



## お客様との積極的な コミュニケーションを図っています。

### 広報活動

#### インターネットホームページ

<http://www.taxi-tokyo.or.jp>

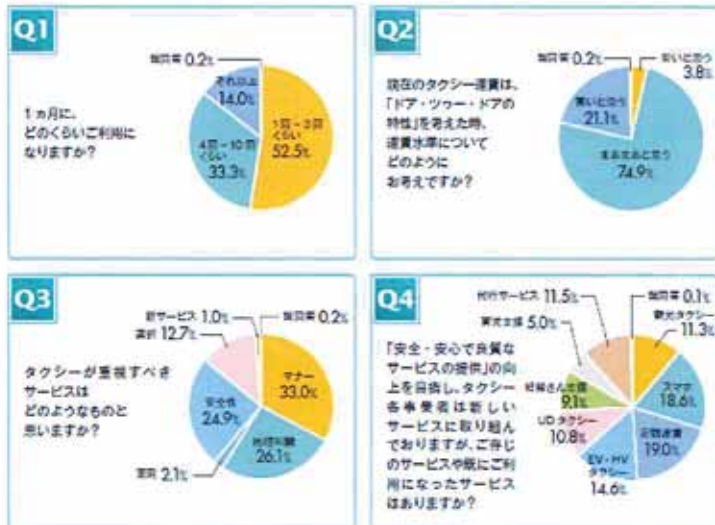
業界の現状、最近のタクシーサービスやCSR活動紹介などを内容とするホームページを開設し、一般利用者に対する最新情報の提供に努めています。



公益財団法人タクシードットコム | 公益財団法人タクシードットコム | タクシーサービス・CSR活動の紹介ページ

#### アンケート調査の実施

一般利用者がタクシーに対し、どのようなイメージやご意見を持っているか、またサービスはどうあるべきかなどについてのアンケート調査を毎年実施し、平成27年については7月27日から7月31日までの間、都内主要タクシー乗り場において利用者へ直接配布するとともに、無線タクシー利用者を対象に合計10,000枚を配布し、それを基にサービス改善に反映させています。



## 各種割引制度・サービスをぜひご利用ください。

### 障害者割引制度

身体障害者の方への割引に加え知的障害の方に対してもメーター表示額の10%の割引を実施しています。

### 点字シールの表示

タクシー車内に「会社名」「車両番号」を表示した点字シールを貼付し、目の不自由なお客様へのサービスに努めています。

### 遠距離割引制度

長距離をご利用いただくお客様にお得な制度として「遠距離割引制度」を導入しています。

### 禁煙タクシー制度

車内の喫煙に係わる健康被害の防止並びに快適性の一層の向上を図ることを目的とし、タクシー車内の全面禁煙化を実施しています。





## (公財)東京タクシーセンターと連携し、 一層のサービス向上に努めます。

### タクシー乗務員登録制度の実施

タクシー乗務員の質的向上を図るため、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験の実施、接客サービスに対する教育指導などを行い、合格者に対して運転者証の交付を行っています。また、個人タクシー事業者には事業者乗務員証の交付を行っています。



### タクシー乗務員の指導と研修

タクシー乗務員の道徳運送法などに違反する行為（乗車拒否、不当料金の請求、メーターの不当操作など）の防止及び是正を図るための街頭指導を行うとともに運輸規則第36条の2に基づく新任乗務員の研修を行っています。



エコーカーでドライバー研修の様子

### タクシー利用時の苦情への受付及び対応

タクシー利用時の苦情については、ご利用いただいたタクシー会社（領収書記載）において対応するとともに、同センターにおいても専用電話 03(3648)0300 による受付や同センターホームページでも受付し十分な対応、処理の徹底に努めています。

### タクシー乗り場の効率的な運営

現在都内各所に321ヶ所の乗り場を設置しています。

なお、「優良タクシー乗り場」を12地区16箇所に設置しタクシーサービスの更なる向上を図るため拡充をすすめています。

年度	平成11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
一般 乗り場	481	396	352	246	239	232	227	226	235	232	231	235	232	236	236	226	231
優良 乗り場	97	94	93	89	87	85	87	84	86	86	85	85	85	84	83	86	90

※平成28年3月31日現在 東京タクシーセンター調べ

### タクシー評価制度



優良表示の貼り方

「タクシー評価制度」は、平成23年に「ランク評価制度」が平成13年10月の導入以来、10年の節目を迎えたことから、評価基準を見直すことで、より良質なタクシーサービスの提供を促進することを通じて、タクシー利用者の利便向上及びタクシーサービスの改善に資することを目的に、平成25年4月1日よりスタートしました。同センターの取り扱う指導事業及び苦情事業、接客サービスに関する情報や安全に関する情報、経営面及び運転者の資質に係る要素を評価対象項目とし、これらを「接客サービス」、「安全・運行管理」、「経営姿勢」の3面から評価します。なお、平成24年度の評価より車両表示についてAA及びAランクステッカーを「優良」として一元化し、利用者にシンプルで分かりやすい優良表示となっています。優良表示の表示方法はタクシー車両のフロントガラス内側、ダッシュボード上に掲出し、車前下方から見やすいように表示しています。

### 表彰制度



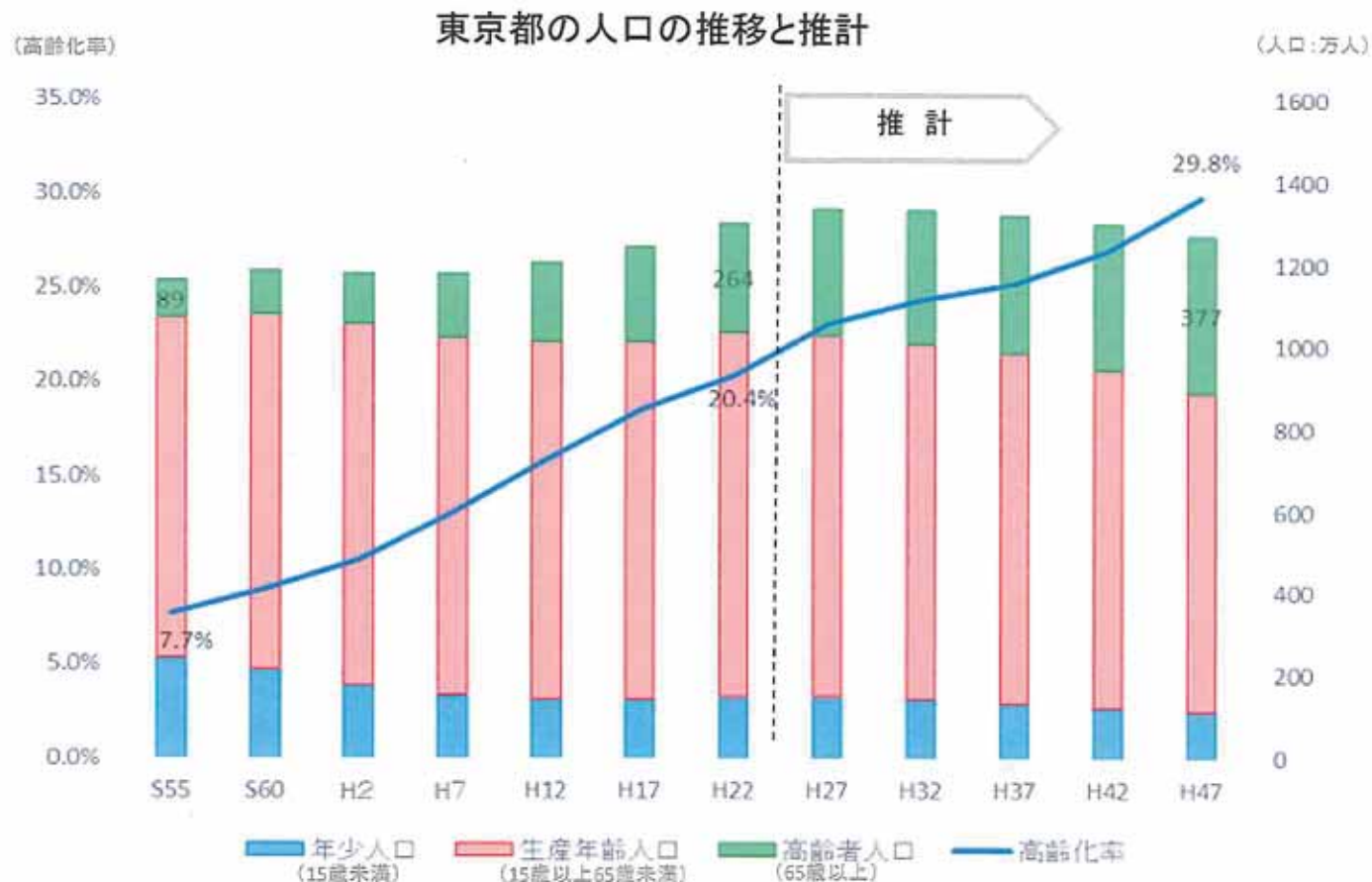
優良ドライバー表彰

昭和52年度から毎年優良運転者の表彰を行い、過去39回延べ28,991名が受賞され、現在10,107名の乗務員が「優良運転者章」をタクシー車内に掲出し営業を行っています。この表彰基準は、5年以上のベテランドライバーで違反はなく、接客態度良好なドライバーが対象となります。このほか、昭和59年度から優良法人事業者に対する表彰も実施しています。

# 初乗距離短縮運賃を申請した背景と期待される効果

## ① 少子高齢化社会への対応

- 東京の生産年齢人口と高齢者の人口構成の変化への対応
- 今後増加する高齢者の近距離移動ニーズに対応するための運賃設定

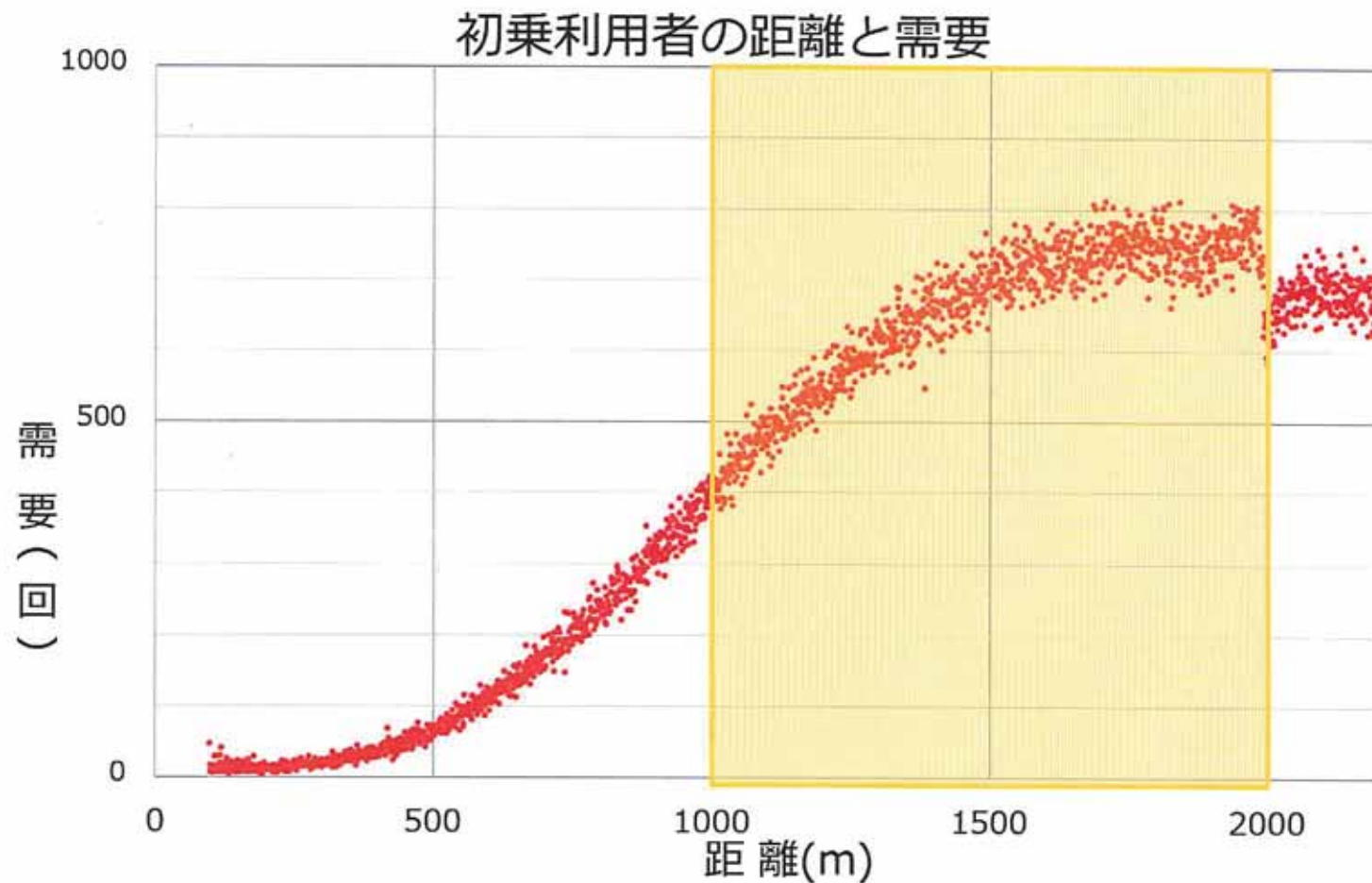


高齢者の居住安定確保プラン（東京都都市整備局HP）資料より作成

# 初乗距離短縮運賃を申請した背景と期待される効果

## ②距離における公平性

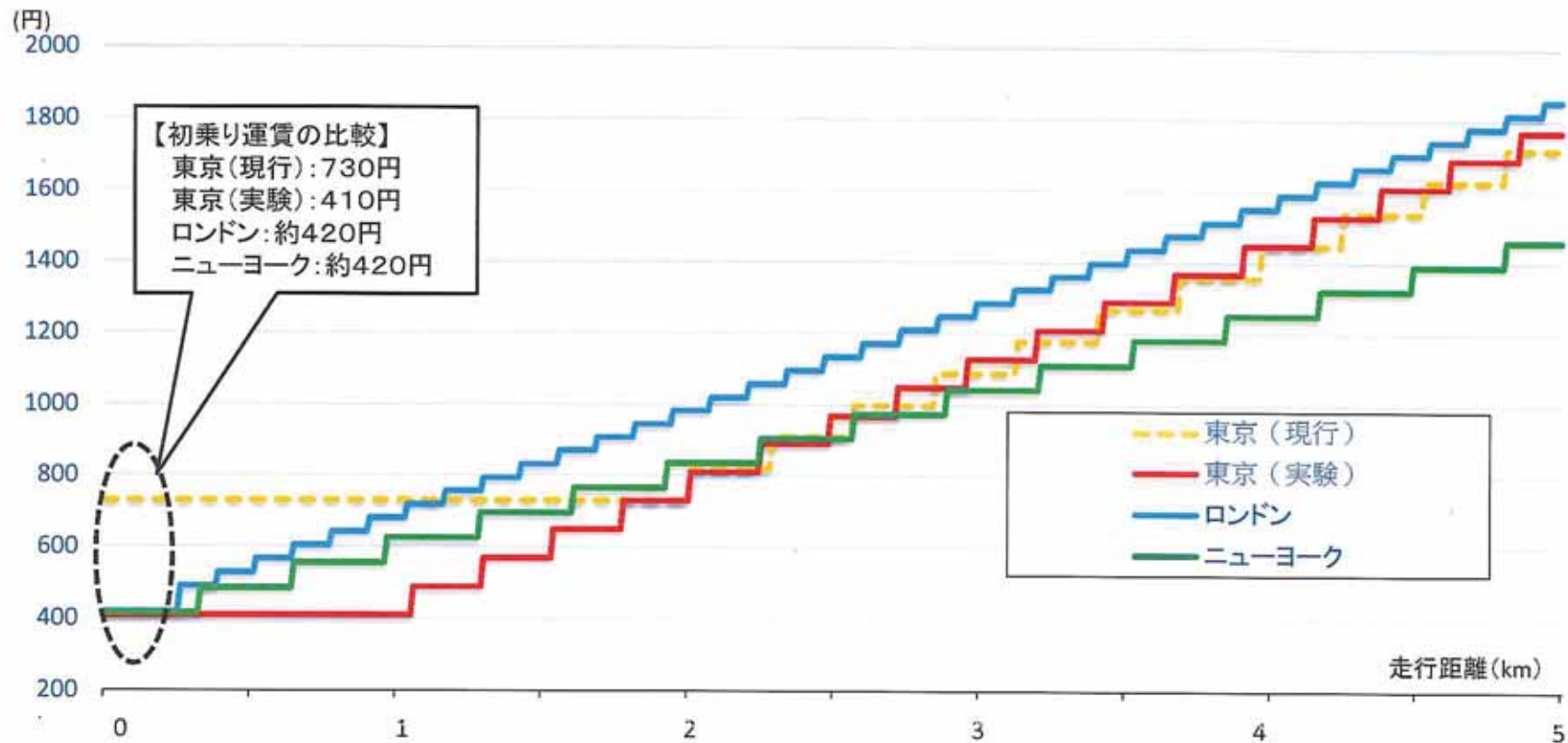
- 初乗利用者の平均乗車距離は約1.4km
- 初乗距離1.4 kmを下回る運賃に組替える事により、距離に応じた運賃を適用し公平性を図る。



## 初乗距離短縮運賃を申請した背景と期待される効果

### ③観光立国（2020年オリンピック・パラリンピック）としての対応

- 初乗距離が諸外国に比べ長い分、東京の運賃が高いとされている
- 2020年オリンピック・パラリンピックを見据え、グローバルスタンダードへの対応が急がれる
- 訪日外国人の移動利便性の向上の一環となり得る



注：1ドル=116円、1ポンド=172円で試算(直近2年間の平均為替レート)