

## おもてなしタクシー利用促進等の取り組み

### ■取組の概要（高知県観光コンベンション協会と連携して実施）

- よさこいネットで紹介ページを新たに作成及びトップページに「おもてなしタクシー」のバナーを設置（7/20）
- 県広報紙「さんSUN高知9月号 県政ピックアップ」に掲載
- 「おもてなしタクシー」ステッカーを車体に貼ったタクシーのお披露目(9/1～)
- タクシー・ハイヤーの接客向上を目指したアンケート調査等の実施(11/1～)
- 「おもてなしタクシー」PRチラシを配布（10/25：高知市内版、11/20：高知市外版）
- 市町村及び観光協会に職員への周知を依頼（11/2 付け文書送付）
- 庁内各所属あてに職員への周知を依頼（11/8：全庁メール）
- こうち旅広場に専用乗り場を2台増設、JR高知駅コンコースにおいて交通お迎え隊による案内チラシの配布を実施。（12/21）
- 専用乗り場を案内する立て看板を「とさてらす」南東角に設置（おもてなしタクシー乗場・MY遊バス乗場）
- 「おもてなしタクシー」ノボリをとさてらす東面に設置。（1/21）
- 観光振興部職員がフェイスブックで「専用乗場の新設」を紹介(12/26～)
- 県庁内放送で、おもてなしタクシーをPR（1/18、2/4、以降月2回予定）
- JR高知駅コンコースにおいて交通お迎え隊による案内チラシの配布を実施。（2/4～）
- テレビ・ラジオでのPR（読み上げ原稿放送）
  - ・RKCラジオ：2/6,15,16
  - エフエム高知：2/4,14
  - ・テレビ高知「県民ニュース」：2/25,27 高知さんさんテレビ「知っとく高知」：2/19,26
  - ※テレビ・ラジオとも3月末までの予定
- 「とさてらす」に専用乗場への誘導表示を設置。
  - ※施設内2ヶ所、東入り口付近1ヶ所
- 「平成24年度高知県タクシードライバーマインド表彰」を6名の方に実施（2/22）
- おもてなしタクシー利用促進キャンペーン（3/23～24）



専用乗場を2台増設



「とさてらす」にノボリを設置

### ■タクシーの接客向上に向けたアンケート

- ◆調査結果（H24.11.6～H25.3.15）
  - 降車客：842件、ハガキ：135件、一般：43件
  - 全体的に評価は上昇傾向。（詳細は別添のとおり）
- ◆利用客等からの声
  - 別添のとおり（降車客、ハガキ）



## タクシー利用客等からの声(抜粋)

### ■降車客への聞き取り調査

#### 《お褒めの言葉》 ※フレンドリー、気さく、愛想がよい等の声が多い

- 気持ちよく利用できて、いい旅の始まりを迎えられました。帰りも予約しました。
- 桂浜観光の際、スロープまで手を引いてくれたり、景色のいい場所で写真を撮ってくれた。
- 観光したいと言ったら、いろいろ回って教えてくれた。
- 高知の観光地の案内や説明もしてくれて満足でした。
- 横浜から観光できましたが、行先に向かいながら道中の観光名所等、丁寧に教えてくれました。
- 風邪気味だったが、のど飴やティッシュをくれるなど、とても親切だった。
- 高知のドライバーの方は、他県に比べてみんなフランクでいい人でした。
- 乗ってすぐにいろいろな話をしてくれ、短距離でも嫌がらず丁寧だった。
- 短距離なのに愛想が良くとても親切だった。東京ではありえないです。
- 今までのタクシーで一番良かった。やさしく丁寧でした。
- のいち駅から乗り合いタクシーを利用したが、安いし、ドライバーの方も親切だったのでまた利用したいと思います。
- 感じがよく、気持ちよく乗れました。
- 挨拶もよく、話をしてくれ、愛想が良かった。
- 足が悪くても親切に対応してくれた。
- 話も良くしてもらい、降車時のあいさつもとても丁寧でした。

#### 《お気づきの点》

- 挨拶がなく、愛想が悪かった。
- 不愛想で言葉が少し乱暴に感じました。
- トランクに荷物を入れる際、いやな顔をされた。
- 運転が荒く、前の車が抜けなかったときに舌打ちをしたりしていた。
- 少し運転が荒く感じた。
- 千円札でおつりを用意していなかった。
- 地理の知識がやや不確かだった。
- 禁煙車でタバコを吸わないドライバーを指定したのに、それでもタバコ臭かった。

### ■ハガキ

#### 《お褒めの言葉》 ※親切・感じが良いという声が多い

- 誠意と熱意があふれるお仕事ぶりでした。時間割を考慮され、できるだけたくさんよいところを見てほしいという気持ちで案内してくださり、安心かつ楽しい旅ができました。また利用させていただきたいと思います。
- 先日、芸西村の黒潮カントリーから市内まで乗りました。車内で運転手さんに買い物の相談をしたら、「芸西のかっぱ市」や「赤岡のじゃこ店」や「手結山のもち店」など市内の人があまり知らないところをいろいろ教えてくれました。とても親切な運転手だったので印象に残りました。

#### 《お気づきの点》

- 通りすがりの人への言葉遣いが荒かった。