

タクシー・ハイヤーに関する聞き取り調査結果(降車客)

聞き取り場所：H24：高知龍馬空港・高知駅・中村駅、野市駅

H25：高知龍馬空港・高知駅・イオンモール(6/12～)

聞き取り期間：	①平成24年11月 ～平成25年3月	②平成25年4月 ～平成25年6月	①(H24)→②(H25)
聞き取り件数：	896 件	711 件	
《接客態度》			
○乗車時のあいさつ	した 768 (85.7%)	した 691 (97.2%)	+ 11.5 ポイント
○行き先の確認	した 855 (95.4%)	した 698 (98.2%)	+ 2.7 ポイント
○指示等に対する返事	した 874 (97.5%)	した 692 (97.3%)	-0.2 ポイント
○言葉づかい	良い 655 (73.1%)	良い 632 (88.9%)	+ 15.8 ポイント
○降車時の忘れ物の確認	した 620 (69.2%)	した 507 (71.3%)	+ 2.1 ポイント
○降車時のあいさつ	した 855 (95.4%)	した 690 (97.0%)	+ 1.6 ポイント
《地理の知識》	良い 408 (45.5%)	良い 656 (92.3%)	+ 46.7 ポイント
《服装・身だしなみ》	良い 582 (65.0%)	良い 711 (100.0%)	+ 35.0 ポイント
《運転操作》	良い 671 (74.9%)	良い 662 (93.1%)	+ 18.2 ポイント
《車内の清潔感》	良い 693 (77.3%)	良い 660 (92.8%)	+ 15.5 ポイント
《総合的に見て》	良い 678 (75.7%)	良い 647 (91.0%)	+ 15.3 ポイント