

■ 制度創設の趣旨

接客技術の向上とホスピタリティに富む観光案内業務を組み入れた、ワンランク上のタクシードライバーを養成し、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としていくことを目的に平成 19 年度に創設

■ 認定者数等

- 認定者数 367 名 (H24 年度末現在、コンベンション協会)
 H19 : 127 人 / H20 : 59 人 / H21 : 83 人 / H22 : 46 人 / H23 : 27 人 / H24 : 25 人
- 稼働人数 : 225 名 (H24 年度末現在、コンベンション協会調べ)
- 現在の乗務員数 : 1,400~1,500 名程度 (県ハイヤー協会)
 現在の車両台数 (福祉車両除く) : 1,420 台 (H24 年度末現在、四国運輸局)

■ 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)

- よさこいネットで専用ページ作成 (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)
- こうち旅広場に、おもてなしタクシー専用乗場を設置 (12/21~)
- 県庁内放送で、おもてなしタクシーを PR (1/18~、直近は 4/5 (月 2 回予定))
- テレビ・ラジオでの PR (読み上げ原稿放送など)
 - ・ラジオ RKC : 2/6,15,16 3/9,16,21 5/2,9,16 6/8,15,22,29
 FM 高知 : 2/4,14,26,28 3/7,13,21 5/2,8,14 6/6,13,20,27
 - ・テレビ テレビ高知「県民ニュース」 : 2/25,27 3/20 5/1
 高知さんさんテレビ「知っとく高知」 : 2/19,26 3/21 4/23 5/2
 - ・その他 テレビ高知「ホット告知版」 5/28
- 平成 24 年度高知県タクシードライバーおもてなしマインド表彰を 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)
- おもてなしタクシーパンフレットを作成し配布開始(4 月~)
- 「第 4 回土佐の食 1 グランプリ」(4/7、こうち旅広場で開催) で PR
- 県庁職員の利用を庁内メールで要請 (4/8)
- 旅館・ホテルへ、おもてなしタクシーの配車について協力要請 (4/8,9,16)
- 県広報ツイッター、facebook に掲載 (4/26)
- クルーズ客船寄港時の、おもてなしタクシー乗場設置 (4/23、5/9)
- 専用ラックによる観光パンフレットの搭載 (5/21~)
- 玄関受付電子掲示板での PR (6/1~通年)

■ タクシーの接客向上に向けたアンケート

◆ 調査結果 (聞き取り件数)

- H24 年度 (H24. 11. 6~H25. 3. 28) : 896 件
 - H25 年度 (H25. 4. 1~6. 30) : 711 件
- } → 全体的に評価は上昇傾向