

**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5年7月末現在

項目	人数	平均年齢
登録運転者数(法人)	61,255(1,982)人	57.8歳
運転者証交付数(法人)	49,394(1,425)人	57.5歳
事業者乗務証交付数(個人)	9,377(75)人	64.1歳


※()内の数字は女性の人数を示す



Tokyo Taxi Center
センターニュース

2023年9月号 No. 632

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
URL <https://www.tokyo-tc.or.jp/>
編集発行人 専務理事 久松 宏



令和5年9月1日発行
センターニュースQR



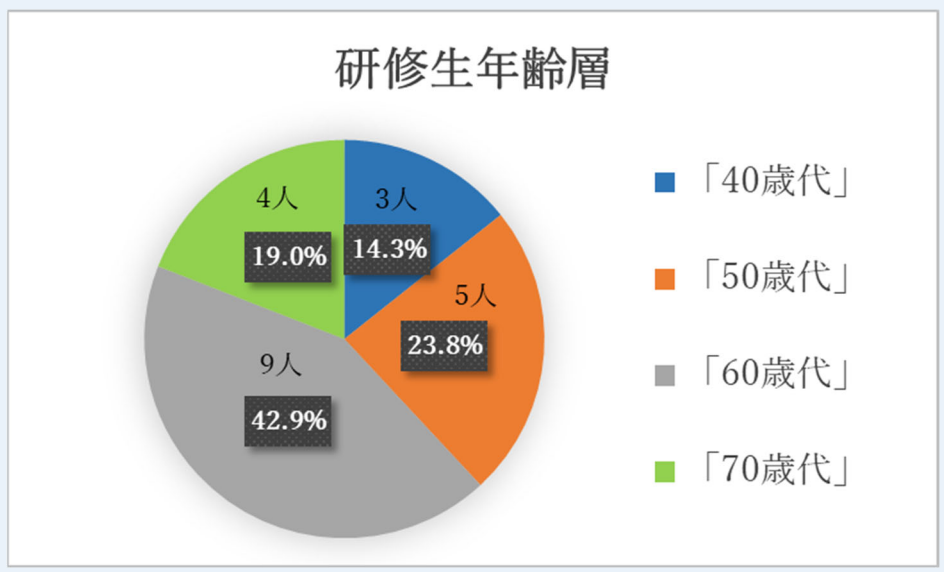
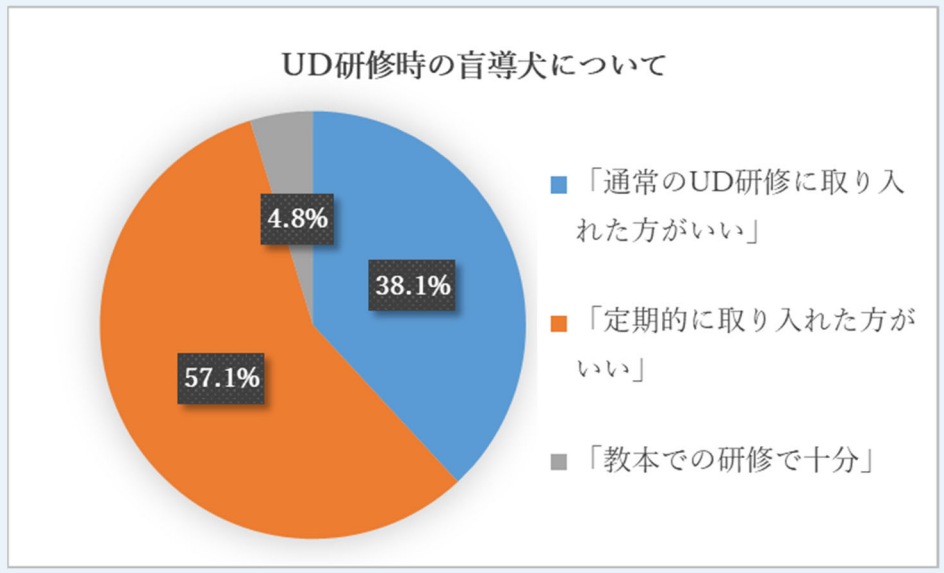
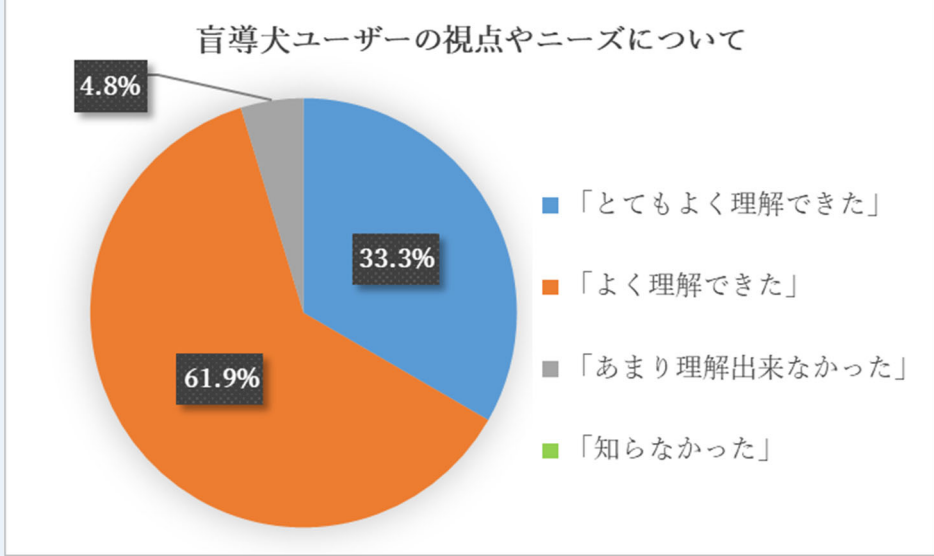
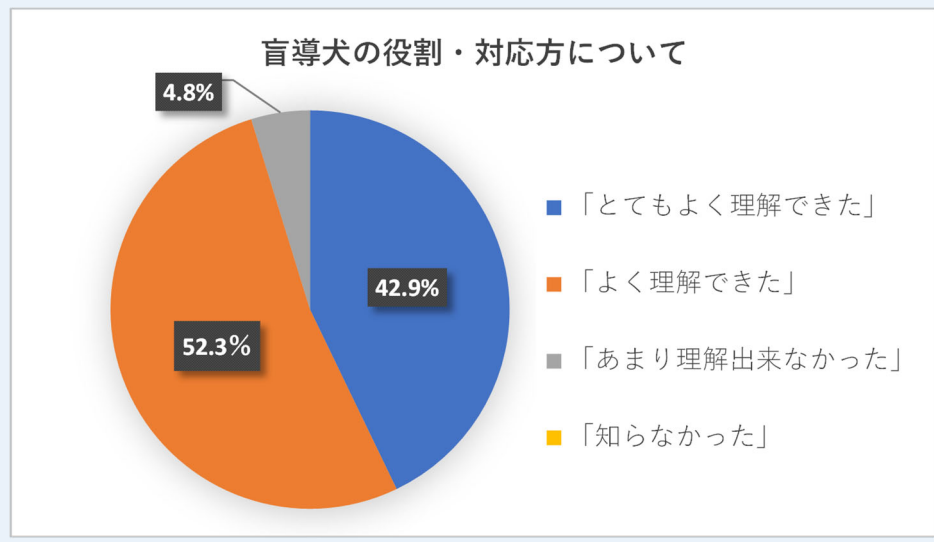
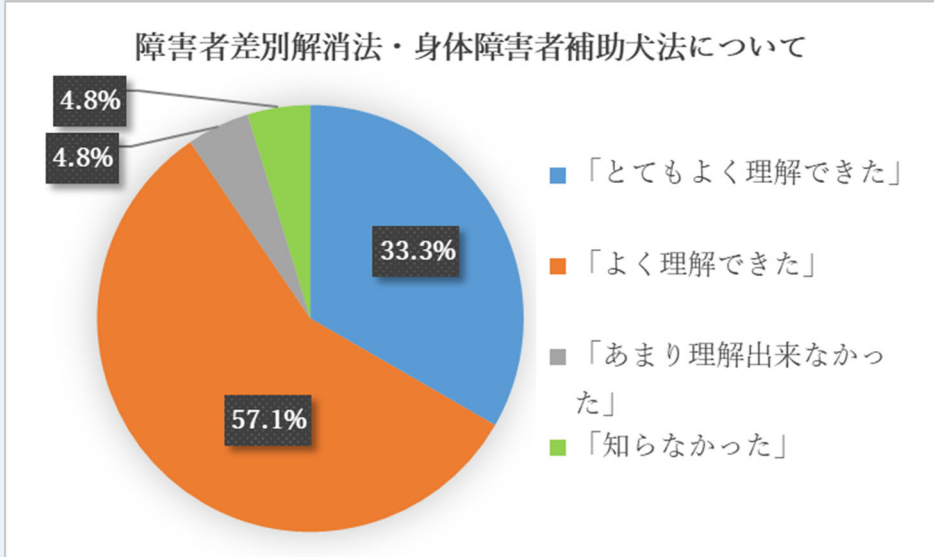
**自主UD研修における
盲導犬についてのアンケート調査結果**

東京タクシーセンターでは、タクシー運転者の資質・接客向上を目的として、自主ユニバーサルドライバー研修(以下「自主UD研修」という)を実施していますが、この度、公益財団法人日本盲導犬協会と連携して、盲導犬ユーザーが安心してタクシーを利用できる接客サービスを目指した自主UD研修を令和5年7月25日(火)に実施しました。

今後の自主UD研修において、より実践的なカリキュラムを導入するため、研修内容の充実化への一助とすることを目的とし、受講した21名にアンケート調査を実施した調査結果がまとまりましたのでお知らせします。

調査項目

- ① 障害者差別解消法・身体障害者補助犬法について
- ② 盲導犬の役割、対応方について
- ③ 盲導犬ユーザーの視点やニーズについて
- ④ UD研修時の盲導犬について
- ⑤ 研修生の年齢について
- ⑥ ご意見・ご要望について



「ご意見・ご要望について」 (21人中7名回答)

・実際に盲導犬を連れられたお客様を乗車させる機会は、今後増えていくと思われるので、研修に取り入れてもらいたい。(50歳代)

・声のかけ方や肩につかまっていたり、ご案内など、とても勉強になりました。(40歳代)

・実際に体験することでより理解が深まり、とても勉強になりました。(40歳代)

・人が多かったので、場所が狭いと感じました。(50歳代)

今後、盲導犬を取り入れた研修を取り入れた方がいいという意見が全体の約95%を占めており、また研修生からも「勉強になった」「参考になった」との声が寄せられたことをふまえて、公益財団法人日本盲導犬協会と連携を図りながら、今年度においては試行的に盲導犬を取り入れた実践的な研修を実施していきたいと考えております。

センターとしては、研修生からの意見・要望を踏まえ、更なる研修の充実化に向けて、取り組んでまいります。

◆令和4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4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4年4月1日から令和5年3月31日まで

通報件数

通報件数 3,011件

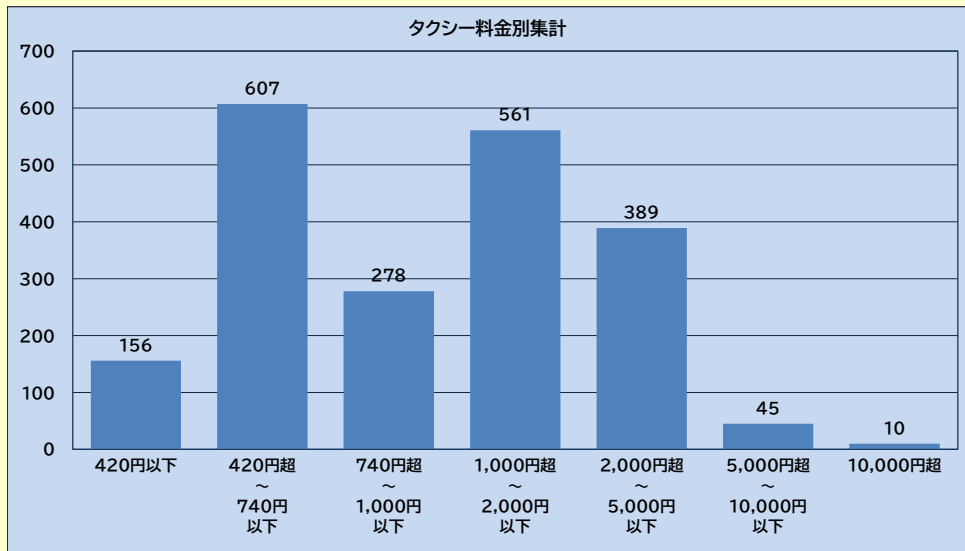
内訳は法人タクシーに関するものが2,696件、個人タクシーに関するものが315件で、昨年度と比べると166件の増加となりました。

調査結果

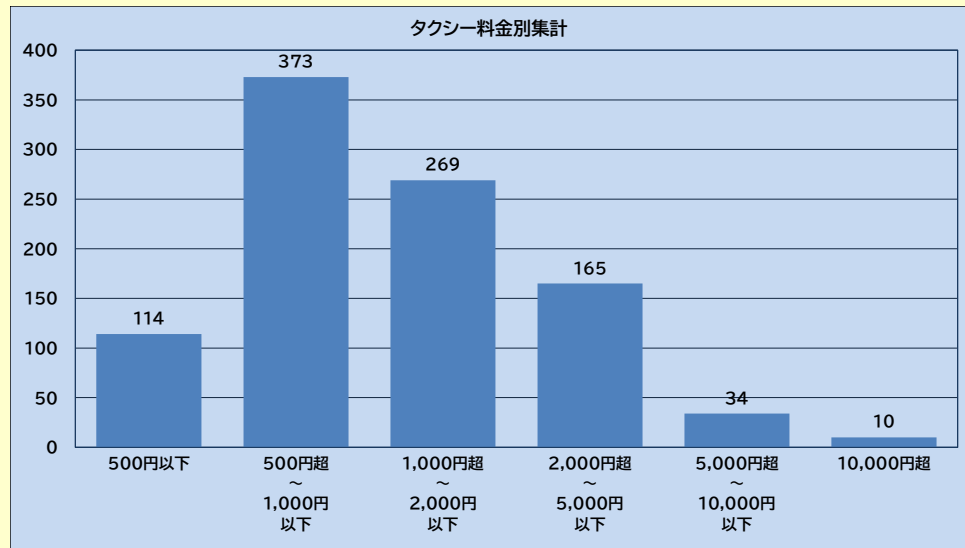
○タクシー料金別の集計

タクシー料金別については、運賃改定前までは「420円超～740円以下」の利用が607件(29.7%)で最も多く、次いで「1,000円超～2,000円以下」が561(27.4%)以下「2,000円超～5,000円以下」389件(19.0%)、「740円超～1,000円以下」278件(13.6%)となっております。

運賃改定前(令和4年11月13日まで)



運賃改定前(令和4年11月14日から)

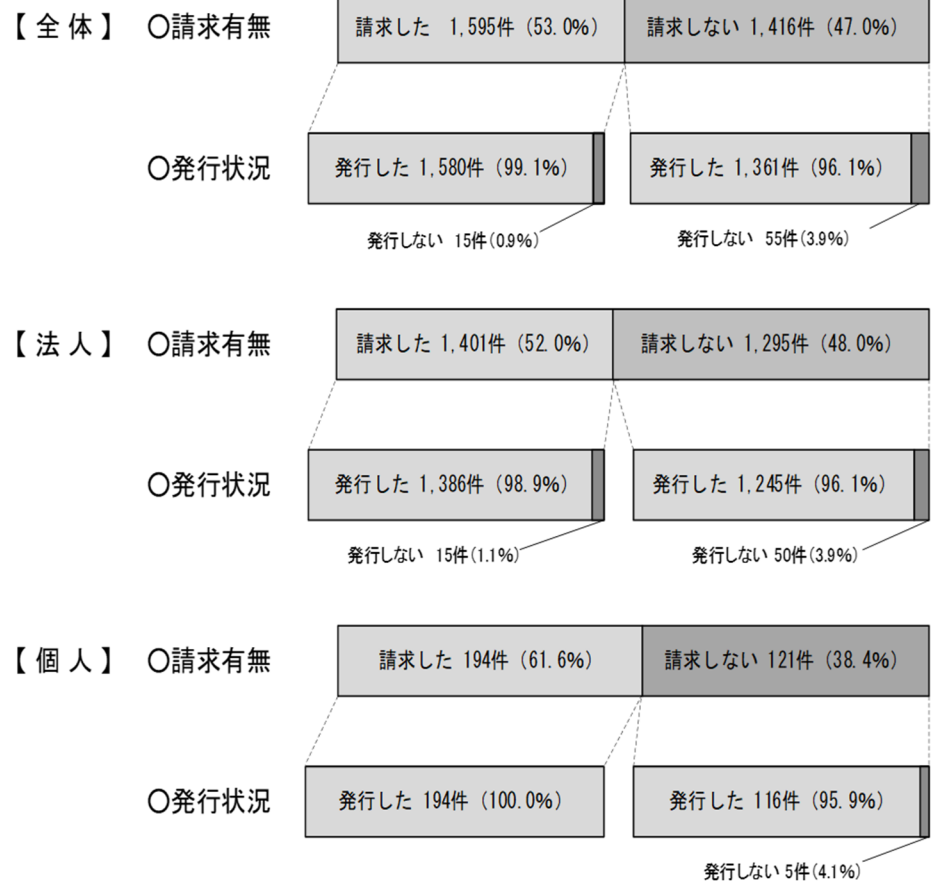


運賃改定後では「500円超～1,000円以下」の利用が373件(38.7%)で最も多く、次いで「1,000円超～2,000円以下」が269件(27.9%)以下「2,000円超～5,000円以下」165件(17.1%)、「500円以下」114件(11.8%)となっております。

○領収書の発行状況

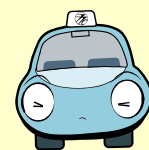
領収書については、全体の2,941件(97.7%)が発行されています。領収書は請求されなくても必ずお渡しするものと考え、機械の不具合などで発行できないことなどがないように、気をつけてください。

領収書請求の有無及び領収書の発行状況

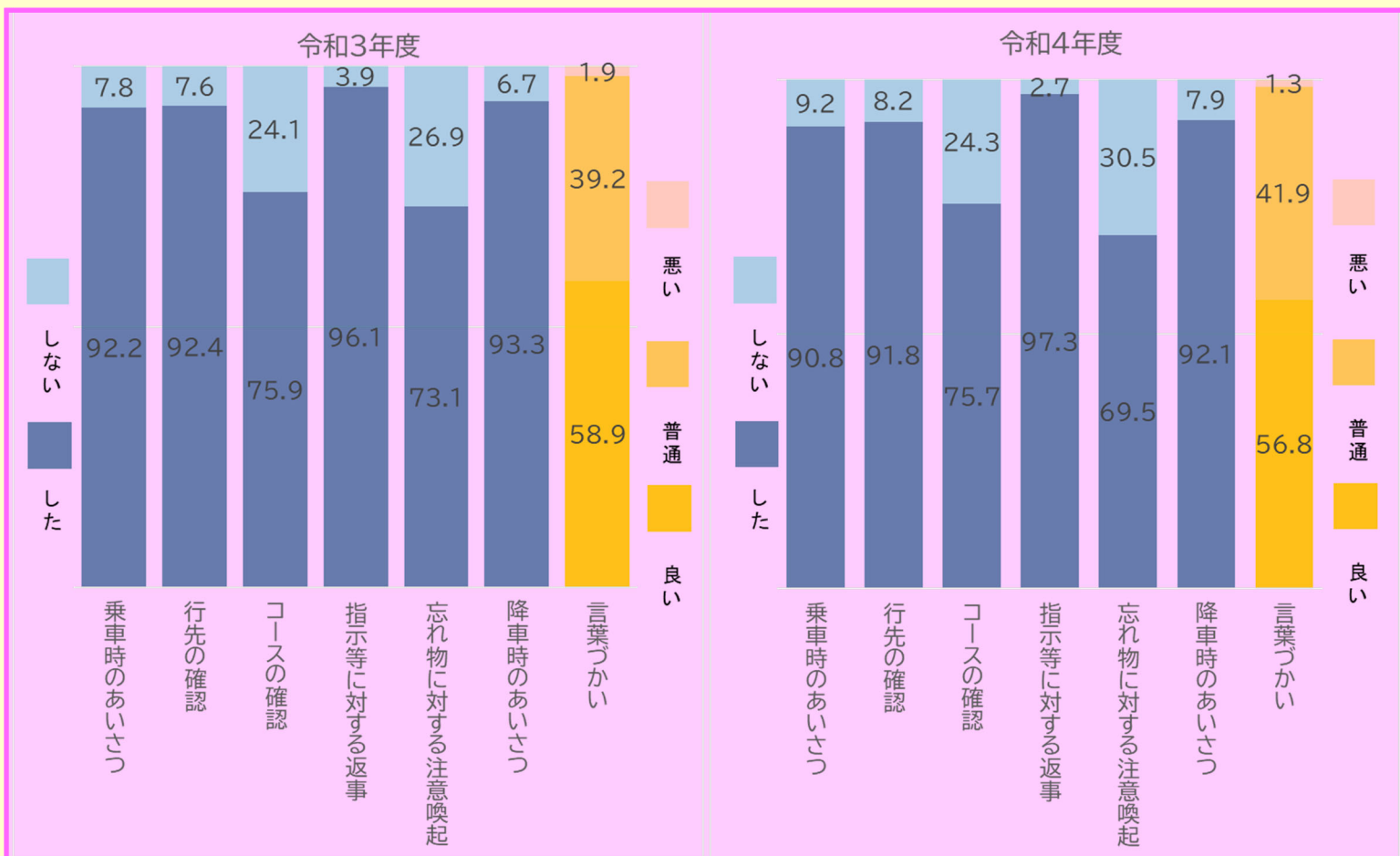


○接客態度の基本動作の実行

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1.2ポイントの増加となった以外、すべての項目において下回る結果となりました。特に「忘れ物に対する対応」については3.6ポイント減少しております。



また、「言葉づかい」については「良い」が2.1ポイント減少しております。接客態度の基本動作については、すべて大切な項目です。ひとつ間違えばお客様とのトラブルの原因となりかねませんので、必ず励行するようにしてください。



意見・要望の内容

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・要望等を寄せていただいています。令和4年度は3,011件の通報件数のうち、1,370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・要望項目別件数

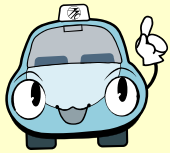
Table with 3 columns: 項目, 令和4年度 記入件数, 比率. Rows include 接客態度関係 (892件, 65.1%), 地理知識関係 (114件, 8.3%), etc.

◎ 良い評価



・近距離利用でしたが嫌な顔をせず対応してくれました。荷物が多かったのですが、トランクに積み込むかを聞いてくれ、運転席から降りて来て対応してくださいました。車内換気も良くできていました。

・ベビーカーを持っての乗車でした。乗り降りの際に外まで出て運んで頂きとても助かりました。お願いする前に出てきてくれたので、こういった気の利く運転者さんがたくさんいてくれたらと思います。



・目的地に到着し、足の不自由な母を気遣い、あまり歩かなくても良いようにお店の近くまで車を寄せてくれました。そして、降車時は慌てなくても良いようにと言葉かけもしてくれました。

・家内は足が悪いので、駅の入りに口までびったりと停まってくれ、素早く運転席から降りて来てくれて手を貸してくれました。少し段差があったので、一人では登れなかったのでも本当に嬉しく思いました。

・目が不自由な同乗者と一緒に利用しました。降車時に運転席からわざわざ降り、ドアまで来て、とても親切に対応していただきました。とても親切に助けてくださいました。

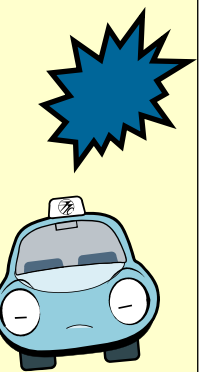
・カーナビに頼らず豊富な地理知識を駆使して、柔軟に効率のよいコースを選んで提案してくれました。住宅街の奥地であり、カーナビ指示が最適ではないと思っていましたので、本当に素晴らしいと思いました。ナビに頼りすぎて所要時間がかかりすぎてしまうことも多い中で、ナビに頼らず、ご自身の地理知識を活かせば、今回のように早く目的地に到着できることもあります。カーナビに振り回されない地理知識の向上をお願いします。

◆ 悪い評価



・車いす利用でしたが、いつもは運転者さんが降りてきて、すぐに乗りやすい場所に車いすを置いてくれるのに、そのような気の利いたところは一切ない。運転者さんで残念な気持ちになりました。

・無口な運転者さんでした。返事もなく、コースを説明したのですがわかっているのかいれないのか意思疎通ができず不安な乗車になりました。



・有楽町駅から大手町の読売ホールと伝えたが場所がわからないようでしたので、住所を伝えました。ナビで向いましたが、近くの別のビルの前で、「ここです」と言われ降車となりました。文句を言うつもりは全くないのですが、もう少し確認してもよいかと思います。

・運転席後ろの右柱部分に、足跡のようなものがついていた。運転席後ろのアクリルボードが汚れており、車内全体、清潔感が無かった。このような車両は最近珍しいと思いました。

・乗り込んだらひどいニオイ。臭いで吐きそうになりました。理由は述べず途中窓を開けてもらいました。短い距離でしたが我慢しましたが、そのあとも気持ち悪さが抜けず、夕食も美味しくありませんでした。食べたいものを食べて頂いてよいのですが、その後のケアをして頂きたいです。あんな狭い密閉空間で自身が食べたもので、その後どうなるか？予測もつかないのでしょか。タクシー運転者である前に人として気遣いが欠けていると思います。

・ひげのお手入れをあえてきれいな状態のかもしれないが、清潔感があるとは感じられませんでした。

その他の意見

・支払いが現金のみでした。現金のみというのは今の時代に合っていないと思います。個人タクシーも電子マネー等が使えるようになると思います。

・バスを待っていたのですが、なかなか来ないのでタクシーに乗車しました。熱中症にならないようにタクシーを利用することは、熱中症予防になると思います。

・連日、病人の見舞いの為タクシーにお世話になっていますが、緊急の場合、タクシー程頼りになる乗り物はないと思っています。運転者さんの気配りもことのほか嬉しく思っています。

「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いたしますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部まで電話でお申込みください。

Table with 3 columns: 実施日, 10月4日(水), 10月17日(火). Rows include 8:30 ~ 12:00 (英語 中級), 13:00 ~ 16:30 (英語 上級), 申込受付期間 (9月5日(火) ~ 9月11日(月)).

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

講師を事業者へ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

東京タクシーセンター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遇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英語検定の成果と旅客接遇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5年7月5日に70回目、同7月26日に71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。また、東京都「地域通訳案内士」の登録者で、東京タクシーセンターが実施する「外国人旅客接客研修(英語上級)」の受講修了者1名へ同検定合格者とみなしてECD認定章を交付しました。

これにより、検定合格者は計1,211名となりました。

令和5年7月5日実施

Table with 3 columns: 氏名, 事業者名. Rows include 飯濱 和彦 (株式会社日の丸交通TokyoBay), 大森 昴市 (春駒交通株式会社), etc.

※敬称略五十音順 ※合格者20名のうち6名につきましては本人の希望により掲載を控えてさせていただきます。

東京都「地域通訳案内士」の登録者におけるECD認定章交付者

Table with 3 columns: 氏名, 事業者名. Row: 大木 美穂 (株式会社日の丸リムジン)

※敬称略

令和5年7月26日実施

Table with 3 columns: 氏名, 事業者名. Rows include 青柳 一 (親切タクシー株式会社), 金井 賢一 (都南交通株式会社), etc.

※敬称略五十音順 ※合格者18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てさせていただきます。

「東京タクシーセンター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いたしますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部まで電話でお申込みください。

Table with 3 columns: 実施日, 10月18日(水), 11月1日(水). Rows include 申込受付期間 (9月12日(火) ~ 9月26日(火)), (9月19日(火) ~ 10月2日(月)).

【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)



【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

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40回優良法人事業者表彰、第37回個人タクシー優良事業者団体表彰式併い、発行日を10月5日頃とさせていただきます。