

大阪地域の登録等現況

項目	特定指定地域 (大阪府A)	単位地域 (大阪府B)
	計(女性)	計(女性)
登録運転者数(法人)	24,833(341)	2,415(32)
運転者証(法人)	21,373(285)	2,294(26)
事業者乗務証(個人)	3,060(18)	- (-)

※平成29年1月末現在

( )は再掲

# センター ニュース

平成28年度

## タクシー利用者の意識調査まとめまる



タクシーセンターでは、タクシーサービスの向上、利用者の利便増進に役立てることを目的として、タクシー利用者を対象にアンケート調査を実施しています。

平成二十八年度の意識調査は、九月二十三日(金)から九月三十日(金)までの八日間、大阪市、堺市、豊中市の主要ターミナル、大阪国際空港、繁華街等において、タクシー利用者にアンケートはがき一万五千枚を配布するとともに、インターネットを介したWEB調査を平成二十八年九月十四日(水)から十月三十一日(月)までの四十八日間、タクシーセンターホームページにアンケート窓口を開設して回答を求めました。寄せられたアンケートはがき六百八十三枚(回収率五・〇〇%)と、WEB申告五七七件の集計結果をお知らせします。

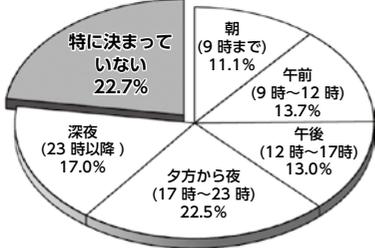
なお、本調査結果は、当センターホームページにて公開していきますので、ご活用ください。《2面に続く(ご意見・感想)》

### 利用時間帯

「夕方から夜(一七時から三時)が二二・五%」

利用時間帯は、「特に決まっていない」と答えた人が二二・七%と最も多く、次いで「夕方から夜(一七時～三時)」が二二・五%となりました。なお、前年と較べると「深夜(二三時以降)が六ポイント増加しており、「朝(九時～一七時)」で二・九ポイント、「午前(九時～二時)」で二・六ポイント減少しました。

利用時間帯

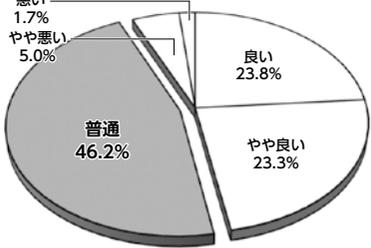


### 接客態度に対する評価

「良い評価が四七・一%」

接客態度の評価は、「普通」と答えた人が四六・二%と最も多く、良い評価「良い・やや良い」は、併せて四七・一%と悪い評価「やや悪い・悪い」の六・七%を三九・五ポイント上回っています。なお、前年と較べると良い評価は二・七ポイント減少、悪い評価は〇・二ポイント増加しました。

接客態度に対する評価

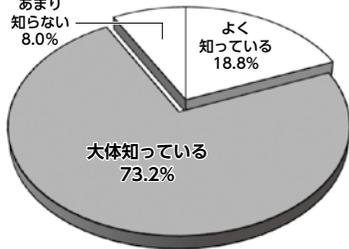


### 地理知識に対する評価

「大体知っているが七三・二%」

地理知識(道路情報、建物等)に対する評価は、「大体知っている」七三・二%、「よく知っている」一八・八%となっており九二・〇%が概ね良い評価となっています。なお、前年と較べて「よく知っている」は二・八ポイント減少、「あまり知らない」も〇・七ポイント減少しています。

地理知識に対する評価

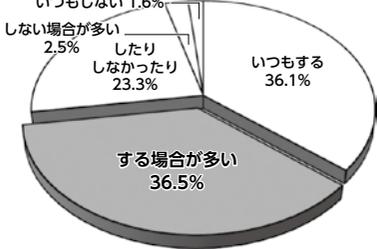


### 乗車時の返事に対する評価

「する 경우가多いが三六・五%」

乗車時の返事は、「する 경우가多い」三六・五%と最も多く、次いで「いつもする」三六・一%となっており良い評価「いつもする・する 경우가多い」は併せて七二・六%と悪い評価「しない場合が多い・いつもしない」の四・二%を六八・五ポイント上回っています。なお、前年は、「いつもする」が三七・七%で最も多くなっていました。

返事に対する評価

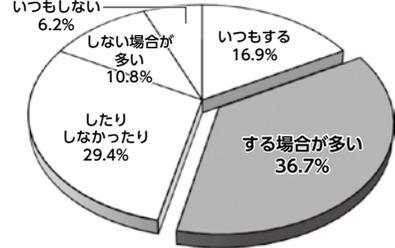


### 忘れ物に対する注意の評価

「する 경우가多いが三六・七%」

降車時の忘れ物に対する声掛け等の注意は、「する 경우가多い」が三六・七%で最も多く、良い評価「いつもする・する 경우가多い」は併せて五三・六%と悪い評価「しない場合が多い・いつもしない」の一七・〇%を三六・六ポイント上回っています。なお、前年と較べて「いつもする」は四・一ポイント減少し、「いつもしない」は一・五ポイント増加しています。

忘れ物に対する評価

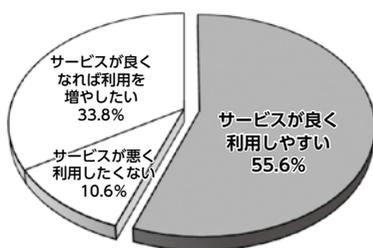


### 近距離利用時のタクシーの感想

「サービスが良く利用しやすいが五五・六%」

近距離利用時の感想は、「サービスが良く利用しやすい」が五五・六%と最も多くなっています。なお、前年と較べて「サービスが悪く利用したくない」は、二・六ポイント増加しています。

近距離利用時の感想

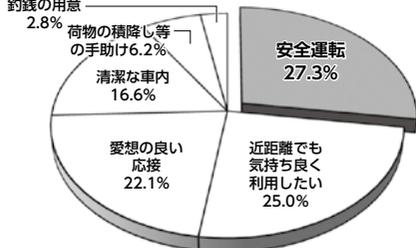


### 最も希望されるサービス

「安全運転が二七・三%」

最も希望されるサービスは、「安全運転(二七・三%)」次いで「近距離でも気持ち良く利用したい(二五・〇%)」。「愛想の良い応接(二二・一%)」の順となっています。なお、前年と較べて「近距離でも気持ち良く利用したい」で一・七ポイント減少し、「愛想の良い応接」で一・九ポイント増加しています。

最も希望されるサービス



# 指導主任者(補助者)研修会を開催

平成二十九年二月二日(木)に、当センター主催の平成二十八年年度指導主任者(補助者)研修会を多数の事業者様のご参加をいただき開催しました。



指導主任者(補助者)研修会

研修会は、例年、行政の担当官や学識経験者を招請しご講演をいただき、指導主任者の日常の業務の参考にしてい

ただくために当センターが開催しているものです。

当日は、当センター田村専務理事の開講挨拶に続いて、近畿運輸局・井上大阪運輸支局長よりご講演いただきました。その後、一般社団法人日本タクシー協会・宇野山康代氏よりご講演をいただきました。受講者は、終始熱心に聴講され、有意義な研修会となりました。

一、開催日時  
平成二十九年二月二日(木)  
一三時三〇分から  
一六時〇〇分まで

# 運転者さんありがとう!

乗客に対する親切

成人式に出席し、羽目を外して泥酔してしまい、男性三人でアメリカ村からタクシーに乗車しようとした。

しかし、私達が泥酔している為、なかなか乗車させてくれず困っていたところ、親切な運転者さんが停まって乗車させてくれました。

その際、泥酔していた私達の体調を気遣っていただき、メーターを入れずに一〇分程待って発進してく

感謝の申告の紹介

ございました。

また、私が車内で嘔吐してシートを汚してしまいました。運転者さんは嫌な顔一つせずに親切丁寧に介抱していただき目的地まで送って下さいました。

私がシートを汚したので、その後営業に支障が出たと思うと申し訳ない気持ちでいっぱいですが、私達のことを気遣い、親切にしてくださった運転者さんには本当に感謝しています。

仲川交通 萩原 敦司さん

二、開催場所  
大阪府社会福祉会館  
三、受講者数  
一三九名(九三社)

四、講演内容  
(1)「安全・安心な輸送サービス提供のために」  
近畿運輸局大阪運輸支局長 井上 景之氏



(2)「タクシー革命の主人公はあなた」  
\*信頼されるマナー&コミュニケーション\*  
○一般社団法人日本タクシー協会・宇野山康代氏よりご講演をいただきました。受講者は、終始熱心に聴講され、有意義な研修会となりました。



宇野山 康代氏

# 車線規制のお知らせ

※ヒルトンホテル(北)乗場

この度、「阪神梅田駅改良(西換気塔)工事」の工事着手するため、平成二十九年三月から、大阪第一生命ビル前、大阪市道南北線において夜間、西向き三車線の内二車線の車線規制が行われます。

乗場付近を通行する際は、工事車両への注意を、また、乗場に入る場合は、現場誘導員の指示に従っていただきますようお願いいたします。

①タクシー乗場  
ヒルトンホテル(北)  
大阪市北区梅田二丁目八

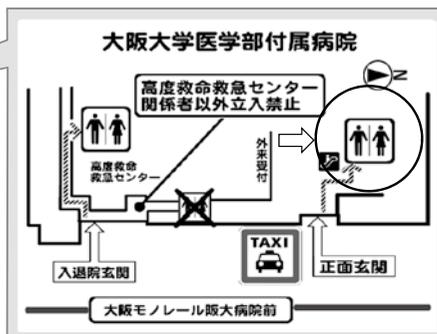
# 乗場施設の適切な利用のお願い

大阪大学医学部付属病院(吹田市)からのお願い

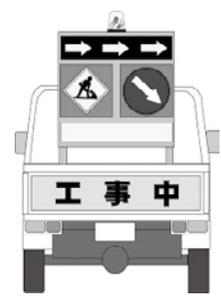
大阪大学医学部付属病院におけるタクシー乗場においては、多くの運転者さんが適正な運用に口頃から心掛けていただき誠にありがとうございます。

この度、病院関係者から「正面玄関奥のエスカレータ横のトイレにおいて、洗面台で車の雑巾を洗い、手を乾燥させるためのジェット乾燥機で雑巾を乾かすため乾燥機が黒く変色し、使用できない。また、患者さんが並ぶトイレの列に、洗面台を使うと割り込んでいる。マナーが大変悪いので厳しく対応してほしい。」との苦情申告がありました。病院という施設の性格上からも、このような行為は厳に慎んでいただき、社会的ルールを遵守していただきますようお願いいたします。

また、この乗場においては、以前から近距離利用のお客様からの苦情や、無断で使用不可のトイレを使うなどのマナー違反が見られることから引き続き適正な乗場施設等の運用にご協力いただきますようお願いいたします。



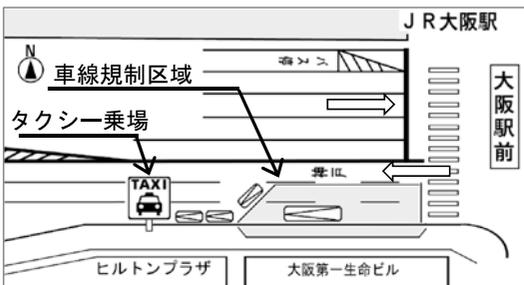
住所:吹田市山田丘2番15号



②工事期間  
平成二十九年三月一日(水)～平成二十九年十一月末まで  
深夜0時から6時まで

③備考

昼間も工事は行われますが、車線に影響はありません。また、工事内容によっては、交通規制時間が早まる場合があります。



ヒルトンホテル(北)タクシー乗場

# JR新大阪駅のタクシー乗場等S/T/Sの処理について

JR新大阪駅は訪日外国人をはじめとする来阪者の玄関口として多数のお客様がタクシーを利用する乗場ともなっています。

この度、JR西日本から、「タクシー乗場付近の車両の誘導のために設置している植栽ポット(プランター)に日用的なゴミや、自動車関連用品が捨てられている。」との苦情がありました。

大阪の玄関口として、タクシー利用者はもちろん、駅利用者の方々に清潔な乗場施設等の提供にご協力いただけますよう、また、公共交通機関の一員として、マナーを遵守



JR新大阪駅3階タクシー乗場図

いただきますよう、今後とも、ゴミ等はご自身で持ち帰り処理していただきますようご協力をお願いします。

# タクシーに関するアンケート調査「意見・感想」(前編)

【要望等を含むご意見】

・降車時には必ずシートを出して欲しい。  
・近距離の場合は、利用をためらってしまいます。乗車拒否や、不機嫌になったという話を聞いたことがあるからだと思います。

・雨の日小さなスーツケースで乗車した時、座席に持ち込むと怒鳴られた。トランクも開けてくれなかったのにシートが汚れたと、乗っている間、ずっと文句を言われた。たまにカーナビに頼って道を知らないドライバーがいる。運転者が客待ちの時に吸っている禁煙車のタバコ臭い。運転者が客待ちの時に吸っている。シートベルトのバックルがない車両がある。始業点検やっていないのは、頭髪・服装にも清潔感が欲しい。

・サービス向上を意識してか、とてもよく話をされる方が多く感じます。適度がいいです。

【好意的な感想等】

・最近のドライバーさんは運転が優しくサービスも良い。  
・急いでいるとき裏道に詳しい運転者さんは頼りになります。また、車中の居心地は運転者さんにより個人差があるため安心できる方はまた利用したくなります。

・足が不自由なので今回スーツケース込みで利用しました。運転者さん自身も足が不自由なのに出入れを手伝ってくれて、頭が下がりました。  
・一度、乗車する前か後にアクセサリーを無くしていることに気付いたことがあって、それを伝えると、運転者さんが一緒になって探してくれた。結局見つからなかったけど、とても親切な方でした。会社は覚えていないけど、何か会社をアピールしないともったいない。  
・気持ちの良い対応をしてくれると一日の疲れが取れる気がします。