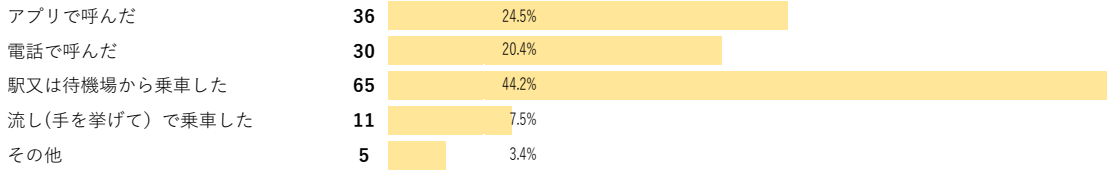


兵庫県タクシードライバーマナーアンケート（令和4年7月～令和5年3月集計結果）

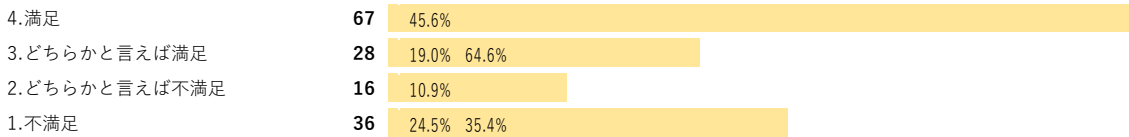
お客様がタクシードライバーやタクシー会社に対してどのようなイメージを持っているのか知る術が少ないため、気軽に率直に伝えていただくツールとしてQRコードを使用したアンケートを実施させていただきました。令和5年3月31日をもってQRコードを使用したアンケートは終了いたしました。当協会のホームページ内で引き続きアンケートを実施しておりますので、タクシーにご乗車の際は、アンケートにご協力をよろしくお願いいたします。

集計総数 147

乗車方法をお聞かせください



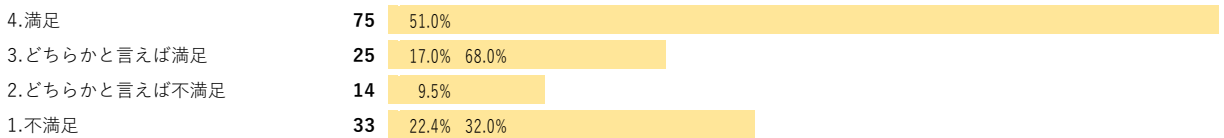
挨拶はありましたか



心地よい接客でしたか



車内は快適でしたか



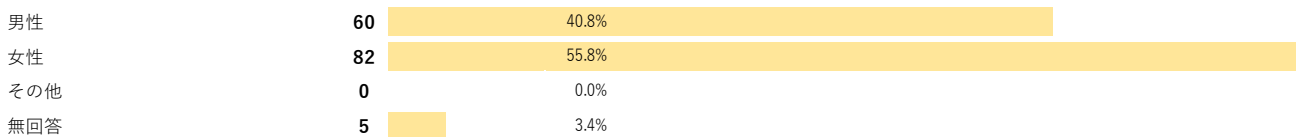
丁寧な運転を心掛けていましたか



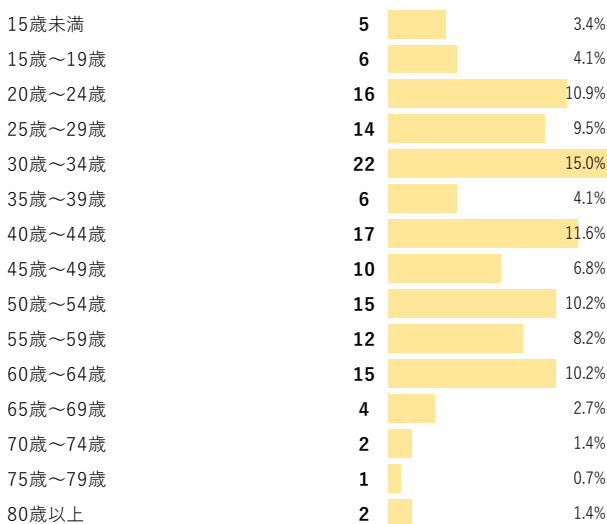
コース選択は適切でしたか

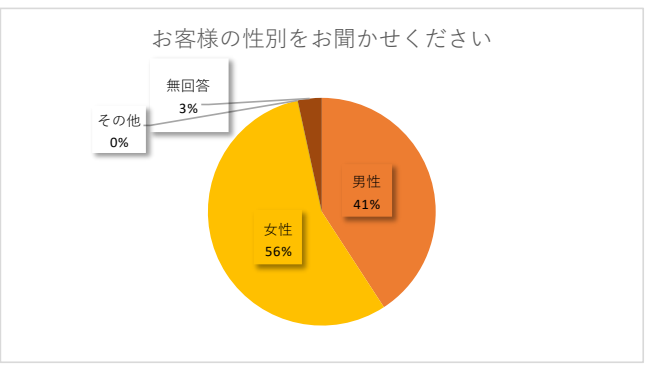
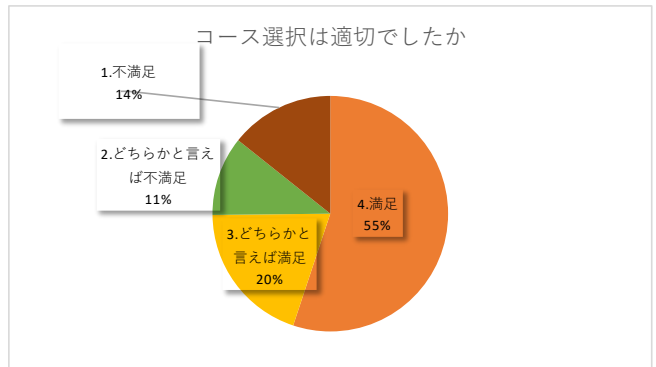
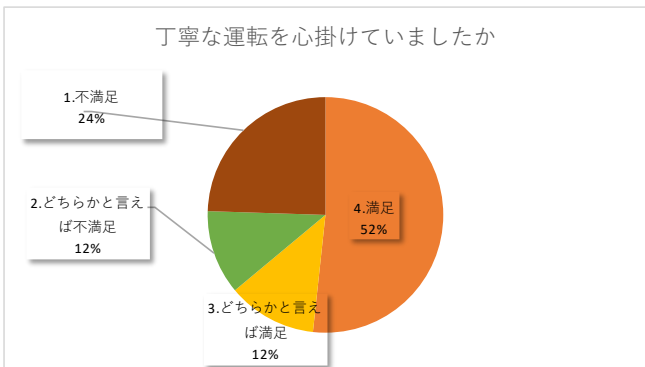
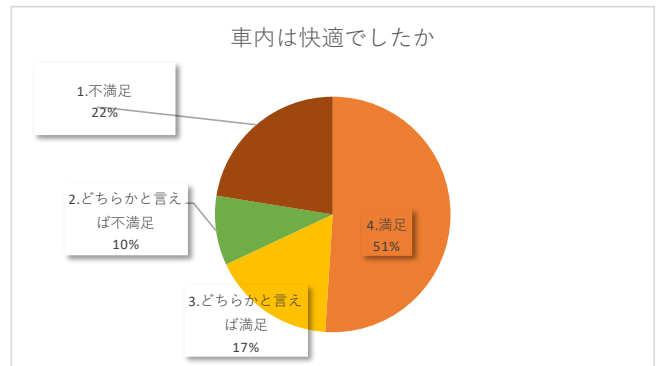
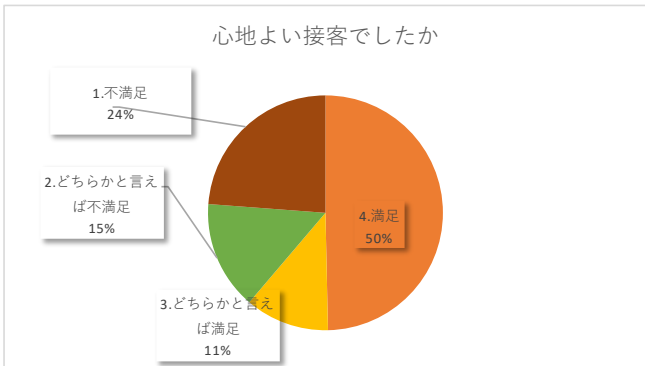
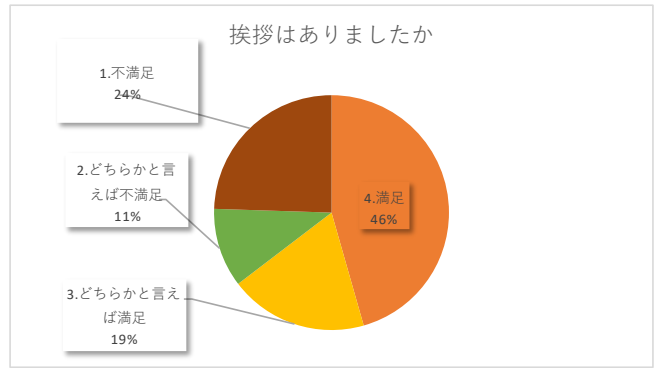
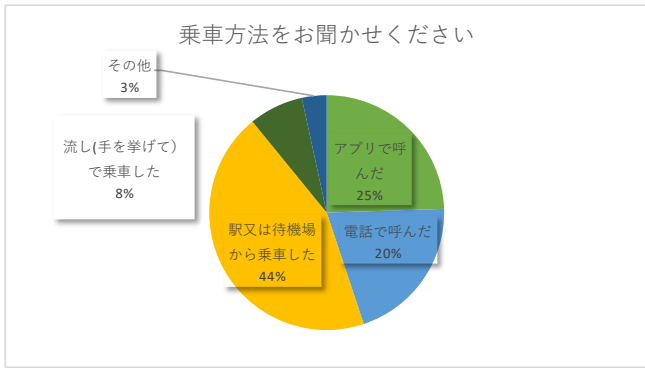


お客様の性別をお聞かせください



お客様の年齢をお聞かせください





No	お客様の性別をお聞かせください	お客様の年齢をお聞かせください	ご意見・ご要望がありましたらどうぞ
1	男性	45歳～49歳	タクシー乗り場でアプリで呼んだ場合、タクシー会社同士で揉める事ありますが、何故ですか?業界のルールか知りませんが、我々乗客には何の関係も無いのに、不愉快しかありません??いまの時代にあつてない事は改められたらいいかでしょうか?
2	女性	55歳～59歳	他社でお願いしたら掛けなおしコールばかりで困ってたら予約の●●タクシーさんが居て相談したら名刺をいただき連絡をし無事に予定地まで到着することが出来ました。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。また宜しく願います。忙しいのは十分に存じ上げますがやはり繋がる温かみは大切だと思います。
3	男性	40歳～44歳	近距離なんですがよろしいですか?と尋ねると、運転手さんが心良くどうぞ!って言ってくださり、とても好印象でした。
4	男性	65歳～69歳	●●タクシーは安心して乗れます
5	男性	50歳～54歳	●●●●乗車時腕挟まれた 閉めるさいの確認なくて気分悪く 最悪です。
6	女性	40歳～44歳	乗車した瞬間から気持ちの良い挨拶と物腰の柔らかい話し方でとても心地の良い空間でした。久しぶりに快適にタクシーに乗ることが出来ました。信号待ちでは娘に話しかけてくださったりと素敵な時間を過ごせました。無理も言ったのですが、最大限頑張ってくださいなのが伝わって有難かったです。●●様、本当にありがとうございました。
7	男性	70歳～74歳	車番●●のタクシーに乗りましたが、競馬放送を大音量でラジオで流していて気分が悪かった。
8	無回答	20歳～24歳	普段車には乗らず、道にも詳しくないためルートはお任せをお願いしましたが、この辺りに詳しくないのか明らかに遠回りされ、少し不安になりました。
9	男性	20歳～24歳	タクシーナンバー神戸500あ●●● 接客態度が最悪でした。挨拶してもなにもなし。挙句の果てには指定した行先を「分からない」と高圧的な態度で言ってくるし、同じ社会人、ましてや人生の先輩にそのような態度を取られたことがショックですし、非常に残念でした。
10	女性	30歳～34歳	充電器をさせる場所を用意してくれましたら、嬉しいです。
11	女性	60歳～64歳	事前に予約していたが、予約時間に遅れてきた。車からも降りず荷物があるからと、やっと降りてきた。いつもは早めに来てくださるが、今日の人は女性で道が混んでたとのこと。道など全く混んではいなかった。行き先を伝えたが、住宅街は解らないと道案内したにも関わらず違う道を行こうとしたり、全くもて不満であった。
12	男性	50歳～54歳	愛想もないし、手を挙げて来なかった。乗り場で手を挙げているのに客が車の前まで行くまで反応しないドライバーってどうなんですか?●●さんというドライバーです。他のタクシードライバーが案内してくれました。
13	女性	20歳～24歳	●●さんという運転手が運転席と後部座席の間に飛沫防止シートがないのにも関わらず、マスクを適切に着用していない状態で接客を行っており、不快である。
14	女性	40歳～44歳	●●さん とても良い接客、安全運転で安心して乗車できました。子供にも優しく接して下さり、すごく良い人柄で満足しました。ありがとうございました。
15	女性	25歳～29歳	コロナ禍にマスクをせずというのはどうかと思います。また、キャリーを持って乗りましたが、トランクにいれていただけるわけでもなく、車内にいれる形となり、非常に狭く、残念でした。マスクについては改善いただきたいです。
16	男性	55歳～59歳	後部座席のシートベルトが使用できない。運転手はシートベルトしなくても「市内ではあまり言われたい」と取り締まりの甘さを当たり前の様子で話していた。シートベルトは運転手の違反回避のために使用するのではなく乗客の安全のためにするという意識が完全に欠如している。二度と利用しない。
17	女性	60歳～64歳	感じ良く対応していただき、快適でした。有難うございました。又●●さんをお願いしたいです。
18	女性	60歳～64歳	運転手さんの対応も良く車内清掃も良いが、クーラーから出ている風が、カビか?埃か?タバコか?不快な匂いがしている。客の立場で言うと、汗ばむ季節は余計に髪や服に匂いが移る気がする。空調の清掃ができれば有難いです。運転手さんは1日中車中で過ごすので、肺などの健康被害はないのでしょうか?

No	お客様の性別をお聞かせください	お客様の年齢をお聞かせください	ご意見・ご要望がありましたらどうぞ
19	女性	55歳～59歳	GOPAYの決済について理解されておらず下車する際に、アプリ上で何かすることがあり、それをしないことには降車したことにならないからやって下さいと、言われて、意味がわからず結局現金で支払ったりキャンセルをしたりしなくてはならず、急いでいるからタクシーを利用するのに困ってしまったことが2度ありました。いつまでもアプリ上乗車中のままになっていたこともありました。御高齢の運転手さんでした。御高齢なので仕方ない部分もあるとは存じますし、乗せて頂いているのに恐縮ですが、なかなか難しいのはあるとおもいますがそれでも、機械の操作について「分からないねん」を連発されては良くないのではないのでしょうか。なんとか少し改善していただけたらと思います。
20	男性	30歳～34歳	車番●●の方でした。最近六甲道周辺では、個人タクシーですら嫌な思いをする事が多いので、暖かい接客非常に助かります。
21	女性	40歳～44歳	マスクを外して話しかけてくる、シートベルトをはずして運転されている、マナー最悪です。●●さん、というドライバーでした。
22	女性	30歳～34歳	乗車先を伝えたところ、大きな声でため息。返答もなく、車内では「道が混んでる」など愚痴をこぼし、終始気分を害される接客でした。正直、兵庫県でタクシーに乗ると、こうした嫌な気分になることが多々あります。ごく稀にプロフェッショナルな方に出会うのですがそういう態度ではないとわかっていますが、ハズレとアタリの差がありすぎます。どうかかならないものではないのでしょうか。よろしくお願いいたします。
23	女性	65歳～69歳	ワンメーターだったけどこちらとしても気を使ってるのに歩いた方が早いと言われた 母と一緒に母は足が悪いから乗ってるのにその一言で凄く嫌な気分になりました ●●と言う運転手です
24	男性	50歳～54歳	会社の指導がよくされてるので、安心して利用出来ます。
25	女性	55歳～59歳	いつも私のわがままなスケジュールに対応してくれてスゴク感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
26	女性	25歳～29歳	運転手●●● 近くなんですけど、と目的地を伝えたらため息のみ。着いても、着きましたの一言すらなくお釣りを渡す時に、はいどうぞ。だけ。近くで気に入らないのか知りませんが、急発進急ブレーキで、なめてるとしか思えない態度でした。この人のタクシーには二度と乗りたくありません。
27	女性	25歳～29歳	こちらが2回 お願いしますと声かけたのに返事なし。どちらまでですかもないのでこっちから声かけた。一時停止もしない。最悪
28	女性	30歳～34歳	昼頃に19時45分に配車を予約しました。しかし来たのは19時55分過ぎ。タクシー会社に問い合わせながらもまっていたがやってきた運転手は遅れたことに対して謝罪もなかったです。私はこの時間に頻りに昼頃に配車予約を取り、今回の女性の運転手のタクシーも度々乗車させていただいています。小さなことではありますが乗車中は飲み込みきれない怒りと常連だからと舐められているのではという悔しさで仕方ありませんでした。
29	男性	25歳～29歳	駐車場の方向も聞いてくださり丁寧でした。車内も最新の設備で、乗り心地も良く(手すりがたくさんあって急ブレーキ等のときも安心だろうと感じました)いままで乗ったタクシーの中で一番良かったです。
30	男性	40歳～44歳	●●運転手のタクシーに乗車しました。右折の際に、右から車がきているにも関わらず 無理な右折をしてぶつかりそうになりました。安全運転を心がけて頂くように指導をお願いします。
31	男性	50歳～54歳	新三田駅からすぐ近くの市民病院 だったので気を使いましたが、もの凄く丁寧に対応して頂き感謝しています 名前は忘れましたが、6時45位で、若い運転手でした。可能であれば、お伝え願います。
32	女性	50歳～54歳	いつも運転手の皆様には、丁寧な対応と楽しい時間を過ごさせて頂き、ありがとうございます。これからもお身体に留意して頑張ってください。
33	女性	50歳～54歳	気持ちの良い乗車でした
34	男性	50歳～54歳	運転手の対応や運転には何も文句はありません。満足です。ただ、車内が暑い！おそらく運転席をビニールで区切っているので冷気が後部座席までこないのではないかと。改善してください。
35	男性	30歳～34歳	なぜタクシーの運転手の方はこんなにも運転が荒いのでしょうか？急発進急ブレーキは当たり前で法定速度も守らない。タクシードライバーには二種免許が必要だと認識していましたが誤認だったのでしょか...
36	女性	50歳～54歳	駅から乗車しました 行き先を告げたところ行き先がわからず 5分ぐらい駅で止まったまま 対応も悪くもう乗りたくありません
37	男性	50歳～54歳	道をよく知らない。
38	女性	15歳～19歳	ありがとうございました！

No	お客様の性別をお聞かせください	お客様の年齢をお聞かせください	ご意見・ご要望がありましたらどうぞ
39	女性	20歳～24歳	●●さんという方に送迎していただきました。柔らかい雰囲気の方で、8ヶ月の息子もいましたが終始安心して乗れました。ありがとうございました。
40	女性	60歳～64歳	タバコの臭いがで吐きそうになった。予定時刻より遅れてきて、いつもよりかなり遅く着いた。(信号待ちの間、頻繁に書類やレシート管理をして出遅れたり、とろとろ走ったり、無理な車線変更をして、後続の車に何回もクラクションを鳴らされた)しかも、運転中に携帯電話で喋ってあり得ない。こんなの初めて。
41	女性	35歳～39歳	●●●の運転でした。運転は荒く、スピードをぐんぐん出し追い越しも多く急発進急停止が多く酔いました。前の車が発進が遅くクラクションを鳴らしたり舌打ちする場面もあり不愉快でした。寒くないかとか後どのくらいで着く予定とかは言うてくれたけど、全体的に乗り心地悪く不愉快でした。
42	女性	40歳～44歳	とても感じが悪くため息ばかりつかれる●●●さんというドライバーさんでした。質が悪すぎてびっくりしました
43	女性	25歳～29歳	今回はGOタクシーのアプリで配車しました。迎車前に目的地を設定したら、運転手さんはそれが迎車地だと勘違いされたようで、予定迎車時刻から大幅に遅れて来られました。タクシーに乗ると、「六甲道(迎車地)に向かいよたらね、急に灘浜の方(目的地)って表示されたから、ぐるっと回りよって～」と発車もせずに長々と言い訳を聞かされました。「とりあえず車を出してください」と頼むと、「どこ行きますか」と聞かれる始末。タクシー運転手さんたちの平均年齢を考えると新しいデバイスを使いこなすのは難しい部分もあるとは思いますが、使い方の説明やチェックなど徹底していただければと思います。
44	男性	35歳～39歳	本当にタバコ臭くて不快な乗車でした
45	女性	75歳～79歳	早く乗れて良かったです
46	男性	40歳～44歳	●●運転手の車に乗車しました。スクールゾーンで小学生が渡ろうとしているため、停車している車を追い越そうとして道をふさぐ。走行場所と時間帯に配慮した運転が必要だと思います。
47	女性	30歳～34歳	芳香剤の香りが苦手です。化学物質過敏症なので、芳香剤や柔軟剤の香りなどで目が痒くな涙がでたり、咳が出ます。芳香剤の使用をやめて頂けたらより快適に利用させて頂けると思いました。いつも有り難う御座います。
48	女性	15歳未満	少し運転が雑だったのもう少し丁寧に運転して欲しいです！ちょっと運転が怖かった！スピードが出し過ぎだった！
49	男性	40歳～44歳	ハンドルとブレーキが荒い
50	女性	50歳～54歳	アプリで配車したら運転手さんに文句を言われました
51	女性	30歳～34歳	乗車時確認もせず、ドア開けっ放しで発車されて私が伝えたら急ブレーキ踏まれて伝えなかったら気付かずにそのまま走行してたと思うと子供も一緒に乗せてたし運転も荒く乗り心地が悪くとても怖かったです。支払い時にPayPayで払おうとしたら勝手に画面消されて精算を開き直られてもういいですよと言われました。こちらが悪いことしたみたいで不快すぎます
52	男性	40歳～44歳	ありがとうございました！
53	女性	60歳～64歳	どこのタクシーも芳香剤をエアコンの吹き出し口につけてる車が多くて、乗った瞬間に気分が悪くなり、降りても改善しないので、芳香剤はやめてほしいです。今日乗車したタクシーは少しマシでしたが、芳香剤の臭いで目も喉も痛くなるタクシーが多いです。
54	女性	25歳～29歳	今回はありがとうございました。運転が荒かったのと、目的地と違う場所に着いたのですが、本来ならもっと安かったらうに、料金を多く取られたのが気になりました。
55	女性	35歳～39歳	乗った瞬間タバコ臭い！！！！息できないくらい！！！！窓をすぐ開けて、タバコ臭いといいました。他のタクシードライバーが乗るから私じゃないです、お客さんからもよく指摘されますと。じゃ対処しろよ！病院からの帰りで具合がよくないのに、車内が臭すぎて、余計に具合が悪くなりそうです
56	女性	20歳～24歳	ありがとうございます
57	男性	40歳～44歳	咳をする度に窓を操作していて気分が悪かった。
58	女性	65歳～69歳	乗車の際の『もう閉めてええ？』から始まり終始ぶっきらぼうな受け応えでしたが、最後私が名前を確認しこちらのQRコードを読み取った事に気が付き急に態度が変わりました。馬鹿丁寧に対応して欲しいとは全く思いませんが最低限、不愉快に思わせない対応をして頂きたいと思います。運転も心地の良い物ではありませんでした。
59	女性	30歳～34歳	何回も案内しているのに話が通じず遠回りをされました。聞こえてないのか大きい声で話しても聞こえてないみたいなので耳が遠いみたいです。仕方ないのですかねえ。
60	女性	30歳～34歳	〇〇〇さんの接客対応がすごく良かったです またお願いしたいです。

No	お客様の性別をお聞かせください	お客様の年齢をお聞かせください	ご意見・ご要望がありましたらどうぞ
61	男性	60歳～64歳	きっちりとした、対応・安心出来る運転でした。又乗る時も、〇〇タクシーさんをお願いしたいです。
62	女性	40歳～44歳	めちゃくちゃ良い運転手の方で、大変感動致しました！またぜひ利用したいです！*民芸茶屋御用前から利用
63	男性	30歳～34歳	運転手の〇〇さんには、大変よくしていただきました。是非感謝の気持ちをお伝えしたくアンケート入れさせてもらいました。とし機会があれば、またお願いしたいです。
64	女性	55歳～59歳	荷物が2つあるのに、車内が広いから荷物一つは車内に持って入るよう言われて不愉快 そこまで広い車内ではない
65	男性	25歳～29歳	信号無視、急発進急停車等が見受けられました。気をつけるよう徹底してもらえれば幸いです。
66	男性	40歳～44歳	GOペイ使えますと書いてあったのに乗ったら画面やナビに布が被せてあって使えなかった。布は和柄で渋くてカッコよかったが笑
67	男性	60歳～64歳	移動中は、楽しく過ごすせた
68	女性	55歳～59歳	挨拶しても無視。聞いた事に答えない。バスに文句言うし。ハンドルを叩く。車のドアを運転席から叩き『くそっ、ん、とにもうー』『イラつく』などという。ガラが悪すぎる！
69	女性	40歳～44歳	●●さんと言う方にお世話になりました。とてもご親切にして頂きまた乗せて欲しいなあ。と思います。有難うございました。
70	女性	30歳～34歳	アプリ決済が壊れるとかで使えず、じゃあクレジットでというもそれできない。現金のみだと言われた。それなら乗らなかつたから、乗車前に説明すべき。またずっと咳き込んでいるにも関わらずマスクから鼻が出ていて不快だった。
71	女性	40歳～44歳	いつも有り難うございます。
72	女性	25歳～29歳	アプリでtaxigoしました。家に忘れ物をしてしまったのですがすぐに家に戻ってもらい、無事に目的地までつきました。その他運転中も丁寧な対応やお気遣いをして頂き大変嬉しかったです。ありがとうございました。
73	無回答	30歳～34歳	遠回りされて困った
74	女性	40歳～44歳	乗車前に鼻をかんでいたのはいいのだが、窓閉め切りの外気導入なしでせめて換気して欲しい目の前で言えたらいいのだがいえなかった
75	女性	20歳～24歳	いつも大学までタクシーで行ってますが、初めて違う道で行ってました。統一しないの？
76	男性	35歳～39歳	南京町内のお店に行きたくてまずお店の名前を伝えた。南京町内に入れれないのは知っているが、雨で、子供もいるので、南京町の大丸側入口ではなくて店に近い南側の道路沿いに行つて欲しかったが、それを言う前に「南京町は入れれないので、入り口までになります！」と大丸前に連れて行かれた。残念です
77	男性	45歳～49歳	いつもお世話になっております。
78	女性	20歳～24歳	子連れでの乗車にあたって不安でいっぱいだったので乗務員さんがすごく優しく対応していただいたので利用してよかった！と思いました。ベビーカーをすぐにおろして下さったり、子供が窓を開けたりするといいよ～と声をかけてくださいました。降りる場所の案内もスムーズですぐに買い物に行くことができとても感謝しております。
79	女性	30歳～34歳	運転手さんの対応は丁寧なのに アクセルブレーキが強くて 前のめりになるぐらいでした。もう少し緩やかに発進停車してほしいです。
80	女性	30歳～34歳	接客が最悪でとても気分が悪かったので二度と利用しません。運転手は●●という方です。最悪なドライバーです。
81	女性	25歳～29歳	運転手さんがご存知じゃない目的地でしたが、しっかりこちらの話を聞いて対応して下さいました。女でこの歳だと威圧的な態度の方が多いですが、●●タクシーさんはあまりそう言う方いないので安心して利用できます。
82	男性	60歳～64歳	いつも遅い時間にありがとうございます。
83	女性	55歳～59歳	ありがとうございました！

No	お客様の性別をお聞かせください	お客様の年齢をお聞かせください	ご意見・ご要望がありましたらどうぞ
84	無回答	50歳～54歳	スムーズで丁寧な運転でした。運転手の方も優しい方でした。ありがとうございました。
85	男性	35歳～39歳	一般道で80km以上出す、急ブレーキをかける等不安いっぱいの乗車でした。
86	男性	30歳～34歳	Extremely expensive! It costs the same to get a three hour train to the location as it did the ten minute taxi ride. Unacceptable. (非常に高価です！タクシーで10分かかると同じように、その場所まで3時間電車で行くのと同じ費用がかかります。受け入れられない。)
87	女性	55歳～59歳	雨の日でも、スムーズに、してくれたら、いいと思います。
88	男性	45歳～49歳	乗車後発進しているにも関わらず乗車ドアが開いたままはっしんしました
89	男性	60歳～64歳	いい運転
90	男性	30歳～34歳	乗車時にスーツケースがあるにも関わらず、トランクも開けないで、こちらが開けてと言うまで動きもしませんでした。室内の芳香剤の臭いが強くて、とても不快です。●●と言う運転手でした。
91	男性	25歳～29歳	●●さんの対応が顧客ファーストに考えられていて、とても良かったです。
92	無回答	25歳～29歳	●●という運転手でしたが、行き先を伝えても返事もしない、ドアが閉まっていないのに走り出すなど気分が悪かったです。改善を求めます。
93	女性	50歳～54歳	乗った瞬間寒いのに窓を開けた なんか気分悪かった
94	男性	45歳～49歳	最悪4 1 4 絶対のらない
95	女性	60歳～64歳	声掛けとか対応が怖かったです。いつもが親切な方ばかりにしか当たらなかったのが本当は領収書も欲しかったです。
96	女性	25歳～29歳	伊丹駅から●●さんの運転するタクシーに乗りました。お支払いの際に、大きいお金しかかかなかったので謝罪しながら差し出すと舌打ちと嫌な顔をされ、クレジットカードはないのか！？と言われました。とても不愉快でした。
97	女性	15歳～19歳	2回目だったので覚えてくださってベビーカーも積んでくれて対応がとても満足でした
98	女性	60歳～64歳	買い物帰りにのさせてもらいました。自宅が三階なので話をしたら親切に荷物を自宅前まで運んでくださいました。足が悪いのでタクシーはよく利用させてもらってますが、これほど親切にいただいたのは初めてで嬉しかったです。偶然にもお名前が一緒だったのもあり、全て良い運だったんですね。ありがとうございました。
99	女性	20歳～24歳	●●さん乗車してから降車まで ご丁寧に対応してくれました！とても明るい方でまた次も利用したいと思える方でした ありがとうございました
100	男性	45歳～49歳	今の●●は、最悪ですもう、●●駅からは乗らないです
101	女性	20歳～24歳	快適で安全運転を心がけていただきありがとうございました。
102	男性	60歳～64歳	近い距離でしたが、気持ちよく、心地よく乗車することが出来ました。いつもですが、ありがとうございます。
103	男性	40歳～44歳	ダンプカーみたいな運転気分悪くする対応する。最悪です。タクシー会社辞めさすべき