

# 「“ワクワク・ドキドキ” 新幹線開業アイデアプラン」 活動報告

○ 団体名：一般社団法人福井県タクシー協会

○ プラン名：北陸新幹線開業に伴うタクシーのおもてなし推進事業

< 活動内容・実績（令和2年度～令和6年度） >

・ 令和4年度

内容②「近距離利用歓迎PRステッカー」を掲示

福井駅から近距離の目的地への利用促進を図るため、福井駅タクシー乗り場（西口及び東口）に入構するタクシーに「近距離利用歓迎PRステッカー」を掲示しました。

実績②

タクシー約300台に「近距離利用歓迎PRステッカー」を掲示  
掲示による乗務員の接客意識の向上と近距離目的地への利用促進が図られ、近距離乗車拒否による苦情は激減しました



内容②「タクシー運転者の待遇改善！」

福井駅西口乗り場でのタクシー乗車時等におけるタクシー運転者の行動確認を行い、待遇改善に資することを目的として、乗り場等を常時監視するカメラを設置し、待機場所及び乗り場を監視・記録を行いました。

実績②

福井駅西口タクシー乗り場に監視カメラ2基を設置  
常時監視による抑止力と映像の記録を以て、乗り場待機中のタクシー乗務員のモラル維持及び待遇改善が図られ、待機・乗車時の態度不良等の苦情申告は激減しました。  
派生効果として、犯罪者等のタクシー利用の記録を捜査当局に提供し貢献しました。（4件）



内容③タクシー乗務員の接客ハンドブック作成！

タクシー乗務員の接客改善を図るため、「タクシー乗務員の接客ハンドブック」を作成・配布しました。

関連施策として「タクシー乗務員おもてなし研修」も実施しました

実績③

協会会員の配下乗務員約1000人に配布・携行

あわせて「タクシー乗務員おもてなし研修」を実施することで

乗務員の接客意識の向上及び改善が図られ、接客不良による苦情申告は激減しました。

# タクシー運転者 接客ハンドブック



～北陸新幹線県内開業に向けて～

1. 気持ちよく利用して買ひましよう
2. 言葉遣いと態度は「丁寧」「謙虚」に
3. 身だしなみを整えるのは当たり前
4. 「あいさつ」と「お手伝い」を忘れずに
5. 感謝の気持ちを忘れずに
6. 乗車中はお客様の気持ちになって
7. どんなお客様にも最上のおもてなしを

一般社団法人 福井県タクシー協会

ポイント  
01

## 接客についての基本的な心がけ

☆言葉遣いや態度は「丁寧」「謙虚」に！

タクシーは個室の中で後ろ向きになって、背中でお客様に接するという特殊な接客業です。したがって言葉遣いが接客に大変重要な役割を果たします。常に「謙虚」で「ていねい」な言葉遣いを心がけ、誠意ある態度で対応しましょう。

気持ちよく利用して買ひましよう！

＜お客様に好感を与える態度＞

- 初対面の目上の人に対する気持ち
- 言葉は、はっきりと簡潔に、返事は明るく
- 親しみと礼儀を保ち、笑顔で応対



✕ これはやっちゃダメ！

＜お客様に不快感を与える態度＞

- 「乗せてやっているんだ」という態度
- できるだけ口をききたくないとする態度
- 臆想がなく、乱暴な言葉遣い

☆服装、身だしなみを整えよう！

【運転者が心がけるべき身だしなみ】

- 清潔なワイシャツとネクタイ、上靴、靴の磨き
- ひげそりと頭皮の手入れ、臭いのケアも忘れずに
- 派手な化粧やマニキュアは避けましょう

【お客様が敬遠する運転者の身だしなみ】

- フケだらけで整っていない髪、不整ひげ
- よごれていたり、ほころびたりしている上着
- サングラスやスリッパ、変な色のサングラスの使用
- 煙草臭い

最後に

☆タクシー業務はお客様あつての仕事

タクシー業務は、お客様なしでは成り立たない仕事です。だからこそ、常に乗る人の立場や気持ちになって営業することが大切です。いくら車がピカピカに磨かれていても、運転者の接客サービスが感じの悪いものだと全てが台無しになってしまいます。質の良いサービスをお客様に提供し、気持ちよく乗ってもらい、また乗りたいと思っていただけることを目指しましょう。北陸新幹線が福井県内に開業し、県外、特に関東方面からのお客様のタクシー利用が見込まれている今、あらためて自分の接客態度や言葉遣いを見直し、改善していきましょう。

安全・快適・迅速に  
目的地へ案内する  
サービス業のプロになれ！

## <活動内容・実績（令和2年度～令和6年度）>

### ・令和5年度

#### 内容①指差し会話シートを作成

増加するインバウンド対策として、「指差し会話シート」として英語版・中国語繁体・簡体版、韓国語版、仏語版、タイ語版、ベトナム語版を作成

#### 実績①

各1000冊作成・配布しました。

デジタル機器に疎い高齢タクシー乗務員でも手軽にインバウンド対応が可能な体制を構築。

## <今後の予定>

内容①地域生活での利用、二次交通としての利用など、全てのタクシー利用者に安心・安全な移動環境を提供

目標①使命を再確認し、実践継続していく

内容②タクシー乗務員のおもてなし研修等の開催

目標②タクシー利用者が気持ちよく利用できるように、タクシー運転手がおもてなしを身につける

**英語指差し会話シート** 乗車時  
Welcome to fukui

あいさつ・行先等

■ご乗車ありがとうございます。  
Thank you for taking this taxi.

■どちらまでまいりますか？ガイドマップ等を見せてください。  
Where are you going ?

Please show me a guide map or something similar of your destination.

目的地までの料金・所要時間

■目的地までの料金の目安です。  
This is about how much it will cost to get there.

~¥1,000	¥1,000~ ¥2,000	¥2,000~ ¥3,000	¥3,000~ ¥4,000	¥4,000~ ¥5,000
¥5,000~ ¥7,500	¥7,500~ ¥10,000	¥10,000~ ¥15,000	¥15,000~ ¥20,000	

■目的地までの所要時間の目安です。  
This is about how long it will take to get there.

《約15分》 about 15min	《約30分》 about 30min	《約45分》 about 45min	《約1時間》 about 1 hour
《約1時間30分》 about 1 hour and 1/2	《約2時間》 about 2 hours	《約2時間30分》 about 2 hours and 1/2	《約3時間》 about 3 hour

はい Yes    いいえ No    1 2 3 4 5    円 Yen  
6 7 8 9 0

降車時

到着

■目的地に到着しました。  
我們到達目的地了。/我們到達目的地了。

■今から〇〇分後に出発します。遅れないでください。  
我們將在〇〇分後出發。請不要來遲。/  
我們將在〇〇分後出發。請不要遲到。

10 20 30 40 50 60

■観光を楽しんでください。  
祝您旅行愉快。/祝您旅行愉快。

料金の支払い

■メーター料金をお支払い下さい。  
請您支付計價器上的金額。/請您支付計程器上的金額。

お支払い方法の確認

■日本円の現金でお支払いください。  
請您支付日元現金。/請您支付日圓現金。

■日本円でもクレジットカードでもお支払いいただけます。  
您可以支付日元,也可以使用信用卡。/您可以支付日圓,也可以使用信用卡。

領収書等

■ご乗車ありがとうございました。領収書をどうぞ。  
感謝您的乘坐。請拿好收據。/感謝您的乘坐。請拿好收據。

■忘れ物はありませんか？  
有沒有東西忘了？/有沒有忘了什麼東西？

一般社団法人 福井県タクシー協会  
〒918-8023 福井市西谷1丁目1401番地 TEL.0776-34-1722

