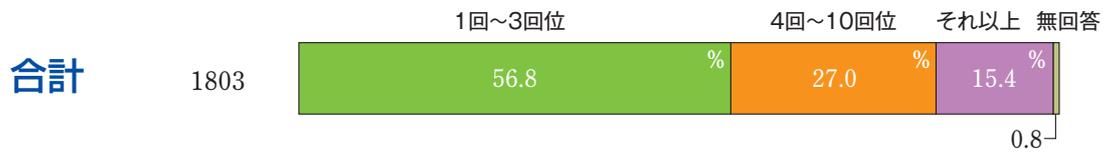


# 問1. 1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？

イ. 1回～3回位。

ロ. 4回～10回位。

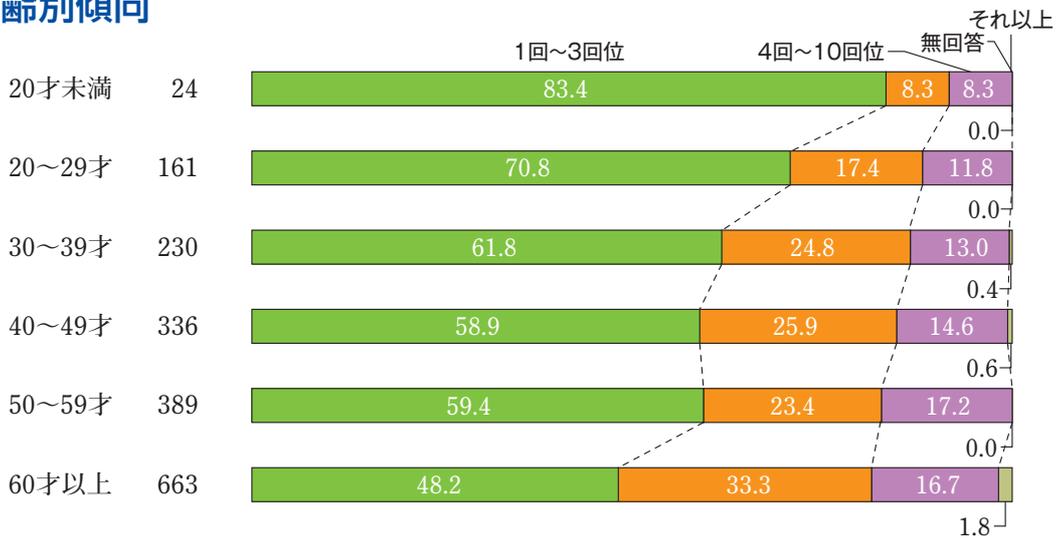
ハ. それ以上。



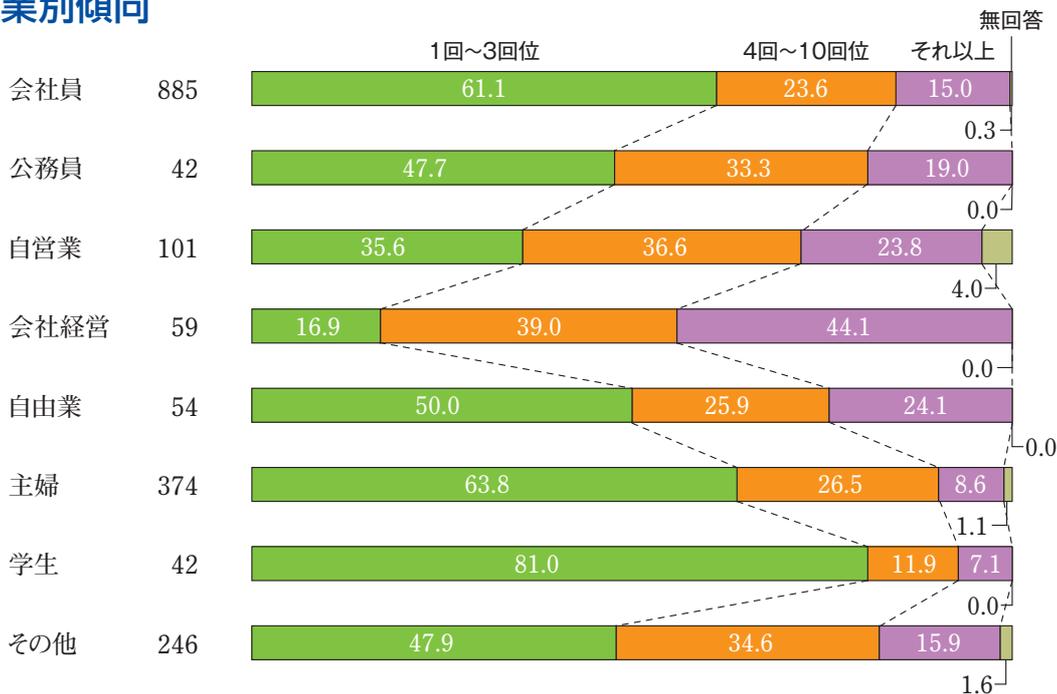
## 男・女別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向



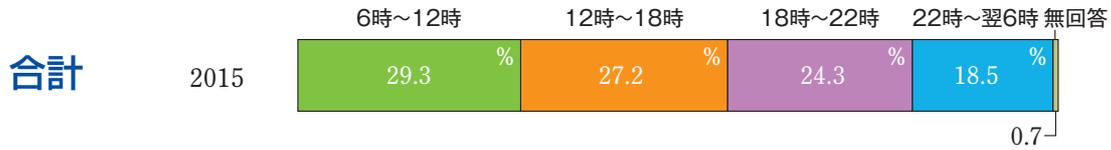
## 問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

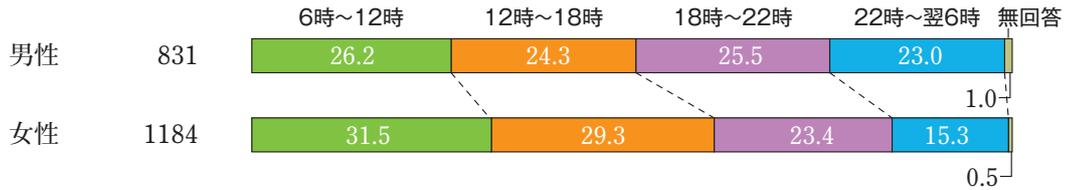
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

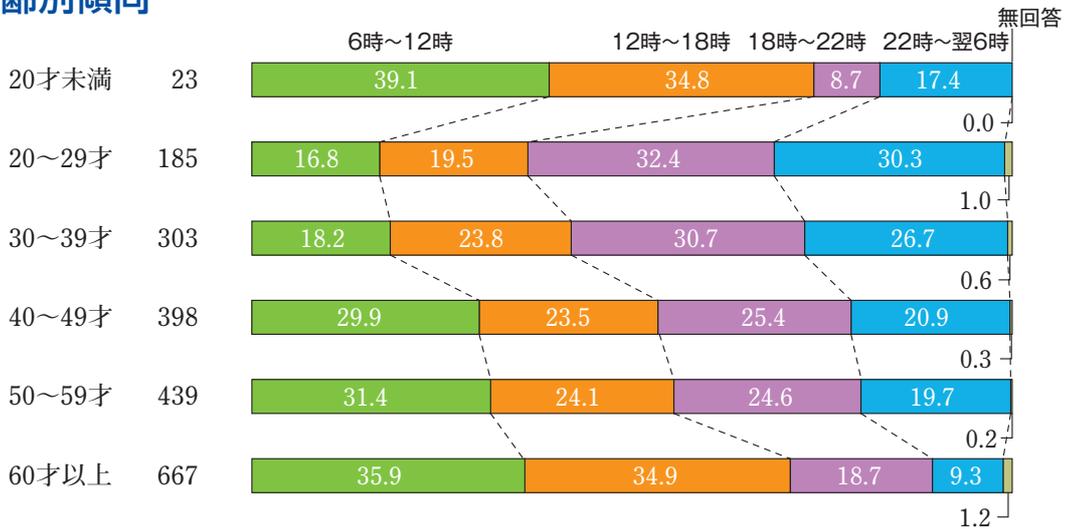
ニ. 22時～翌6時



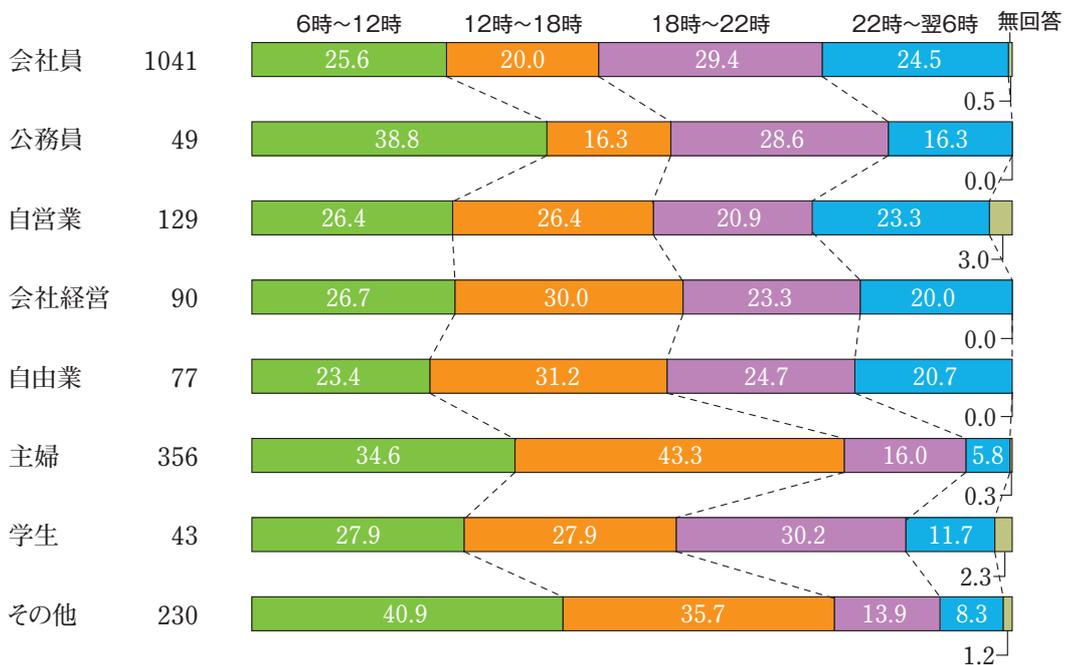
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



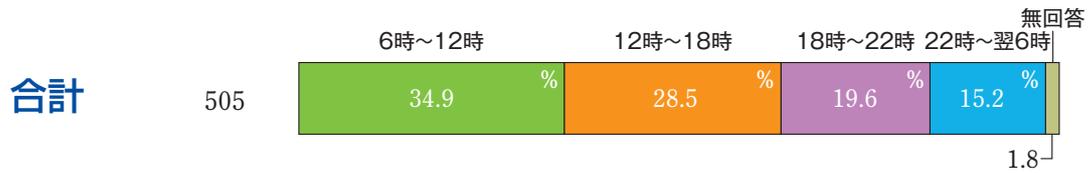
## 問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

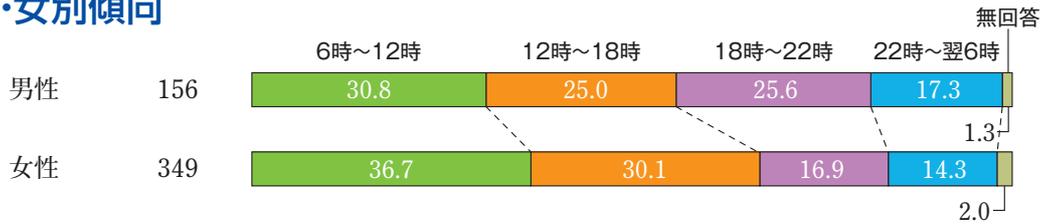
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

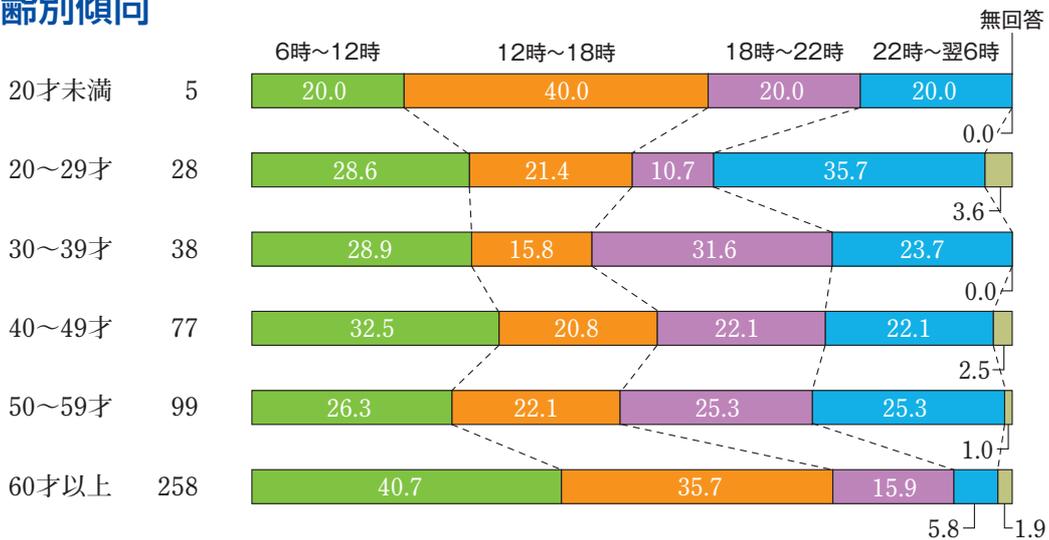
ニ. 22時～翌6時



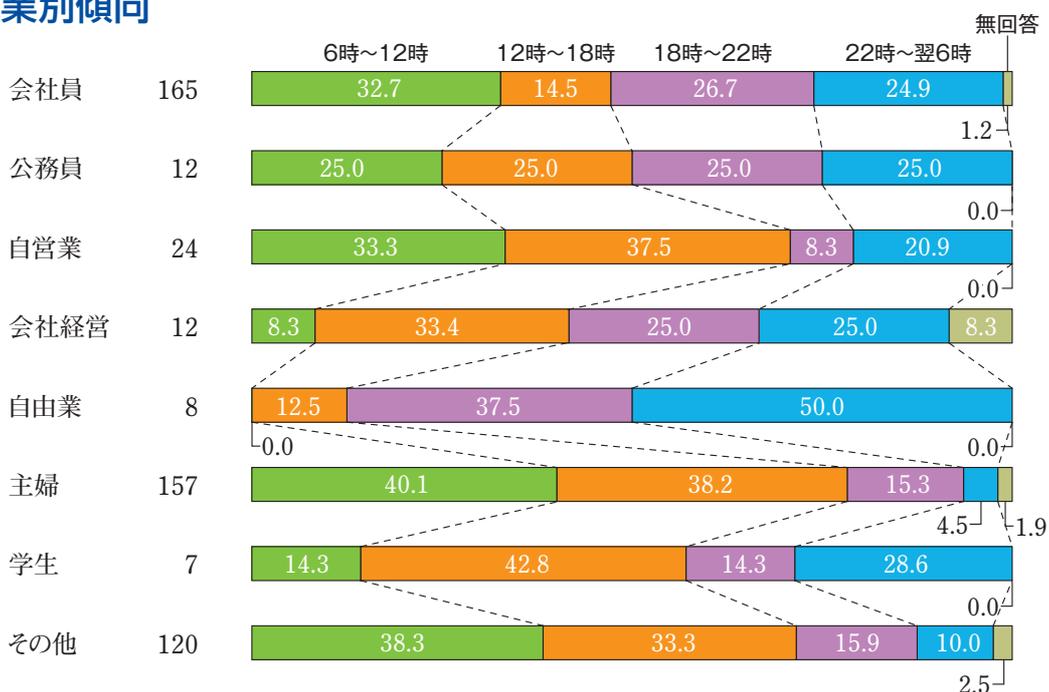
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



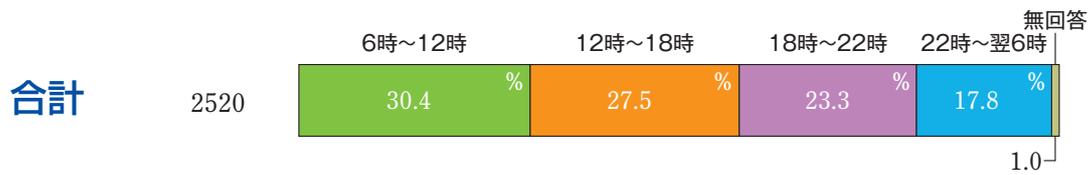
## 問2. 主にご利用される時間帯は、次のどれですか？

イ. 6時～12時

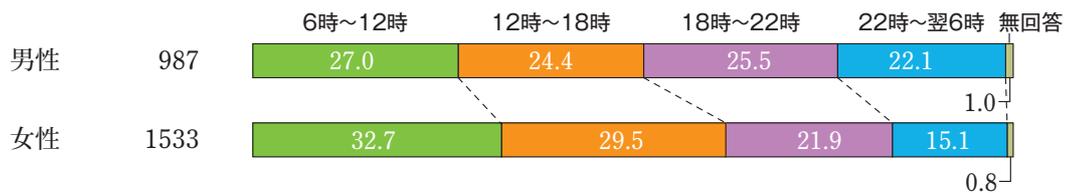
ロ. 12時～18時

ハ. 18時～22時

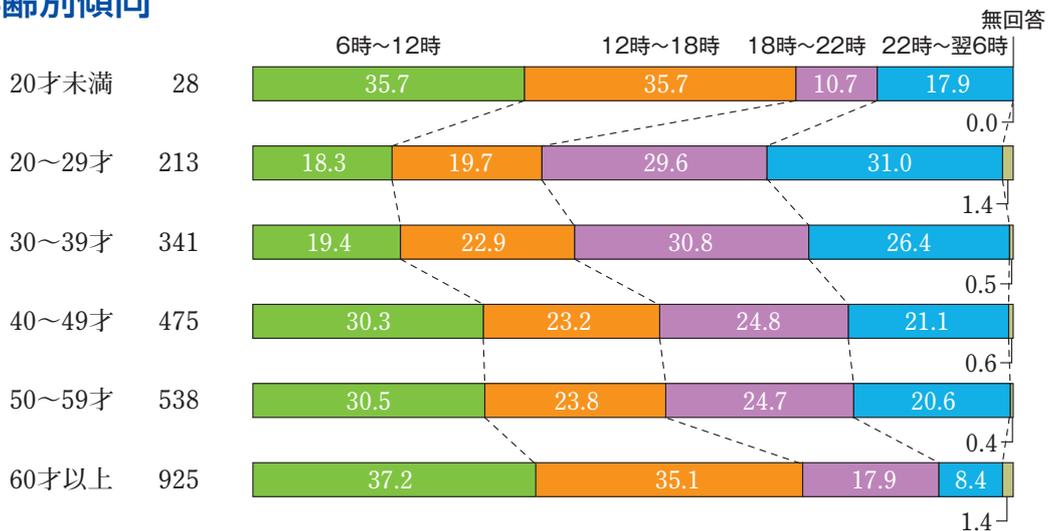
ニ. 22時～翌6時



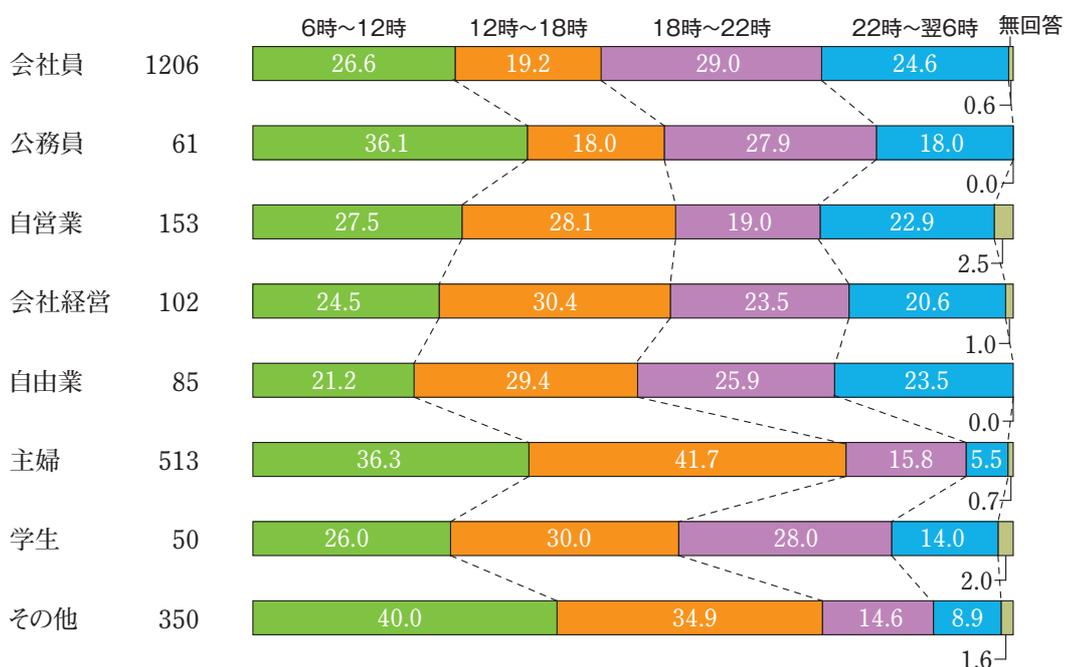
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向

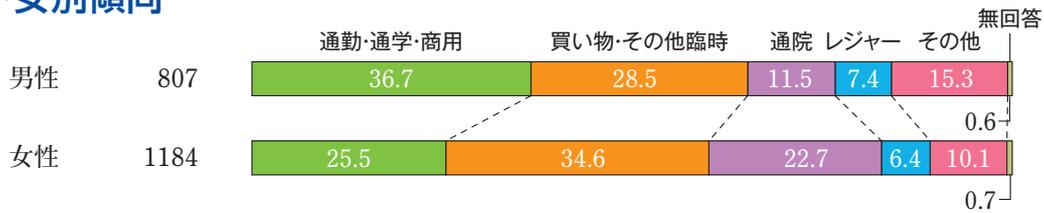


### 問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

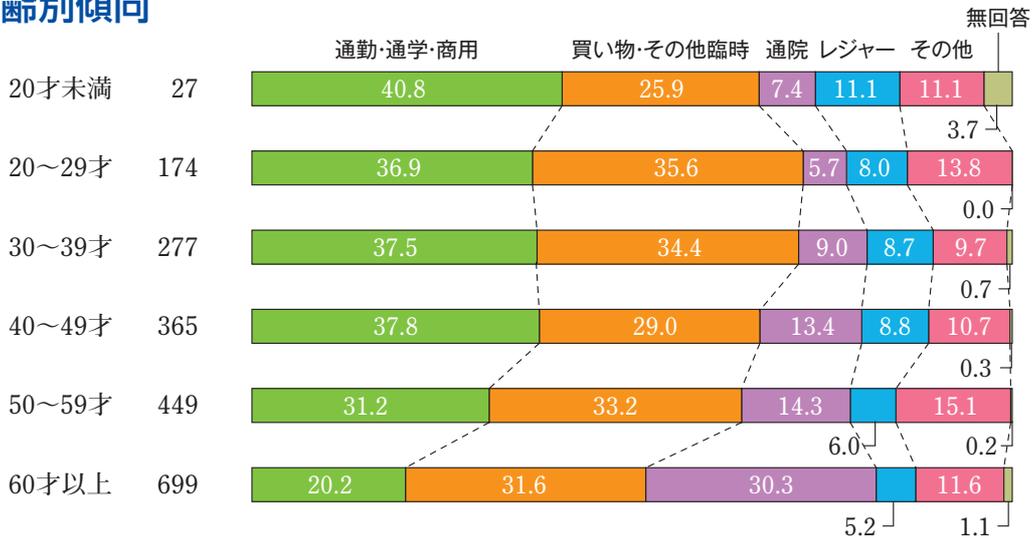
イ. 通勤・通学・商用      ロ. 買い物・その他臨時の時      ハ. 通院      ニ. レジャー      ホ. その他



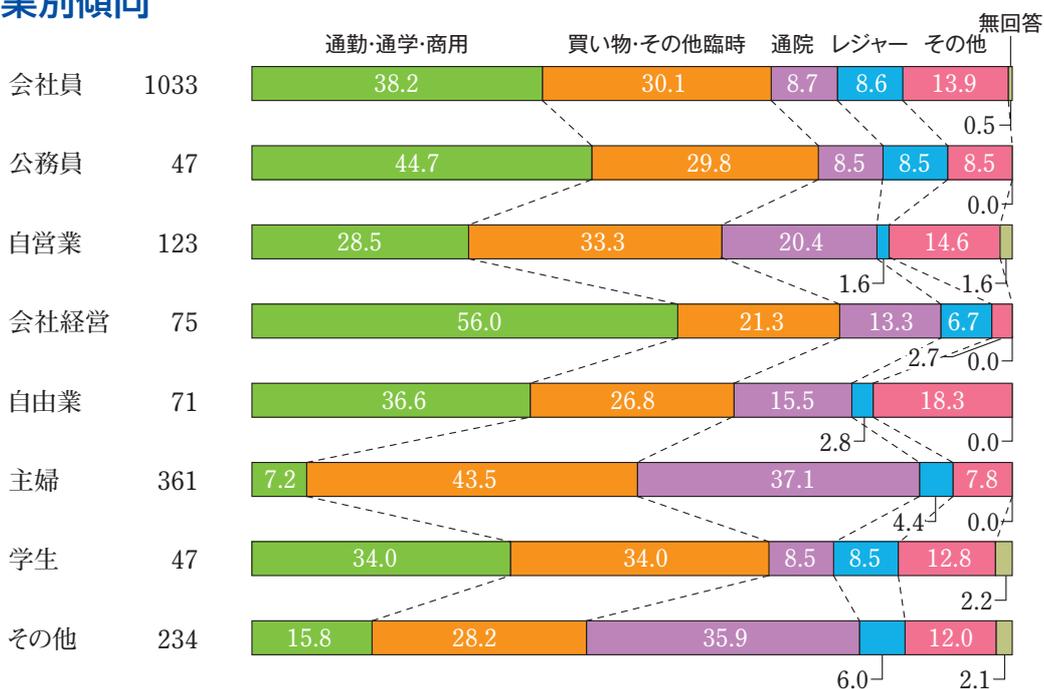
#### 男・女別傾向



#### 年齢別傾向



#### 職業別傾向

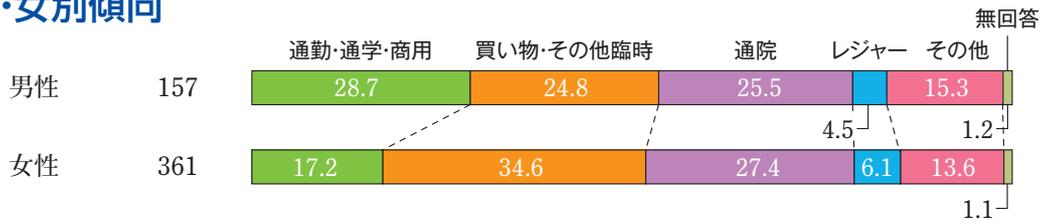


### 問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

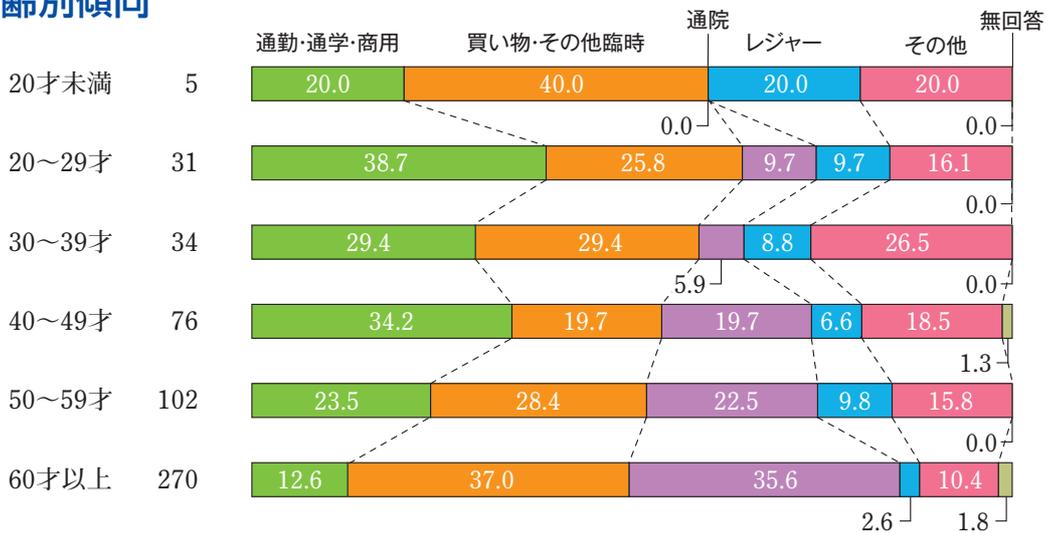
イ. 通勤・通学・商用      ロ. 買い物・その他臨時の時      ハ. 通院      ニ. レジャー      ホ. その他



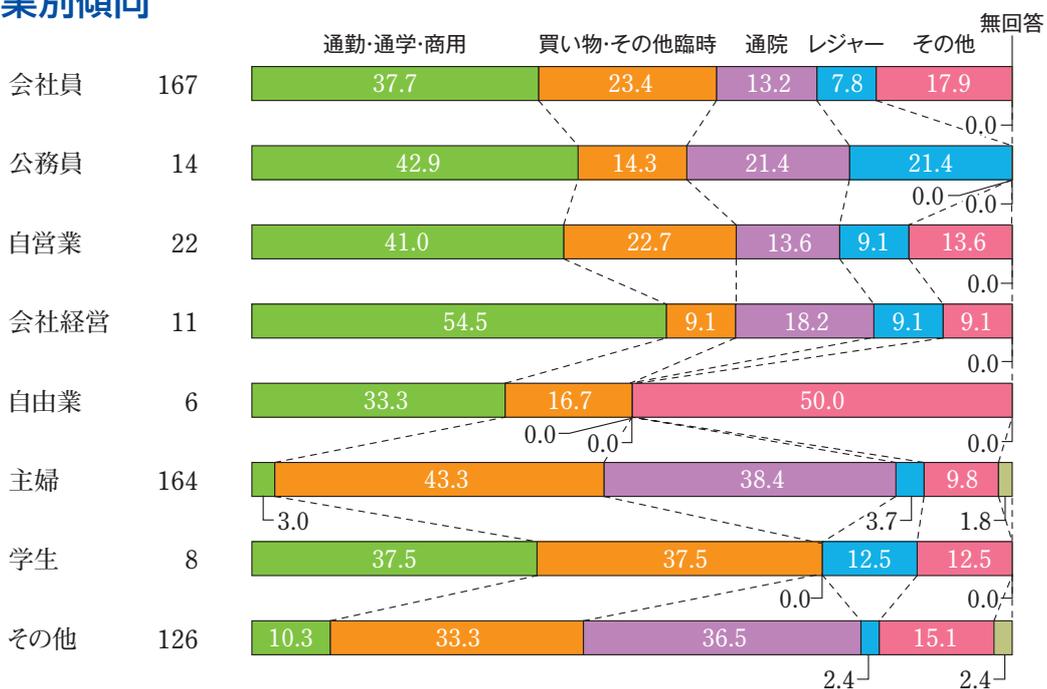
#### 男・女別傾向



#### 年齢別傾向

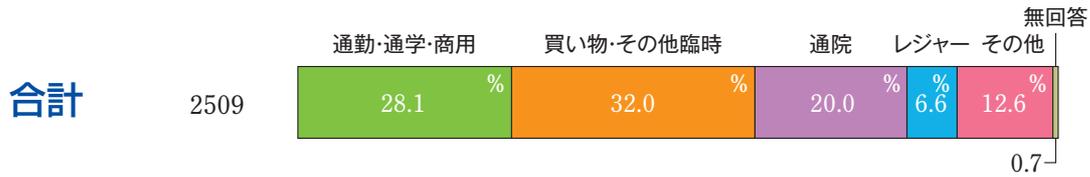


#### 職業別傾向

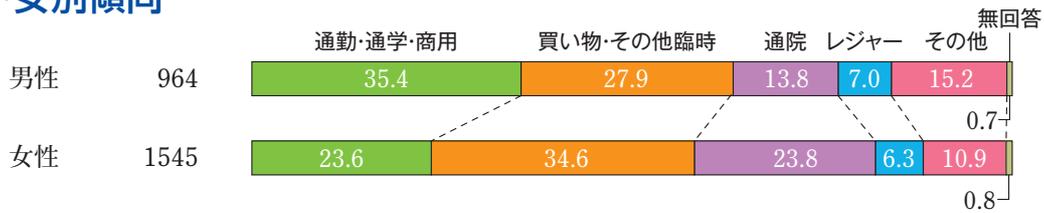


### 問3. どのような目的で、ご利用されることが多いですか？

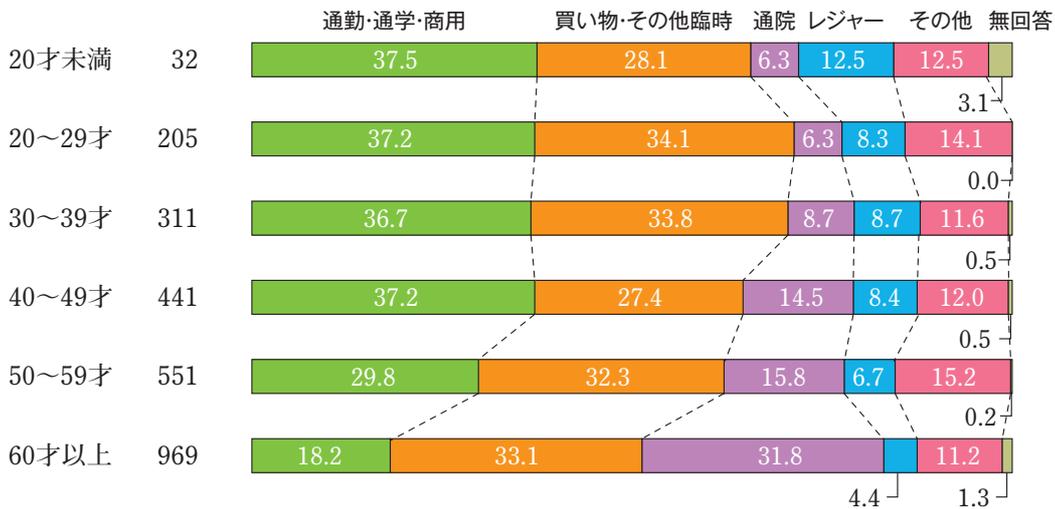
イ. 通勤・通学・商用      ロ. 買い物・その他臨時の時      ハ. 通院      ニ. レジャー      ホ. その他



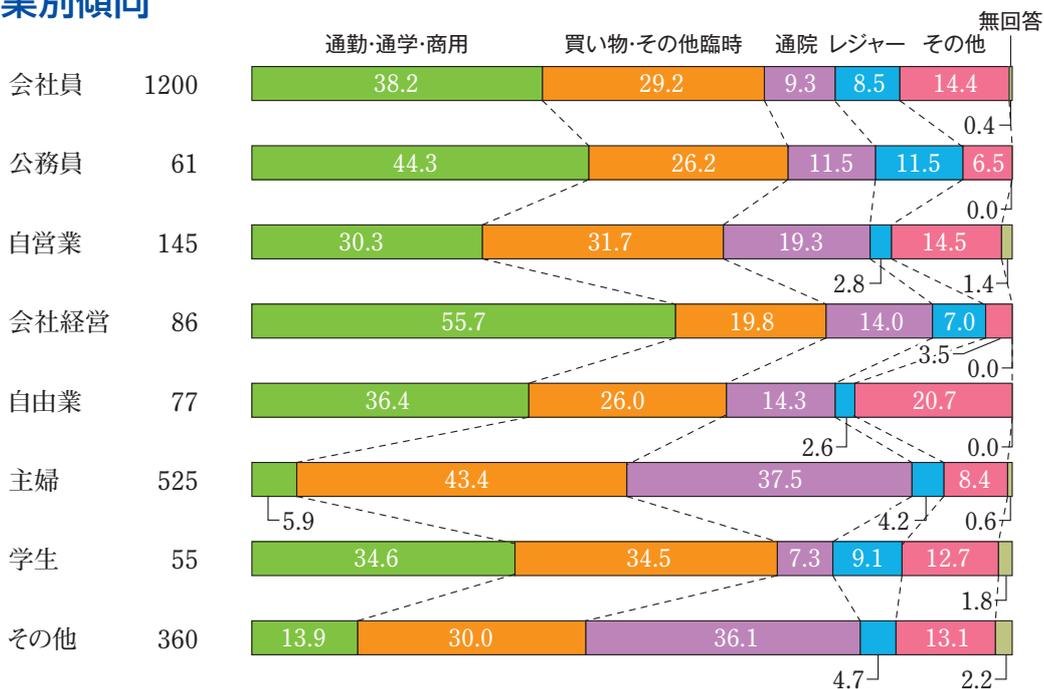
#### 男・女別傾向



#### 年齢別傾向



#### 職業別傾向

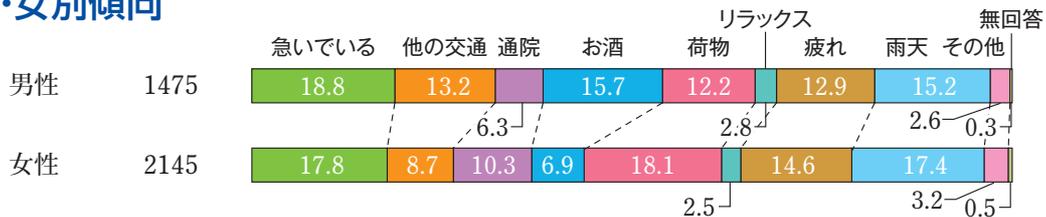


## 問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

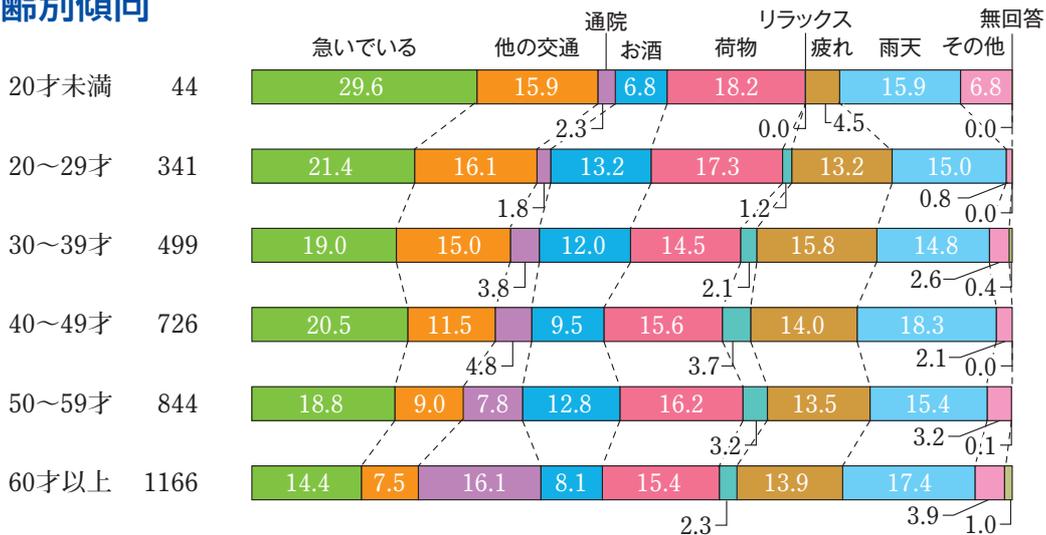
- イ. 急いでいる時
- ロ. 他の交通機関がない時
- ハ. 高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



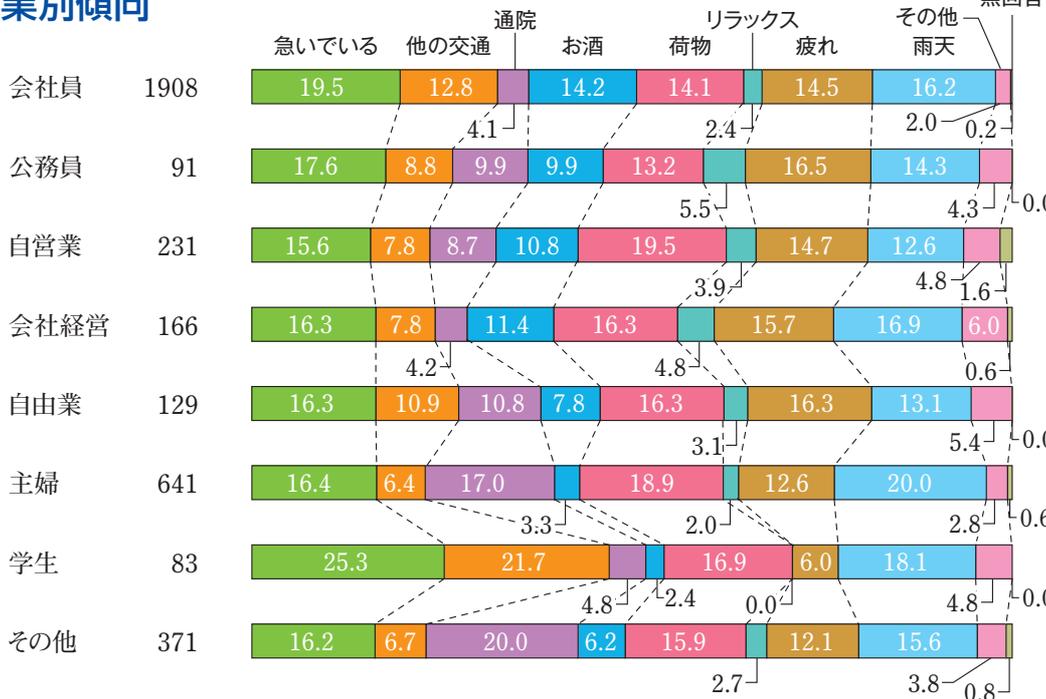
### 男・女性別傾向



### 年齢別傾向

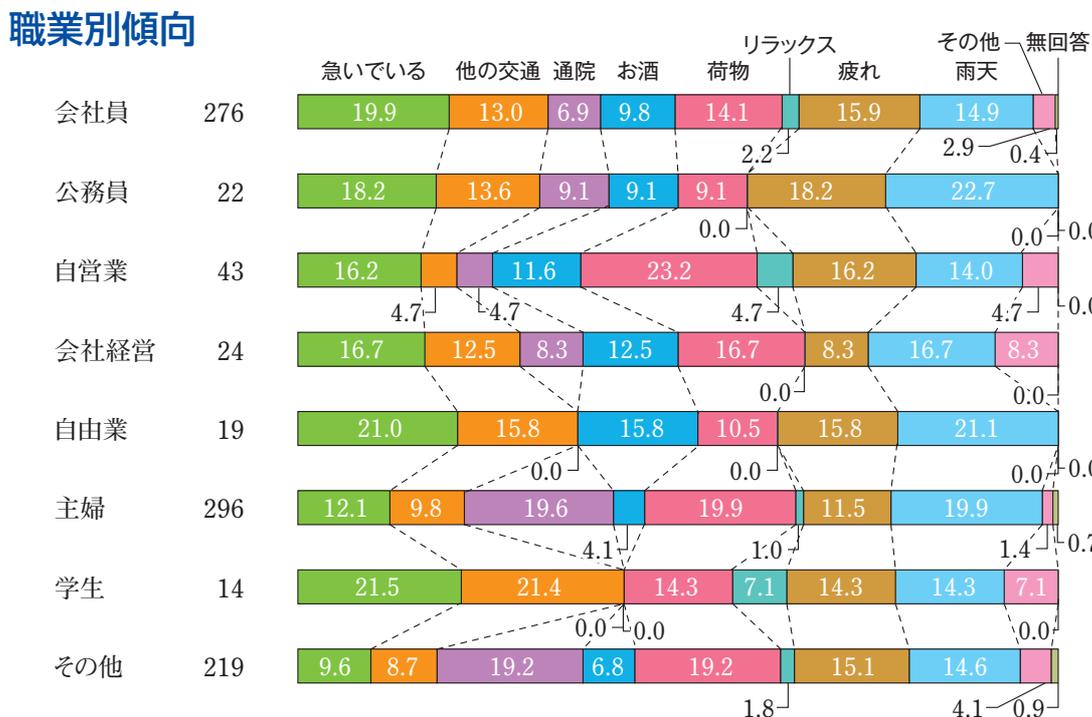
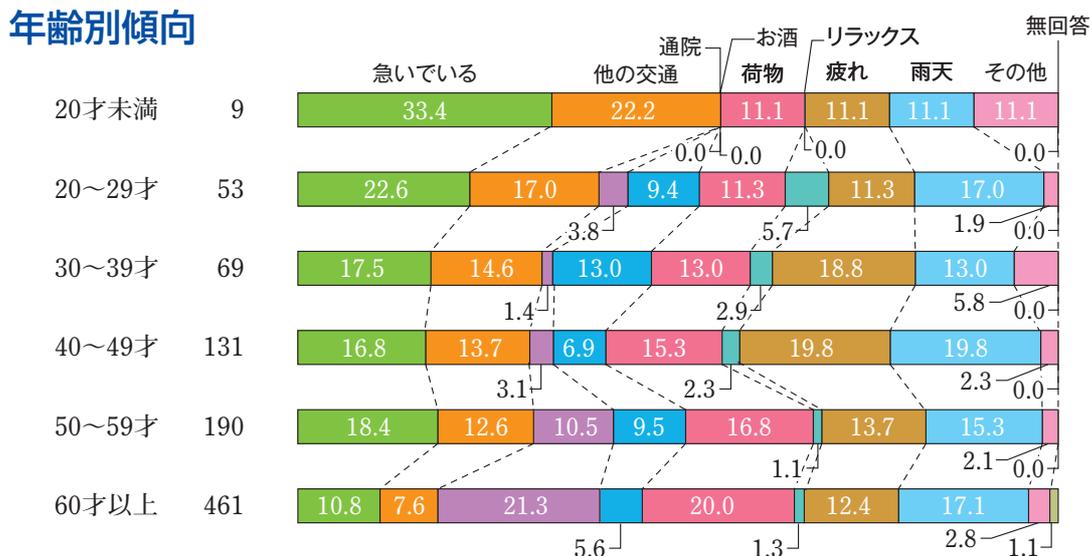
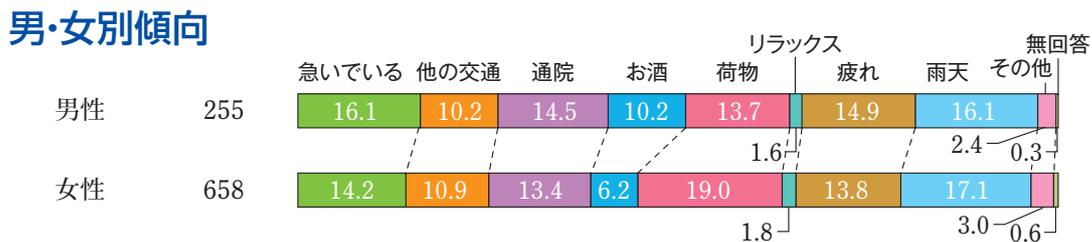
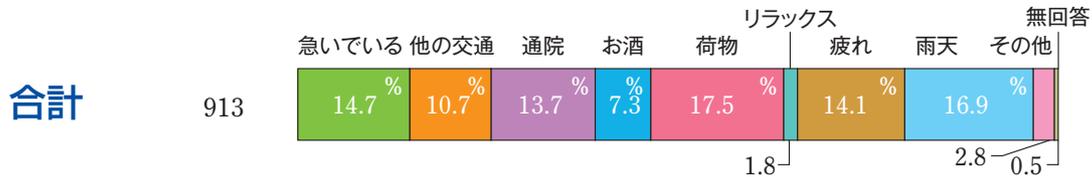


### 職業別傾向



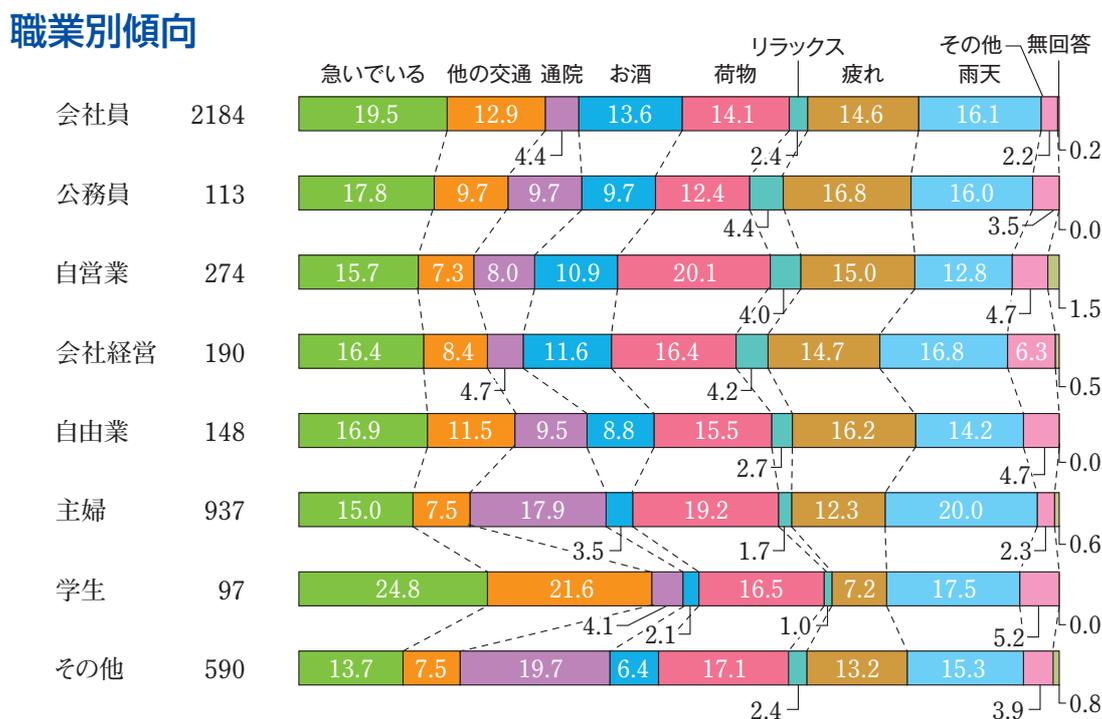
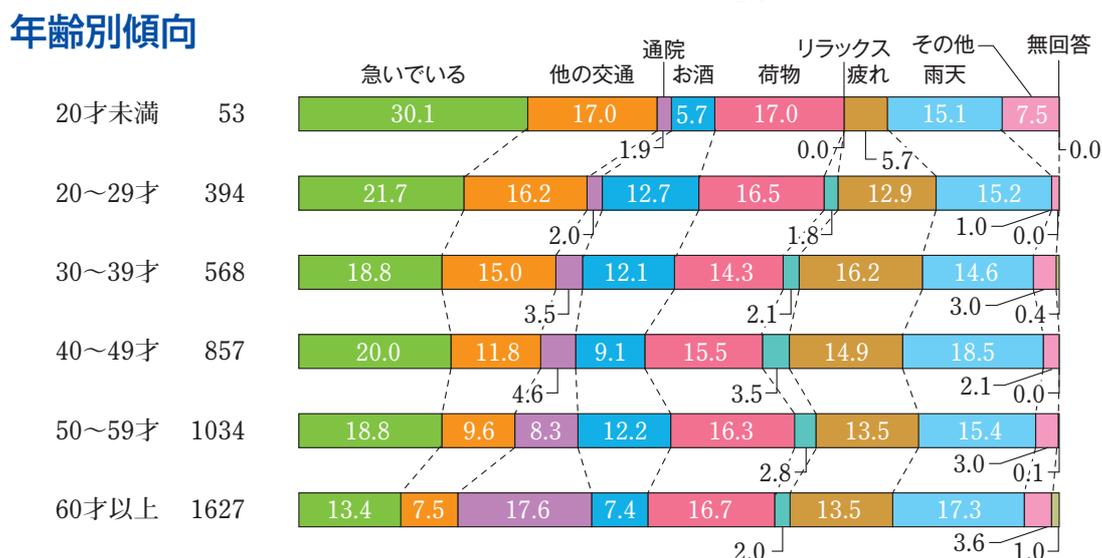
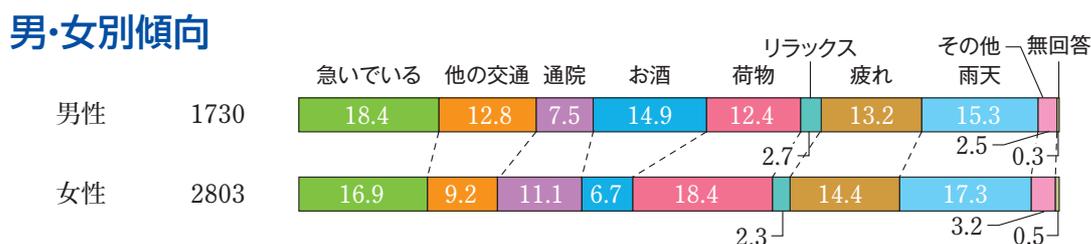
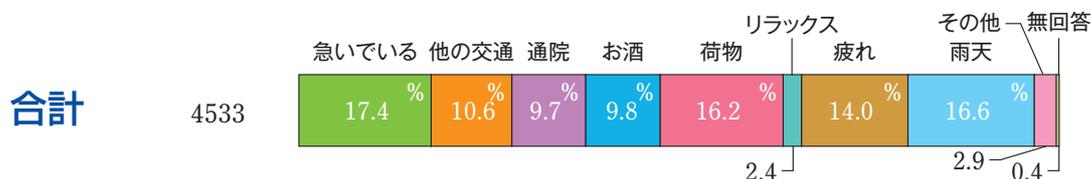
# 問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

- 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、一般の交通機関を利用しにくい時
- ニ. お酒を飲んだ時
- ホ. 荷物が多い時
- ヘ. リラックスしたい時
- ト. 疲れている時
- チ. 雨天・暑い・寒い等の気象状況で
- リ. その他



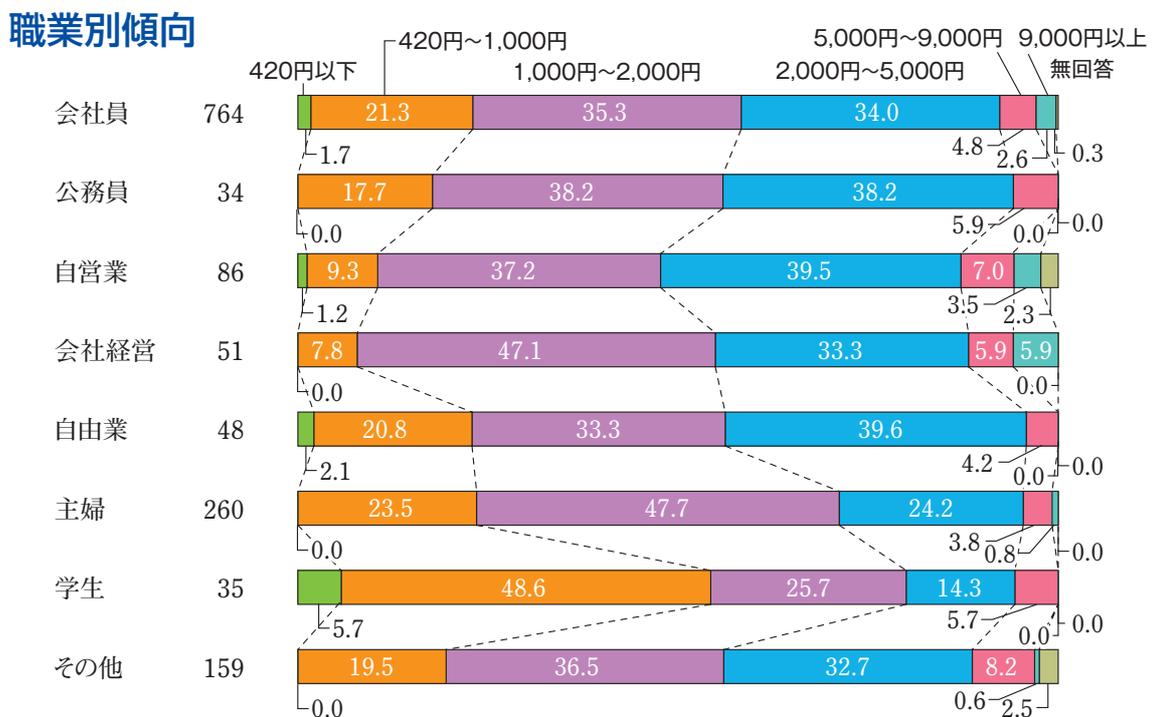
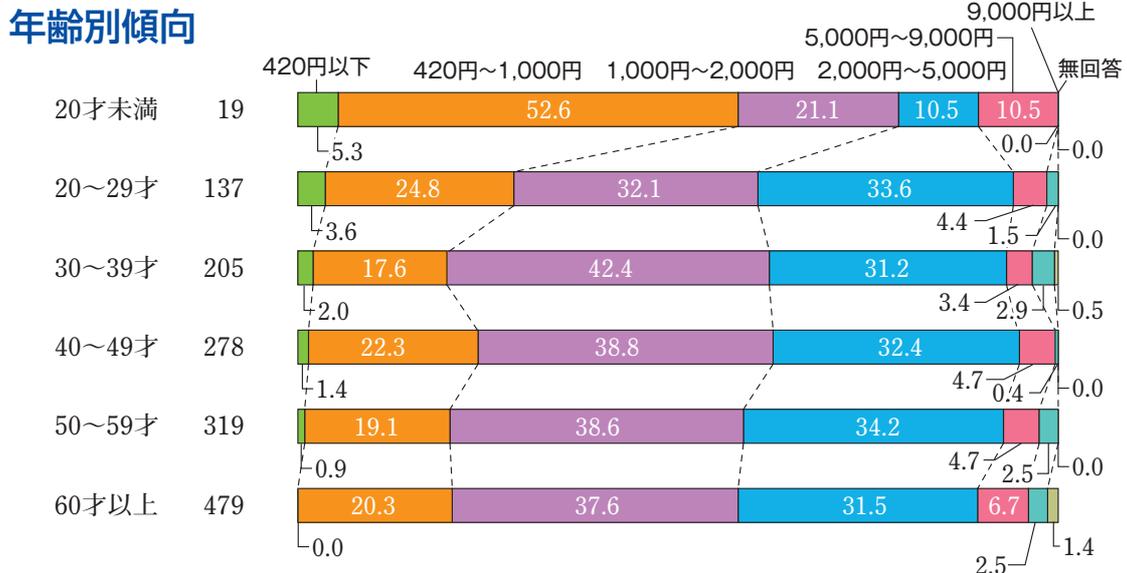
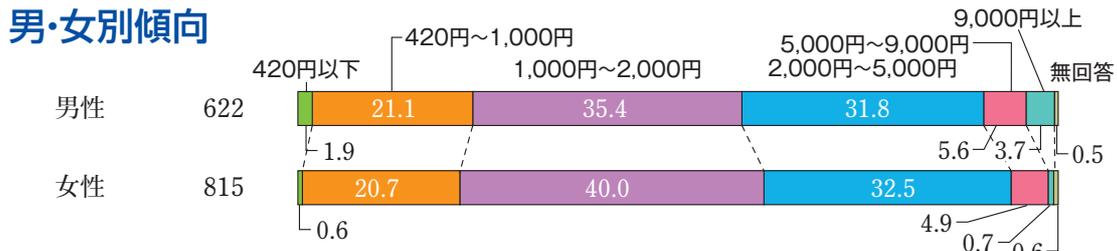
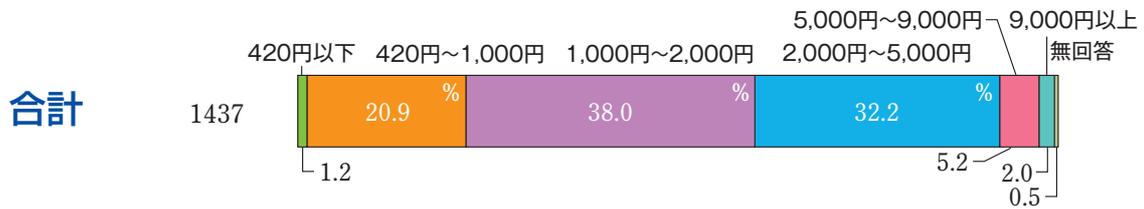
## 問4. どのような状況で、ご利用されることが多いですか？

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



問5. (1) 平均1回当たりのご利用額は、次のどれですか？

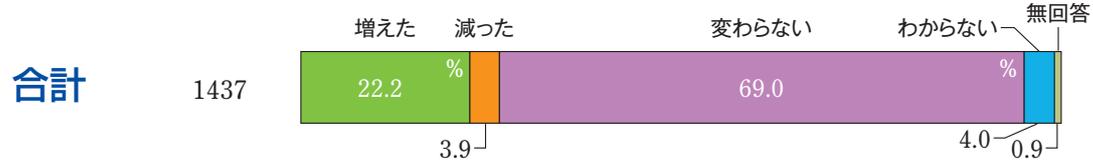
- イ. 420円(初乗運賃)以下
- ロ. 420円~1,000円
- ハ. 1,000円~2,000円
- ニ. 2,000円~5,000円
- ホ. 5,000円~9,000円
- ヘ. 9,000円以上



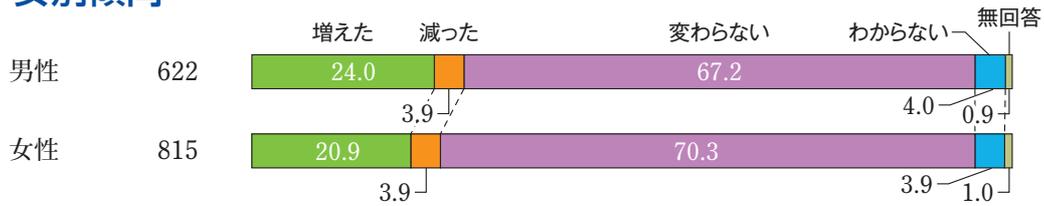
問5.

(2) それぞれお答えになった方にお聞きします。平成29年1月30日に初乗り距離短縮運賃が実施されましたが、それ以前と比べてご利用回数はどうなりましたでしょうか？

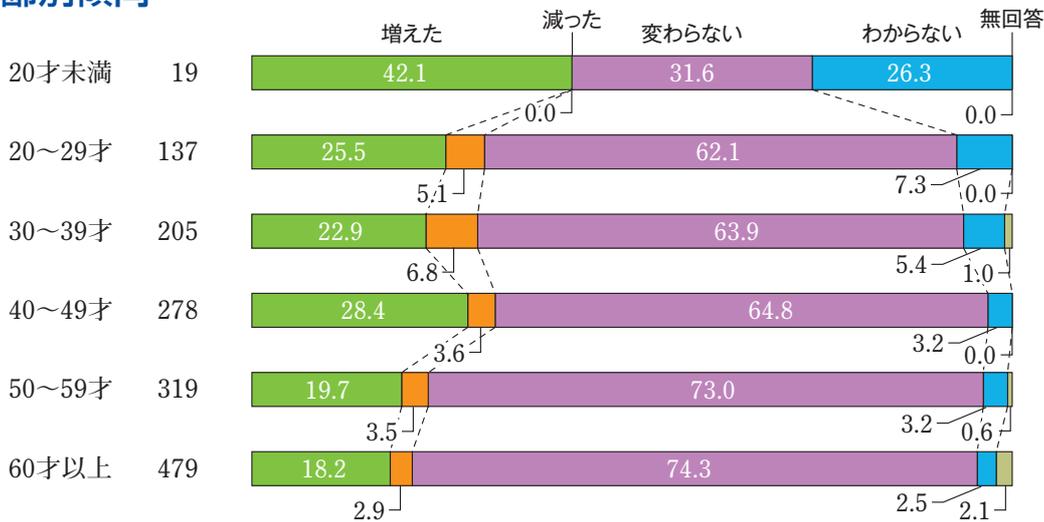
イ. 増えた      ロ. 減った      ハ. 変わらない      ニ. わからない



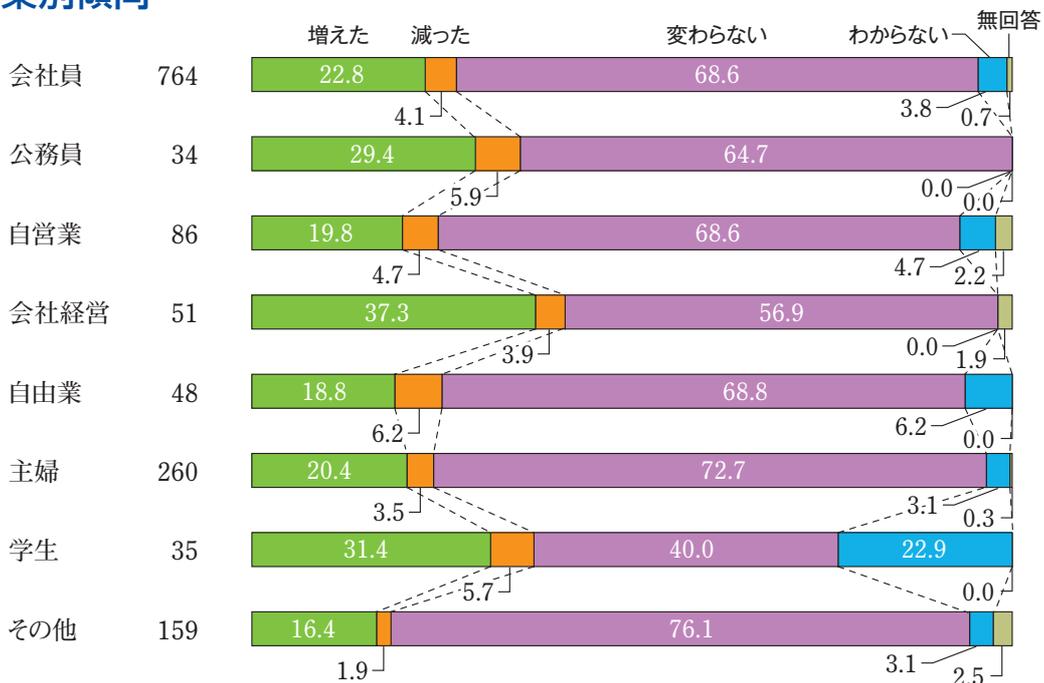
**男・女別傾向**



**年齢別傾向**



**職業別傾向**



## 問5. (1) 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)以下

ロ. 500円~1,000円

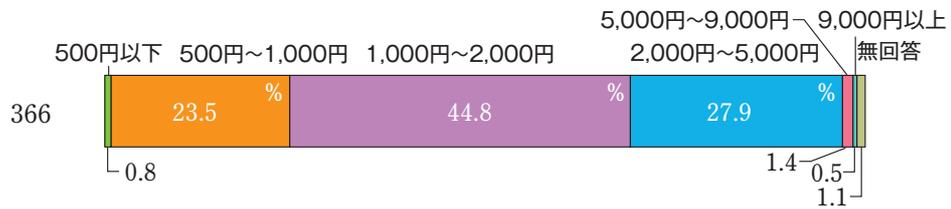
ハ. 1,000円~2,000円

ニ. 2,000円~5,000円

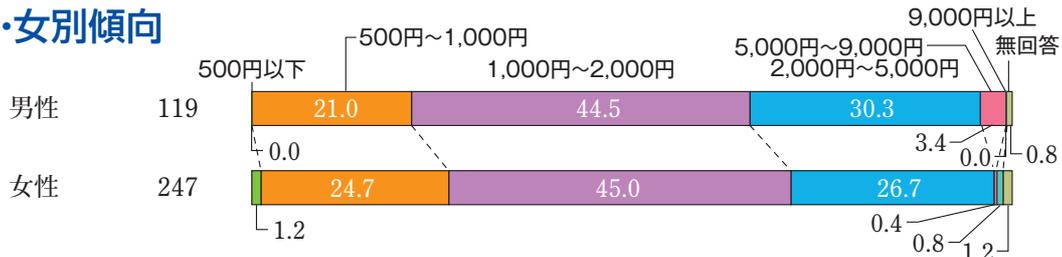
ホ. 5,000円~9,000円

ヘ. 9,000円以上

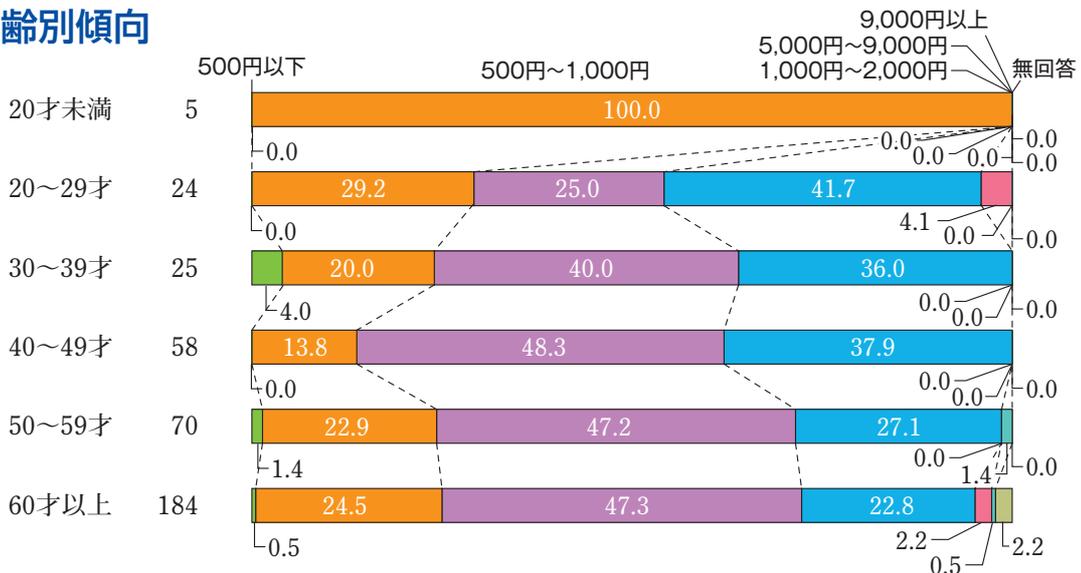
### 合計



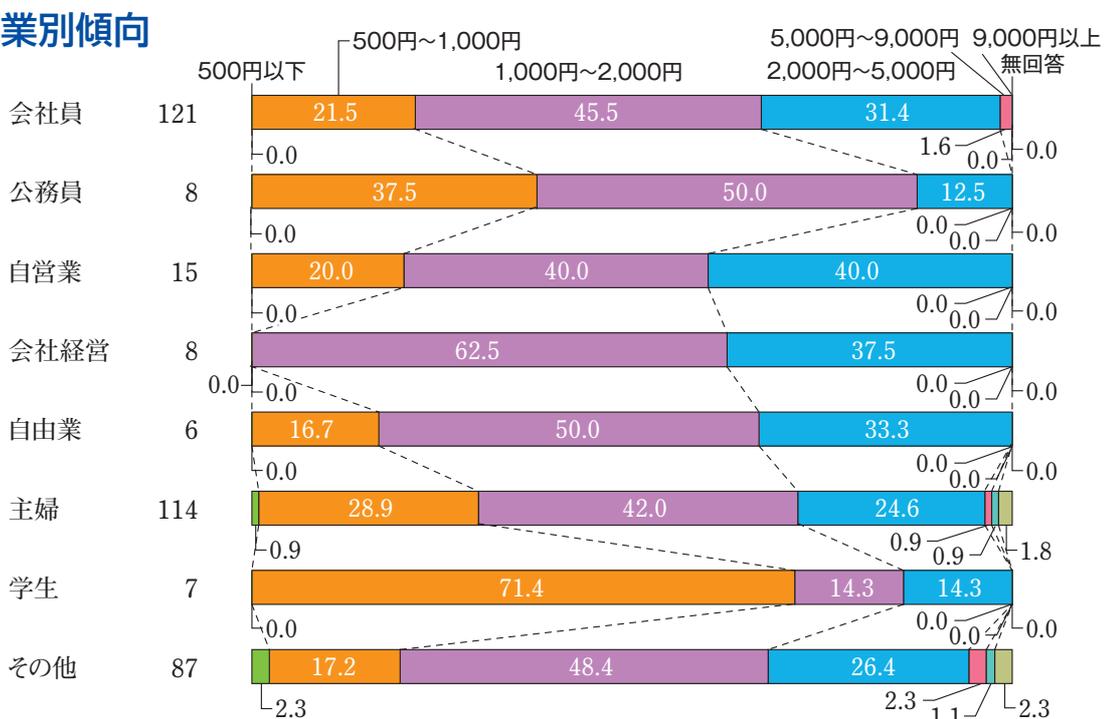
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



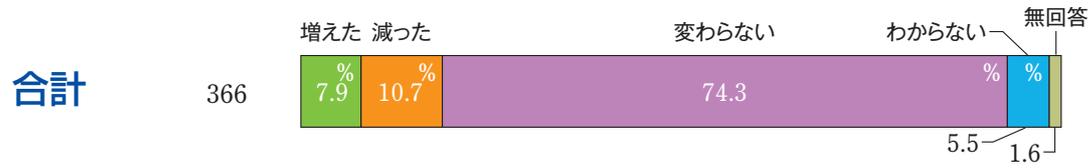
### 職業別傾向



問5.

(2) それぞれお答えになった方にお聞きします。本年2月1日に初乗り距離短縮運賃が実施されましたが、それ以前と比べてご利用回数はどうなりましたでしょうか？

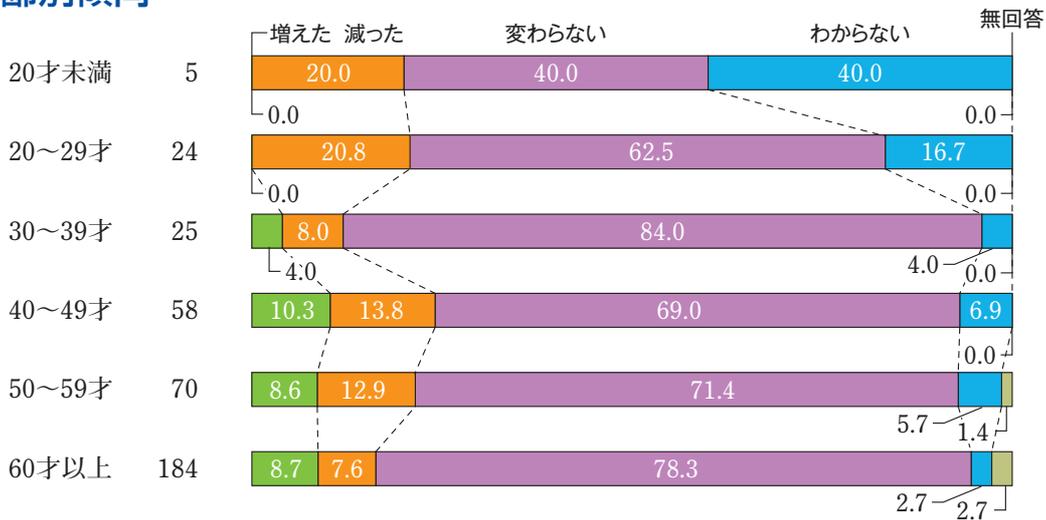
イ. 増えた      ロ. 減った      ハ. 変わらない      ニ. わからない



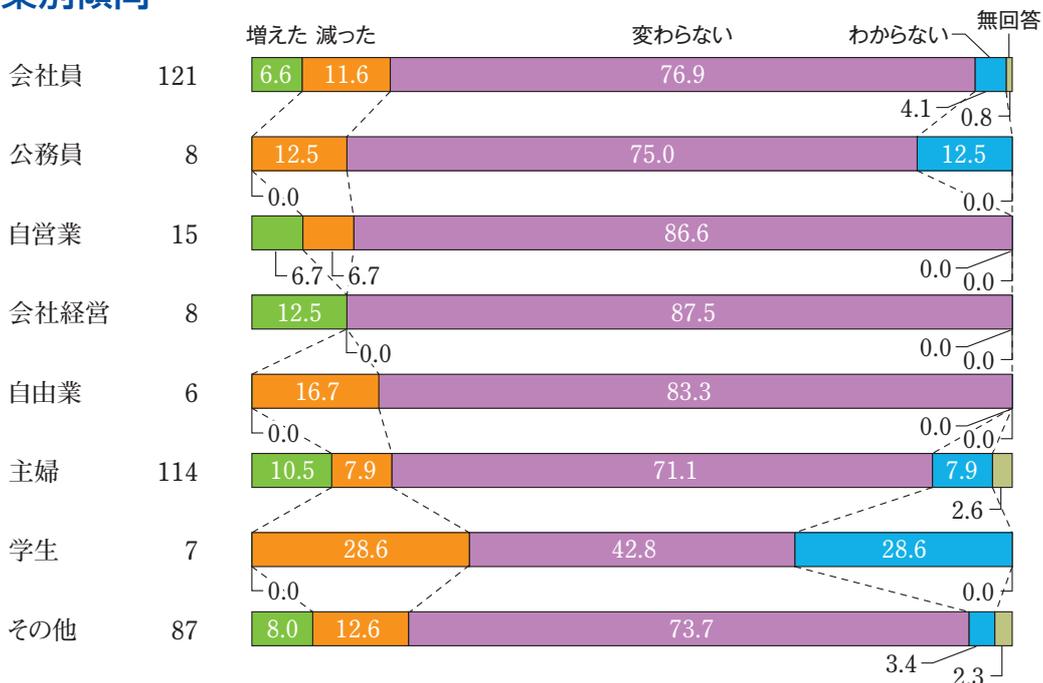
**男・女別傾向**



**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

1437



男・女別傾向

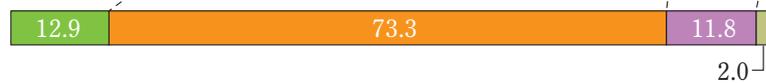
男性

622



女性

815



年齢別傾向

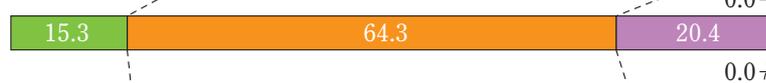
20才未満

19



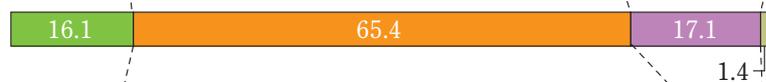
20～29才

137



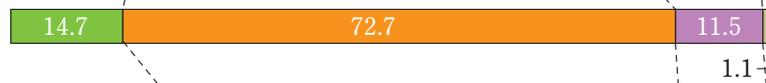
30～39才

205



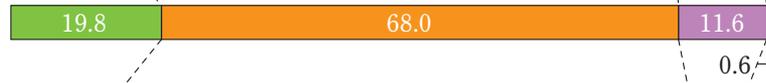
40～49才

278



50～59才

319



60才以上

479



職業別傾向

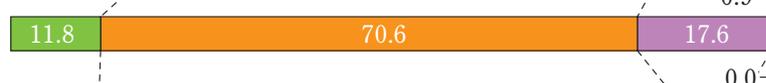
会社員

764



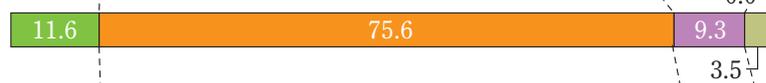
公務員

34



自営業

86



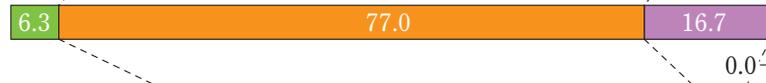
会社経営

51



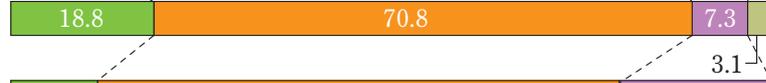
自由業

48



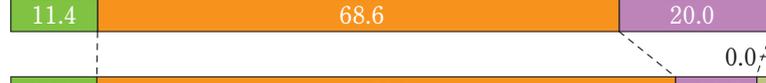
主婦

260



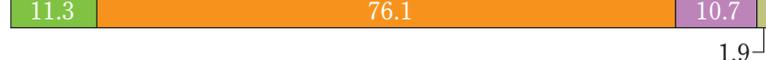
学生

35



その他

159



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

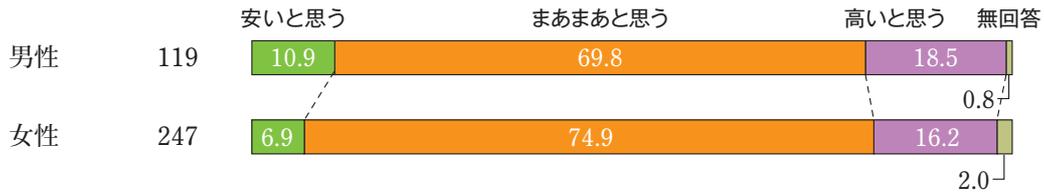
ロ. まあまあと思う

ハ. 高いと思う

合計



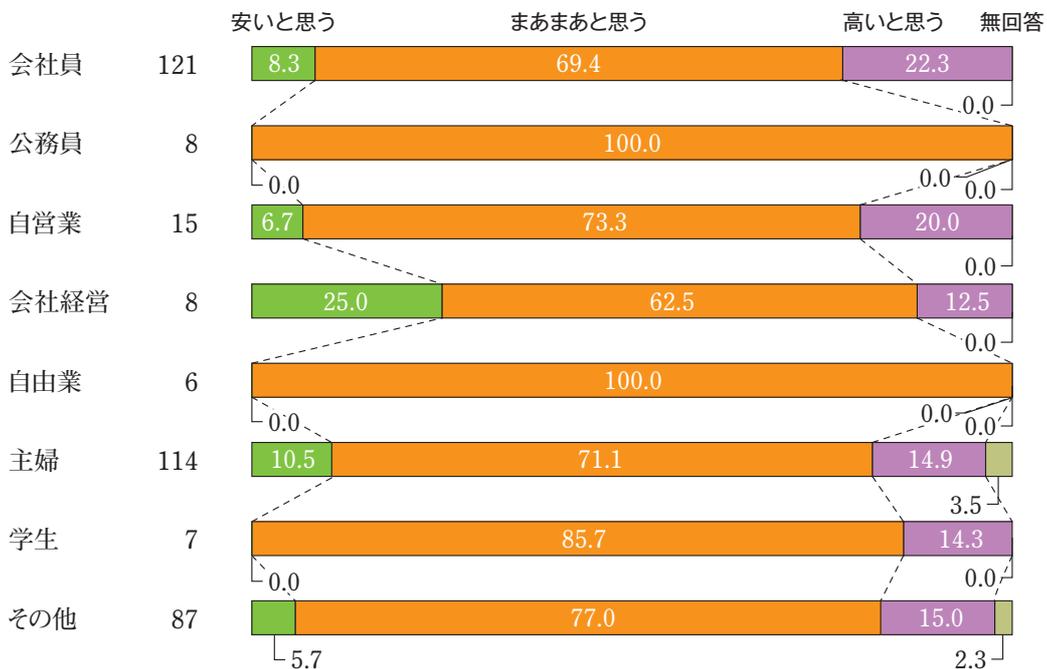
男・女別傾向



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？

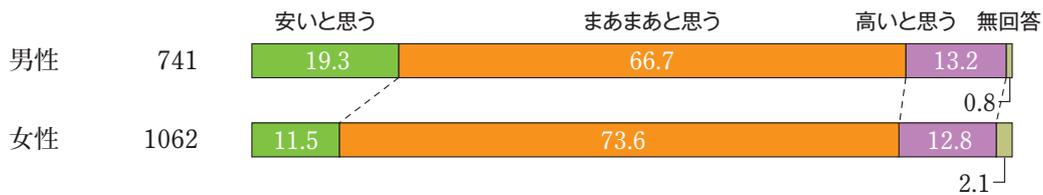
イ. 安いと思う

ロ. まあまあと思う

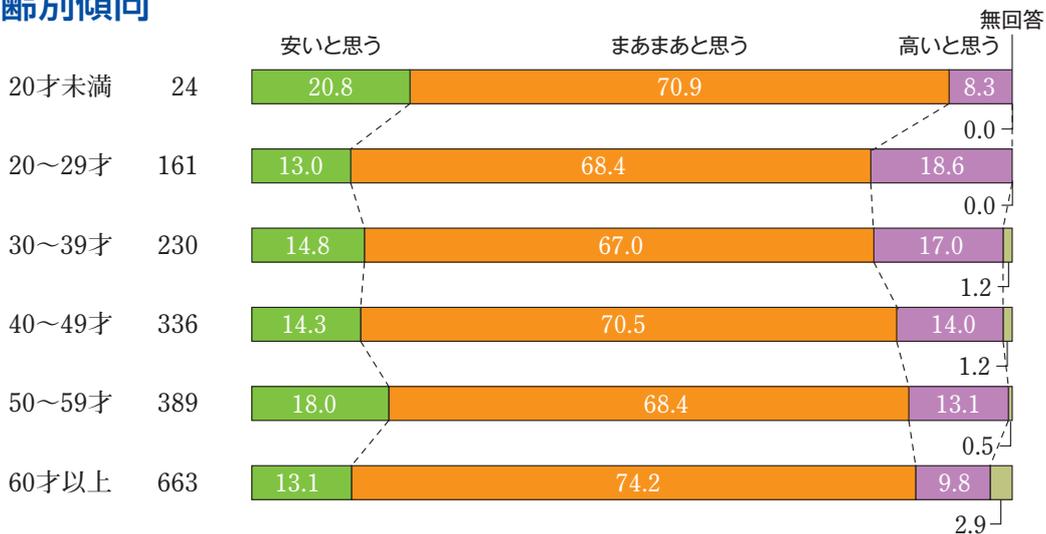
ハ. 高いと思う



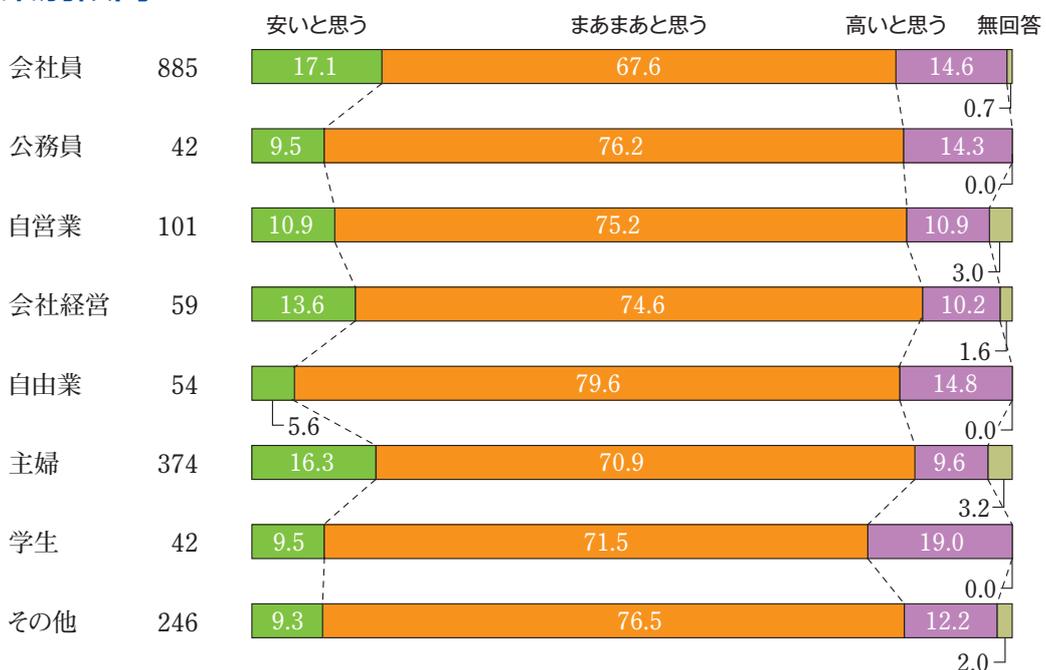
**男・女別傾向**



**年齢別傾向**



**職業別傾向**



# 問7.

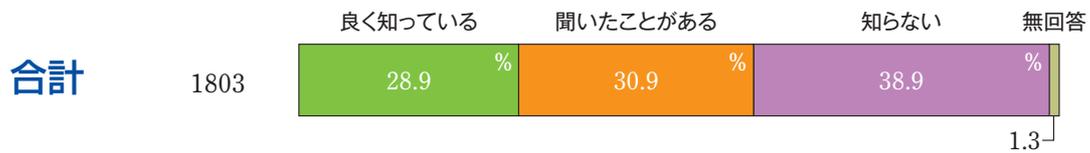
法人タクシー事業者について(公財)東京タクシーセンターでは、接客サービス・安全運行管理・経営姿勢に関する情報を収集し、評価基準を基に事業者の評価を行っています。優良事業者のタクシーには、フロントガラス内側ダッシュボード上に「優良」表示を掲出し車両前方から見やすいように表示しています。

## 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？

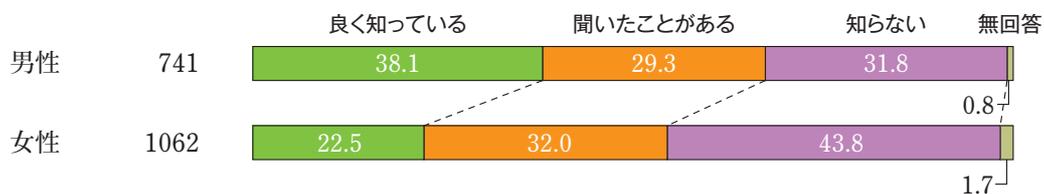
イ. よく知っている

ロ. 聞いたことがある

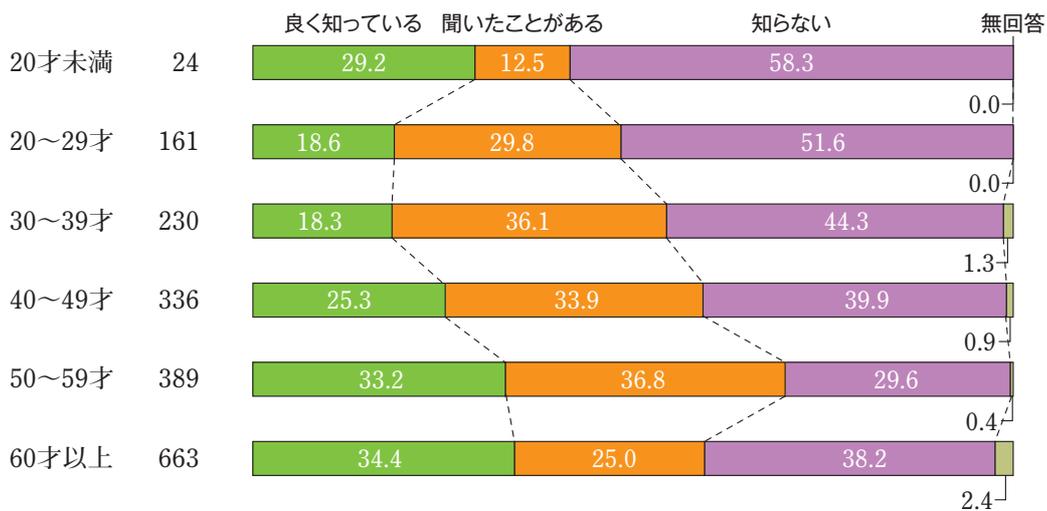
ハ. 知らない



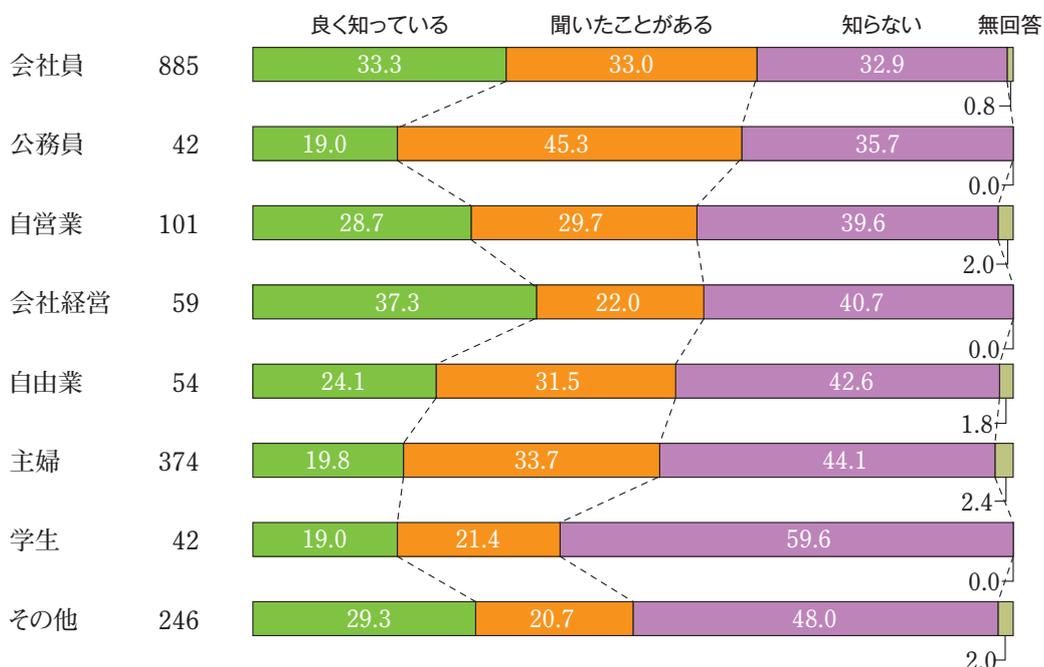
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



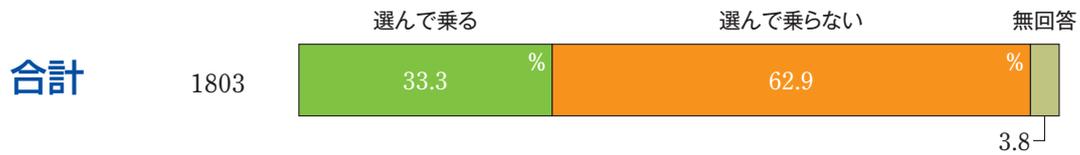
### 職業別傾向



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

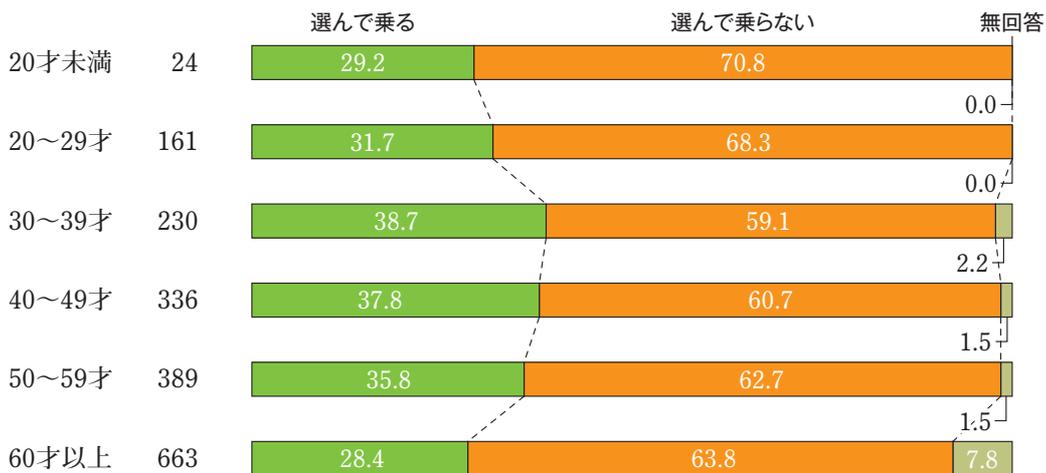
イ. 選んで乗る    ロ. 選んで乗らない



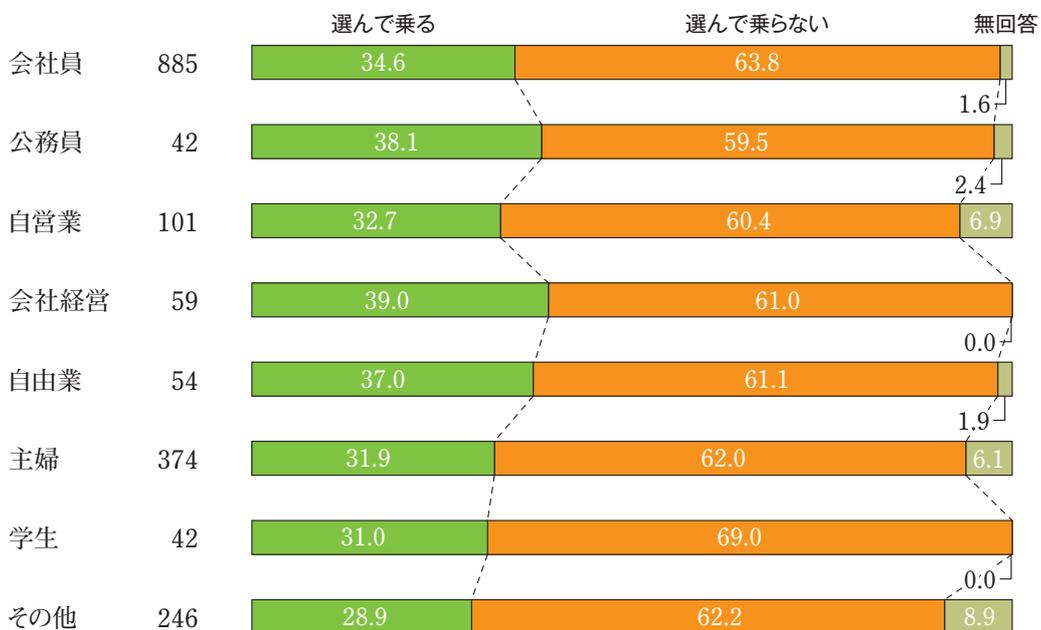
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



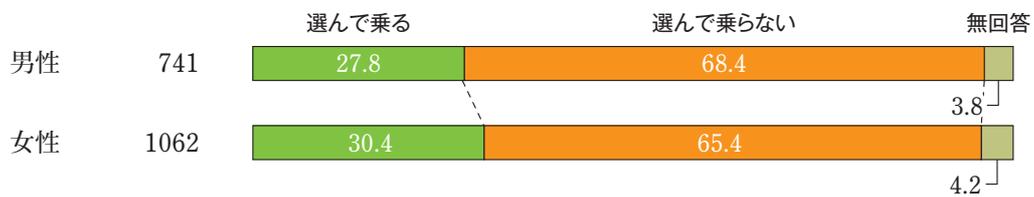
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

② タクシー乗り場では

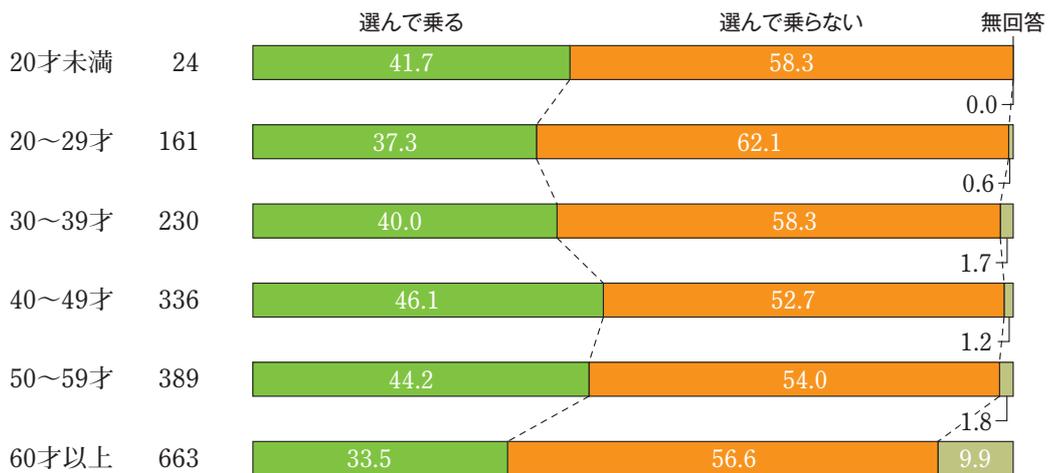
イ. 選んで乗る    ロ. 選んで乗らない



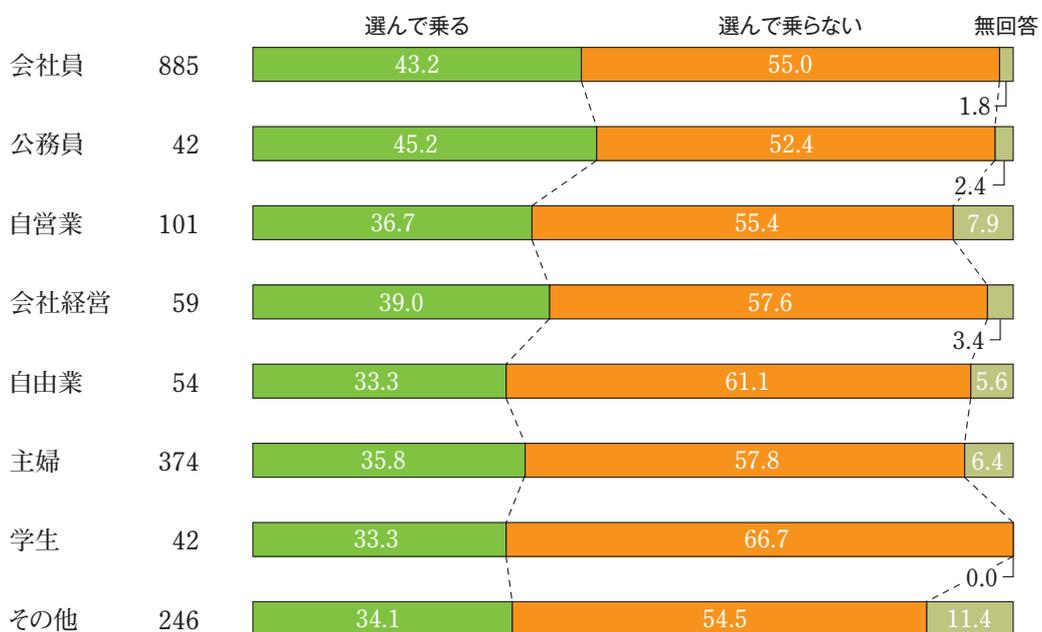
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



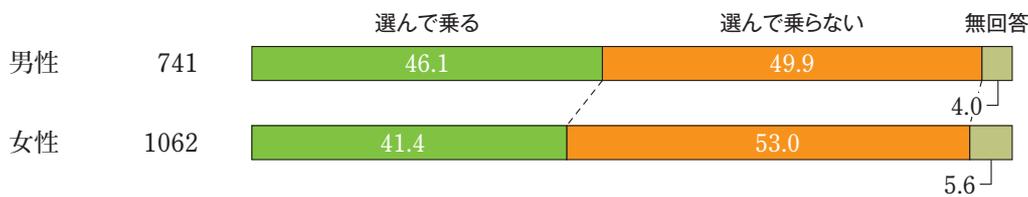
問7-2 ■ 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用になりますか？

③無線タクシー利用時は

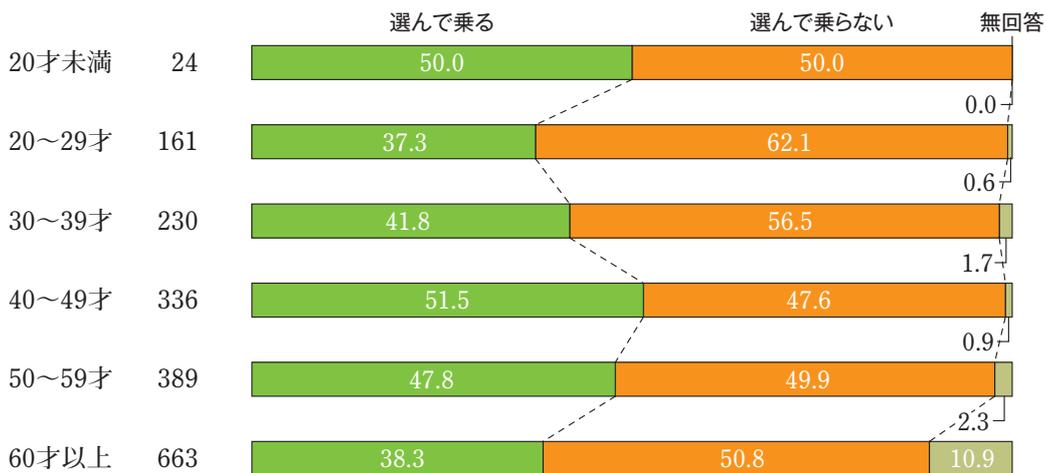
イ. 選んで乗る    ロ. 選んで乗らない



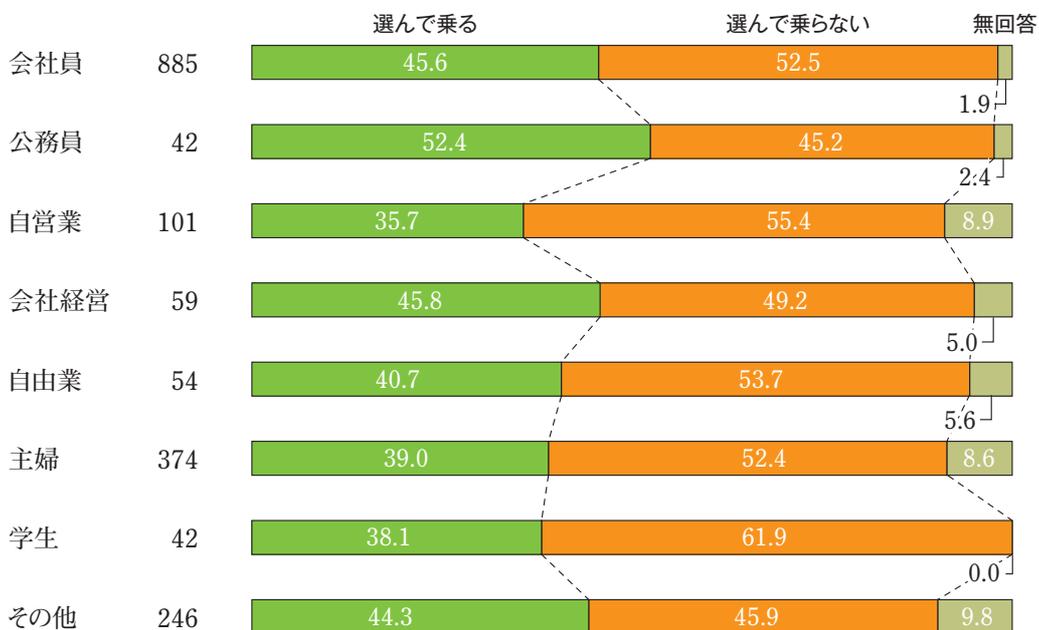
**男・女別傾向**



**年齢別傾向**



**職業別傾向**

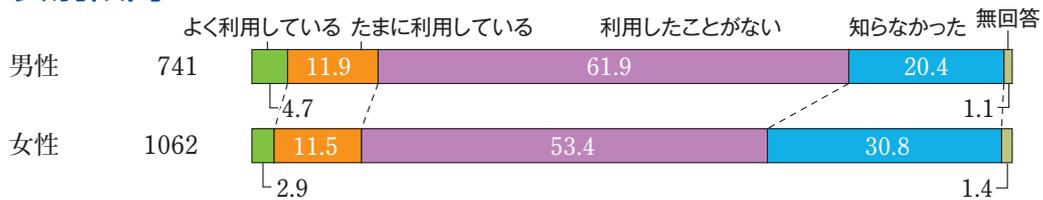


## 問8. (1) 事前に運賃が分かるタクシー、事前確定運賃サービスを利用したことがありますか？

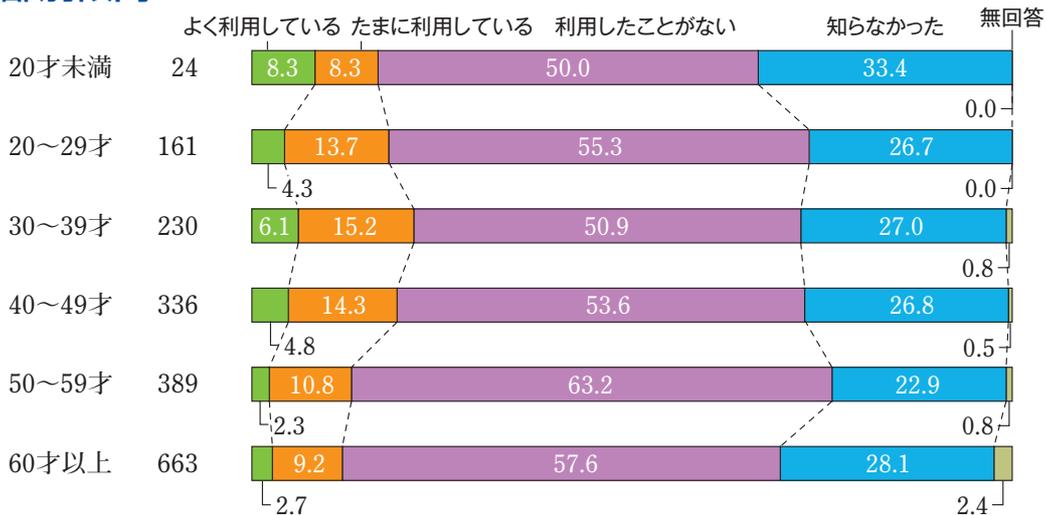
- イ. よく利用している      ロ. たまに利用している      ハ. 利用したことがない  
 ニ. そのようなサービスがあることを知らなかった



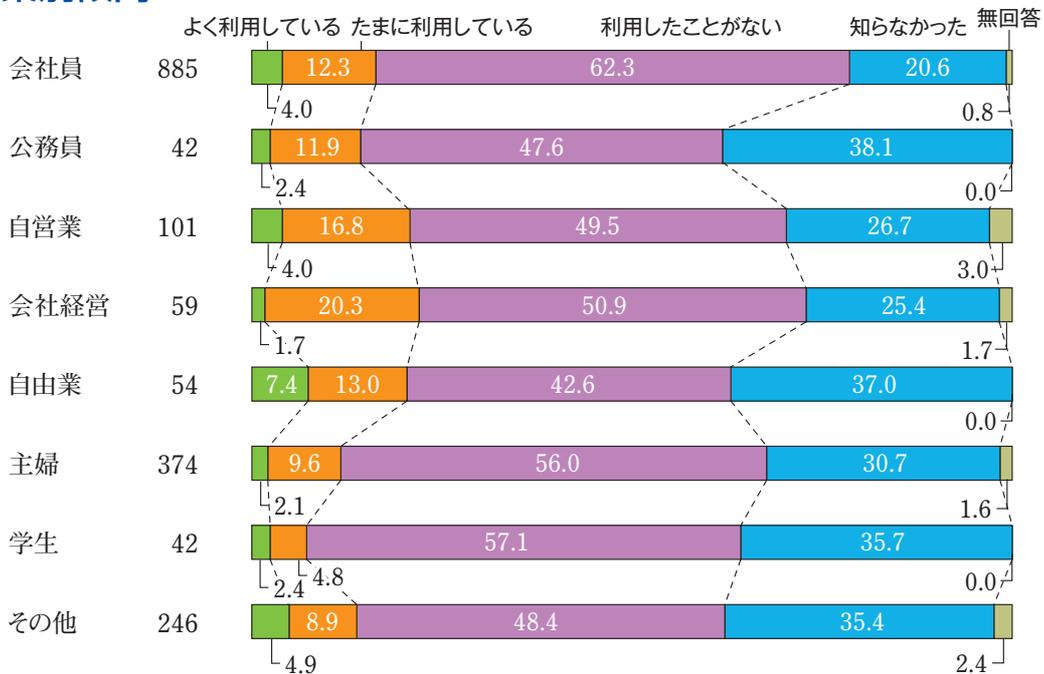
### 男・女別傾向



### 年齢別傾向



### 職業別傾向



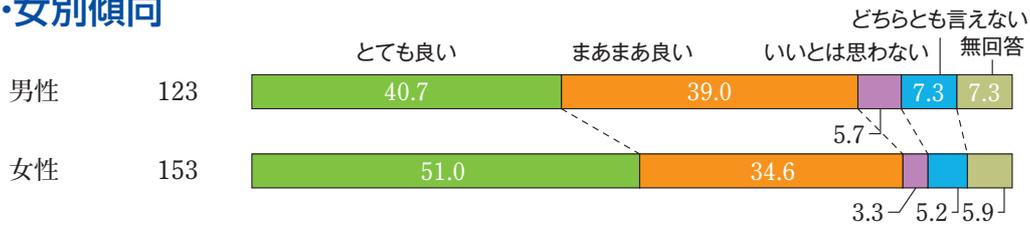
問8.

(2) イ、又はロとご回答いただきました方にお聞きします。  
事前確定運賃サービスについてどのように思いますか？

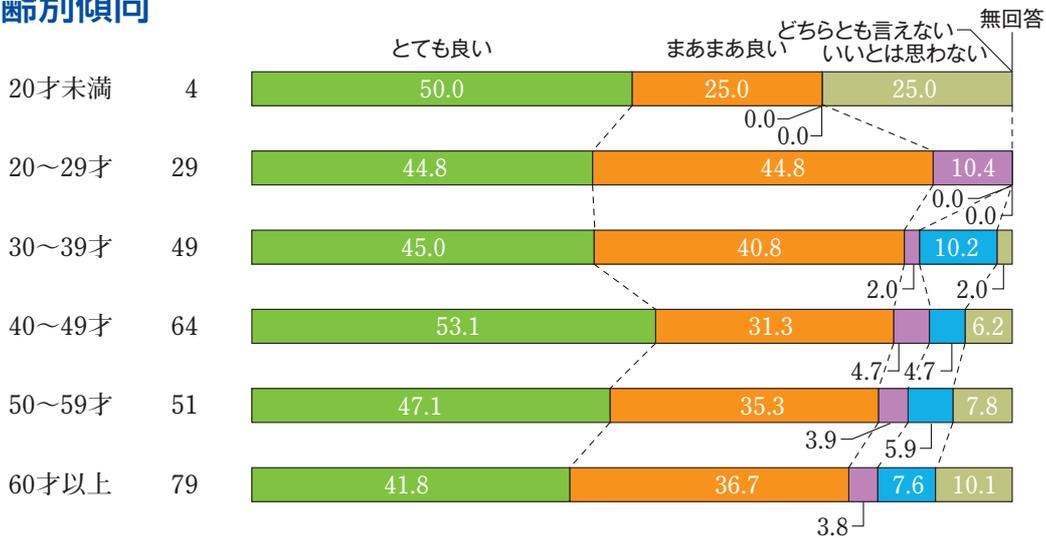
イ. とても良いサービスだと思う    ロ. まあまあ良いと思う    ハ. いいとは思わない    ニ. どちらとも言えない



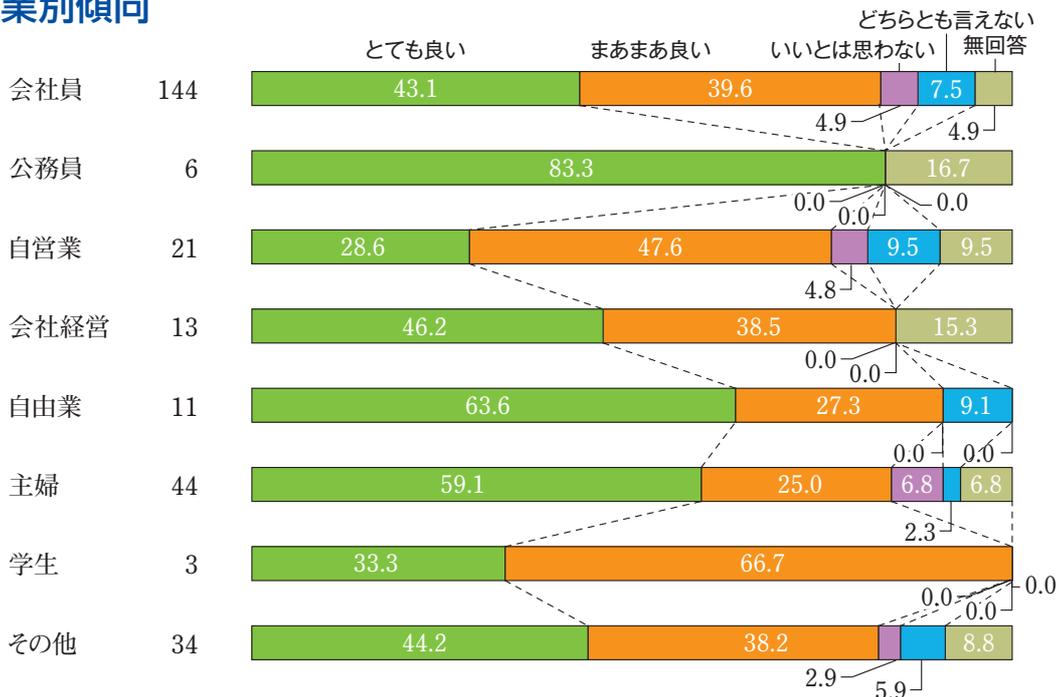
**男・女別傾向**



**年齢別傾向**



**職業別傾向**



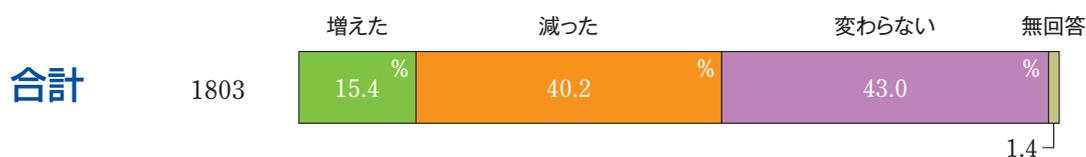
問9.

新型コロナウイルス感染拡大に伴う、令和2年4月7日から5月25日の緊急事態宣言下においてお客様のタクシー利用状況は怎么样了か？

イ. 増えた

ロ. 減った

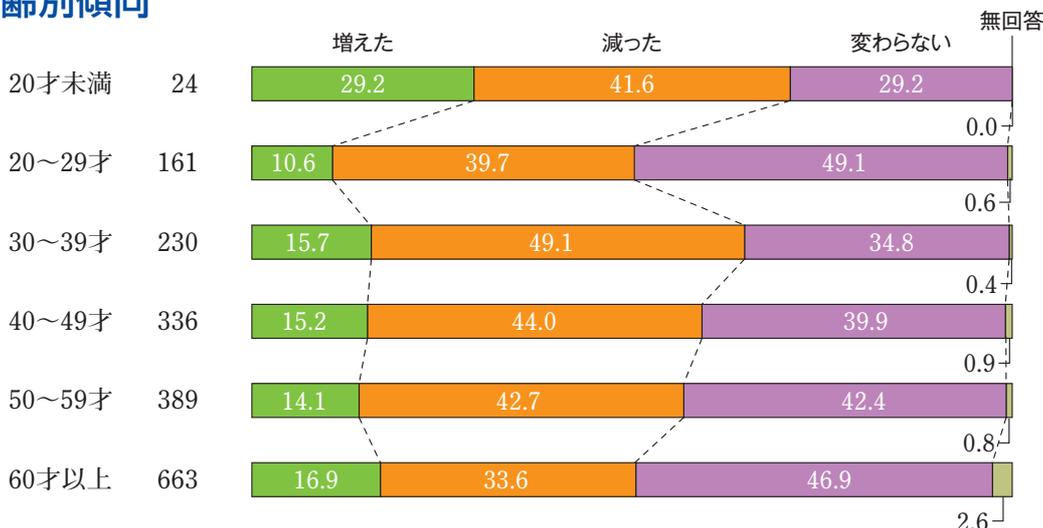
ハ. 変わらない



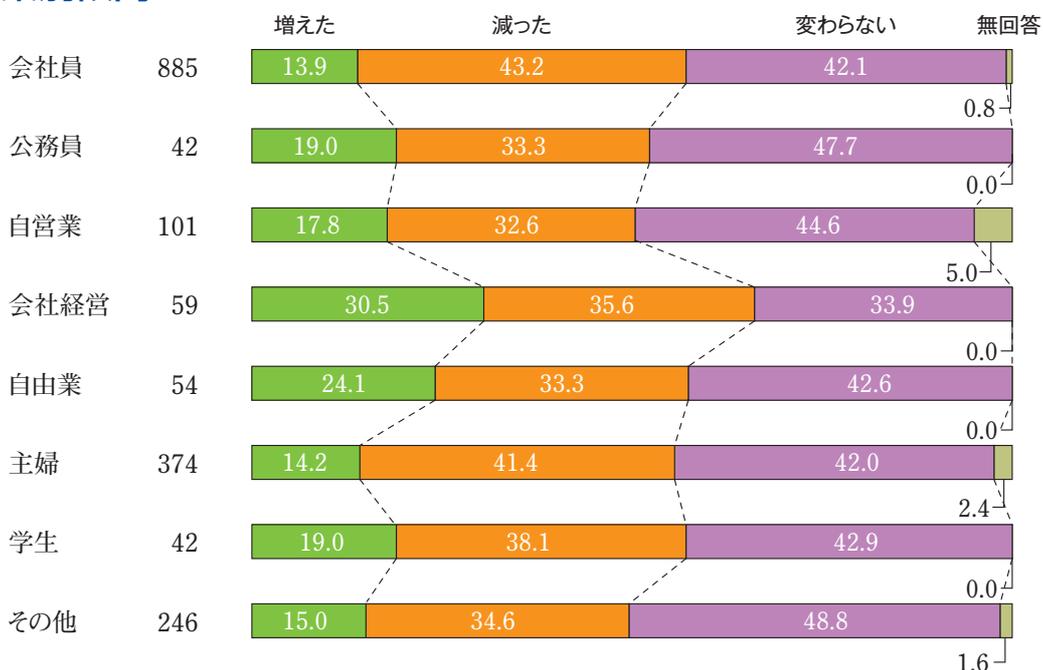
男・女別傾向



年齢別傾向



職業別傾向



問10.

今後の、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」下で、お客様のタクシーの利用状況はどう変化したいと思いますか？

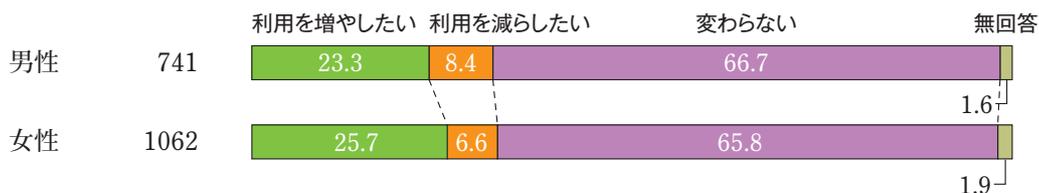
イ. 利用を増やしたい

ロ. 利用を減らしたい

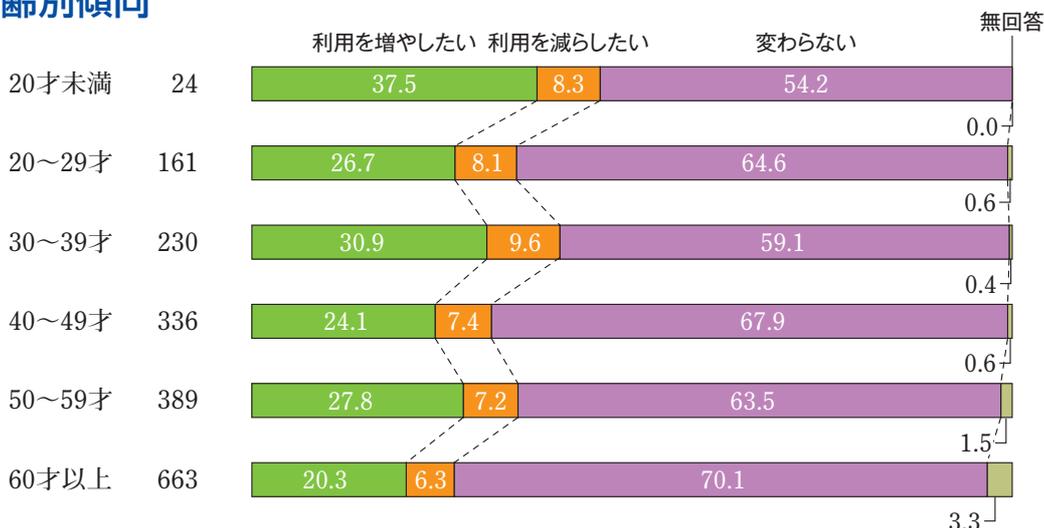
ハ. 変わらない



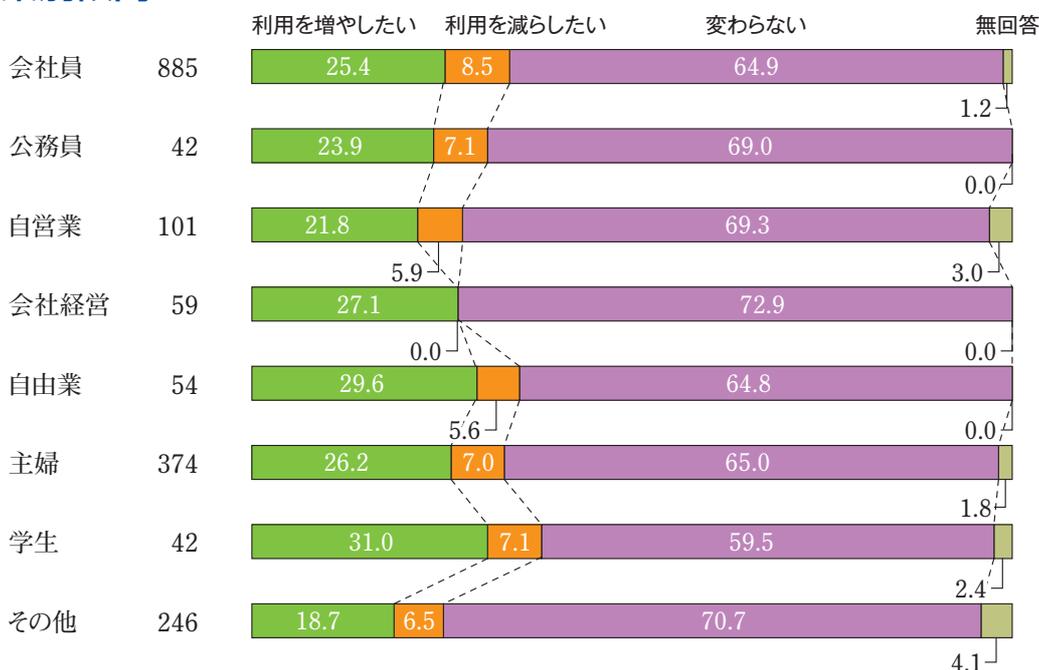
**男・女別傾向**



**年齢別傾向**



**職業別傾向**



## 問9、問10それぞれお答えになった理由をお教えてください。(一部抜粋)

問9. 新型コロナウイルス拡大に伴う、緊急事態宣言下においてお客様のタクシー利用状況はどうになりましたか？

### イ. 増えた

- ・公共交通機関は利用者が多く感染の心配がありましたが、タクシーはマンツーマンなので衛生面での配慮が徹底していると思われたため利用する回数が増えました。(40才代女性)
- ・混雑を避ける目的と、乗車時にテレワーク等(メールチェック等)の実施が出来るので。(50才代男性)

### ロ. 減った

- ・外出がすくなくなったことにより、タクシーの利用も減った。コロナのせいでタクシーに乗りたくないという気持ちは特になし。(30才代女性)
- ・あまり外に出ないようにしている。必要な場合は自分で運転、もしくは家族に運転してもらう。(60才代女性)
- ・コロナで給料が下がり、バスが多くなり、早めに帰宅するようになった。(50才代男性)
- ・自転車を利用するようになった。(30才代女性)
- ・不特定多数の人の利用と、余り対策されていなかったので利用をひかえました。(60才以上女性)

### ハ. 変わらない

- ・タクシーにおいて、対策がなされていると思うので、特に利用をやめることは考えなかった。(40才代女性)
- ・ドライバーさんも感染しないよう注意しているので、バス、電車より安全と考えているため利用回数はコロナ前と変わらない。(50才代女性)
- ・各社、しっかりとしたコロナ対策を実施していると感じているから。(60才以上男性)
- ・コロナ対策で混みあった電車を避け、タクシーに乗る機会は増えたが、そもそも外出を控えているため、全体的にタクシーに乗る機会は減った。よって変わらない。(40才代女性)
- ・外出が避けられない際に公共交通機関を控え、タクシーを利用したため。(30才代男性)
- ・自分自身は感染対策しているので、タクシーは密だから怖いから乗らないの選択はない。(60才以上男性)
- ・外出の機会そのものが減ったが、外出時のタクシー利用頻度が上がったため、トントンくらいだと思うから。(30才代女性)
- ・窓を開けておけば密にならないし、運転手の方もかなり気を付けていらっしゃると思うから。(40才代男性)
- ・タクシー利用時は不要不急の外出でない為、使用回数に変化はなかった。(40才代男性)

問10. 今後の、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」下で、お客様のタクシーの利用状況は変化すると思いますか？

### イ. 利用を増やしたい

- ・電車やバス利用時と比較すると感染リスクを減らすことが出来ると思う。初乗り距離運賃によって手軽にタクシーを利用できるようになった気がする。(20才代女性)
- ・タクシーの中では書類に目を通したり電話も出来るので、プライバシーが守られる。満員電車では怖い思いや不愉快な出来事もあるが、タクシーのほうが安全を感じる。(40才代女性)
- ・色々なアイデアを駆使しているようなので、それなのであれば自分も注意しながら利用したい。(40才代女性)
- ・高齢者など使わなければならなくなる。今のタクシーは大変でしょうけど、観光、医療のため増えると思う。頑張ってください。(無回答)

### ロ. 利用を減らしたい

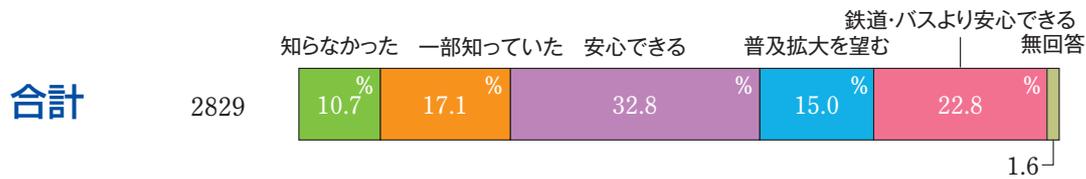
- ・タクシーなどの乗用車はすぐ換気ができるが、「運転手と距離が近い」という印象があるから利用客は減っていくと思う。(20才代男性)
- ・収入が不安なため。(50才代男性)

### ハ. 変わらない

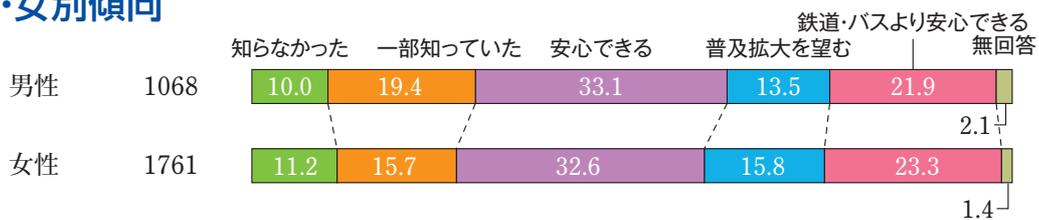
- ・今でもマスク、換気がきちんとしており、運転手さんもきちんとしている人が多いので今まで通りでいいのは？(60才以上女性)
- ・このアンケートを渡して下さったドライバーさんを含め、安全の為に気を付けていることがわかったので、最近はまだ、タクシーを利用しています。(50才代女性)
- ・窓を開けたりと色々に対応して下さっているのので、このまま使用するつもり。(50才代女性)
- ・個人的には電車・バスに比べタクシーの方が安全だと思う。その点で旅行等貸切のように利用出来るサービスの拡充で利用状況が変化すると思う。(40才代女性)
- ・免許返上で無線タクシーの利用が増えました。足の必需道具です。毎日。(60才以上女性)
- ・通院はだいたい行く日が決まっていますし、新型コロナ禍の中、あまり長い時間電車に乗りたくありません。また、高齢の親と一緒に時はタクシーに限ります。(無回答)
- ・タクシーの全面換気が1~2分で可能という情報を知ってから、コロナはあまり関係なく安心して使えると感じた為。(30才代男性)

# 問11. 新型コロナウイルス感染対策におけるタクシーの評価をお聞かせ下さい。

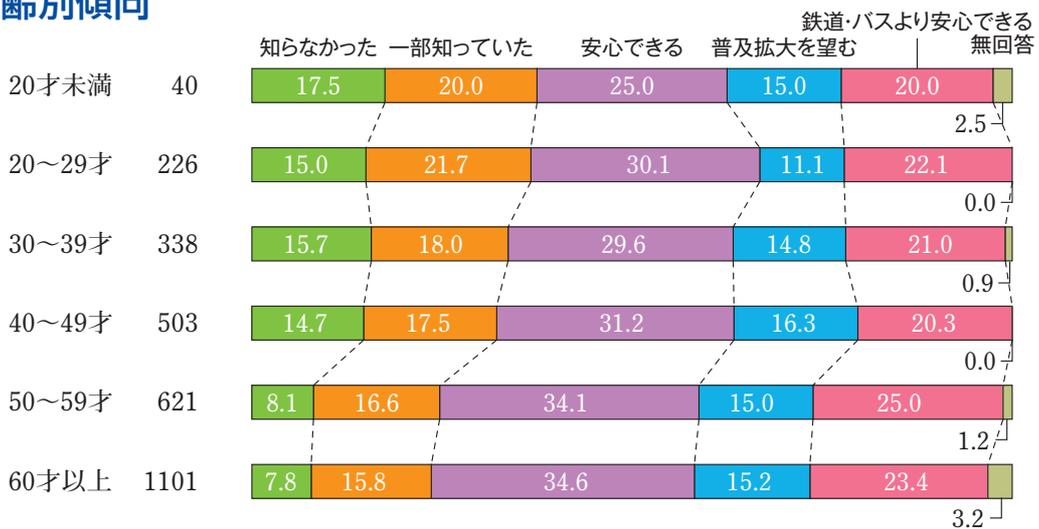
- イ. このような取り組みを知らなかった    ロ. 一部取組を知っていた    ハ. 換気や消毒が励行されており安心できる  
 ニ. 感染予防シートの普及拡大を望む    ホ. 取組を知り、鉄道・バスより安心できる



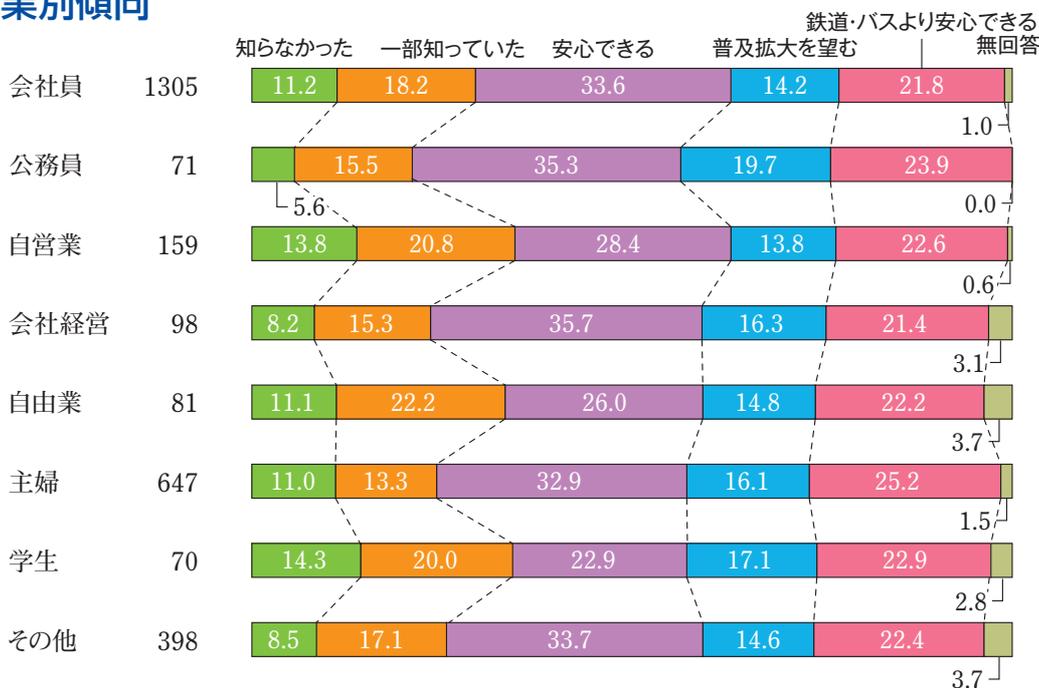
## 男・女別傾向



## 年齢別傾向



## 職業別傾向

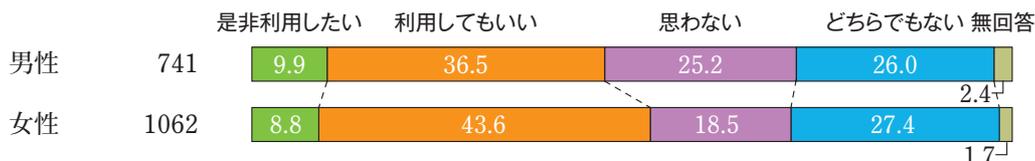


**問12.** 国土交通省は令和2年4月21日、道路運送法に基づく特別措置法として、タクシー事業者が飲食のメニュー等を有償で配送(タクシーでの出前配達)することを9月30日まで特例的に認めましたが、このサービスをどのように思いますか？

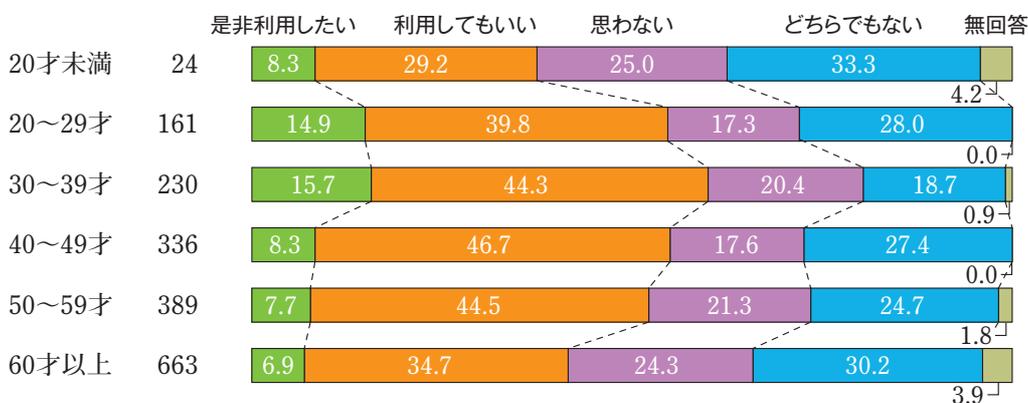
イ. 是非利用したいと思う    オ. 利用してもいいと思う    ハ. 利用したいと思わない    ニ. どちらでもない



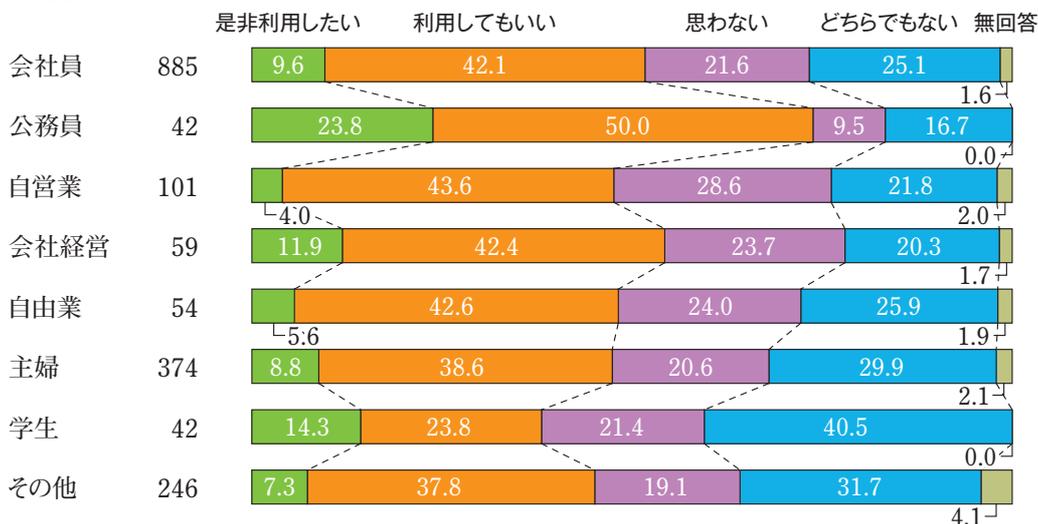
**男・女別傾向**



**年齢別傾向**



**職業別傾向**



◎有償運送についてご意見をお聞かせ下さい(一部抜粋)

- \* 老人介護のため外食はムリなので出来たらお願いしたいと思います。(60才以上女性)
- \* どこの誰が運んでくるか分からない食事はかなり抵抗がある。タクシーは信頼度が格段に高く、しかも量が運べるのでビジネスプランによっては新たな需要開拓ができるのではないか。(50才代男性)
- \* タクシー事業者の方も、収入減等があるため、配送会社の手助けとして出来るので良いと思うため。(20才代女性)
- \* 配送料金がどうなっているかわからない。出前の品の受け渡しの際、駐車とかどうなってるんですかね？(50才代女性)
- \* 出前よりも食材を運んでほしい。(60才以上女性)
- \* 料金がわからないのですが、高くてつきそうな印象を持ちました。住所や個人情報の管理的問題も不安があります。(20才代女性)

## 問13. 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

- \* 2人以上で乗るシェアリングサービスを使用したい。(50才代女性)

#### ■ドライバーの態度、接客マナー

- \* アンケートくれた運転者は安心して乗車出来た。急発進、急ブレーキ、アクセルをこまめに踏む運転が多いので長距離は乗らないようにしている。運転のプロなのにとっている。(30才代女性)
- \* 体が不自由になってタクシーを利用するようになったけど、タクシーが止まってくれなかったり、ケイタイで呼んでも来てくれなくて本当に困りました。もう少し体の不自由な人にやさしくしてほしい。(40才代女性)
- \* 運転手さんは、丁寧な対応や障がいを持つ家族の付き添い時への気遣いをいただき、いつも感謝しております。その一方で、会社側の対応の悪さに呆れています。空港定額サービスを1週間前に予約しようとしても断る、アプリの不具合を放置し、客のスマホのせいだと決めつける、キャンセルの電話を入れても運転手さんに伝わっていないことがありました。(40才代女性)
- \* 運転手さんの中で車を止めてタバコを吸っていたり、車外に出て何人かでおしゃべりをしていたりすると印象がよくありません。乗車した時の対応は以前より良くなってきていると思います。(60才以上女性)
- \* 教育が行き届いて感じの良い方が多い。たまに自分の好きなコースを行きたがる方がいるので、困る。あと話が絶えない方、後ろを見て話す方怖いです。ブスツとしている方はもっと困ります。タクシーは自家用車だと思っています。(60才以上女性)
- \* 昔は運転手の態度が悪い人が多かったが、最近は感じの良い運転手が多く、安心して利用できる。(60才以上女性)
- \* タクシーは配車で利用する事が多い。殆どの運転手が丁寧でプロ意識が高く、気持ちよく乗車している。皆さま頑張ってください。(50才代女性)
- \* 交通量の多い都内で過度なドアサービスを減らしていただきたいです。(40才代女性)
- \* タクシー会社はたくさんありますが、今、利用させていただいているタクシー会社はマンションの前まで来てくれる。他の会社は道まで歩いていくから足の悪い私にとっては大変です。平等にならないでしょうか。今のタクシー会社には満足してる。(60才以上女性)
- \* 感染対策は勿論重要であるが、迅速な配車や運転手さんと客との良好なコミュニケーションといった基本的なサービスの励行が業界の繁栄に不可欠であると思う。(60才以上男性)

#### ■道路知識・ナビの使い方

- \* 「新人なので道がわからない」とたまに言われますが、プロであれば新人かそうでないかは関係ないのでは？と思います。事前の研修等で東京の道のある程度知っていただければと思います。(40才代女性)
- \* 東京のタクシーは、地理、知識、接客、運転、対応、満足度のレベルが高い人と全くダメな人の差が大きすぎる。業界全体で、満足感を出せるようにレベルを上げて欲しい。(50才代男性)

#### ■車内において・タバコ

- \* 車や運転手さんによってにおいが大きく異なります。臭いと本当に辛いのでにおいは徹底して欲しいです。(30才代男性)
- \* 女性乗務員さんを増やして欲しい。安心できるし、社内が臭くないなど。(40才代女性)
- \* この頃丁寧な運転手の方が増えてきて安心して乗ることができています。ただ、たまに消臭のためか、においの強い時があり、車内で気分が悪くなることがあります。においは好みが分かれるので基本無臭が良いと思います。(40才代女性)

#### ■料金

- \* 停止位置を告げてから数メートル動いている間にメーターが上がった時に上がる前の料金で良いと言って下さるドライバーもいらっしゃるが、たいていはそのままの料金を払うことになる。1メーター分のサービスで降車時の気分が大きく異なる。(50才代女性)
- \* 近距離料金が少額になったので買い物帰りに利用しやすくなった。「頑張ってください」タクシーは人々にとってなくてはならない乗り物です。(無回答)
- \* 初乗り運賃が下がるのは利用者として助かりますが、この仕事に従事する者は大変だと思います。(60才以上男性)

- \* 安全性、利便性を考えたら、東京のタクシー運賃は安すぎるくらいだと思います。(40才代女性)
- \* タクシー利用はどうしても贅沢なイメージが私にはあるので、移動手段の選択肢では順位が下ではありましたが、母の通院に付き添うようになり、コスパは決して悪くはないと感じます。コロナ禍で大変な状況の中、安全に注力されていて安心な気持ちになりました。以前はドライバーの方の高齢化と時に無愛想な印象を受ける事がありましたが、最近乗ったタクシーでは、皆さん大変礼儀正しく親切な印象を持っています。益々のご健勝をお祈り致しております。(60才以上女性)
- \* タクシー運営も厳しそうだから、利用側からするときついが、運賃を上げるべきだ。時間帯で料金を変えるなど。(30才代女性)
- \* 都内のタクシー乗務員さん、質が上がりましたね。車両も綺麗で乗ってて気持ちがいいです。このクオリティなら、料金はもっと上げてもいいのではないのでしょうか。(40才代男性)
- \* 隔離シートなどの設備投資を考えると、今のタクシー料金は安すぎると思います。もっと高くても乗ると思います。(60才以上女性)
- \* いつも重宝しています。海外でもタクシーを利用しますが、東京のタクシーは設備サービスを考えると安すぎるくらいです。(50才代男性)
- \* 日本のタクシー料金は高過ぎと思う。もう少し安いと利用者も増えるのでは？(50才代女性)
- \* 収入により利用出来る者、出来ない者の差が出来る。緊急時の使用時の料金の補助を考慮してほしい。(60才以上女性)
- \* 2月1日より、私は利用する距離では、明らかに高くなった。初乗り500円は乗った事はないが目くらましだと思ふ。(60才以上女性)
- \* 東京都のシルバーパスのように70歳以上の低所得者が安く利用できたら良い。(60才以上女性)
- \* 運賃を安くしてほしい。(50才代女性)
- \* 学割つくってほしい。(20才未満男性)

## ■配車

- \* アプリでの迎車予約が多いのでアプリ利用による特典を増やして欲しいです。例えば、割引クーポンやポイントサービスの拡充。(40才代男性)
- \* 土・日・祭日の車の数が少ないので不憫を感じています。(60才以上女性)
- \* タクシー乗り場で毎朝待っているのに、入る道の手前で並んでいない人を乗せてしまうタクシーがいる。待っている人はルールを守っているのに。最近は初乗りが安くなり、赤信号で止まるようにすることが増えた。(50才代女性)
- \* 緊急事態宣言下では営業しているタクシーの台数が減り、なかなかつかまらない事があった。利用したいときに利用できるようにタクシー会社さんも経営が大変だとは思いますが、移動の足が何とか継続をお願いしたいです。無くなるのも、利用者として不安です。(50才代女性)
- \* 大手のタクシー会社さんは、予約をしようとしてもなかなか取れないので、その点を改善してもらえると嬉しいです。(60才以上女性)
- \* 迎車の電話をすると、登録されているので、話が早くて助かります。(60才以上女性)
- \* 夕方、4時前後武蔵小金井南口のタクシー乗り場でタクシーの数が極端に少ない時がある。数の調整をもう少しできないか。(60才以上女性)
- \* 予約制を導入してほしい。毎月通院しているのに、朝電話つながらず困ることが多い。ぜひ予約システムをお願いします。(60才以上女性)
- \* コロナ禍の中大変ご苦勞様です。会社に電話して車を呼ぶが、なかなか電話に出てくれないので不安になる。(60才以上女性)

## ■育児支援タクシー

- \* これからもタクシーが利用できるよう交通安全、また、衛生面に引き続き気を付けていただきますようお願いいたします。陣痛タクシーの予約は安心できました。(60才以上女性)

## ■車種

- \* 最近は乗りやすいタクシーが多くなりました(広くてイイですね)。車イス用にリフトがついていたりするととっても利便性がUPすると思います。東京と千葉では料金が違うので東京ではタクシーに乗りませんが、千葉ではあまり乗りません。(50才代女性)

- \* タクシーによってスマホの充電ができるけど、これは全社、全車にしてほしい！それと Wi-Fi が車内にあると助かります。(30 才代男性)
- \* 新しいスタイルのジャパントクシーはとても乗りやすくシニアにも優しいので、オリンピックが万が一無くなっても、上記のような新しい発想の取り組みをどんどん創造してほしい。(50 才代女性)
- \* オリンピック車両を多くして頂き、足元も広く、車の乗り降りが安全に感じています。キャリアバックを持っての利用も多くトランクに入れなくて良いので助かります。(50 才代女性)
- \* 母の通院、自身も膝が痛くなり歩くのが面倒になりタクシー利用が増えた。ジャパントクシーは乗りやすく助かる。(60 才以上女性)
- \* 今のタクシーの運転手さんのマナーはとても良いと思います。私個人の場合は、乗るのだったら Japan Taxi になるべく乗るようにしています (乗り降り助かります。)。今は、運転手さんが客の希望通りに道順を言えたり、必ず聞いてくれたり、不明の時はナビを使ったりで、気持ちよく乗れるようになりました。(60 才以上女性)

## ■表示

- \* 「優良」表示あまり意味ない。新人には表示させないなどして欲しい。(50 才代女性)
- \* 優良評価制度を見直して欲しい。正直適切と思えない。乗車拒否や接客態度が適切でない会社が優良とされてる時点で不信感を抱いてしまう。街中で見ても、乗り場外(道交法で違反とされる場所)での客待ちが目立ちます。後、東京駅八重洲の降車場で客待ちをしてる車両の取り締まりをした方がいいと思います。(30 才代男性)
- \* 便利なので今後も利用します。後ろの TV モニターにも、メーターが見えると、わかりやすくていいと思います。(40 才代女性)

## ■支払い方法

- \* タクシーアプリ、決済方法の統一をもう少しして欲しいです。(30 才代男性)
- \* 支払いについて、タクシー会社さんによってつかえるものが違うので、是非統一してくれれば、もっと選ばずに乗れると思う。(30 才代女性)
- \* いつも便利に利用しております。大変な時期ではありますがともに乗り越えられたらと思います。アプリ決済ができるタクシーが増えますますタクシーの利便性は増しています。新しい生活様式に則した新しいタクシーサービス、既存のスキームにとらわれないサービスにも期待しています。(40 才代男性)

## ■コロナ

- \* 前のお客さんが降りたすぐはコロナが心配なので、何かわかる方法があると嬉しいです。妊婦でつわりがひどい時など利用させてもらっており助かります。(30 才代女性)
- \* コロナの感染予防を徹底的に行っていることを今回初めて知りました。安心して乗車できると、車中が快適な時間になるので、大変な取り組みだとは思いますが継続して行ってほしいと思います。(40 才代女性)
- \* 換気が大事だということは理解しつつ話し声が聞きづらくなった。(30 才代男性)
- \* 乗務員だけに感染防止対策を呼びかけるだけでなく、乗客にも対策を徹底したほうが良い。一台のタクシーに何人も乗ることを考えると双方で徹底しないと意味がない。(40 才代女性)
- \* 乗客が降車した後、車内を消毒しているのを見たことがない。窓を閉めている車も多い。乗客を待たせても良いから消毒を徹底してほしい。(60 才以上女性)
- \* 今、マスクと感染予防シートで声や返事が聞き取りづらいので、少しはっきりと答えていただけるとありがたいです。表情もわかりづらく、不安になることもあります。(40 才代女性)
- \* これからは電車の終電も短縮されるみたいなので益々重宝すると思う。(50 才代男性)
- \* 先日ハイヤーを利用させていただいた際、後部座席に利用者が見えるようにハンド除菌スプレーが設置してあり安心感を覚えました。同じように設置してくださるタクシーが増えたら嬉しいです。(30 才代女性)
- \* 運転席横の座席はしばらく中止したほうが良い。(50 才代男性)
- \* タクシーの消毒による殺菌・体調管理・車内換気がしっかりしていれば安全な乗り物なのだという事がよくわかった!! これからも利用させていただきます。(60 才以上女性)
- \* 新型コロナウイルスの影響で大変な時期だとは思いますが、無くなれば困る交通機関だと思いますので、新たな様式の中、頑張ってください。(20 才代女性)

## ■ 労務関係

- \* 女性の運転手さんが朝までと聞きました。犯罪になるといつも思ってます。対策を考えた方がよいと思います。  
日勤等。 (40 才代女性)
- \* ニュースでタクシードライバーが襲われる場面を見た時はいつも思います。なぜ、日本のタクシーには後部座席との間にパーテーション（間仕切り板）がないのか…と。絶対にあった方がよいと思います。  
(50 才代女性)
- \* 基本料金が安くなったのは大助かりですが、運転手の給料は？とってしまう。  
(60 才以上女性)

## ■ 空調

- \* エアコンを自分で調整できる車両を開発してもらいたい。前後の席の間仕切りをしっかりと分けてもらいたい。  
(30 才代男性)
- \* 感染防止シートの設置によって、前からのクーラーが後部座席に届かず、真夏ではとても暑いときがあった。  
何か対策を考えて頂けるとありがたいです。  
(40 才代男性)

## ■ その他

- \* 以前は「優良」を選んで乗っていたが、「優良」のドライバーでも態度が悪かったり、明らかに道を遠回りされたり、道を間違えたりする人がいるので、今は評価を全く信用していない。事前運賃確定後ルート変更ができず非常に不便。最近是利用していない。  
(40 才代女性)
- \* 日々の生活（買い物、役所のサービス代行 etc）がタクシーで出来るとなると便利になるし、MaaS の拡大になると思う、タクシーは人々の生活を変える空間サービスにしていければ良い。  
(40 才代男性)
- \* タクシーでの出前配送が許可されたのであれば、タクシー内にお客様が忘れ物をされて届けることになった場合は、料金を取って良いと思います。物を届ける点では同じ理屈に感じるため、敢えて提言させていただきます。  
(20 才代男性)
- \* いつもありがとうございます。これからも毎日利用するので、台数が減らないことを祈っています。  
(50 才代女性)
- \* 人の出方に依存するビジネスなので今は非常に苦しそう。配達先駆者がいるが、このような別業態への機能拡張は是非進んで検討してほしい。  
(30 才代男性)
- \* 何キロ圏内とか、何か条件を付けてとかなどで、月会員（定額料金）などの制度も作ったら、更にお客の利用は増えるのでは。  
(40 才代女性)
- \* 免許も返納し、これから年齢をかさねていくので、タクシーはますます必要になると思います。  
(60 才以上女性)
- \* タクシーを利用する最大の理由は、車内で仕事（メールや電話）が出来るからです。  
(50 才代男性)
- \* 疲れている時や、荷物が多い時、子供と出かける時、気軽に利用出来るのは、大変助かります。大変な時だと思いますが、タクシー業界頑張れ!!  
(30 才代女性)
- \* タクシーのアプリをまだスマホに入れていないがこういうサービスが使いやすくなったら良いと思う。親と病院へ行くために良く利用しますが、高齢の人が呼び易く使い易いタクシーを望みます又女性ドライバーが増えてるのがとても嬉しく思います。  
(40 才代女性)
- \* 飲食配達は可能な限り続けて欲しい。  
(50 才代女性)
- \* GOTO の一環としてタクシー券を配布して欲しい。  
(50 才代男性)
- \* 白タクをなくしてほしい。  
(40 才代男性)
- \* 頑張ってください。色々なサービスを考えてウィンウィンの関係を作るべきである。  
(50 才代女性)
- \* 運転手さんの社会的地位向上を目指して欲しい。命を扱う大切な仕事なのでプライド高い業界になって欲しい。  
(50 才代男性)
- \* 空車と回送、迎車の色が似ていてももう少し違う色なら便利だなと感じる事が多いです。朝などの通勤時に、定額制とかあればなぁーと思う事もあります。配車アプリが多すぎて結局使えません。協会で1つにくれた方が正直迷わず便利に感じます。（競争など難しいと思うのですが）  
(40 才代女性)
- \* サービスや車内環境を諸外国のタクシーと比較しても、東京のタクシーはダントツに世界一。しかも、運賃は安い。もっと値上げしても乗ると思う。  
(50 才代男性)
- \* 高齢者向け送迎サービスなどをやったらいいと思う。割安で乗せて、乗せたタクシーはボーナスを出すなど。免許証返納の代わりに国から支援を受けたい。  
(40 才代女性)

- \* 東京のタクシーは素晴らしい。業界も様々な施策に取り組んでいるし、何よりドライバーの質が高い。今後ますます素晴らしいサービスと、安全で快適なタクシーが認められ、業界とドライバーの地位が高まり、ドライバーがもっと誇りを持って仕事をしてほしいと切に願います。(50 才代男性)
- \* 電車が苦手なのと、自分では運転免許証を持っていない為、余程遠距離ではない限り普段の移動にはほとんどタクシーを利用させて頂いています。どんな日も、安全に迅速に運転してくださっているドライバーの方々、いつも本当にありがとうございます。(20 才代女性)
- \* タクシーのサブスク化はいかがでしょうか？月額1万円から1万五千円くらいならありかなと自分は思います。(40 才代男性)
- \* 私が乗る場所、時間だとシフト入れ替わり時間帯なのか回送車ばかりでつかまりにくい。大きなボックスカーを増やしてほしい。フリー Wifi の設定。運転手の方の加齢臭がひどく気持ち悪くなるときがあります。チェック機能を入れてほしい。(40 才代女性)
- \* 今は、私は足腰元気ですが、弱ってきたら飲食メニュー出前を使うかもしれません。その時は宜しく願います。(50 才代女性)
- \* 新しい取組をどんどん積極的にされているのは素晴らしいと思います。もっと TV CM などでも告知されたら良いのではと思います。(40 才代男性)
- \* 前ほどではないが、タクシー会社間のサービス、車両の差をどうにかしてほしい。(50 才代男性)
- \* タクシー廃業のニュースが多く、近く会社もなくなってしまうかと心配です。運賃が上がっても安全のため利用したい時があります。頑張ってください。(50 才代女性)
- \* 昔はタクシーが、タバコ臭かったり、怖いイメージがありましたが（すみません）今は、車内も清潔、運転手さんも親切でやさしく、運転も丁寧。用途にあわせて、使いたいと思います。(50 才代女性)
- \* 両親が高齢及び自家用車を所有していないので、今後はタクシーの利用が増えると思います。高齢者に優しいタクシーを望みます。よろしく願いいたします。(50 才代女性)
- \* これからはやはり地域密着型が必要となると思うのでタクシー会社もお客様になる方もそこでタクシーの利用方法を考えられたらと思います。(60 才以上男性)