

1. 愛媛のタクシー業者の経営実態

IRC では、法人タクシー事業者を対象としたアンケートを実施した。以下、このアンケート結果をもとに、愛媛のタクシーの経営実態についてみていく。

アンケート実施内容	
1. 調査対象	タウンページ（愛媛県内）に掲載されているタクシー業者
2. 調査方法	郵送による配付、回収
3. 調査時期	2009年1月～2月
4. 回答状況	配付数：206 有効回答数：76 有効回答率：36.9%

回答事業者の属性	
1. 会社所在地	東予21.1%、中予48.7%、南予30.2%
2. 売上規模	3,000万円未満 31.0%
	3,000～5,000万円未満 14.9%
	5,000万円～1億円未満 31.1%
	1億円～5億円未満 20.3%
	5億円～10億円未満 2.7%
3. 従業員数	1～9人 36.9% 10～29人 43.4%
	30～49人 6.6% 50～99人 10.5%
	100人以上 2.6%
4. 所有営業車両数	1～4台 26.3% 5～9台 22.4%
	10～19台 34.2% 20～49台 14.5%
	50～99台 - 100台以上 2.6%

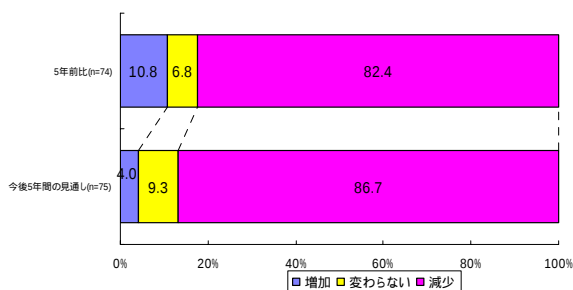
（1）経営状況

A. 売上高

5年前と比べ売上高の増減をみると、「減少」と回答した先が多く、82.4%を占めている。

また、今後5年間の見通しについては、86.7%が「減少」と回答している。

図表-1 売上高の増減

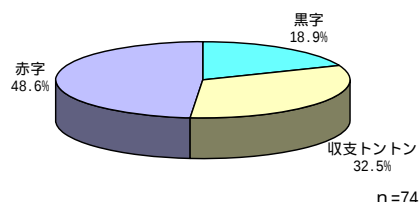


B. 粗利益

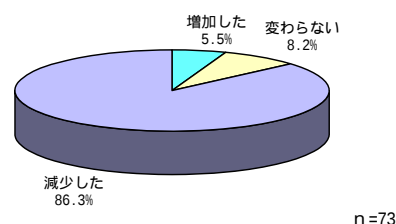
採算状況を見ると、粗利段階で黒字と回答した事業者は2割弱（18.9%）で、赤字事業者が

5割弱（48.6%）を占めている。5年前と比べ、利益が減少した事業者が86.3%あり、多くの事業者で収益性が悪化している。

図表-2 直前期の粗利益



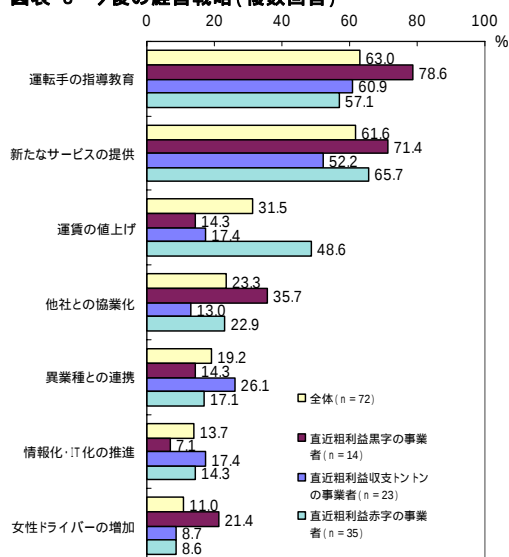
最近5年間の粗利益の変化



（2）今後の経営戦略

今後、力を入れて取り組みたいことで、最も多かったのが「運転手の指導教育」（63.0%）である。次いで、「新たなサービスの提供」（61.6%）、「運賃の値上げ」（31.5%）、「他社との協業化」（23.3%）が上位を占めた。また、「運転手の指導教育」「他社との協業化」「女性ドライバーの増員」と回答した事業者の割合は、赤字事業者に比べ黒字事業者の方が高かった。

図表-3 今後の経営戦略（複数回答）



2. タクシー利用者アンケート

タクシーの利用についてのニーズを把握するため、県内在住者を対象に「タクシー利用に関するアンケート」実施した。以下、このアンケート結果をもとに、利用者ニーズについてみていく。

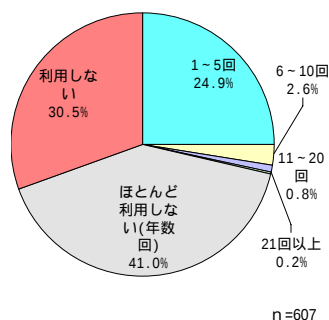
アンケート実施内容	
1. 調査対象	2009年1月～2月
2. 調査方法	愛媛県内在住の個人
3. 調査時期	伊予銀行本支店にて調査票を配布、郵送にて回収。無記名式。
4. 回答状況	配布数：1,000 有効回答数：607 有効回答率：60.7%

回答者の属性	
1. 性別	男性 30.0% 女性 70.0%
2. 年齢	20歳未満 1.2% 20歳代 22.0% 30歳代 18.7% 40歳代 25.5% 50歳代 20.4% 60歳以上 12.2%
3. 職業	会社員・公務員 57.7% 自営業 10.2% パート・アルバイト 17.8% 専業主婦 8.7% 学生 0.7% 無職 3.1% その他 1.8%
4. 居住地域	東予21.1%、中予48.7%、南予30.2%

(1) 利用頻度

約3割の人が1ヵ月に1回以上タクシーを利用している。一方、「利用しない」「ほとんど利用しない」と回答した人は約7割いた。

図表-4 利用頻度（1ヵ月当たり）

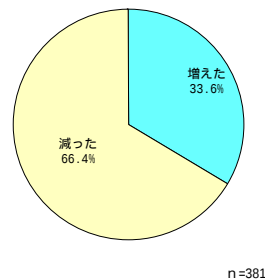


3年前と比較すると、66.4%の人が「減った」と回答し、「増えた」と回答した人の33.6%を大きく上回った。

「減った」理由として、「飲みに行く回数が減った」「代行運転を利用するようになった」「節約のため、家族に送り迎えをしてもらう」といった回答があった。

「増えた」理由としては、「飲酒運転の罰則が厳しくなったため」「社会人になったから」といった回答が多かった。

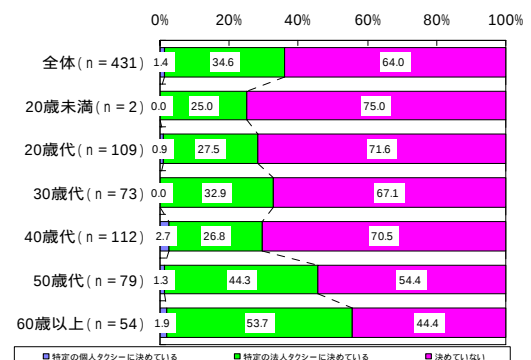
図表-5 利用頻度（3年前比）



(2) 利用するタクシーを決めているか

利用するタクシー会社を「決めていない」と回答したのは全体の6割以上で、年齢層別に見ると、若い人ほどタクシー会社を決めていない傾向がある。

図表-6 利用するタクシー会社を決めているか（年齢層別）

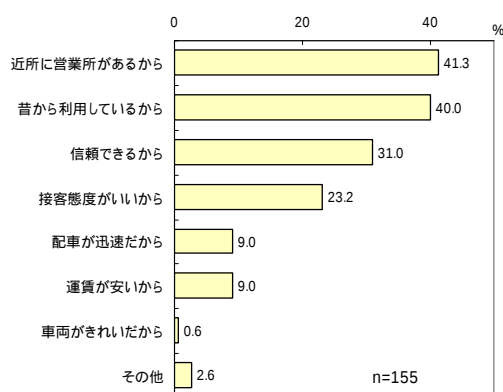


(3) 選ぶ基準

利用するタクシー会社を決めている人に、タクシー会社を選ぶ判断基準を尋ねたところ、「近所に営業所があるから」(41.3%)が最も多く、「昔から利用しているから」(40.0%)、「信頼できるから」(31.0%)、「接客態度がいいから」(23.2%)の順になっている。「運賃が安いから」と回答した人はわずか9.0%に過ぎなかった。

地域別にみると、東予地域では「昔から利用している」ことを、中予地域では「配車の迅速性」を、南予地域では「信頼性や車両の快適性」を重視している人が他の地域に比べ多いようだ。

図表-7 利用するタクシー会社を選ぶ基準(複数回答)

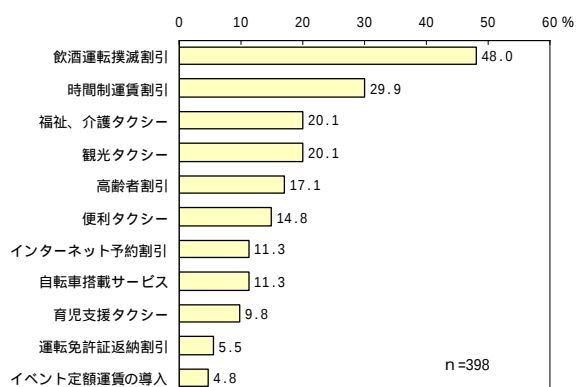


(4) 今後利用したいサービス

今後利用したいサービスについて尋ねたところ、最も多かったのは「飲酒運転撲滅割引」(48.0%)であった。次いで「時間制運賃割引」(29.9%)、「福祉、介護タクシー」(20.1%)、「観光タクシー」(20.1%)となった。利用機会が多い飲酒時の割引サービスを望む声が多かった。

地域別の特徴をみると、東予地域の場合は、「観光タクシー」が26.4%と割合が高かった。また、南予地域と比べ、東・中予地域は「自転車搭載サービス」がそれぞれ10.0%、14.9%と割合が高かった。南予地域の場合、他の地域と比べ高齢化が進んでいるためか、「福祉、介護タクシー」(27.9%)や、「高齢者割引」(25.6%)のニーズが高かった。

図表-8 今後利用したいサービス(複数回答)

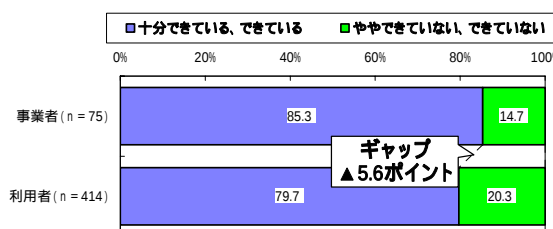


3. 利用者と事業者の温度差は？

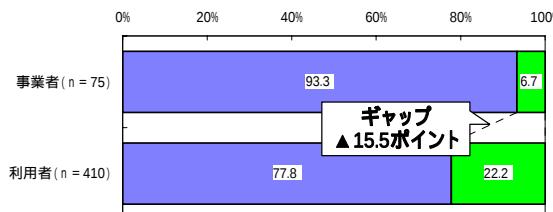
タクシーのサービスについて、事業者と利用者の認識について尋ねたところ、「運転手の服装、身なり(制服着用等)」以外の全項目において、「十分できている」「できている」との回答の割合は、事業者の方が利用者より高かった。両者の認識にギャップがある結果となっている。特に、「運転手の運転マナー(乱暴運転、割り込み、スピードの出し過ぎ等)」について認識のずれが大きかった。

図表-9

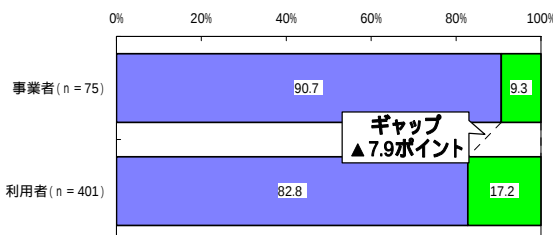
【運転手の接客態度(あいさつ、言葉使い等)】



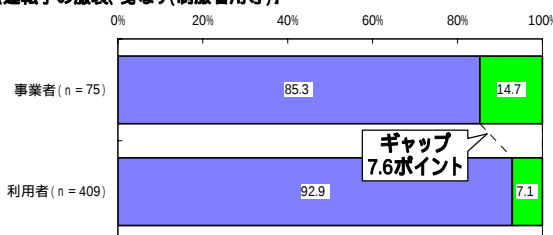
【運転手の運転マナー(乱暴運転、割り込み、スピードの出し過ぎ等)】



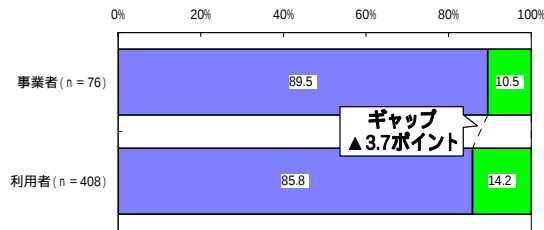
【乗降時のサービス(荷物の積下ろし、高齢者の介助等)】



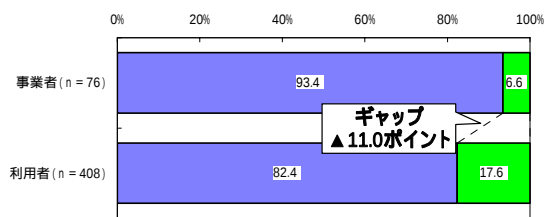
【運転手の服装、身なり(制服着用等)】



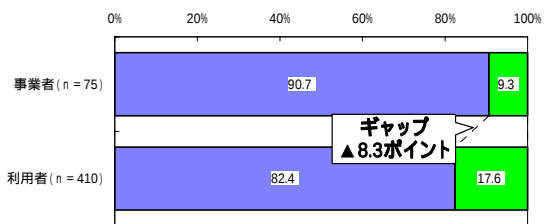
【運転手の運転技術】



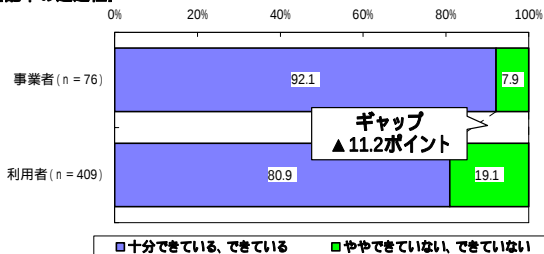
【運転手の地理精進度】



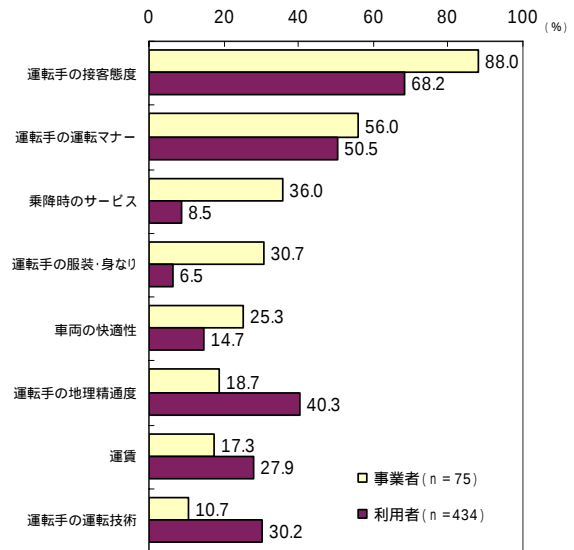
【車両の快適性(清潔さ、年式、乗り心地、整備状況等)】



【配車の迅速性】



図表-10 重要と感じているサービス(事業者・利用者別、複数回答)



4.まとめ

輸送人員の減少が続くなど、タクシー業界を取り巻く環境は、今後ますます厳しくなるだろう。タクシー業者は今一度、これまで以上に自社の現状を認識し、マーケットインの発想で経営環境の変化に対応していくことが求められている。

(篠原 敏夫)

また、重要だと感じているタクシーのサービスについて、事業者・利用者双方に尋ねたところ、「乗降時のサービス」「運転手の服装・身なり」については、事業者が思っているほど利用者は重視していなかった。一方、「運転手の地理精進度」「運転手の運転技術」については、利用者の方が事業者よりも重要であると認識しており、両者の認識にギャップがあることがわかった。