

おもてなしタクシーについて

タクシーのおもてなし向上に向けた取組

【接客対応等の改善について】

- 1 ハガキ、電話、アンケート、聞き取り等で幅広く意見を集約する。
 - (1) ハガキ調査の実施
 - ・会社名及び車両番号を記載したハガキをタクシー車両へ搭載
 - (2) 電話・インターネット
 - ・車内にアンケート調査実施のお知らせ及び苦情などの問合せ先(おもてなし課)を掲示。
 - (3) 調査員による聞き取り
 - ・JR各駅・高知龍馬空港・宿泊先・観光地などに調査員を配置して降車客から直接聞き取る。
- 2 調査結果を対応の改善につなげるとともに研修への反映、表彰によるモチベーションアップにつなげる。
 - (1) 調査結果は直ちに観光CV協会、県ハイヤー協会、市協同組合、個人タクシー協同組合と情報共有する。
 - (2) 対応が必要な事案は事業者がドライバーを指導し、その結果を協会がおもてなし課・観光CV協会へ報告する。

【表彰について】

- 1 優良ドライバーを県(部長)表彰する
- 2 表彰を受けた優良ドライバーをおもてなし課・観光CV協会・県ハイヤー協会等のWEBサイトで紹介。
- 3 おもてなしタクシーのドライバーは紹介パンフレットに表彰を受けた旨を掲載。

【研修について】

- 1 「高知県観光がイデタクシー」認定制度実行委員会における研修
 - (1) 評価の低かった項目は翌年度に実施する「おもてなしタクシー認定講習(更新)」の研修項目に反映する。
- 2 高知県ハイヤー・タクシー協議会・事業者における研修
 - (1) 高知県ハイヤー・タクシー協議会の支部ごとに事業者への研修会を実施する。

【聞き取り調査による評価】

- 1 調査員による聞き取り
 - (1) JR各駅・高知龍馬空港・宿泊先・観光地などに調査員を配置して、乗車待ち客等から直接聞き取る。(接客・知識・運転技術・具体的な意見等)

おもてなしタクシーの利用促進

【乗り場、パンフレットの周知徹底】

- 1 専用乗り場の周知徹底
 - (1) こうち旅広場での専用乗り場の周知徹底
- 2 紹介パンフレットの見直し(指名時の差別化)
 - (1) 各認定ドライバーのアピールポイントを掲載
 - ・外国語が話せる、坂本龍馬について詳しい 等
 - (2) 表彰ドライバーの紹介

【PRの徹底】

- 1 旅館・ホテルでの利用徹底
- 2 WEBサイト(おもてなし課・観光CV協会)で認定ドライバーと周遊コースを紹介
- 3 県庁職員におもてなしタクシーのPR及び利用の呼びかけ