

「質の高いサービス提供」に関する他都市の事例

(1) 優良タクシー乗り場の設置（東京都）

- ◇ 利用者に対して、優良タクシー乗り場であることを明示している。
 - ・ 東京駅丸の内北口前タクシー乗り場
 - ・ 新宿駅西口地下（JR口・京王口）タクシー乗り場
 - ・ 新橋駅東口前タクシー乗り場 等



- ◇ タクシー乗車禁止地区において優良タクシーのみが客待ち可能になっている。

- ・ 「銀座乗禁地区内」に優良タクシー乗り場



- ◇ 優良タクシー乗り場への入構が認められるのは、下記の通りである。
 - ・ （財）東京タクシーセンターの優良運転者表彰を受けた運転者
 - 道路運送法等に違反がなく接客態度良好で他の模範となる運転者
 - ・ 事業者ランク制度の優良ランク（AA・A）事業者の運転者でタクシーセンターから乗り場への入構を承認された運転者
 - ・ 個人タクシーの最高位「マスター（みつ星）」



<認定基準>

- ・ 10年間クレームなし、3年間無事故無違反

関西では

大阪タクシー協会が、関西初となる優良タクシー乗り場の設置を検討している。

- ・ 運転手について法令順守や安全管理などを点数化し、優良運転手が専用乗り場を使える方法を検討。
- ・ 専用乗り場は大阪駅周辺の繁華街が有力で、同局などは3年以内の実現を目指す。

出典：自動車新聞社ニュース

http://www.j-np.com/news/contents_00006591.shtml

出典：東京タクシーセンターHPより抜粋
http://www.tokyo-tc.or.jp/user/u_frame.html

(2) プレミアムタクシーの導入（福岡県）

- ◇ プレミアムタクシーには、博多織工業組合の協力のもと、博多織五色献上をモチーフとしたデザインが施されている。車体ごとに「徳（紫）」「仁（青）」「礼（赤）」「信（黄）」「智（紺）」の色が配され、気品のある美しいデザインとなっている。
- ◇ ホテル業界などから高いサービスを求められたことを背景に、『福岡のおもてなしの心をのせて走るタクシー』と位置づけ、従来のタクシーよりもワンランク上のサービスをお届けできることを全面的にPRしている。
- ◇ 博多織の五色はそれぞれにコンセプトを持つブランドカラーであり、これらを戦略的にタクシーに活用することで、プレミアムなイメージの確立に成功している。



<認定基準>

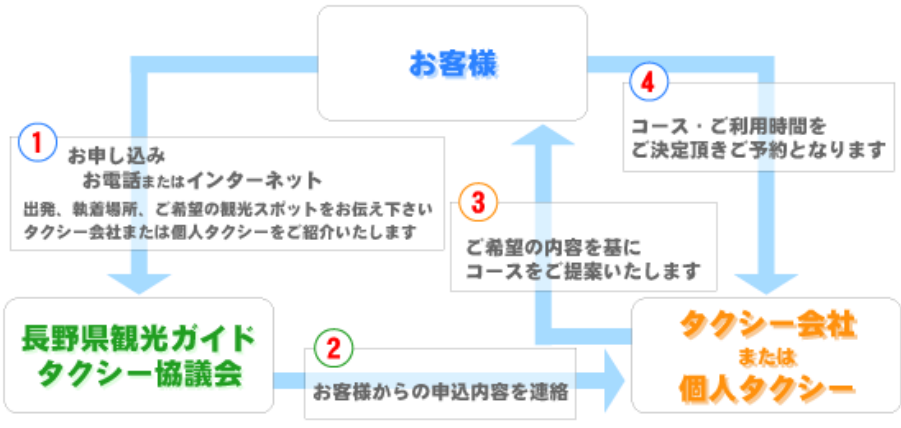
- ・ 1年以上無事故無違反等の優秀な乗務員を会社が推薦
- ・ 接客や観光など福岡市タクシー協会が実施する4日間の特別講習を受講

出典：福岡交通株式会社HPより抜粋

<http://www.fukuoka-kotsu.co.jp/taxi/premium.html>

(3) 観光タクシーの認定制度

- 認定ステッカーの交付や観光タクシーとして広報を行うことで、観光客が利用しやすい仕組みづくりを行っている。
- 以下、全国5地域で実施されている観光ガイドタクシーの概要やガイドの認定基準等を記載している。

■さわやか信州観光ガイドタクシー 長野県、平成 19 年 8 月～ http://www.n-taxi.com/main/kankou.html 	
概要	点在する信州の観光地を効率よく周遊し、充実した旅の実現を目指している。認定試験に合格し厳しい条件をクリアした乗務員がホスピタリティある接客と観光ガイドとして、各観光施設等で乗務員による丁寧な観光ガイド案内を実施。人気の飲食店や土産店など地元ならではのお奨め情報も得られる。 観光地（目的地）への経路（地図）を調べる必要がなく、観光地（目的地）間の移動がスムーズで時間を効率よく使え、目的地の変更や寄り道が可能。
サービス	○モデルコースの提案（アレンジ可） ○観光ガイド ○ツアーコンダクター（添乗員・旅程管理） ○その他（カメラマン、エスコートアシスタント）
認定基準	○観光ガイドの認定試験に合格 ○各タクシー会社の社長が推薦 ○3年間無事故無違反
申込方法	長野県タクシー協会が窓口になり、観光エリアにより各社営業区域を考慮し、観光ガイドタクシー乗務員として登録されているタクシー事業者・（個人）を紹介。  <pre> graph TD Customer[お客様] -- 1 お申し込み お電話またはインターネット 出発、執着場所、ご希望の観光スポットをお伝え下さい タクシー会社または個人タクシーをご紹介します --> Association[長野県観光ガイド タクシー協議会] Association -- 2 お客様からの申込内容を連絡 --> Company[タクシー会社 または 個人タクシー] Company -- 3 ご希望の内容を基に コースをご提案いたします --> Customer Customer -- 4 コース・ご利用時間をご決定頂きご予約となります --> Company </pre>

■こうち観光ガイドタクシー

高知県、平成 19 年 8 月～

<http://attaka.or.jp/guide-taxi/index.html>



概要	より専門性の高いワンランク上の観光知識を有する「こうち観光ガイドタクシー」の養成を目的とした認定制度を有する。観光における公共交通の利便性とタクシー業界の発展、お客様の満足度向上に寄与する付加価値の高いタクシー再生の機会となることを目的としている。
サービス	○周遊タクシープランの提案 一定の所要時間・料金で利用できるタクシープラン。バラエティー豊富なプランを全 52 コース用意。 ○モデルコースプランの提案 『龍馬誕生を訪れるコース』や『NHK 大河ドラマ「功名が辻」「龍馬伝」の舞台を訪ねる』などのコースがあるが、提示しているコース内容はあくまで目安で、要望に沿ったオリジナルコースに変更可能。
認定基準	○3 日間の養成講座を受講 ○認定試験で正解率 70 % 以上
申込方法	○希望のタクシー事業所に直接連絡。



■おもてなしタクシー

山形県、平成 22 年 4 月～

<http://www.yamagatakanko.com/m-taxi/index.html>



概要	やまがた広域観光協議会認定のタクシードライバーが、地元の観光やおいしい食べ物の情報などを提供しながら、“おもてなしの心”で旅の思い出づくりをお手伝いしている。
サービス	○観光情報の提供（観光地や食物等）
認定基準	○3日間の養成講座を受講 ○認定試験で正解率70%以上
申込方法	○希望のタクシー会社へ直接申し込み。



■かなざわ観光ガイドタクシー

金沢市、平成 21 年 10 月～

http://www.taxi-ishikawa.jp/99_blank001.html



概要	観光ガイドタクシー乗務員に認定された乗務員は、ガイドタクシー乗務員としてふさわしいと事業主から推薦され、金沢の観光施設、文化・歴史等に関する十分な知識を有し、より高いホスピタリティを提供できる資質を備えている。
サービス	○モデルコースの提案（6 コース）
認定基準	○日常業務の人格、接遇等に問題が無い ○過去 3 年間無事故無違反 ○認定試験で正解率 8 0 % 以上
申込方法	○観光ガイドタクシー乗務員を有する事業者に直接申し込み。



■なごやガイドタクシー

名古屋市

<http://www.taxisite.jp/nagoyataxi/sight/>



概要	名古屋の観光施設、文化に対する知識を備え、より高度で快適なサービスを提供できるよう、タクシー乗務員に対し、観光施設、文化歴史、外国語、実地研修を行い、認定試験に合格した乗務員を「なごやかガイド」として認定している。
サービス	○モデルコースの提案（5コース＋オプション）
認定基準	○観光施設、文化歴史、外国語、実地研修を実施 ○認定試験に合格
申込方法	○なごやガイドタクシーを実施しているタクシー会社に直接申し込み。

