

平成30年度 タクシー事業者
多言語等対応調査結果報告書(概要版)

調査概要

目的

都内タクシー事業者における多言語対応や支払方法等について、事業者及び外国人旅行者の対応状況やニーズを調査し、適正なタクシー事業者向けの多言語対応等の補助制度の導入につなげる。

事業者の概要

法人	391事業者	タクシー 30,813台 ハイヤー 4,070台 17グループ
個人	12,874事業者	



調査の有効回答

法人	227事業者 13グループ
個人	1,573事業者

調査方法等

【期 間】 平成30年6月22日から平成30年9月30日まで

【調査対象】 ・都内タクシー事業者(法人(※1)・個人合計で400サンプル以上)
・外国人旅行者(500サンプル以上)(※2)

【調査内容】 ①外国人の意向調査

- ・多言語対応のニーズ
- ・支払方法のニーズ
- ・タクシー利用方法 など

②事業者導入状況等調査

- ・多言語対応の導入状況(コールセンター、指差し外国語シート、タブレット等)
- ・決済手段の導入状況 など

③事業者ニーズ調査

- ・タブレットに求める機能(多言語・決済手段 など)

④タブレットやアプリの機能調査

※1 法人事業者向け調査は、内容の一部を無線グループを対象に実施

※2 過去1年以内に観光目的で東京を訪れ、タクシーを利用したことがある外国人旅行者を対象に実施

外国人旅行者の意向調査(多言語対応、支払方法のニーズ等)

<現状>

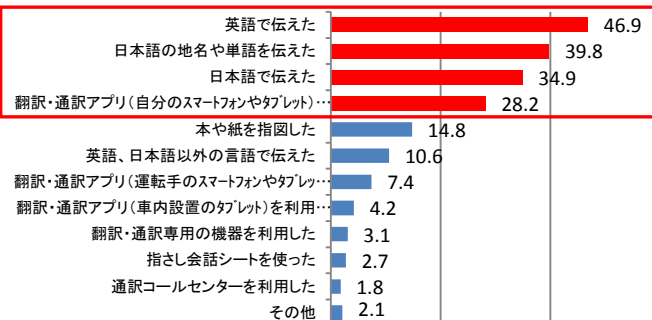
- ▶ タクシー利用時には、英語や日本語のほか、自分のスマートフォンの翻訳・通訳アプリを利用してドライバーとコミュニケーションを行い、現金及びクレジットカードで決済を行っているケースが多い。

<ニーズ>

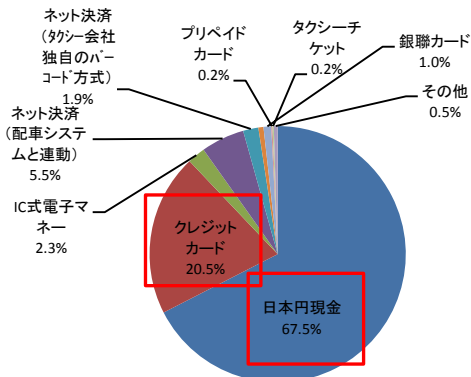
- ▶ 一方、多言語対応であると便利なものは「車内設置のタブレットによる通訳アプリ」との回答が最も多く、支払方法についてはスマートフォンによる決済のニーズもある。
- ▶ タブレットに求める機能は、「翻訳・通訳」及び「支払い」のニーズが高い。また、観光情報についてもニーズがある。

現状

Q. あなたがドライバーと取ったコミュニケーション方法(目的地等の伝え方等)をお答えください。(3つまで) (n=621)

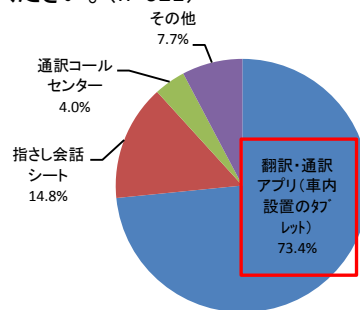


Q. あなたのタクシー乗車時の料金の支払い方法をお答えください。(n=621)

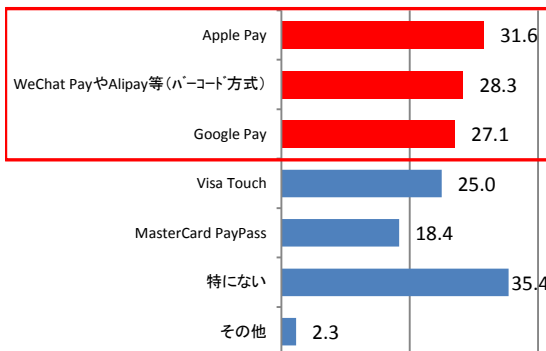


ニーズ

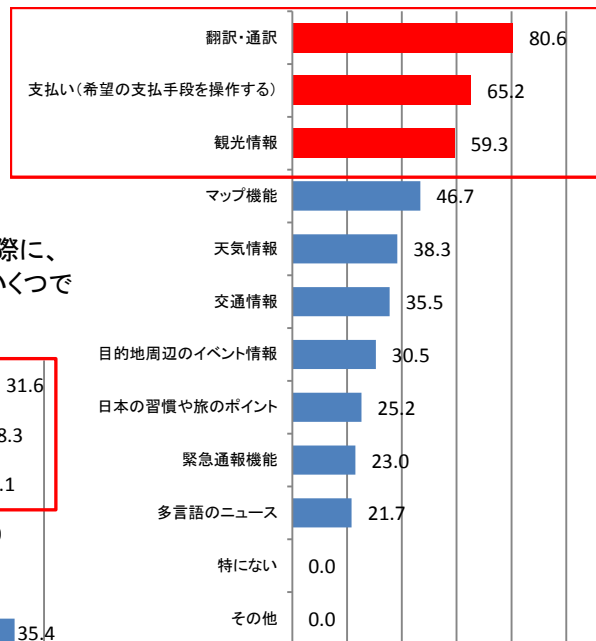
Q. あなたが思う多言語対応で便利なものをお答えください。(n=621)



Q. あなたが次回東京でタクシーを利用する際に、あると便利な支払方法をお答えください。(いくつかも) (n=621)



Q. あなたは(タクシー車内の)タブレットにどのような情報や機能が欲しいですか。(いくつかも) (n=535)

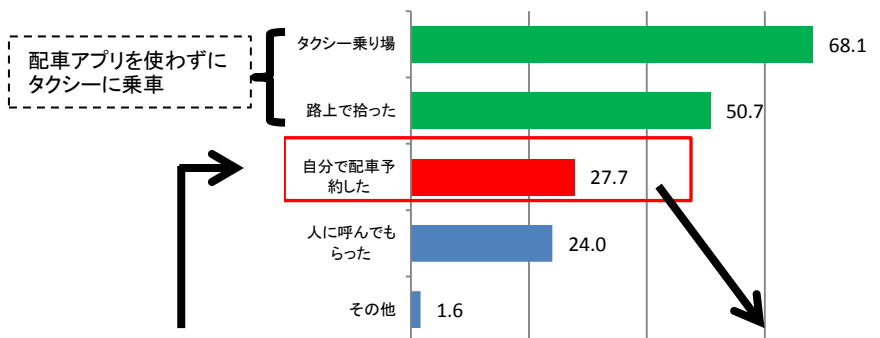


外国人旅行者のタクシー利用方法等

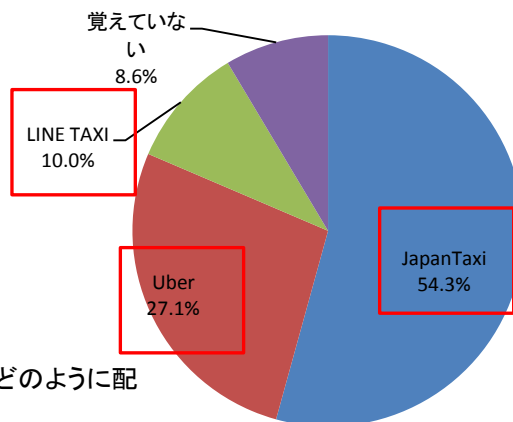
- 外国人旅行者の多くは、自国ではライドシェアアプリやタクシー配車アプリの利用習慣がある。
- 外国人旅行者が訪都時にタクシーに乗る際、タクシー乗り場や路上で拾うケースが多く、自分で配車したのは27.7%となっている。
- 自分で配車する場合も、電話での配車予約が58.1%と多く、アプリでの配車は40.7%となっている。
- 外国人旅行者が訪都時に利用した配車アプリは、「Japan Taxi」、「Uber」、「LINE TAXI」の順に多い。
- 外国人旅行者の多くは、東京のタクシーの再利用意向は高い。

タクシー利用方法

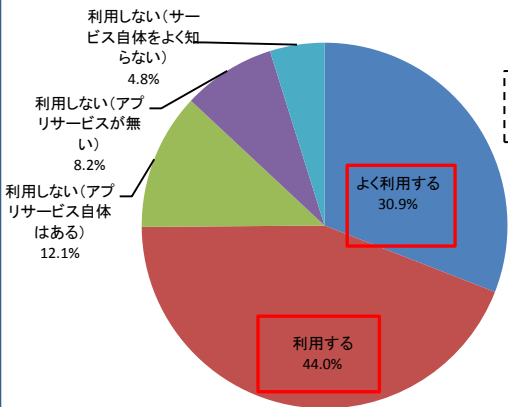
Q. あなたはどのような方法でタクシーに乗りましたか。(n=621)



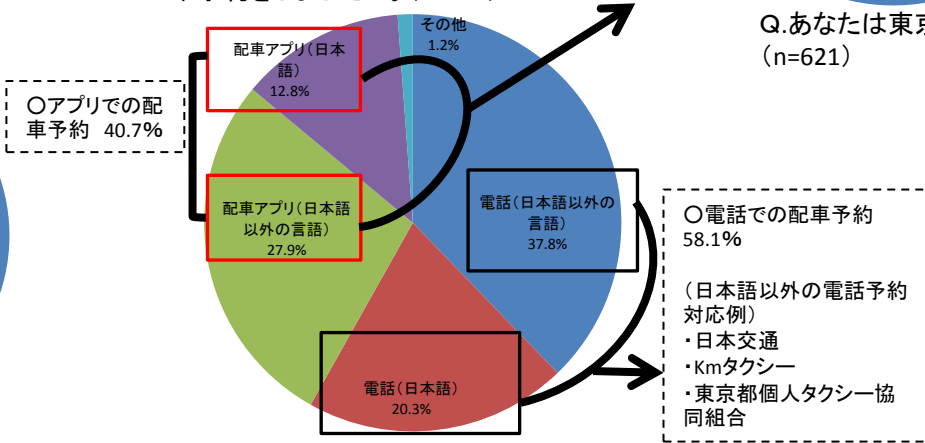
Q. (配車アプリで配車予約した)あなたが最も利用した配車アプリの種類をお答えください。(n=70)



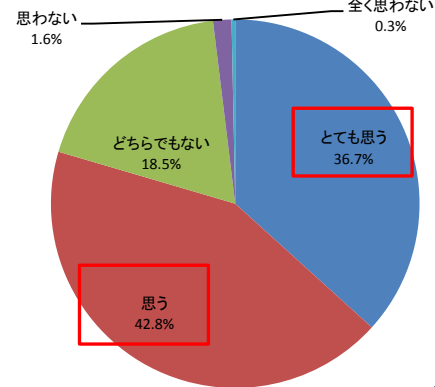
Q. あなたは自国の生活で、ライドシェアアプリ又はタクシー配車アプリを利用しますか。(n=621)



Q. (自分で配車予約した)あなたはどのように配車予約をしましたか。(n=172)



Q. あなたは東京で再度タクシーに乗りたいと思いますか。(n=621)



事業者の導入状況・ニーズ等(多言語対応、支払方法等)

<多言語対応>

- 多言語対応については、多くの事業者で対応していない、又は指差し外国語シートによる対応にとどまっている一方で、コールセンター及びタブレットの導入ニーズが高い。

<支払方法>

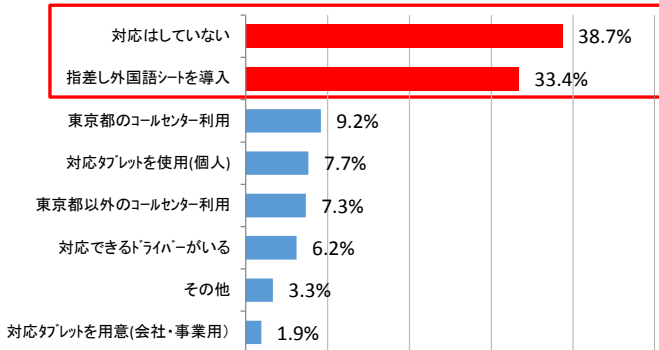
- 対応している支払方法は、多くの事業者で現金及びクレジットカード(磁気)の導入の順に多くなっているが、交通系ICカードやクレジットカード(IC)の導入ニーズが高い。

<タブレットに求める機能>

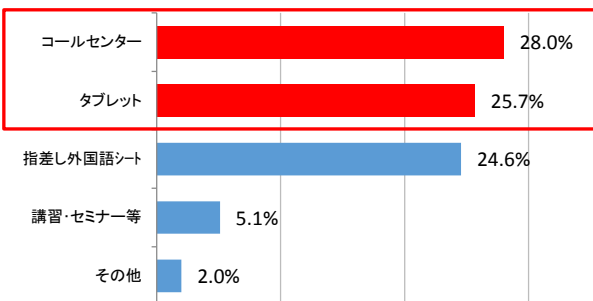
- タブレットを導入する場合に求める機能は、多言語機能及び支払機能へのニーズが高い。

多言語対応

Q.多言語対応状況についてお伺いします。当てはまるものに○を付けてください。(n=1,800)

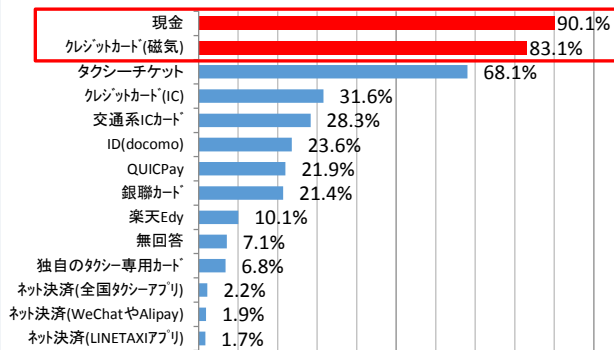


Q.多言語対応に有効・必要と感じるもの(導入済みのものを含む)に○を付けてください。(n=1,800)

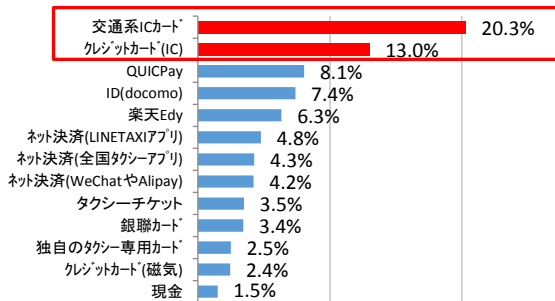


支払方法

Q.対応している支払方法についてお伺いします。当てはまるものに○を付けてください。(n=1,800)

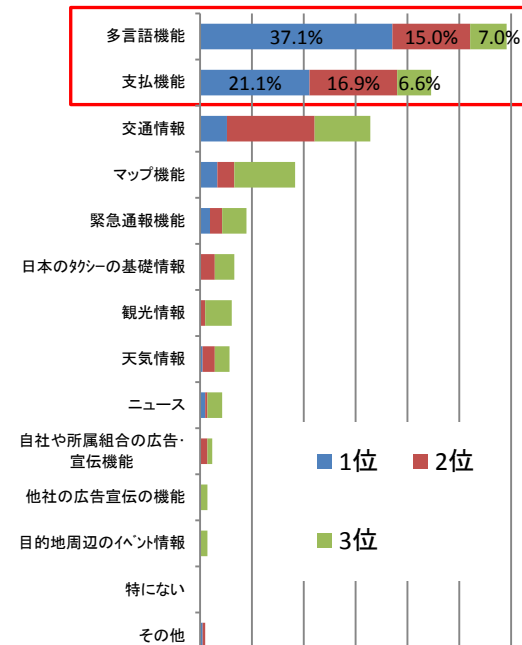


Q.支払方法で、現状の方法に加えて必要と感じるものに○を付けてください。(n=1,800)



タブレットに求める機能

Q.タブレットを導入する場合、求める機能について、優先順位を上位3つ番号で選んでください。(n=213)



■ 1位 ■ 2位 ■ 3位

調査のまとめ

	多言語対応		支払方法		タブレットに求めるもの
	現状	ニーズ	現状	ニーズ	
外国人	<ul style="list-style-type: none"> ● 会話(英語・日本語) ● 自前での通訳・翻訳アプリを利用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者による対応 ✓ 車内設置のタブレットによるアプリの利用等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現金・クレジットカード(磁気) 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンでの決済 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通訳・翻訳機能 ● 支払機能 ● (観光情報)
事業者	<ul style="list-style-type: none"> ● 未対応(指差し外国語シートを利用) 	<ul style="list-style-type: none"> ● コールセンター ● タブレット 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現金・クレジットカード(磁気) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通系ICカード ● クレジットカード(IC) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通訳・翻訳機能 ● 支払機能

- 多言語対応については、現状外国人が自分のスマートフォン等の通訳・翻訳アプリにて対応を行っているが、調査結果では、**事業者側でのタブレット等における対応**を求めている。
- 支払について、現状外国人は事業者が対応済である現金・クレジットカード(磁気)で決済を行っているが、調査結果では、事業者はクレジットカード(IC)や交通系ICカードの導入を希望する一方、外国人には**スマートフォンでの決済**のニーズもある。
- **タブレットを活用した多言語対応や支払対応を行うことで、外国人の満足度向上に寄与**