IV－５

タクシーのサービスと役割について

北海道大学工学部　正会員　萩　原　　亨
同　　上　　正会員　加　来　照　俊

１．はじめに

最近、いろいろな面で交通機関のサービスの質が問われ、また問題が起きつつある。そのなかで公共交通機関の一つであるタクシーのサービスがある。タクシー利用者からみたタクシーのサービスと役割についてアンケート調査を行った結果について報告する。

調査内容の概略は、利用者が現在のタクシーのサービスをどのようにみているか、どのようなサービスを要求しているか、タクシー輸送をどのように考えているかなどについてである。聞き取りによるアンケート調査と配布によるものの２通りで調査を行った。

また、サービスの提供側から見たタクシーのサービスについて、利用者に実施したものと同じ内容の調査をタクシー乗務員に対して行った。調査総数は、聞き取りによる利用者の回答が738件、配布による利用者の回答が1,026件（回収率72%）、タクシー乗務員の回答が483件である。

２．アンケート調査の内容と方法

２．１　利用者へのアンケート

タクシーのサービスと役割に関する利用者の意識を調査することを目的として、アンケートを作成した。最初に利用者の属性と実際にタクシーに乗車したときの状況とそのときの接客態度について質問した。さらに、タクシーのサービス全般についての設問を用意した。最後に、タクシーの交通機関としての役割について質問した。

調査方法として、街頭でタクシーから降りた利用者にその場で聞き取る調査と札幌市内の官庁・会社・協会等への配布調査の２つを用いた。聞き取り調査から、738件の回答を得る事ができた。一方、配布調査として、50団体に1,418枚のアンケート用紙を配布し、1,026件の回答を得た。聞き取り調査と配布調査による回答の違いを調べるために、クロス集計を行ったが、大きな違いは見られなかった。

２．２　乗務員へのアンケート

タクシーのサービスと役割に関する乗務員の意識を調査することを目的として、利用者へのアンケートと同様の内容のものを作成した。ほとんどの設問は、利用者の設問と同じ内容になっており、両者の意識の違いを分析できるようになっている。利用者のマナーに関する設問には、直接意見を記述する形式とした。

札幌市内のタクシー会社57社を対象に、アンケート用紙を485件配布し、483件の回答を回収した。

３．利用者へのアンケートの集計結果

利用者から回収したアンケートの回答を集計した結果について示す。有効回答数は1,764件である。回答者の男性と女性は、ほぼ半々であった。年齢構成にも極端な偏りはなかった。

３．１　設問の単純集計結果

アンケートの設問の回答を単純集計した結果を示す。図の「???」の凡例は無効回答を意味する。また、図中に記入されている数値は、件数である。

タクシー乗務員の運転について実車の体験から調査した。急ブレーキ、急ハンドル、急加速があったとした回答は何れの場合も10%以下であった。運転全体の評価でも「乱暴」とした回答は4%であったのに対し、「慎重」とした回答は17%であった。

A Research on the Actual State of the Service and the Role in the Taxi Transit
by Toru Hagiwara and Terutoshi Kaku

実車したときのサービス全体の評価について質問した。図1にその結果を示す。接客態度全体の価は、「良い」と「やや良い」で42%、「やや悪い」と「悪い」で10%となった。

タクシーのサービス（最近のサービス、他都市との比較、乗務員の対応、近距離乗車時のサービス）に関する全般的な評価を設問にして調査を行った結果を図2に示す。

最近のタクシー・サービスについては、「よくなった」とした回答は32%、「悪くなった」とした回答は8%であった。他都市のタクシーと札幌のタクシーの比較では、「良い」とした回答が24%、「悪い」とした回答が20%で、ほぼ等しかった。東京を筆頭に札幌より大きな都市での体験と比較した利用者には評判がよく、道内の都市等のタクシーとの比較からは低く評価されていた。次に、一般的な乗務員の応対について質問したところ、「よい」とした回答は25%、「悪い」は7%であった。乗車距離が短い時にいやな思いをしたことがあるかどうかについての設問では、「よくある」とした回答が12%、「時々ある」が40%となった。

タクシー乗り場について質問した結果を、図3に示す。タクシー乗り場の利用頻度については、「よくある」が30%、「時々ある」が58%、「ない」が10%であった。乗り場の数については「少ない」とした回答が37%に対して「多い」は3%となった。次に、乗り場の場所についてであるが、地下鉄の出入口付近に必要かとの問に対して78%が必要と答えていた。乗り場が地下鉄の出入口から離れたところにあったときにそこまで歩くかとの問に対して、51%が歩くと答えていた。

しかし、同様の質問を乗務員にしたところ、84%の乗務員が利用者は歩かないと答えていた。また、聞き取り調査の中で、タクシー乗り場までの間にタクシーを拾えなければそこまで歩くとした回答も多かった。

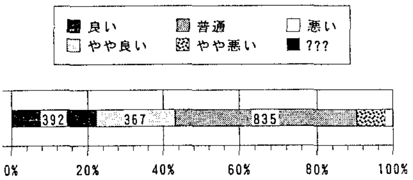


図1　実車したときの感想

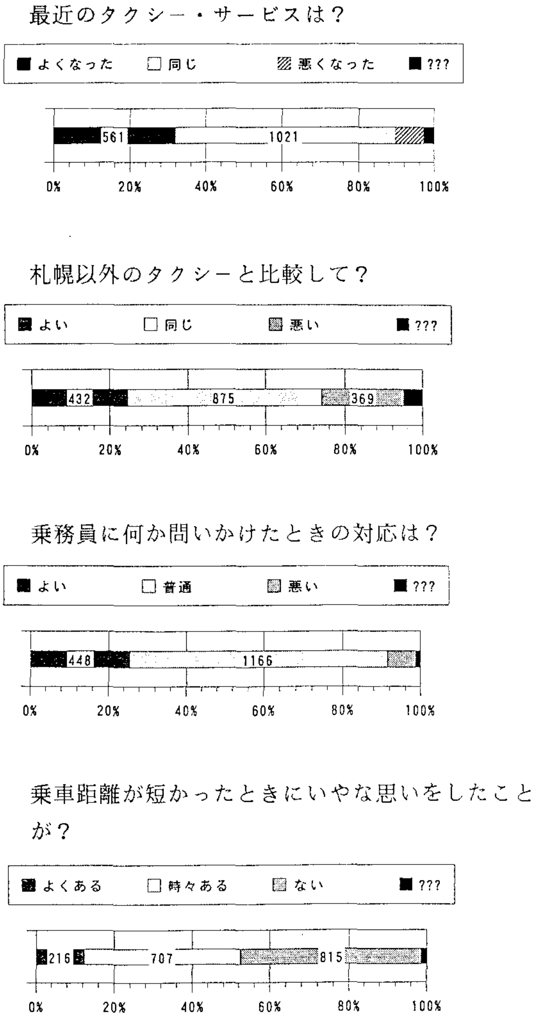


図2　タクシー・サービス全般について

タクシーの交通機関としての役割について質問した結果を図4に示す。タクシーを公共交通機関と考えていた利用者は62%であった。それに対して、道路のタクシー優先利用については48%が「優先してもよい」と答えていた。公共交通機関とは、不特定多数の者が利用できる交通機関を指す一般的な用語である。具体的には、鉄道、バス、タクシー、航空機、船舶等を意味する。

3．2　利用者からの意見

アンケートの最後にタクシー利用者としての意見を求めたところ、210人の回答者からいろいろな意見が寄せられた。この中で同じと考えられる意見をまとめると、接客態度に関する指摘が多く、会社によってあるいは乗務員によって差があるとする意見が多かった。運転に対する意見としては、交通規則の遵守に関する指摘が多かった。運賃についての意見は以外と少なく、料金が高いとする意見以外に、遠距離料金の逓減や時間別の料金体系の設定等についての意見も寄せられていた。

3．3　利用者へのアンケートのクロス集計

タクシー・サービス全般、タクシー乗り場、タクシーの交通機関としての役割についての設問を回答者の属性別に集計した。

最初に、性別による集計を行った。公共交通機関についての設問で、もっとも大きな差が見られた。タクシーが公共交通機関であると答えた回答は、男性で68%、女性で54%であった。

次に、年齢別による集計を行った。その一部の結果を図5に示す。最近のタクシー・サービスの評価の問に対して、50才以上の回答者の40%が「良くなった」と答えていた。30-49の年代で、タクシー乗り場まで「歩かない」とする意見が最も多かった。また、年齢が高いほとタクシーは公共交通機関であるとする回答が多かった。

最後に、タクシーの利用頻度別に集計した。利用頻度が高いほど、タクシー乗り場まで「歩かない」、タクシーは公共交通機関であると「思う」、とする回答が多かった。

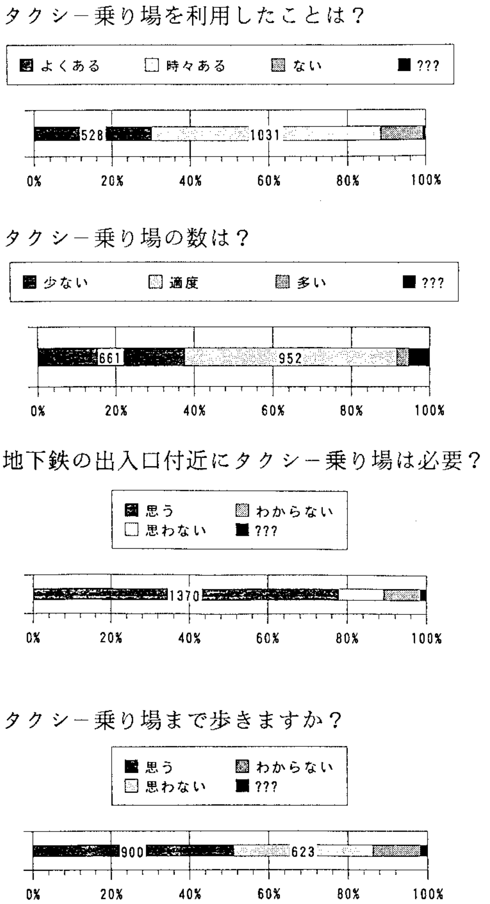


図3　タクシー乗り場について

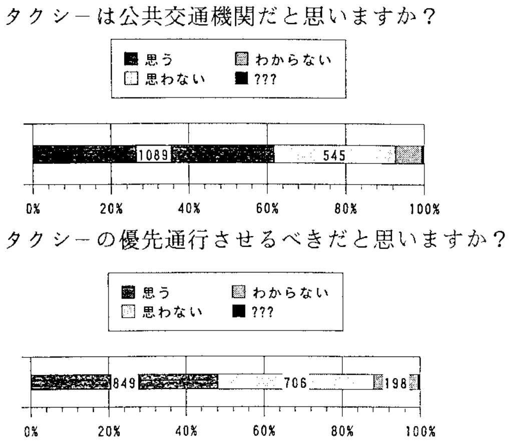


図4　タクシーの輸送機関としての役割について

4．乗務員へのアンケートの集計結果

本調査では、利用者からの意見のみではなく、乗務員に対してもタクシーのサービスについてアンケート調査を行った。回収した有効回答数は483件であった。女性の乗務員からの回答は7件であった。40才以上の回答者が80%であった。タクシー乗務の経験年数が10年以上の回答者が64%を占めていた。

4．1　設問の単純集計結果

アンケートの設問の回答を単純集計した結果を示す。図中の「???」の凡例は無効回答を意味する。また、図中に記入されている数値は、件数である。

タクシーの交通機関としての役割について質問した結果を図6に示す。タクシーを公共交通機関と「思う」とした回答は88%になった。また、利用者がタクシーを公共交通機関と考えてるかどうかについて質問したところ、「考えている」とした回答は61%であった。タクシーの交通機関としての役割が将来高まるかについて質問したところ、60%の回答者が「思う」と答えた。タクシーの優先通行については、ほぼ全員が賛成していた。

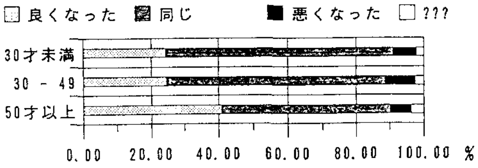
タクシーのサービス全般について質問した結果を、図7に示す。最近のタクシー・サービスについて質問したところ、「良くなった」とした回答は86%であった。タクシー会社間のサービスの違いについては、51%が「大きい」と答えていた。

タクシーの乗降場についての結果を、図8に示す。タクシー乗り場が「少ない」とした回答は63%であった。タクシー乗り場が「もっと必要」とした回答は97%、「降り場」が必要とした回答は84%であった。利用者が地下鉄の出入口から離れたタクシー乗り場まで歩くかどうかについて質問したところ、84%の回答者が「歩かない」を選んだ。

4．2　利用者のマナーについて

最後に、利用者のマナーについての具体例と、守ってもらいたい最低限のマナーについて記述された意見をまとめた。マナーが悪い利用者の具体例として、行き先についてが116件、酔っぱらいが113件、交通規則についてが94件、ゴミについ

最近のタクシー・サービスは？



タクシー乗り場まで歩きますか？

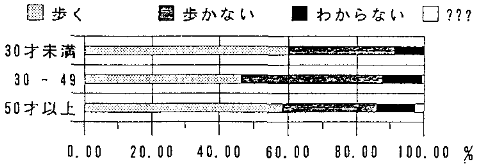
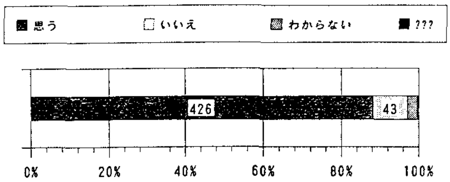
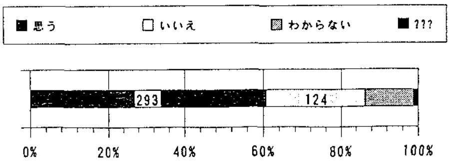


図5　年齢別のアンケートの集計

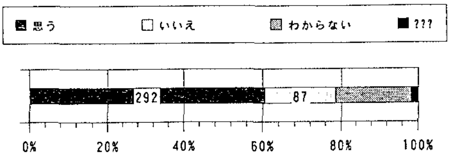
タクシーは公共交通機関だと思いますか？



利用者はタクシーを公共交通機関だと考えていると思いますか？



タクシーの役割は将来高まると思いますか？



タクシーを朝夕に優先通行させるべきだと思いますか？

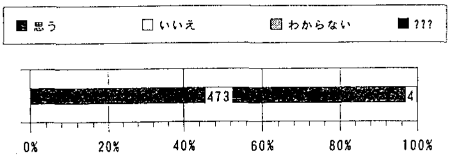


図6　タクシーの輸送機関としての役割について

てが65件、子供のしつけについてが58件であり、多かった。次に、守ってもらいたいマナーについてまとめた。走行の指示に関してが最も多く226件、車内のエチケットについてが122件、乗車中の態度についてが81件の順になっていた。

5．利用者の意識と乗務員の意識の比較

サービス全般に関する設問について利用者側と乗務員側とから比較した。最近のタクシー・サービスについては、「良くなった」とした回答は、利用者側で32%、乗務員側で86%であった。表1に示すように近距離客に対するサービスは、利用者側で嫌な思いをすることが「よくある」と「ときどきある」とした回答が50%を越えるのに対して、乗務員側で「変わらない」とする回答が92%であった。

タクシー乗り場についての意見を比較した結果を、図9に示す。タクシー乗り場の数については、利用者側の回答で37%、乗務員側の回答で63%が「少ない」としていた。地下鉄の出入口付近にタクシーの乗り場は必要かどうかについて質問したところ、利用者側の回答の77%、乗務員側の回答の97%が「必要」を選んでいた。地下鉄の出入口から少し離れたところにタクシー乗り場があったときそこまで利用者が歩くかどうかについて質問したところ、利用者側の回答で35%、乗務員側の回答で84%が「歩かない」としていた。

最後に、タクシーの交通機関としての役割について比較した結果を、図１０に示す。タクシーが公共交通機関であるかどうかについては、利用者側が62%、乗務員側が88%の回答者が「はい」としていた。また、乗務員側に利用者がタクシーを公共交通機関として考えているかどうかについて質問したところ、61%の乗務員が「はい」と答えていた。タクシーの優先通行についても、50%の利用者とほぼ100%の乗務員が支持していた。

6．まとめ

本調査の結果から、ひとことで言うとタクシ

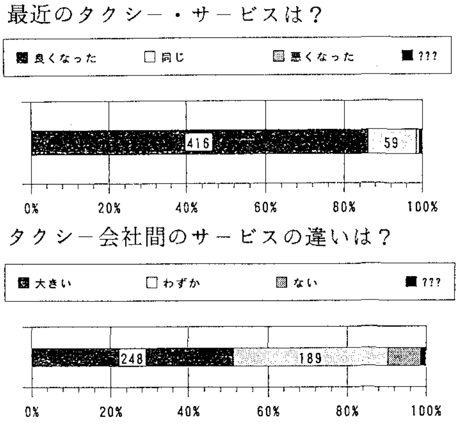


図7　タクシー・サービス全般について

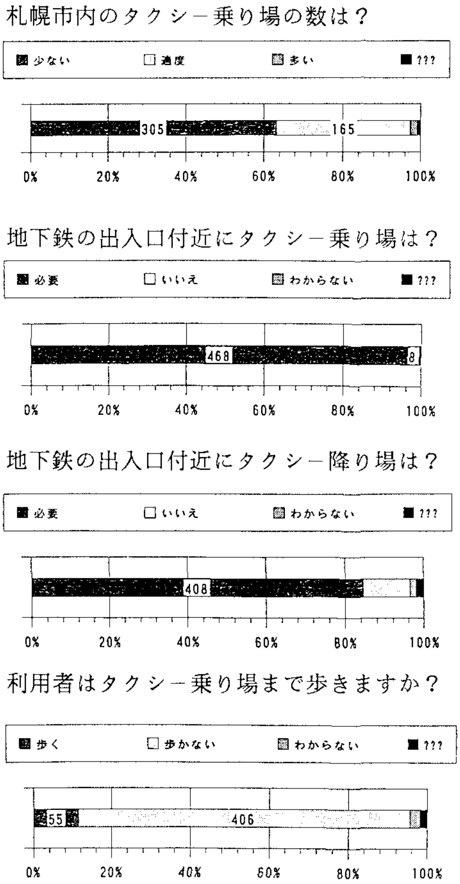


図8　札幌のタクシー乗降場について

ー・サービスに対して利用者は以前に比較して評価していた。また、交通機関としての重要性に比べて社会的な認識が低く、都市内輸送機関として改善されるべき余地が多いと言えた。以下に、本調査から得られた主な結果を列記する。

・利用者は、タクシーの運転は慎重であると評価していた。

・乗車体験からタクシー・サービスを良いとした利用者が42%であったのに対して悪いとした利用者は10%であり、利用者の評価は高かった。利用者の評価に与える要因として乗務員の言葉使いの影響が大きかった。一方、近距離利用者に対する接客態度は低レベルであった。

・最近のタクシー・サービスは以前に比べて良くなっていると評価された。特に、年長者にこの傾向が強かった。一般的にタクシーのサービスに感じる評価も、悪いは7%に過ぎなかった。ただし、タクシー業界のイメージは低かった。

・タクシー乗り場については、利用者も乗務員も現在よりもっと設置すべきだと答えていた。しかし、タクシー乗り場まで利用者の歩く距離が長い場合、その設置効果はかなり低くなると言えた。

また、タクシー乗降場についてのアンケートは具体的な内容を含んでいないので推定になるが、今後バス乗降場と同じウェイトで地下鉄駅付近等に設置する必要があると考えられよう。

・60%の利用者がタクシーを公共交通機関であると考えていたが、この値は低いと言えよう。なぜなら、平成2年度の道運輸局の資料からタクシーの輸送量をみると、タクシー全体で1日当たり約30万人を毎日輸送しているからである。この数値の大きさは、札幌市の地下鉄の60万、市営バスの20万と比較するとよくわかる。

最後になりますが、本調査を進めるにあたって、(社)札幌乗用自動車協会の方々、またアンケート調査にお答えいただいた多くの方々の御協力を得た。ここに記して感謝の意を表する。

表1　近距離客のサービス

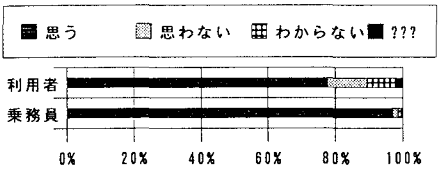
乗車距離が短かったとき嫌な思いをしたことがありますか

		利用者
選択枝	よくある	12.24 %
	時々ある	40.08 %
	ない	46.20 %
???		1.47 %
回答数		1,764 件

近距離客の応対について

		乗務員
選択	変わらない	91.72 %
	悪くなる	7.45 %
???		0.83 %
回答数		483 件

タクシー乗り場の設置について



タクシー乗り場まで歩くかどうかについて

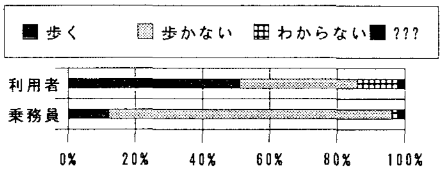


図9　利用者と乗務員とから見たタクシー乗り場について

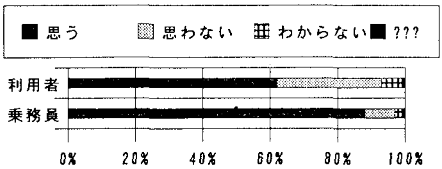


図10　タクシーは公共交通機関であるかどうかについて

参考文献

北海道運輸局、旅客輸送動向連絡会資料、平成3年