

**登録運転者数・運転者証交付数
事業者乗務証交付数**
(東京23区・武蔵野市及び三鷹市)

令和6年7月末現在

| 項目 | 人数 | 平均年齢 |
|---------------|----------------|-------|
| 登録運転者数(法人) | 63,270(2,254)人 | 56.7歳 |
| 運転者証交付数(法人) | 52,781(1,715)人 | 56.4歳 |
| 事業者乗務証交付数(個人) | 8,928(73)人 | 64.1歳 |

※()内の数字は女性の人数を示す



2024年9月号 No. 644

公益財団法人 東京タクシーセンター
〒136-0076 東京都江東区南砂7丁目3番3号
TEL 03(3648)5131(代表) FAX. 03(3648)5523
ホームページアドレス <https://www.tokyo-tc.or.jp/>

編集発行人 専務理事 小松 和則

令和6年9月1日発行

センターニュースQR



◆令和5年度タクシー利用者モニター調査 集計結果◆

タクシー利用者モニター

タクシーセンターでは、タクシーサービスの改善と利用者の利便向上を図るため、毎年、一般公募などにより200名をタクシー利用者モニターとして委嘱し、タクシー利用時の接客態度や状況などを通報いただいております。

この度、令和5年度の調査結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

集計期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

通報件数

通報件数 2,662件

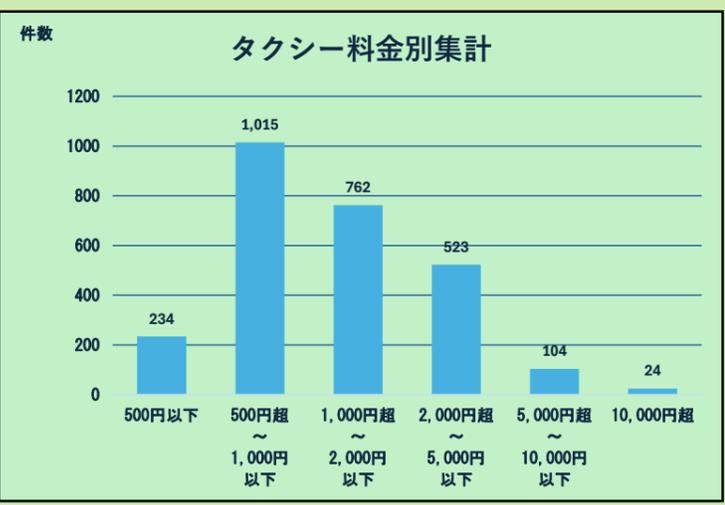
内訳は法人タクシーに関するものが2,356件、個人タクシーに関するものが306件で、昨年度と比べると349件の減少となりました。



調査結果

○タクシー料金別の集計

料金別では「500円超～1000円以下」の利用が1,015件(38.1%)で最も多く、次いで「1,000円超～2,000円以下」が762件(28.6%)、「2,000円超～5,000円以下」が523件(19.7%)、「5000円以下」が104件(3.9%)、「10,000円超」が24件(0.9%)となっており、料金別の比率は、ほぼ前年度と同じとなっており、2,000円以下の利用が全体の75.5%を占めることとなりました。



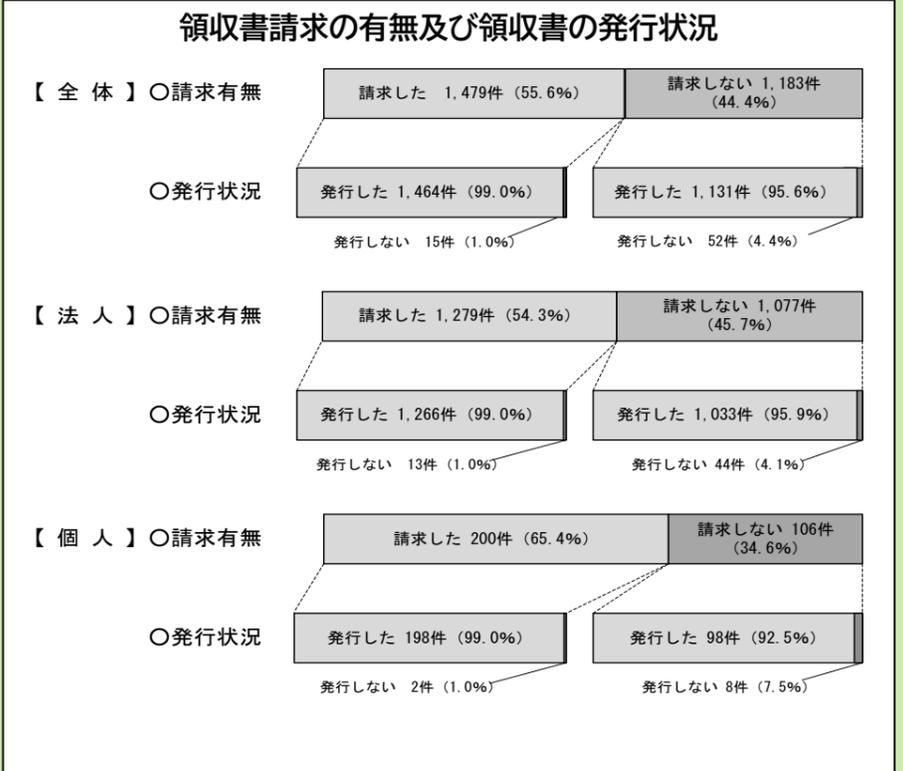
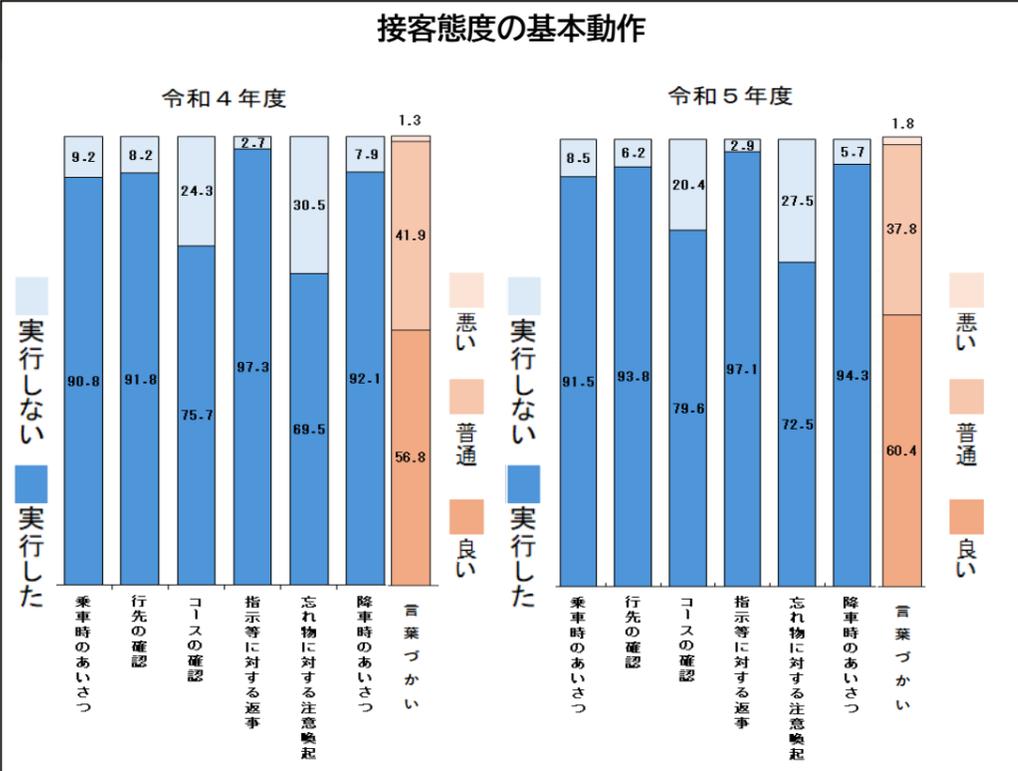
○領収書の発行状況

領収書については、全体の2,595件(97.5%)が発行されています。領収書は請求されなくても必ずお渡しするものと考えて、機械の不具合などで発行できないことなどがないように、気をつけてください。



○接客態度の基本動作の実行

接客態度の基本動作については、「指示に対する返事」が昨年より0.2ポイントの減少となった以外、すべての項目において上回る結果となりました。特に「コースの確認」については3.9ポイント増加しております。また、「言葉づかい」については「良い」が3.6ポイント増加しております。



【特記事項の通報内訳】

Table with 3 columns: 項目, 令和5年度 記入件数, 比率. Rows include 接客態度関係 (796件, 61.6%), 地理知識関係 (115件, 8.9%), etc.

寄せられた通報のうち、特記事項としてタクシーに関する意見・要望を寄せていただいています。令和5年度は2,662件の通報件数のうち、1,291件の特記事項が寄せられました。その中の一部をご紹介します。

意見・要望の内容

◎ 良い評価



雨の中の迎車でしたが、傘をさし車内まで迎え入れてくれました。またベビーカーをトランクに積む際も、都度丁寧に声掛けいただきました。交通状況や地理の知識も豊富で、最善のルートを提案してくださりとても助かりました。到着後もベビーカーをすくに出してくださり、小さい子供がいて少しもたついてしまったのですが優しくお声がけいただき嬉しかったです。ホスピタリティがとても高く本当に感動しました。

◆ 悪い評価



これまでの乗車経験で間違いなく最悪の運転者でした。まず、行き先をいうと「分からない」と言いながら走っています。「分からないのに走っているのですか」というと、「適当に走っている」と答えました。「くそ」とか汚い言葉使用なので「そんな言葉使いますのですか」というと、少し気分を害したようでした。極めつけは、私が降りるやいなやドアを閉めて確認もろくにせずカバンが一部挟まれて危うく事故になるところでした。事故になる一歩手前です。こんな危険なタクシーがあるのでしょいか。

その他の意見

ひとりでボソボソと呟いてらっしゃるな...と思つたら、どうやら安全確認・動作確認のようでした。バスや電車で指差し確認を見たことがあります。タクシーでは初めてお目にかかり驚きました。プロ意識の高い運転者の運転、安心して身を委ねることができました。

「良い」「悪い」の評価については、その多くが接客の基本動作に係るものです。お客様に対する思いやりや気配りを心掛けて、「良い」評価をいただけるよう基本動作の励行をお願いします。

「外国人旅客接客研修」の開催について

外国人旅客接客研修の申込受付については、定員を超える申込みがあった場合は抽選とさせていただきます。事業者からの申込みにて受付けますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部までお申込みください。

Table with 4 columns: 実施日, 10月4日(金), 10月16日(水), 10月31日(木). Rows include 8:30~12:00, 13:00~16:30, and 申込受付期間.

【定員】30名(受付時に10名に達しない場合は、中止といたします)
【研修費用】4,120円(税込)

講師を事業者に派遣して研修を行う「認定外国人旅客接客研修(英語初級・中級・上級、中国語)」も実施しています。詳細についてはセンターホームページでご確認ください。

【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

ホームページから予約できるようにしました



羽田空港車両末尾番号による入構規制の一時解除について

繁忙期におけるタクシーの供給不足を緩和するため、羽田空港第1~第4タクシー乗り場に入構する車両の末尾番号奇数・偶数による入構規制を一時解除いたします。

期間 令和6年9月14日(土)午前8時から令和6年9月23日(月)
東京タクシーセンター指導員による国内線配車業務終了までの間。

タクシー乗り場管理運営委員会
【問合せ先】(公財)東京タクシーセンター
指導部 TEL 03-3648-2155

「外国人旅客接客英語検定」の開催について

東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定の申込受付については、定員を超える申込みがあった場合は抽選とさせていただきます。受験者(本人)からの申込みにて受付けますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部までお申込みください。

Table with 2 columns: 実施日, 11月15日(金). Rows include 申込受付期間.

【検定費用】7,700円(税込) 【検定会場】東京タクシーセンター

【定員】25名(受付時に10名に達しない場合は、中止といたします)

【受験資格】「外国人旅客接客研修(英語上級)」及びタクシーセンター又は全国福祉輸送サービス協会認定事業者の「ユニバーサルドライバー研修」を修了した東京指定地域(特別区、武蔵野市及び三鷹市)の登録タクシー運転者(法人・個人)

ホームページから予約できるようにしました



【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

「外国人旅客接客英語検定」合格者

東京タクシーセンターでは、訪日外国人旅客に英語で接客のできるタクシー運転者の育成を目的に実施している外国人旅客接客研修の成果と接客の一層の向上を図るため『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』を実施しています。この度、令和6年7月12日に86回目、同7月26日に87回目(臨時開催3回を含む)となる同検定を実施し、併せて38名が合格されましたのでお知らせいたします。これにより、検定合格者は計1,517名となりました。

令和6年7月12日実施

Table with 3 columns: 氏名, 事業者名. Lists names and companies of candidates who passed the exam on July 12, 2024.

※敬称略五十音順

※合格者21名のうち3名につきましては本人の希望により掲載を控えさせていただきます。

令和6年7月26日実施

Table with 3 columns: 氏名, 事業者名. Lists names and companies of candidates who passed the exam on July 26, 2024.

※敬称略五十音順

※合格者17名のうち4名につきましては本人の希望により掲載を控えさせていただきます。

センターニュース10月号の発行日について

センターニュース10月号は第41回優良法人事業者表彰、第39回個人タクシー優良事業者団体表彰式に伴い、発行日を10月4日頃とさせていただきます。