

移動実態に関する調査結果

〔 ホテル・旅館、飲食店 〕

令和 7 年 3 月
内閣府規制改革推進室

調査概要

ホテル・旅館、飲食店を取り巻く実態を把握するため、内閣府において調査を実施。

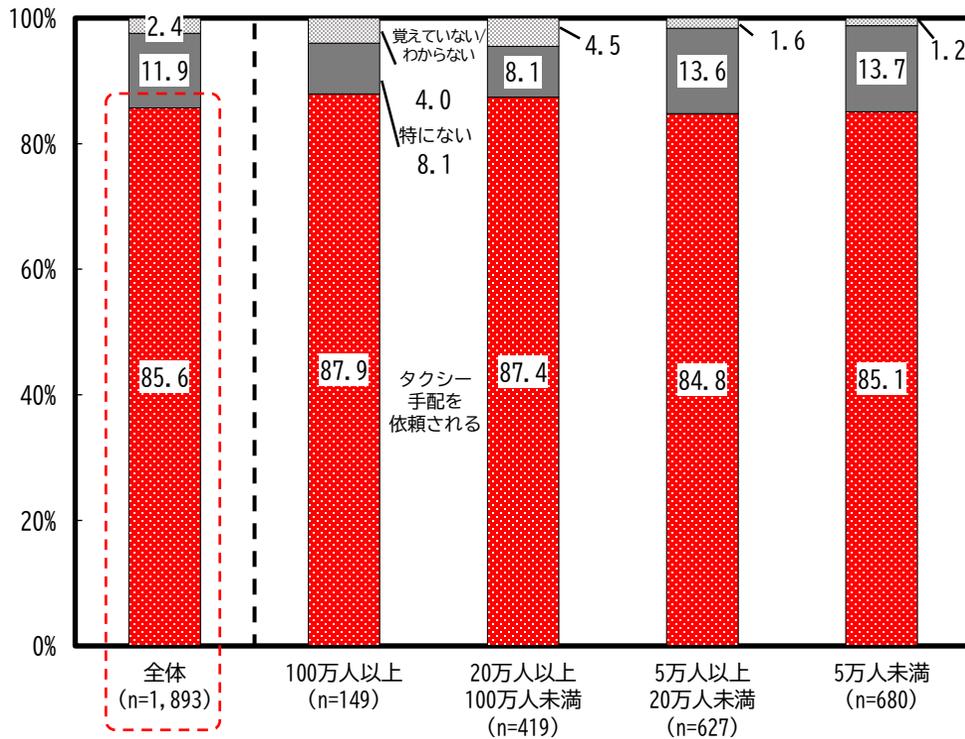
| | 対象地域 | 有効回答数 | 調査期間 | 調査方法 |
|-------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
| 1 ホテル・旅館 | 47都道府県 | 1,893件 (人口100万人以上 149件、 20万人以上100万人未満 419件、 5万人以上20万人未満 627件、 5万人未満 680件) | 令和7年2月10日(月) ～2月28日(金) | 調査対象事業者に郵送 にて案内し、各事業者 がwebアンケートに回答 |
| 2 飲食店 | | 1,793件 (人口100万人以上 352件、 20万人以上100万人未満 649件、 5万人以上20万人未満 536件、 5万人未満 230件) | | |

※都市規模別については、自治体規模が不明な事業者分を除いて集計。

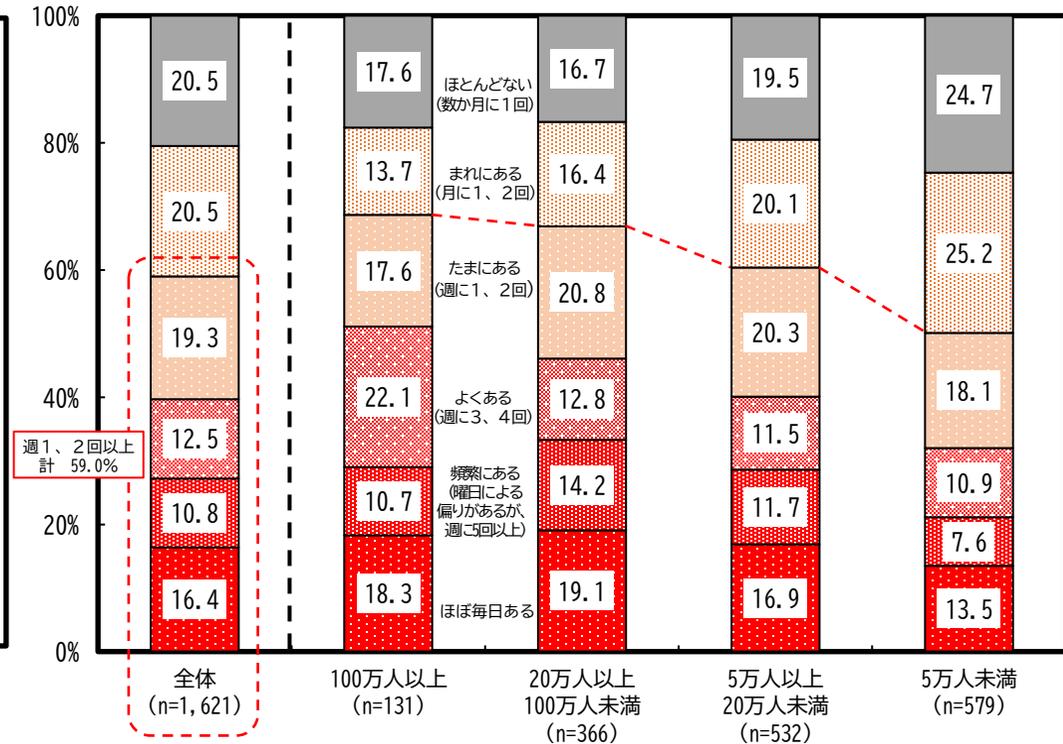
1 ホテル・旅館アンケート結果

- ホテル・旅館の85.6%は利用客からタクシー手配の依頼を受けており、所在市町村の人口規模別にみても、状況に大きな差は見られない(1図)。
- 依頼される頻度をみると、週1、2回以上が6割弱。人口規模別にみると、規模が大きくなるほど依頼される頻度が高い(2図)。

1図 利用客からのタクシー手配の依頼有無

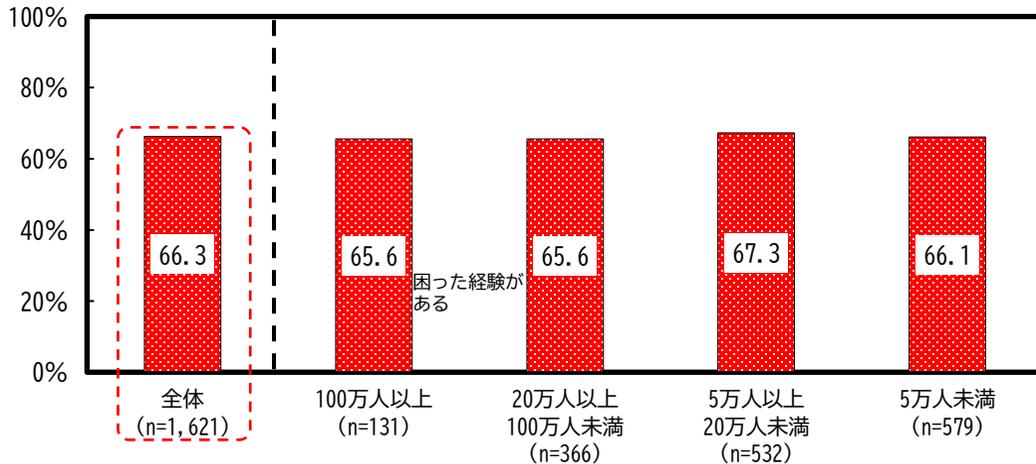


2図 利用客からのタクシー手配依頼の頻度

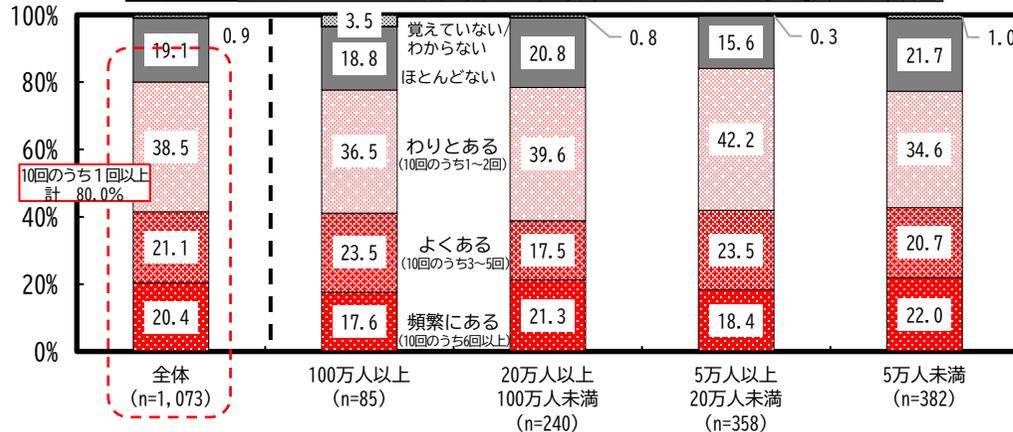


- 利用客からの手配依頼に際し、タクシー確保に困難が生じた者の割合は66.3%。人口規模別にみても大きな差異は見られない(1図)。
- タクシー確保に困難が生じた頻度をみると、手配を試みた10回のうち3回以上は困難を生じた者の割合が4割強。10回のうち1回以上の割合は8割(2図)。
- タクシー確保に困難が生じた経験の内容をみると、「タクシー会社に対応できないと言われ、手配できなかった」が8割弱、「利用客を相当程度待たせてしまった」が5割強と相対的に高い割合(3図)。

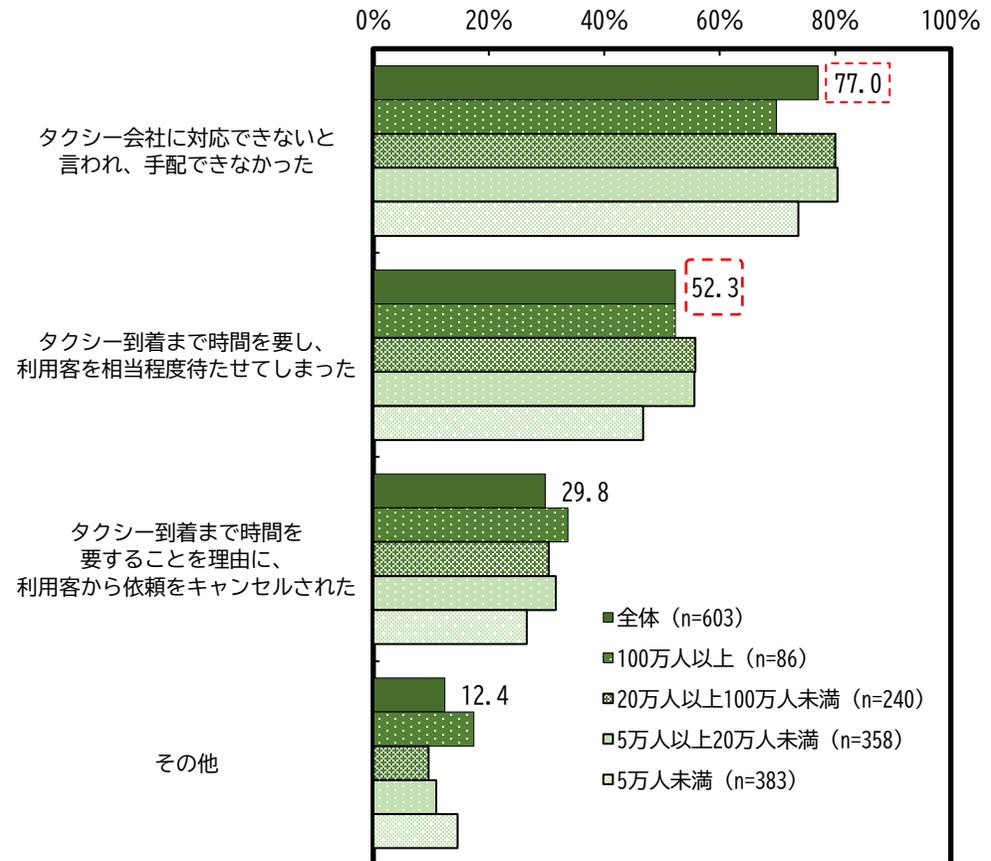
1図 タクシーの確保に困難が生じた経験がある者



2図 タクシーの確保に困難が生じた経験の頻度

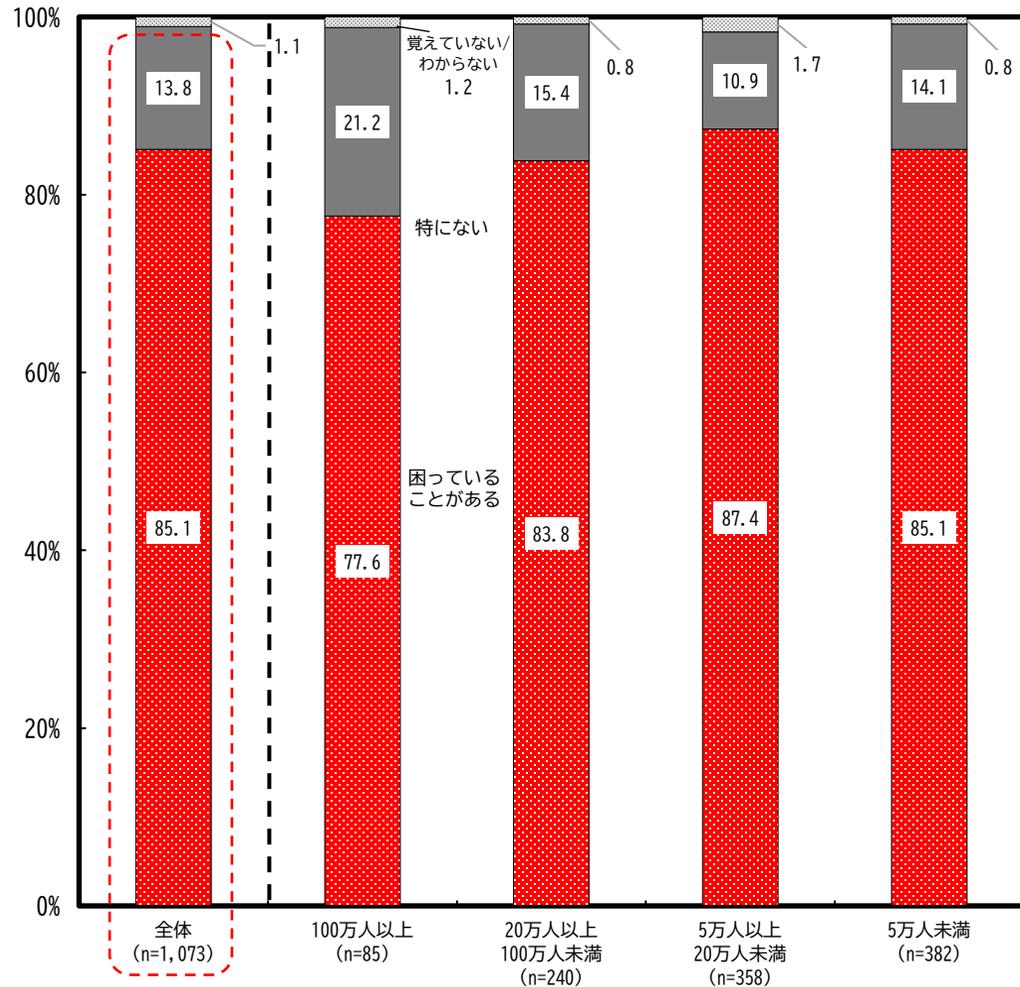


3図 タクシーの確保に困難が生じた経験の内容 (複数回答)

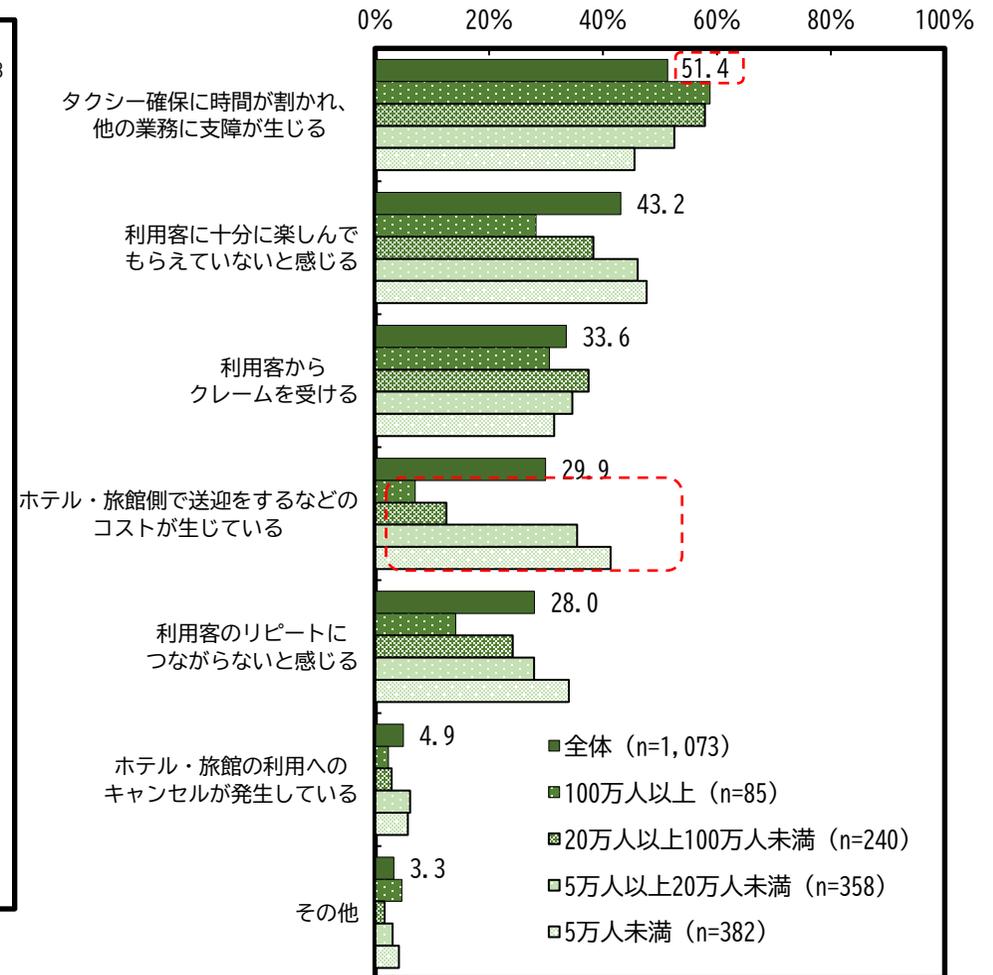


- ▶ タクシー確保が困難であることで、ホテル・旅館として困っていることがあると回答した者は85.1%（1図）。
- ▶ ホテル・旅館として困っている内容を見ると、「タクシー確保に時間が割かれ、他の業務に支障が生じる」と回答した者が5割強で最も高い。「ホテル・旅館側で送迎をするなどのコストが生じている」は、人口規模が20万人未満の小さい団体で相対的に高く、タクシー確保の困難によるコスト負担に苦慮している様子が窺える（2図）。

1図 タクシー確保が困難であることで、
ホテル・旅館として困っていることの有無（都市規模別）

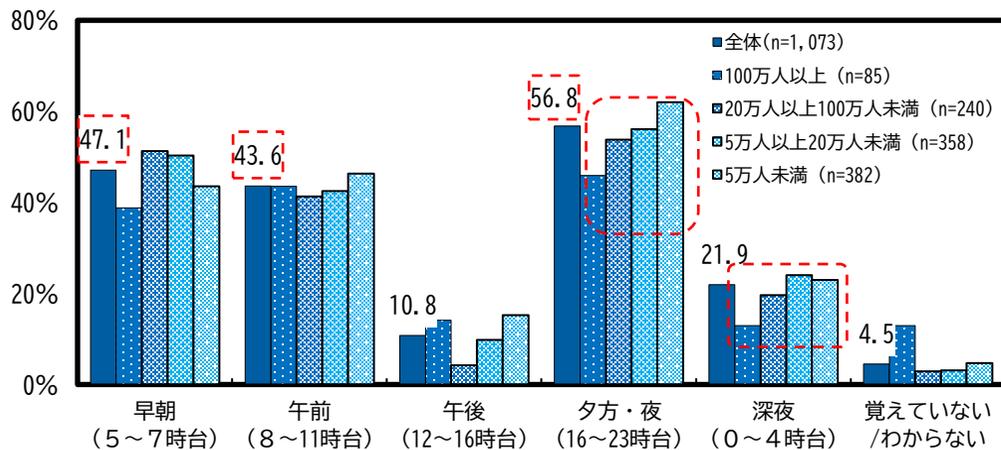


2図 タクシー確保が困難であることで、
ホテル・旅館として困っている内容（複数回答）

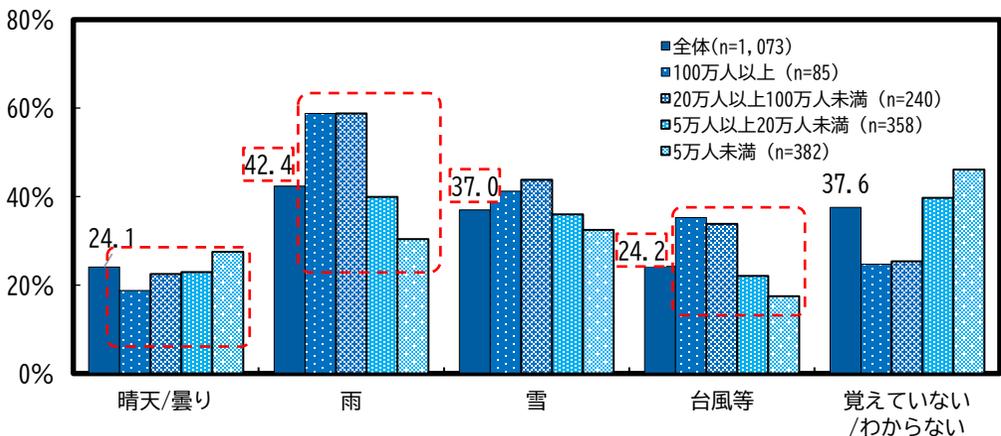


- タクシー確保に困難が生じた時間帯は、夕方・夜が6割弱と最も高く、早朝と午前が4割半ば程度。また、人口規模が小さくなるほど、「夕方・夜」「深夜」の割合が高くなる傾向（1図）。
- タクシー確保に困難が生じた際の天候は、雨、雪が4割程度と最も高い。雨や台風等の際の困難は人口規模が大きい団体が相対的に高く、また、晴天/曇りでも困難が生じた割合は人口規模が小さくなるほどわずかに高まる（2図）。
- タクシー確保に困難が生じた際の利用客の行動をみると、人口規模が小さいほど「ホテル・旅館側で車を出している」割合が相対的に高く、移動の代替手段が得にくいことでホテル・旅館側のコストとなっている可能性（3図）。

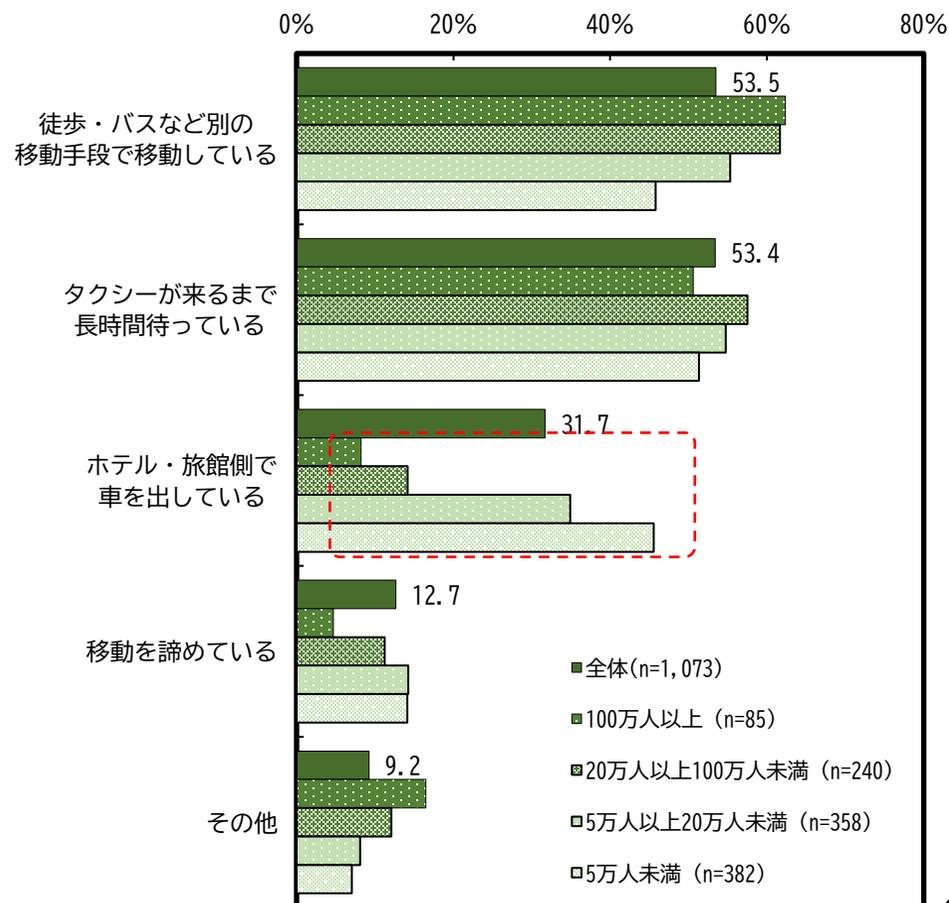
1図 タクシーの確保に困難が生じた際の時間帯（複数回答）



2図 タクシーの確保に困難が生じた際の天候（複数回答）

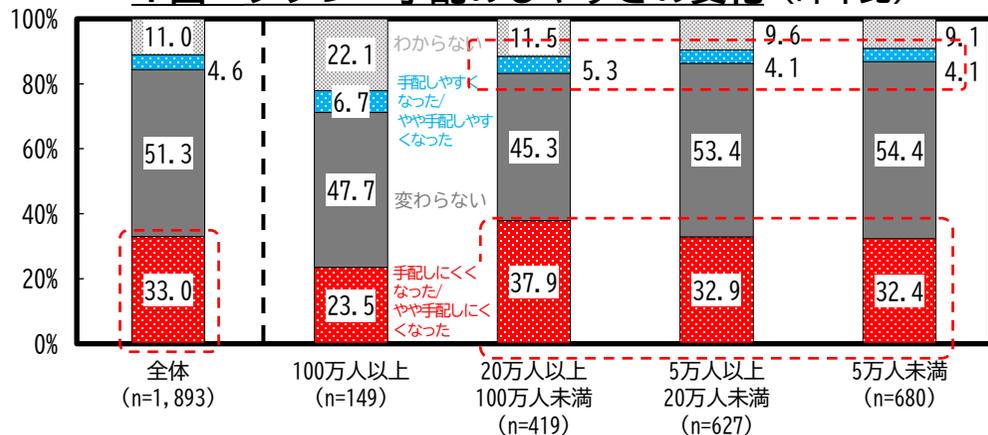


3図 タクシーの確保に困難が生じた際の利用客の行動（複数回答）

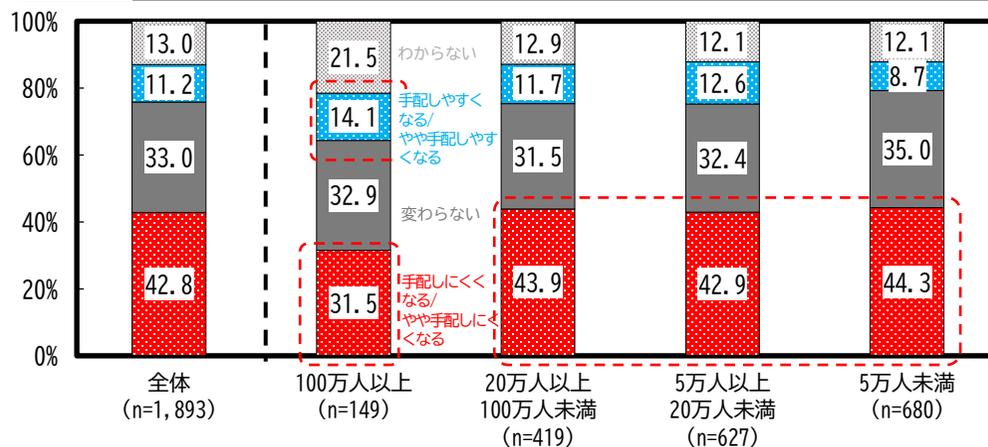


- タクシーの手配のしやすさは、昨年に比べて手配しにくくなったと回答する者の割合が3割強。人口100万人未満の団体では、手配しやすくなったと回答する者の割合を3割程度上回っている（1図）。
- 今後数年間でのタクシー手配のしやすさの変化の見込みは、人口100万人未満の団体で「手配しにくくなる」が最も高い割合（2図）。
- 地域のタクシー手配が仮に容易になった場合の影響については、「タクシー手配に要する手間が減り、業務が効率化される」の回答が最も高い。また、人口規模の小さな団体ほど「利用客に十分に楽しんでもらえるようになる」、「送迎サービスの提供によるコストが低下する」、「リピート客が増える」、「新規の利用客が増える」の回答の割合が高まる（3図）。

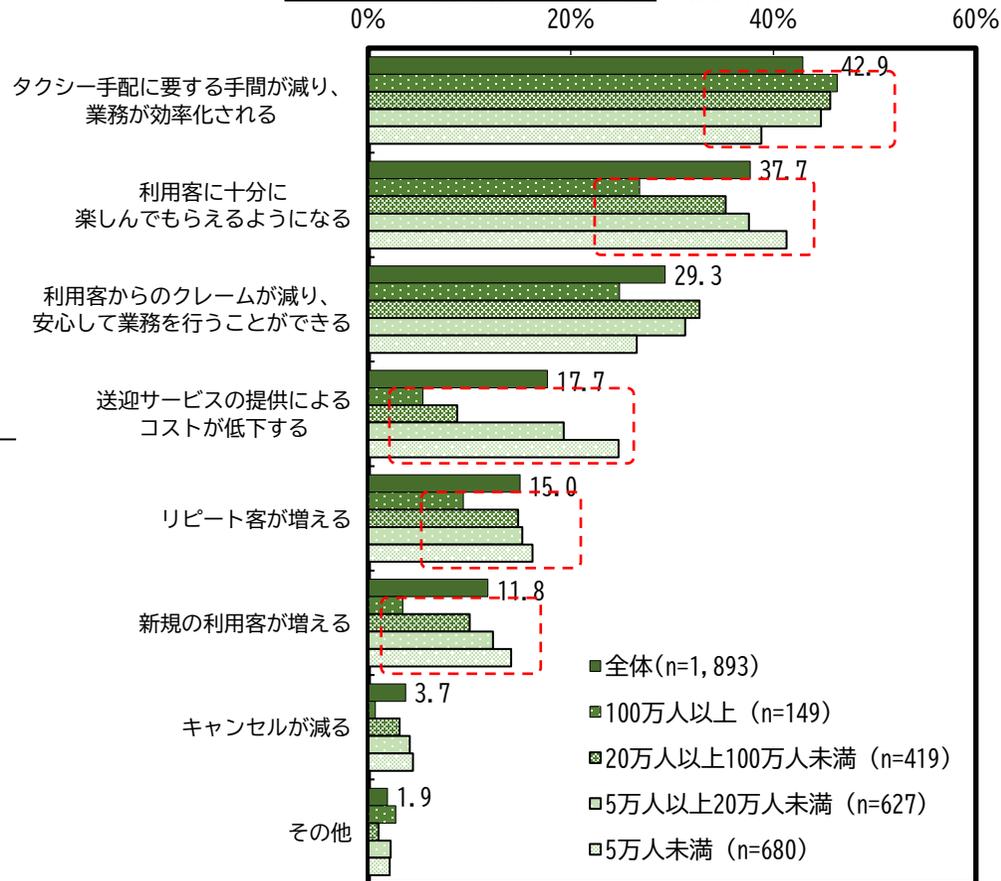
1図 タクシー手配のしやすさの変化（昨年比）



2図 タクシー手配のしやすさの変化（今後数年間での見込み）



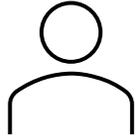
3図 地域のタクシー手配が容易になった場合のホテル・旅館への影響（複数回答）





北海道

夕方は混雑のため予約はできません。その為お店を予約していたとしても早くロビーに来てもらい、早めに連絡する。結果的にすぐ来てしまったり逆に全く来なかったり、お客様の満足度があからさまに低下していると思う。



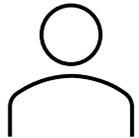
青森県

近くのタクシー会社は全て出払っていて配車できないと断られた。他社に連絡するとその地域までは行けないと断られた。70キロ離れたタクシー会社に連絡し、やっと受けてもらった。連絡してから3時間以上もお待ちいただいたことがある。



千葉県

タクシー手配出来ないことを理由に予約をキャンセルされた。



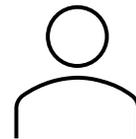
神奈川県

アプリから手配を自分でしてくれればいいがそれが出来ない世代のお客さんも多いので結局こちらの業務を後回しにして手配することが多々ある。



和歌山県

特に週末は予約を受け付けてもらえないため、タクシー希望のお客様がいると手配できるまで連絡し続けることもあり業務に支障をきたしている。



広島県

外出したいとの依頼を受け、送迎バスが終了している時間で、タクシーもなく、従業員が送迎をした。夜勤は限られた人数で対応しているため、勤務が終了した従業員が送迎を行った。



愛媛県

予約したい時間にタクシーの配車を市内全てのタクシー会社に断られ、その時間にこちらで車を用意し利用された。



沖縄県

23時以降には、ほぼタクシーが無くなり送迎を余儀なくされた事例多々あり、対応困難な場合のクレーム処理でホテルが風評被害をうけた。

| | | |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 北海道 | 足が悪く必ずタクシーが必要、と依頼されたが配車手配できるまで30分以上かかったり、外に立って流しを拾うまで30分かかったりと、本当に最近タクシーがないせいで仕事に支障がでています。 |
| 2 | 北海道 | タクシーを呼びたい時間は決まっておき混雑していて以前タクシー関係者に聞いた話だと混雑時は対応に困るので回線をつなげていないとも、フロントにはタクシーは呼べませんと大きく記載しています、呼ぶなら各自アプリで呼んでくれと先日会合で市内一のシティホテルからの帰り際にベルボーイの方にタクシーを頼んだら「呼べないと」言われ同じなんだな……とその分レンタカーが増えているが駐車場がほとんどなく迷惑している。 |
| 3 | 北海道 | タクシー会社への電話連絡が繋がらず何社もかけ続ける為、その間フロント業務に支障をきたす。 |
| 4 | 北海道 | 公共交通機関（バス）の減便により、チェックイン、アウトの時間にタイミングよく乗る事が困難になってきた。飲食店、コンビニ、スーパーなどへのアクセスが良い地域ではないため、バス減便でさらにタクシーがなかなか来ないと買い物へも行けず、特に冬期間はレンタカーで雪道運転をさせるお客様も多いので困る。ここ最近は、困ったお客様をホテルスタッフが近隣スーパーや駅までお送りすることが増えてきた。 |
| 5 | 北海道 | 海外客は特に荷物が大きいので大型の要望も大変多い。 |
| 6 | 北海道 | 複数のタクシー会社へ連絡をする為、タクシー手配に必要以上の時間を要してしまう。 |
| 7 | 北海道 | ホテル近郊の観光スポットやお店には車での移動が必要な場所が多く、滞在中の移動手段が限られてしまう為、十分に楽しんでいただけない。また、コンビニやちょっとした日用品が必要な場合も車での移動が必要なため、不便をお掛けしてしまう。 |
| 8 | 北海道 | 路線バスがトラブルにより運航できなくなり、代替手段でタクシーを手配しようとしたが出払ってしまい、近隣のタクシー会社から30分ほどかけて来てもらった。街中の飲食店で夕食をとった際、帰りの交通手段がない。（夜間のタクシーの台数が少なく、確保が難しい。営業終了が早い） |
| 9 | 北海道 | 早朝、出勤で利用をしようとしていたが予約がとれず遅刻することになった。会社までは、別の交通手段もないためホテル側としても案内に困る。又、外国人客が国際線の手続きのため5時には出発したいというが、タクシー予約は現状不可能です。こちらでも案内に困る。 |
| 10 | 北海道 | 夕方は混雑のため予約はできません。その為お店を予約していたとしても早くロビーに来てもらい、早めに連絡する。結果的にすぐ来てしまったり逆に全く来なかったり、お客様の満足度があからさまに低下していると思う。 |
| 11 | 北海道 | 北海道で雪なのに全車4WDじゃなく宿まで辿り着かない。途中でお客様に降りていただき、歩いてもらう。お客様の不満に繋がりが二度と来ないと言われること多数。 |
| 12 | 北海道 | タクシー以外の交通手段もあるので、自前送迎と組み合わせて対処している状況です。 |

| | | |
|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 北海道 | 移動手段が確保できないことについてフロントで文句を言われる、何とかしろと凄まれる、国に帰れないと泣きつかれる。いずれも無いものは無いのだからどうにもならない。それをどうにかしろとねばられても時間の無駄。結局無いものは手配できない、賢い外国人は事前に車をチャーターしています。（多くは白タクだけれども） |
| 14 | 北海道 | 日帰り宴会客の足が遠のく。 |
| 15 | 北海道 | 弊社が位置するような小さな町ではタクシー会社の廃業などが進んでおり、現在町には1社のみという状況です。希望した時間帯に来ないことがある他、飲み屋街に出かけた際の帰りの交通機関がなくなる（混雑でこれ以上予約できないと断られてしまうケースが多々）こともしょっちゅうあるので町全体の課題となっている状況です。 |
| 16 | 北海道 | 夕方は、17時に営業終了。朝は7時位の営業ですが病院の通院予約で全く予約が取れない状況です。 |
| 17 | 北海道 | 勤務時間外のスタッフを急遽呼び対応したことがある。 |
| 18 | 北海道 | 基本的に公共交通機関が利用しにくい地区の為、自社で無料送迎を実施している。 |
| 19 | 北海道 | フライトの関係で6時台の駅からの列車に乗るために、6時に駅までの送迎を頼めないかリクエストいただくことがあり、タクシー会社に問い合わせても空きがない、営業時間前である、そもそもその時間帯の予約は台数が少ないため流しだけで予約を受けていないと断られます。タクシー配車アプリを使って早い時間から呼び出ししてもらうにしても、出発時間を保証できるわけではないので最終的には施設にどうにかできないか懇願される海外ゲストが毎年スキーシーズンは多いです。私も、前もって早朝の送迎ができないこと、現地に着いてからだタクシーが取れないので、空港までのプライベートタクシーを前もって予約してくださいと現状を踏まえメールでお伝えしていますが、直前に予約されたゲストはそうも行かず、深夜の日直が車を出さないといけないケースもありました。しかし、深夜の日直はあくまでも緊急時の対応を行うためにいるので、送迎に出してしまうと滞在中のゲストから連絡があってもすぐにはかけつけられないこともありました。 |
| 20 | 北海道 | 悪天候時にタクシー手配が付かず(時間が掛かり)大きな通りまでお客様が徒歩で出てタクシーを捕まえてみるといったこともしばしば。 |
| 21 | 北海道 | タクシーの数が少ない。夜間のタクシーの営業が無い。 |
| 22 | 青森県 | 当日の依頼では手配できないことが、常態化。駅から近いが電車の本数も少ないので、たいへん申し訳ないと感じる。 |
| 23 | 青森県 | 学生の団体の交通手段に利用したくても、予約が出来なくて困っている。 |
| 24 | 青森県 | 近くのタクシー会社は全て出払っていて配車できないと断られた。他社に連絡するとその地域までは行けないと断られた。70キロ離れたタクシー会社に連絡し、やっと受けてもらった。連絡してから3時間以上もお待ちいただいたことがある。 |
| 25 | 青森県 | 地元のタクシー会社2社ともに、台数が少ないため、予約に対応できないことが多い。長期のお客様は、徒歩で行ける目的地の近場のホテル旅館に移ることも度々ある。 |

| | | |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | 青森県 | お客様のご希望の時間に添えず、大幅に時間を変更して頂くか、手段を変更して頂くかになる。また、スタッフがタクシー依頼の問い合わせに時間を取られ、業務に支障が出ている。 |
| 27 | 岩手県 | 山に囲まれたホテルです。お客様の目的は山登りが多く、早朝に登山口まで移動したい方が多くございます。特に問題になるのが、グループ移動にて移動される方々に対して、ジャンボタクシーの手配が困難な時間帯がございます。地元のタクシー会社はスクールバスの予約も受けているとのことでしたので、平日の朝は予約が取れない状況です。 |
| 28 | 岩手県 | ホテルを選んでいただける選択肢に入らないことが1番の問題ですが、それ以外にはクレーム等はない。 |
| 29 | 岩手県 | お客様は紳士のため、ホテルスタッフに文句を言ってくる方はおりませんでした。 |
| 30 | 岩手県 | 他のお客様を待たせてしまう。 |
| 31 | 岩手県 | 市内観光をしたいと思っていたお客様が観光できず悲しい思いをさせてしまった。 |
| 32 | 岩手県 | 新幹線の発車時刻に間に合わなかった。 |
| 33 | 宮城県 | 近傍のタクシー会社が夜間から早朝まで営業していない為に不便を生じる事がある。 |
| 34 | 宮城県 | 今まで付き合いのあるタクシー会社を使っていたので、確保できていたが、そのタクシー会社も従業員の高齢化で駅からかなり遠い場所への送迎ができないと断られる事が多くなった。また、他のタクシー会社に至っては遠いと門前払いされる事もある。 |
| 35 | 宮城県 | 早朝5：00などのタクシー手配は、人員困難とのことで断られている。 |
| 36 | 宮城県 | 新幹線の時間に間に合わないと言われ、仕方なく送迎車を出して差上げた。サイレントマジョリティは間違いなくいるはず。 |
| 37 | 宮城県 | 近距離で手配出来ないとタクシー会社に断られたが、何とかしてほしいと言われ対応に苦慮した。やはりタクシーは手配出来ず、待ってもらいバスに乗った。（日帰り客の事例。宿泊客は無料送迎しております。） |
| 38 | 宮城県 | タクシーが夜19:00で終わるのは早すぎる。最寄り駅まで送ったことも、近くの一棟貸しの別荘に送り届けたことも多々ある。せめて最終の高速バスが着く時間まではタクシーを営業してほしい。 |
| 39 | 宮城県 | タクシー台数が少ないため事前に予約をしないと乗車できない。 |
| 40 | 宮城県 | クレームと送迎の強要。 |
| 41 | 宮城県 | 手配ができず当館で送っていった。 |
| 42 | 宮城県 | 受験シーズンや天候に左右される。 |

| | | |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43 | 秋田県 | 早朝、7：30前はタクシーの依頼ができなく、荒天の際は駅まで会社のワゴン車で、無料でお送りした。また、終電到着の際タクシーが駅にいない、ホテルに電話があり、上記と同様にホテルで対応した。 |
| 44 | 秋田県 | 遅い時間に送迎がある場合等は、送迎のために社員を待機させなければならない。（時間外勤務発生）。また、当日の出勤状況によっては人員を確保することに困難が生じる。 |
| 45 | 秋田県 | 最寄りの駅ではなく約20km離れた駅からの利用の為、安い宿泊プランと同等なタクシー料金がかかるためお客さん自身がタクシーを使用したがない。 |
| 46 | 秋田県 | お客様とのコミュニケーションの時間が増え多少の時間待ちはお客様共々苦にならない。 |
| 47 | 秋田県 | 遅すぎて、再度確認したら連絡が伝わっていなかった腹立たしく思いました。 |
| 48 | 秋田県 | 早朝の電車に乗る為に夕方電話をしても「業務終了」のアナウンスになってしまう事と人がいないから朝7時前の予約は引き受けてもらえない。自社でライドシェア登録が出来るのであれば柔軟に対応できるのでやってみたい気持ちはあるが、ハードルがどの程度なのか理解していないので説明会が近くであったら参加してみたい。 |
| 49 | 山形県 | タクシー会社が遠すぎるので、回送料等、全てが高額。 |
| 50 | 山形県 | チェックイン前のお客様から最寄り駅に着いたがタクシーがつかまらなると夜間に電話をいただくことがある。その際にはお客様情報(お名前お電話番号のほかお待ちになる場所や服の色など細かく確認)を伺い、タクシー会社とおお客様の行き違いがないように代理で手配を行うことがある。その他、タクシーが駅にいないことをホームページに掲載しておくべき、送迎を行うべき、自分たちはどうしたらよいのかなど移動に関するご意見をほぼ毎日いただいている状況です。 |
| 51 | 山形県 | 手配したタクシーの苦言を宿泊予約サイトの口コミに書かれ、低評価を受けたことがある。時間指定のタクシー手配が出来ないと言われ、移動先もこちらで送れる範疇でなかったためお客様をお待たせしてしまった。台数が無いことを語気強めに言われ揉めたことがある。 |
| 52 | 山形県 | お客様が観光へ移動できず、満足度が下がっている。 |
| 53 | 山形県 | タクシー台数や運転手の不足によるものだが、特に朝の時間帯は対応できない時もあり、迷惑かけることも。 |
| 54 | 山形県 | 繁忙時間帯の事前予約をし予約時間をむかえたがタクシーが来ずタクシー会社にTELし状況を確認。「すぐ向かいます」との事だが30分待っても来なかった。お客様はご立腹。しかたなく従業員が送迎を行なった。 |
| 55 | 福島県 | 観光地ではあり得ないとか駅でタクシー呼べないの初めてとか。 |
| 56 | 福島県 | とある会社の大人数のお客様のタクシー予約を受けた際、タクシー会社から配車拒否され、どうしても手配出来ないため時間がかかる旨をお客様にご了承頂き、隣県からタクシーを手配した事がありそれ以降その会社からの予約が無くなった。 |
| 57 | 福島県 | 最寄り駅から遠く、人手不足で送迎もできない為、人気の只見線で来たいというお客様を相当数逃しています。 |

| | | |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58 | 福島県 | 台数不足の中で、お客様は同じ時間帯を希望される（在来線が1時間に1本の為）。 |
| 59 | 福島県 | 毎日23:00で終了してしまうので、コンパニオンなども最終（24:00）まで延長できないため、お客様に迷惑がかかる。 |
| 60 | 福島県 | クレームが入り時間をとられる。 |
| 61 | 福島県 | 早朝の団体客からの依頼を手配できずクレームになったことがある。 |
| 62 | 福島県 | ロケーションの差で営業機会を失う事があるかもしれない。 |
| 63 | 茨城県 | タクシーの手配が困難だった為タクシーの配置されている駅までお客様に徒歩で向かってもらった。心苦しいエピソードです。 |
| 64 | 茨城県 | 早朝のタクシー手配(近距離)の依頼にあたり、依頼者よりホテルの責任で手配をするよう強い願い有。 |
| 65 | 茨城県 | 夜10時以降、タクシー会社の営業が終了しているような現実がありお客様の行動に制限がありサービスやおもてなしを思うように出来ないの、タクシー会社にはせめて24時まで営業する義務化をお願いしたいです。タクシー会社が営業してない事が業務に影響することは最悪な現状だと思います。出来る事であれば自社専用タクシーでも稼働させたいくらいです。 |
| 66 | 茨城県 | 前日の予約が出来ず、30分くらい前に探すように言われた。 |
| 67 | 栃木県 | 不便ということで、宿の口コミにマイナス評価を時々もらう。 |
| 68 | 栃木県 | 他のホテルの宴会場までの送迎（午後9時すぎ）に往復30分近くかかり、他の宿泊客に対応するスタッフが1人になった。 |
| 69 | 栃木県 | 観光地まで近いので乗車拒否、タクシー台数が少ないため配車してくれない。夜間はバスも走っていないので夜間の移動がほぼ不可能。とにかくタクシーを配車してもらえない。 |
| 70 | 栃木県 | 当地域は観光地域であるが、タクシーそのものの台数が少なく、自家用利用が多くなっていったため、そのような状況となっているが、高齢化の進展する中、タクシー等の移動手段が注目されてきており何とかタクシー台数を増やして欲しいが、ドライバーの数の減少など、非常に厳しい状況である。時間と労力が必要である。高齢者を活用した自家用車のタクシー利用を強力に展開できるよう願っている。当然安全安心して利用できるようにシステムも構築していただきたい。 |
| 71 | 栃木県 | インバウンドが日光に来ることを選ばなくなる。また来ても希望通りに観光出来ない。 |
| 72 | 栃木県 | カート利用客が多いのでワゴンタクシーの数を増やしてほしい。 |
| 73 | 栃木県 | 夜間町内遊覧ができない。とにかく、TAXIがない。 |
| 74 | 栃木県 | タクシーの手配ができず忙しい時間に送迎に行くことになり現場が手薄になり結果他のお客様の対応が難しくなる。 |
| 75 | 栃木県 | クチコミなどにも書かれチェックアウトの際の送迎の対応が悪いと書かれた。 |

| | | |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 76 | 栃木県 | 夕食無しのお客様が食事に出掛ける際、何社にも電話しなければならず時間がかかる。帰りのタクシーがつかまらず、帰りが遅くなる。 |
| 77 | 栃木県 | チェックアウト1時間前に手配を依頼されたが当日は繁忙期中だったため、どこのタクシー会社も予約で埋まっており、近隣のタクシー会社でなく、少し離れたタクシー会社を利用することになった、迎え代が発生した。 |
| 78 | 群馬県 | 外国の方で飛行機などの時間変更等で到着が遅くなり電車で最寄駅まで来たがタクシーがなく、かなりお待たせして何とかお迎えに出ましたが夕食時間を大幅に過ぎ、従業員には残業をお願いしました。また、朝も営業時間の始まりが希望時間に間に合わず遠回りなバスと電車の乗り継ぎをお客様にはお願いしました。 |
| 79 | 群馬県 | 観光地なのにタクシーが少なすぎる。夜間は運行もしていないので、お客様が外出することができない。 |
| 80 | 群馬県 | 送迎をしつこく頼まれる、そのお客様対応にもものすごく時間を要したことがあります。 |
| 81 | 群馬県 | タクシーの台数が少なく、夜早く終わるので使えない。 |
| 82 | 群馬県 | 最終バスに乗り遅れて手前の駅から3時間かけて歩いてきた外国人観光客。 |
| 83 | 埼玉県 | 大雪や台風でタクシーの迎車ができないときは、お客様に最寄り駅まで歩いて行ってもらい、駅のタクシー乗り場を利用してもらっています。 |
| 84 | 埼玉県 | タクシー会社の人員不足もわかりますが、横柄な態度で断られるので気分悪くなります。 |
| 85 | 埼玉県 | 台数が少なく確保が難しい、特に朝。 |
| 86 | 埼玉県 | 田舎では時間帯によりタクシーが少ないことをお客様が理解している。 |
| 87 | 埼玉県 | 諸外国のように新しいタクシーサービスの解禁を早期に望みます。 |
| 88 | 埼玉県 | 夜間にタクシーが無く、駅まで迎えに行った。その際に従業員を残業させたため余計なコストがかかった。人と車、燃料を使うのに宿泊業は送迎料を取れないのがおかしい。 |
| 89 | 埼玉県 | 送迎用の社有車を購入した。 |
| 90 | 千葉県 | 5社程度のタクシー会社の電話番号を控えているが、5社とも空車無しの回答でゲストクレームに繋がるケースがある。忘新年会シーズン・ゴルフトーナメント開催時・年末年始は、ほぼタクシーを頼めない時間帯がある。 |
| 91 | 千葉県 | タクシー以外の公共交通がないため、タクシー待ち以外の選択肢がない。待機場所を当方が用意するため、掃除などの他の業務に支障が出る。当地域では夏休み期間中に多く生じている。また早朝・夜間はほぼほぼ断られるため、チェックイン・チェックアウト時間をタクシーが可能な時間に設定している。 |
| 92 | 千葉県 | ホテルは手配の手伝いはするが責任は負えないのに、ホテルのせいだと言われ何とかしろと言われる。 |

| | | |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 93 | 千葉県 | 17時以降、乗務員の確保が困難のため、断られた。 |
| 94 | 千葉県 | 30分圏内なら送ってあげるなどの不都合が生じた。 |
| 95 | 千葉県 | タクシー手配出来ないことを理由に予約をキャンセルされた。 |
| 96 | 千葉県 | タクシー手配とは異なるが、ご到着のお客様が駅にタクシーがいるものと思って電車で駅に着き、降りてみたらタクシーも何もいないので、その場で宿へ迎えの連絡をされるのだが、当社も人手が足りないので、迎えに行くのにお待たせをしてみたり、逆にチェックイン業務に人手が割けないなどの事案が、度々ある。原則は事前に電車での到着時間をお知らせいただくよう、お客様にもお願いをしているが、それがお客様には時間制限をさせてしまっている。 |
| 97 | 千葉県 | 自社の車にて送迎した。 |
| 98 | 東京都 | タクシー配車アプリで呼んでいるのであまり困難はありませんが、インバウンド客の需要のほとんどはたくさんのスーツケースを詰める大型ワゴンであり、普通のサイズのタクシーではありませんので、大型タクシーを手配できない配車アプリはほぼ使えません。ましてタクシー会社に電話などありえません。 |
| 99 | 東京都 | お客様が長時間待たされたことによる立腹。 |
| 100 | 東京都 | チェックアウト時にお車の手配困難（特に天候の悪い時）の時、表通りに出て流しのタクシーにお願いするため、スタッフ一人分がとられてしまう事など。 |
| 101 | 東京都 | 1box系の配車が不可能でクレームになる。 |
| 102 | 東京都 | 何社かあたって断られ、代案を求められることにして一要員取られてしまい他の顧客へのサービスが低減してしまう。またトラブルになりやむなくホテル送迎車を出すことになることもある。 |
| 103 | 東京都 | お客様から叱責される。 |
| 104 | 東京都 | 他のお客様の予約したタクシーを別のお客様に使用されてしまいクレームとなった。 |
| 105 | 東京都 | 送迎車の為に人員が確保できない、他の業務に支障がある。 |
| 106 | 東京都 | 並んだ順番どおりのご案内ができなかったときにホテルスタッフがお客様より叱責を受けた。 |
| 107 | 東京都 | 深夜にタクシーを呼んで欲しいと頼まれ、タクシー会社に電話をしたが、近くにタクシーがないという自動音声による回答があり、その旨をお客様に伝えたことがある。お客様は諦めて自分でタクシーを拾いに行きました。とても気の毒な気分になりました。駅近いホテルなので、タクシーを呼んで欲しいと頼まれることは滅多にありません。だからこそ、こういう出来事はよく覚えています。 |
| 108 | 神奈川県 | アプリから手配を自分でしてくれればいいがそれが出来ない世代のお客さんも多いので結局こちらの業務を後回しにして手配することが多々ある。 |

| | | |
|-----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 109 | 神奈川県 | 全てのタクシー会社から断られる場合がほぼ毎日である。海外のお客様から有名な観光地で何故こんなことがあるのかと、クレーム対応に追われている。 |
| 110 | 神奈川県 | ゴルフのための前泊なのにタクシーがない。 |
| 111 | 神奈川県 | 繁忙期であり1時間以上お待ちいただく事があった。チェックイン時間などにも必ずお伝えし、手配の際もご納得いただいて手配をしたが、酔われていたせいもあるのか、タクシー確保及び到着までの間延々とフロントやビュッセルで悪口をいわれた。上席含め2名で対応したがお怒りが収まることはなかった。 |
| 112 | 神奈川県 | タクシー確保が困難なので、手配の電話連絡に時間がとられる。お客様は事前にタクシーの要望を言わない方が多く、帰り間に言われた場合が大変！ |
| 113 | 神奈川県 | タクシーの手配がなかなかできず、利用客より終電に間に合わなければ自宅までのタクシー代を請求するといわれた。 |
| 114 | 神奈川県 | 当ホテルは駅前なので、タクシー利用のお客様は、駅前から乗車されます。従って、タクシー手配で困ることは無いです。※そもそも依頼されない。 |
| 115 | 神奈川県 | 観光を楽しんでいただけなかった。疲れさせてしまった。 |
| 116 | 新潟県 | タクシー会社は何件もありお客様が別のタクシーに間違えて乗ってしまい予約したタクシー会社よりクレームを受けたことがあります。早朝は運転手不足の為予約不可のところが多くあります。大雪の日は特に予約はできません。 |
| 117 | 新潟県 | 館外の飲食店にて夕食希望のお客様に対して、タクシー確保が困難であることが多々あり、タクシー手配の事務手続きや最悪の場合、飲食店までの送迎をホテル側で対応することになるために、必要以上の人件費が発生している。また、タクシー手配希望のタイミングとチェックインや食事提供の時間帯が重なることからお客様をお待たせするケースも多々あり、クレームへ繋がってしまうこともまれにある。 |
| 118 | 新潟県 | お客様の予定が変更になったり、スタッフの対応時間がながくなる。 |
| 119 | 新潟県 | お客様があらわれなかったりしたらホテル側が責任を持つと言われることがある。 |
| 120 | 新潟県 | 早朝(5時から7時)のタクシー台数が少なく、次の目的地(船乗り場)に徒歩で行かなければならない場合が多数あり。その説明により他業務に支障をきたすことがある。 |
| 121 | 新潟県 | 遅いチェックインなどタクシーがないため、お客様が徒歩で来たりする。 |
| 122 | 新潟県 | お客様をお待たせしてしまい次回来館のキャンセルをされた。 |
| 123 | 新潟県 | タクシー会社に予約を受けてもらえないケースが多い。荒天、積雪、コンサート等の大規模イベント開催時など頻繁にある。 |
| 124 | 新潟県 | 運転手不足で配車不能と言われた。 |
| 125 | 新潟県 | 21時過ぎの送迎が発生することがある。 |

※コメントについては、原則として原文をそのまま転記しているが、固有名詞のほか、回答者の特定につながり得る記載を削除するなどしている。

| | | |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 126 | 新潟県 | 別のタクシー会社に当たる。お客様に相談して、配車可能な時間に調整してもらう。対応に、時間を取られる。 |
| 127 | 新潟県 | タクシーの営業所が夜9時頃閉まるので電話の対応が出来ない場合があります。 |
| 128 | 新潟県 | 早朝、目的地まで送迎する負担。 |
| 129 | 新潟県 | 連泊中にタクシーを利用したくても手配できず、路線バスに乗せなくてはいけない。 |
| 130 | 新潟県 | レイトチェックインのインバウンド客が電車利用にて最寄り駅に着いたがTAXIの営業が終了しており、電車同乗の地元の方が、わざわざ旅館まで送り届けてくれた。 |
| 131 | 新潟県 | お客様のケータイにアプリを入れてもらってご自身で手配してもらっている。 |
| 132 | 富山県 | タクシーのドライバー不足で断られた事がある。 |
| 133 | 富山県 | フロント女性があらぬクレームをうけ困惑。 |
| 134 | 富山県 | タクシーの到着が遅延したため閉店時間が1時間遅れた。 |
| 135 | 富山県 | 夕食の為近隣飲食店へタクシー利用されたいお客様。タクシー手配をするも全車出払っており30分以上かかると言われ、予約時間に間に合わなかった。ビジネスでお泊りのお客様が翌朝の会社へ向かうためのタクシー手配をされることが多いが、前日夜にタクシー予約を入れると、タクシー会社が某会社と送迎契約をしているため予約できないと毎回断られる。当日朝に直接電話してほしいと言われるが、絶対来てくれる保証ができないのでお客様にもお約束ができず、リピートに繋がらないこともあると思われます。 |
| 136 | 石川県 | 混む時間帯などにはあらかじめ、タクシーを利用するか気を配らないといけない。 |
| 137 | 福井県 | タクシーが捕まらず宿まで行けない等の声が多い。1泊朝食や素泊まりのお客様はチェックイン自体も遅いのでタクシーが確保できず、手薄になる夜の時間帯の迎えや、業務に支障が出る。お客様からクレームが出るは宿のサービス向上を妨げられている一面もある。 |
| 138 | 福井県 | 早朝の予約に対して、運転手不足により予約の確約が取れなかった。 |
| 139 | 福井県 | 特に早朝のタクシー予約をするときに問答無用に手配できませんと断定的に断られる。電車バスもないし途方に暮れていた記憶があります。 |
| 140 | 福井県 | 手配ができないとはどういうことだとホテル側の責任を問われることがありました。 |
| 141 | 山梨県 | 予約が取れない事によって宴会需要の取り込みに支障。 |
| 142 | 山梨県 | 飲食店までの臨時送迎を依頼される（夜間）など。 |
| 143 | 山梨県 | 台数が少ないから朝と深夜の予約ができないため、困る。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 144 | 山梨県 | 早朝や夕方以降は時期により手配しにくい時がある。またイベントがある時は確実に昔から手配が難しい。 |
| 145 | 山梨県 | 大雨の日に夕食を外に食べに行きたい人を送り迎えして人が少ない夜の時間帯の人員を割かれた事がある。 |
| 146 | 山梨県 | 早朝の富士登山をされる方の駅まで行く手段がタクシーしかなく、その時間は予約出来ないと言われ、経営者がいる際には無料で、最寄駅まで送ります。 |
| 147 | 山梨県 | 繁忙期は必ずタクシー確保に困難が生じており、チェックアウト業務などお客様の対応ができなくなることがあります。 |
| 148 | 山梨県 | 楽しみにお越しいただいているのに、お客様に不便な思いをさせてしまい、申し訳ない気持ちになる。 |
| 149 | 山梨県 | 私鉄駅のロータリーには同系列のタクシーしか入れさせない。他のタクシー会社も入れさせるべきだ。タクシー難民が出ている。 |
| 150 | 長野県 | 1～2キロほどは離れた施設やホテルなどに移動を希望した観光客が、タクシーの確保が難しいとわかり、深夜、歩いて移動せざるをえなくなったことがしばしばあります。 |
| 151 | 長野県 | あきれられたような態度で接されたことがあった。 |
| 152 | 長野県 | 夜の19時以降はなかなか電話が出ない場合が多いので苦労する。 |
| 153 | 長野県 | フロントにてタクシーを手配する場合、手配できないとホテルへのクレームに繋がるので、お客様自身に手配をお願いしている。 |
| 154 | 長野県 | 連休はほぼ確保できない。 |
| 155 | 長野県 | 少し遠方のレストランに行くタクシーを確保できず、お客様をピークタイムに送らなければいけなくなった。 |
| 156 | 長野県 | 自社の車で送る。 |
| 157 | 長野県 | 町に拠点のあるタクシー会社が1軒しかなく、台数も少ないため圧倒的に需要過多となっている。深夜早朝の営業もしていないので、対応できていない。 |
| 158 | 長野県 | タクシー会社の対応が悪い。 |
| 159 | 長野県 | 複数件同時にタクシー依頼発生時、それぞれ15分～かかる。時には30分以上その件にかかり切りなる。それぞれの旅館でもお金を頂いて送ることができると便利。海外のお客様に悪い感情をあたえてしまいそうです。近隣地区のマイクロバスネットワークがあればいいと思います。 |
| 160 | 長野県 | 駅のタクシーが込み合ってタクシーがない時間帯がありお客様よりクレームをいただく。 |

| | | |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 161 | 長野県 | 配車の手配に時間を取られ、他の業務・お客様対応ができず支障をきたすことが度々ある。これにより、例えばチェックインが混雑する状況が起こる。また配車確保できなかった場合、代替の移動手段の問い合わせをお客様から受けることがあり、調べることで手間がかかり、またそのため別のお客様対応ができなくなることも度々ある。天候が悪い場合、また大会などのイベントが行われる日などは特にタクシー手配の依頼が多く、場合によっては予めお断りすることでフロントの混雑を解消させているが、やはりお客様から良い顔をされないことも多く、これは明確には当館の責任ではないのだが、サービスへの不満と受け取られてしまうことも多く、対応に苦慮している。 |
| 162 | 長野県 | タクシー手配の際、お客様→ホテルスタッフ→タクシー会社となる為、手配出来なかった際はホテルスタッフのせいにされる。 |
| 163 | 長野県 | タクシー会社へ電話をしても、なかなか繋がらず、お客様をお待たせしてしまった。 |
| 164 | 長野県 | タクシー利用者がチェックアウトで利用する為、同じ時間帯で被ってしまう。その為村内のみならず村外のタクシー会社に連絡するが他も同様に混雑している。困っているお客様の為に何とか対応したいが、解決出来ない為、とても心苦しい。時間をずらしてもらおうか、どうしても難しいようならバスの利用をお願いしている。 |
| 165 | 長野県 | コンサートや演劇のお時間に間に合わせる様タクシーを手配しなくてはならない場合が多くお客様の感覚のギャップでトラブルになるケースが多発している。 |
| 166 | 長野県 | 1社が満車でもお客様は納得されないので、一通り電話するようにしているが全て電話するのに10分は掛かるので時間が奪われている印象がある。 |
| 167 | 長野県 | サービスが悪い。二度と利用したくない。 |
| 168 | 長野県 | 5名以上の乗車希望で、1台しか手配が出来ず、ピストンにて乗車していただいた。 |
| 169 | 長野県 | 時間がかかってもいいと言ってフロントで待つことになったが、結局フロントにいらっしやるので、フロントまわりの掃除が出来ず困った。 |
| 170 | 長野県 | タクシー手配の依頼を受けた際、1社では断られるケースが多いため、複数のタクシー会社に手配の依頼をお願いするケースが多いです。フロントスタッフも不足の状態であるにも関わらず、タクシーの手配で何度も連絡をしなくてはならず、時間も割かれるため、非効率で困っております。 |
| 171 | 長野県 | 季節によって需要が急増するので供給が追いついていない実態がある。予約できない、手配できないことも多くある。また、利用者も無責任なケースも少なくなく、タクシーにも我々にも迷惑になるケースも少なくない。より効率的な手配システムを作ってもらったり、車両も利用し易いものに更新するなど、状況を把握すべきである。 |
| 172 | 長野県 | タクシー会社からは、頻繁に確保できないと断られる。タクシーが手配できる方が稀である状況。非常に困っている。手荷物が多いのでバス利用を勧めるのが申し訳なく感じる。クレームを言うお客様は少ないが、何でタクシー予約できないかという顔をされるのが辛い。観光都市として勧める行政には、何とか対応をして欲しい。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 173 | 長野県 | 免許証を忘れたお客様が、急遽タクシーで来るという電話があった。しかしその後、タクシー運転手に当館まで行きたくないということで、乗車拒否をされたので、宿泊をキャンセルしたいと連絡がきた。当日キャンセルは100%かかり、そもそも行先によって乗車拒否するのは如何なものかと思う。 |
| 174 | 長野県 | 登山などを楽しみに訪れるお客様が多く、タクシーの配車ができない事で、お客様が登山に行けなくなったり予定の大幅な変更をしている様子を見て心が痛い。また、タクシーがない土地柄だということが認知されるとリピートにも悪影響であり、口コミへの影響も懸念している。 |
| 175 | 長野県 | 当温泉地の全体のイメージが悪くなる。 |
| 176 | 長野県 | 今年1月、近隣で行われるイベントに参加したいが帰りの公共交通機関が利用できないのでタクシーを予約したいと言われたが、地元のタクシーもイベント会場近辺のタクシーどちらからも交通混雑と台数の少なさで出せないと言われた。 |
| 177 | 長野県 | タクシーが無くてガッカリさせてしまった。 |
| 178 | 長野県 | 1番の問題は、タクシー手配に時間がかかり、他の業務に支障をきたしているのがとても困っています。お話中や、予約が取れないことで、タクシー会社へ何度も電話をしなければならぬことがとても大変。電話が繋がっても、かからなかったその間にお客様がフロントを少し離れている時に、電話が繋がり、希望時間は取れないがもう少し後で取れるとなったときに本人がいなくて時間の調整ができない。タクシー配車アプリだと、私達の携帯で見ると、空車があるのにお客様の携帯には空車が現れない、なぜか、お客様が予約したと言っているのに、本当は予約されていないか、待っているのに来なかったことがたくさんあった。それはお客様の問題だと思うのですが、なぜそうなるのか？の原因がわからないので、対処できないで困っている。それを使えないのはなぜか。 |
| 179 | 長野県 | 外出先からの戻りが遅く、時間外の対応をせざるを得ない状況になった。 |
| 180 | 長野県 | 外国人にはアプリのタクシーサービスが好まれる。この地域はタクシーが少ない。 |
| 181 | 岐阜県 | 食事無しプランの方が、日中タクシーで外出され、夕食を済ませて戻る時にタクシーが無く、送迎車で迎えに行くが、旅館の夕方は特に食事出しに人手がかかったり、送迎用の人員はすでに業務を終えていたりして、送迎の人員を確保するのに苦労する。しかも、送迎は無料であり、コスト負担に感じる。 |
| 182 | 岐阜県 | 一昔前と比べるとタクシー会社自体の対応も良くない。本当にタクシーの手配が上手くできずにお客さんの選択肢が限られてしまう。人手不足が1番の起因なんだと思います。 |
| 183 | 岐阜県 | バス停からタクシーで来る場合にバスが遅れてタクシーが帰ってしまい、アクセスがなくなった。 |
| 184 | 岐阜県 | 客がチェックアウト後に、客室内でタクシーが到着するまで待って貰うしかない構造になっている（ロビーなどを有しない）ので、タクシーが到着するまで客室の清掃が出来ない。 |

| | | |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 185 | 岐阜県 | いくつかのタクシー会場に電話しても予約はできないと断られることがあり必要になる時間になったら再度電話し、できるだけ早く行くという流れでタクシーを手配するながれがほとんど。しかし医者や市役所の集まりは事前に宴会窓口の方がタクシーを10台以上予約し、宴会がお開きのタイミングで当館に到着ということもよくある。一般のお客様も大切なお客様。 |
| 186 | 岐阜県 | タクシーの手配を断られたので、運転のできるものを急遽出勤させた。 |
| 187 | 静岡県 | イベント等で混雑が予想される日は、先に予約を断る旨をタクシー会社から連絡された。その後チェックインしたお客様にお伝えする手間が増えた。 |
| 188 | 静岡県 | ゲストが出発できずに清掃が遅れる。 |
| 189 | 静岡県 | 現状、夜間早朝の時間帯はあきらめています、「呼べばすぐ来る」と考えているお客様と現状とのギャップがあり、困っております。 |
| 190 | 静岡県 | 翌日のご予約依頼が入ったが、予約が出来ない。当日の利用状況によります。とお返事。お客様は予定が立たない為、宿でできる範囲の提案をする他ない。このような状況はざらです。土日繁忙期は必ずです。昨今のお客様は宿だけではなく、地域全体で評価する傾向が強いです。そこで地域を楽しむための移動手段を断られては価値は無くなります。一寸たりとも時間はありません。ただちに改革を望みます。 |
| 191 | 静岡県 | 事前予約を受けてもらえず、「呼びたいタイミングで電話してくれ」と言われ、その時間に電話したが満車で手配できなかった。 |
| 192 | 静岡県 | 特にお年寄りでタクシーが使えないと移動が出来ずかわいそう。 |
| 193 | 静岡県 | タクシー確保ができず、宿で送迎する機会が増えている。 |
| 194 | 静岡県 | 手配ができないと良く言われます。 |
| 195 | 静岡県 | タクシーも手配出来ないホテルかとバカにされる。ホテル側は悪くないが精神的にダメージを受ける。次回は利用しないのではと不安になる。 |
| 196 | 静岡県 | コロナ以前はタクシー会社1つに電話すればほとんどすべて手配できていたが、現在は時間帯によってはタクシー会社を3~4つほど電話をかける必要がある。その分の手間や時間が増えてしまう。 |
| 197 | 愛知県 | 何よりもお客様のスケジュールを狂わすことが従業員の精神的負担になることが大きい。また来ていただきたいと接客に努めるも他要因でリピーターに繋がらないことを危惧する。 |
| 198 | 愛知県 | 車のお客様が多くなった。 |
| 199 | 愛知県 | タクシーの待ち時間が長く店の中で待機していて気の毒に思えてくることもよくあります。 |
| 200 | 愛知県 | 交通の便を理由に予約のキャンセルがあった。 |

| | | |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 201 | 愛知県 | タクシー確保までに何社も電話したり、どこにかけても予約が取れない時は、別の手段を調べて案内するなど、業務負担が大きい。 |
| 202 | 愛知県 | 最近は、タクシー配車アプリなど個人で手配する様依頼している。 |
| 203 | 三重県 | 手配困難なケースはゴルフ利用の早朝手配です。ご予約の際にはタクシー事情をご案内してありますが、チェックイン時に手配出来ない事を施設側の責任のようにクレームが発生します。このやり取りが無駄なので施設で送迎を実施せざるを得ない状況です。 |
| 204 | 三重県 | 宿の送迎時間と違う時間に送迎対応をせざるを得なくなる。結果段取りが狂いその後の仕事にも影響する。 |
| 205 | 三重県 | ゴルフのスタート時間に間に合わない可能性があるのでホテルの車で送ったことがある。 |
| 206 | 三重県 | 最寄りの駅から配車で30分かかるので、そもそも予約に対してとりたくない、という気持ちがタクシー会社にある。現在レンタカーを借りられて来館されるのは、母国と同じ左側通行の香港の方が多い。逆にそれ以外が少ないのは運転が怖いから。にも関わらず、移動手段が自社の送迎だけしかないのは、宿泊地としてそもそも選択肢に選ばれない。ちなみに、タクシーは駅から片道5千円以上かかる。 |
| 207 | 三重県 | タクシーがないのはあり得ないなど自社の責ではないクレームをもらう。泊食分離などの多様な宿泊形態を促進できない。 |
| 208 | 三重県 | 21時ごろ駅に到着されタクシーが手配出来なかったためホテル側がお迎えに行ったこと。 |
| 209 | 滋賀県 | 以前なら一社に電話すれば手配完了することがほとんどであったが、複数社に問い合わせる必要がある。それでも手配できないこともあり、お客様にはタクシーアプリで手配していただくよう勧めている。今の時代、ホテルが手配する必要もないと思うので、手配サービスの終了も検討している。 |
| 210 | 滋賀県 | 当社は自然豊かな土地のためアウトドア活動の希望が多いが、スキーや登山客が希望する早朝、夕食時の外食や祭り等で外出された際の深夜は対応してもらえない。タクシー運転手がない等の理由。（当社もそのような時間帯は送迎人員の確保ができずお断りしているが、お客様の手前やむを得ず社員が早出・残業等して対応していることも）送迎ができる人員は限られており、人員不足で疲労困憊している中で大きな負担になっている。また、燃料費等の高騰により無料で送迎することにもコスト負担が大きくなってきている。※駅からバスは出ているが、本数がほとんどなく、お客様が利用することはほぼ無い。 |
| 211 | 滋賀県 | 事前に待ち時間を案内していても、待っている最中にしびれを切らしてタクシーのキャンセル依頼をされ、迎車料金を払うことがある。また、フロント係に怒りをぶつけられることがある。 |
| 212 | 滋賀県 | タクシー会社から手配を断られている状況を伝えても、何度も手配を求める宿泊者があり、他の業務が出来ないことがある。他には、タクシーが手配できないと逆ギレしてホテルスタッフに当たり散らす、自分でタクシーを手配しようとしないうちにおられた。 |

| | | |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 213 | 京都府 | 非常に時間を費やしてタクシーの手配をかけても時間がかかりすぎたため、キャンセルを受けタクシー会社へのキャンセル料の費用だけが当社に発生する。 |
| 214 | 京都府 | タクシーが呼べず長く待機してもらいました。その時間分こちらの滞在延長料金をいただきました。 |
| 215 | 京都府 | 通りに流しの車両を停める作業が大変、到着時刻に制限の有る方へ謝罪を伴う対応が必要となる。 |
| 216 | 京都府 | 積雪の日にタクシーは来てくれない。地下鉄の駅まで重いバッグが運べ無いというので台車に積んで駅まで運びました。 |
| 217 | 京都府 | 無線室に電話が繋がらなく、長時間電話から離れられない。 |
| 218 | 京都府 | 当館でのご利用は素泊りもしくは朝食のみのプラン。旅行の予定をあまり決めないお客様に多いが、夕食は外食予定で予約もしていない。徒歩で行けるが片道で20分近くかかる上にラストオーダーが20時までの店が多く、ゆっくり飲めない。飲むためには隣町まで行く必要があるが、タクシーは数が少ないのでなかなか予約もとれない。さらに22時を過ぎるとタクシー業者は大抵電話に出られず、当館に戻ることも難しい。こういったケースが閑散期は多く起こりがち。 |
| 219 | 京都府 | 夜間タクシーの手配を頼まれても、タクシー会社は予約を受け付けないし、時間帯的に難しい可能性があると呼ぶその時にならないとわからないと言われる。 |
| 220 | 大阪府 | 言語のやり取りができないため断られる。利用客自身との連絡手段ができないため断られる。事前の予約に対して利用客は飛行機の時間等があるため時間指定をしたいがタクシー会社は時間の約束はできないために予約ができない。利用客はジャンボタクシーを希望しているがジャンボタクシーの予約が多岐（直前予約は予約が埋まっているため不可、その他は前述のような理由）にわたる理由で予約できない。 |
| 221 | 大阪府 | ビジネスユースのお客様が予約時に早朝に出発したい旨をお電話いただいたが、タクシーは早朝営業をやめてしまったので手配ができないと伝えると予約自体をキャンセルされた。 |
| 222 | 大阪府 | タクシーが来ないのを当方のスタッフの責任だと言われる。 |
| 223 | 大阪府 | 最近では、タクシーアプリで、お客様ご自身で手配頂くようお願いしている。 |
| 224 | 大阪府 | 大人数の際に大型のタクシーが手配困難。あと時間帯それに曜日によって車の手配がこの地域に来るのが困難なのか予約を受け入れてもらえない事がありました。 |
| 225 | 兵庫県 | 夕食のみ利用のお客様が宿泊先ホテルに帰るためにタクシーを呼んだが、対応時間外で来てくれなかった。仕方なく車で送迎することとなった。 |
| 226 | 兵庫県 | 毎年開催される登山関連のイベントに参加される方々の宿泊を受け入れています。数年前までは早朝に登山口まで出発される際のタクシー手配がスムーズでしたが、近年は人手不足が続いているらしく、手配が行えていません。 |
| 227 | 兵庫県 | 雨の早朝のタクシー予約が困難。 |

| | | |
|-----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 228 | 兵庫県 | タクシーを探す手間がさかれる。仕事がおわらず休憩に入れない。 |
| 229 | 兵庫県 | ライブや試合などの大規模なイベントがある際に、タクシーの予約がとれずに業務に支障がでる。 |
| 230 | 兵庫県 | 手配の時にすぐ行くといってから数十分待っても来なかった。理由を問うと電話を受ける直前に予約が入り、先に他のお客様も送迎してからになった為かなり待たされた。そんな時でも何の連絡もなく、ただただ待たされた経験がある。 |
| 231 | 奈良県 | タクシーが捕まらないので、奈良にまたこようと思う意思が非常に薄れる。 |
| 232 | 奈良県 | 仲間内で来られる方々は、まだ構いませんが、ご接待でご利用される方は、接待側の方も先様に気を使われるので、更に困ります。 |
| 233 | 奈良県 | 何社にも電話して断られ、困ると言われるがどうにも出来ず、他の交通手段をこちらで調べるも荷物が多かったり御足が悪い、子供さんがいる等の理由でどうにかならないのかと言われて謝るしかないケースがよくある。その場合だいたい待って下さるが何十分も待って頂いてタクシーが来ても我々が謝るだけで運転手さんの対応は淡々としたものが多い。 |
| 234 | 奈良県 | 当館とは全く関係がないにもかかわらず、繁忙期のタクシーの時間指定不可に対して「観光地なのにそんな事も出来ないのか？」とお叱りを受けること。また宿泊施設であればタクシー会社からある程度優先して配車してもらえると勘違いしているお客様が多い為「感じの良い人を指定しろ」や「宿泊施設なんだから直ぐ来るんでしょ？」という声をいただく。 |
| 235 | 奈良県 | タクシーの無い観光地というイメージが定着しつつある。 |
| 236 | 奈良県 | 仕方がないので30分かかるところへ、おくりました。 |
| 237 | 奈良県 | タクシーが手配できずキャンセルとなるケースが多々あります。 |
| 238 | 奈良県 | 宿泊予約前の問い合わせでタクシー手配が確約できない旨伝えたと、そのまま予約されなかった事がある。 |
| 239 | 和歌山県 | 朝に空港までのタクシーの手配何度もしましたが、タクシー会社から、対応できないと言われたことが多いです。理由はタクシーの車が十分ありますけど、運転する人が少ないです。繁忙期に入ったら、対応難しくなります。その場合はうちのスタッフが個人の車でお客様を送ること何回もありました。 |
| 240 | 和歌山県 | 特に週末は予約を受け付けてもらえないため、タクシー希望のお客様がいると手配できるまで連絡し続けることもあり業務に支障をきたしている。 |
| 241 | 鳥取県 | 曜日と時間帯の兼ね合いで利用混雑となり、タクシーの確保にてまどったことがある。 |
| 242 | 鳥取県 | 二次交通力は需要がなければ廃れる。交通利便性の低下は集客力に直結していると考えている。二次交通力は需要が回復するか補助を強化するかしなければ回復基調に向かわない。国からの助成を高めつつ流動人口を高める地域の自助努力が必要だと考えている。地域経済、流通の要である交通利便性は旅館、ホテルの集客力に、売上に直結しているためタクシーやバス会社が強くなってほしい。 |

| | | |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 243 | 鳥取県 | 夜のタクシー手配は予約ができないため、混み合っているときは1時間以上かかることがある。その際、外に出ていただくわけにもいかないので、館内での利用時間が長くなり、スタッフの業務時間も長くなってしまうこと。 |
| 244 | 鳥取県 | 雪の朝タクシードライバーの手配が想定出来ない時など翌日の朝の予約が取れないケースが多々発生している。 |
| 245 | 鳥取県 | 別の地域のお客様だと、ホテルでタクシーの手配ができない場合があることをご理解いただけない場合がある。市内のタクシー会社全てに電話するなど大変時間をとられる場合がある。 |
| 246 | 島根県 | 勤務時間があり、時間外は電話が繋がらなく、予約が出来ない。 |
| 247 | 島根県 | 予約が出来ないためお客様に直接やりとりしていただいた。 |
| 248 | 島根県 | 宴会・会議において複数台の手配は難しいため、（問合せだけで10～15分要してしまう）フロントでのタクシー予約手配はできない旨を事前に案内したところ、その会の上役の方が後日、組合に対して「旅館・ホテルの怠慢だと」する意見を述べられたことがある。 |
| 249 | 島根県 | タクシー会社から、午前8時以前の運転手の確保が難しいと言われて、ホテルからの連絡ではなくて、お客様に直接、電話していただいて、交渉してもらうようにしています。それでも、ダメな時は、お送りしています。 |
| 250 | 島根県 | 3、4年前まではタクシーでの来店並びにタクシー手配の依頼が頻繁にあったが、近隣タクシー会社の廃業や業務縮小に伴い、タクシーを利用されるお客様の来店がほとんど無くなり、現在ではタクシーを利用して来店されたお客様には、来店時にタクシー手配の可能な時間帯を前もってお伝えした上でご利用頂いています。タクシー利用客が4年前と比べ1割以下になってしまった現在では、タクシー手配の依頼そのものが皆無です。 |
| 251 | 島根県 | タクシーで来館された場合、翌日のタクシーを当日中に予約することをすすめている。 |
| 252 | 岡山県 | 廃業によりタクシー会社が少ない。 |
| 253 | 岡山県 | 近辺のタクシーがない事で、お客様の会社から迎えを各自で依頼している模様。タクシーがない事で予約の時間にタクシーの依頼も同時にしてくる。近くには不便ですね。 |
| 254 | 岡山県 | 配車約束時間に遅れ、コンプレインをうける。 |
| 255 | 岡山県 | 特に朝方、夜の時間帯は人手不足な為に苦慮しています。 |
| 256 | 広島県 | 隣の市から手配した。 |
| 257 | 広島県 | 近隣のタクシー乗り場へ案内をしています。 |
| 258 | 広島県 | 観光施設は徒歩圏内であるが足がご不自由なお客様をお待たせすることがある。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 259 | 広島県 | バスやJR等の案内をしないといけないが、普段公共交通機関を利用するお客様が少ないので、細かい情報を提供することができなくて、お客様にご迷惑をかけた。イベント会場までの近距離だと、タクシーの確保ができなくて、コスプレなどの格好をしたまま、イベント会場まで歩いてもらった。 |
| 260 | 広島県 | 雪の時にタクシー手配ができず大変だった。 |
| 261 | 広島県 | 当地域では、週3日しか稼働してなかったり、1台しかなかったり、予約は受け付けていませんし、朝早いのもダメ、夜遅いのもダメ、ダメダメです。 |
| 262 | 広島県 | タクシーの運転手不足により、手配自体ができない時期があった。 |
| 263 | 広島県 | 宿泊先として選定されない。 |
| 264 | 広島県 | 外出したいとの依頼を受け、送迎バスが終了している時間で、タクシーもなく、従業員が送迎をした。夜勤は限られた人数で対応しているため、勤務が終了した従業員が送迎を行った。 |
| 265 | 山口県 | お酒を飲まれる予定の方が前もって予約していても、対応が難しいことがあり、宴会等での飲酒の機会を損失していると感じる。 |
| 266 | 山口県 | 毎回予約できないので、利用客が困っております。ただ、タクシー会社様も台数が少ない中で経営しなくてはやっていけない状況なので、現状でベストではあると思います。 |
| 267 | 山口県 | 市街地から離れた立地のため夕方以降の配車を断られたり、最寄りの駅に待機車がおらずお客様を迎えに行く事があり苦慮している。 |
| 268 | 山口県 | タクシー会社の営業時間が短く、かつ台数が少なく、スムーズな誘導ができない。 |
| 269 | 山口県 | 数社のタクシー会社に電話する為、時間を要したり手を煩わしたり面倒である。 |
| 270 | 山口県 | 遠方より新幹線・特急バスを利用してご宿泊されたお客様が、チェックアウト後にバスセンターへ向かう時にタクシーがなかなか確保できず、特急バスの出発時刻に間に合わないかもしれないという切迫した状況に陥ったことがあった。 |
| 271 | 香川県 | なぜ、呼べないときつくクレーム暴言をフロントが受けている。 |
| 272 | 愛媛県 | 予約したい時間にタクシーの配車を市内全てのタクシー会社に断られ、その時間にこちらで車を用意し利用された。 |
| 273 | 愛媛県 | 機嫌が悪くなる。 |
| 274 | 愛媛県 | 旅館の車で送迎した。 |
| 275 | 愛媛県 | 自分たちでタクシー拾わなければならないのかと、厳しいクレームを受けた。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 276 | 愛媛県 | 確保に対する電話対応等が悪く、利用客に対する態度も非常に悪い。市内に2社しかなくなったため、両社ともに横柄な態度が日に日に目立ってきて、観光客からのクレームにもつながり町全体の問題となっている。競争相手がいないことが原因のひとつだと思っている。 |
| 277 | 愛媛県 | ホテルの対応に問題があるかのように言われることがある。 |
| 278 | 愛媛県 | 当館では、雨天時や近隣で大規模なイベントが開催される際にタクシーの需要が急激に高まり、予約の確保が非常に難しくなるケースが多々あります。このような状況下では、スタッフが複数のタクシー会社に連絡をとって予約状況を確認しなければならず、大きな負担になっています。さらに、JRや船の始発など早朝にご利用予定のお客様からタクシー配車を依頼されても、タクシー会社がそもそも早朝の予約を受け付けていない場合があり、結果的にお客様が徒歩で向かわざるを得ないという問題も生じています。また、タクシー会社との直通電話回線を契約してはいるものの、現状ではほとんど予約が取れず実質的に機能していない状況です。お客様からは「タクシーを手配してもらえないのか」という不満が出るほか、スタッフが予約手配に時間をかけてしまうことで、本来行うべき他の業務に支障が出るケースも少なくありません。結果として、サービスの質が低下しているという実感があります。 |
| 279 | 愛媛県 | タクシー依頼を受け、数十社当たるも手配できず、複数人の時間が失われた挙句、お客様からお叱りを頂き、ご不満のままお帰りになられた。 |
| 280 | 高知県 | 旅行者がホテル内で完結するのではなく、飲食店や飲酒店を廻って地元にお金を落としてほしい。スタッフの少なさもあり、朝食は問題無いけど夕食は出来ればタクシーで行って他でとってほしい。 |
| 281 | 高知県 | チェックイン後のお客様より翌日のタクシー手配を17時以降に依頼されると、翌日8時以降に回答となる。8時にタクシー会社へ連絡すると今日はタクシーの空きが無いと言われる事もある。最寄りの駅まで車で1時間のところをバスで2時間かけて移動していただく。 |
| 282 | 高知県 | 目的地までの移動手段がない。 |
| 283 | 高知県 | 今からタクシーをと言われたが捕まらない事が何度かあったため、現在では早めにご要望を聞き予約するようにしている。車で来てない人や夕食を外で食べる方にお声掛けするようにしている。 |
| 284 | 福岡県 | 時間予約ができない。 |
| 285 | 福岡県 | 前日に予約しようとしても予定が不明で断られる事やライブ日程だと当日でも予約出来ない状況が多発している。 |
| 286 | 福岡県 | 昔はホテル側でタクシーを呼んでいたんですが、コロナ過でタクシードライバーの減員でなかなか予約を受けていただけなくなり、お客様にご迷惑をお掛けする事が増えた為お客様自身で呼んでいただく形へ変更いたしました。 |
| 287 | 福岡県 | ゲストよりタクシーも呼べないとあきれられることがある。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 288 | 福岡県 | 普段配車を依頼しているタクシー会社が手配できない場合は、タクシー配車アプリで利用客本人が手配するか、公共交通機関での移動をお願いしている。タクシーの運転手不足は比較的認知されており、当館のすぐ近くにバス停があることもあって、過去トラブルになったことは無い。 |
| 289 | 福岡県 | 何社も電話し、本当に時間が割かれ業務に支障をきたします。 |
| 290 | 福岡県 | 台風・嵐等によるタクシーの計画予約拒否。 |
| 291 | 佐賀県 | お客様が事前に予約したいとのことをタクシー会社に依頼したら予約はできないと断られた。必要な時間に電話してほしいとのこと。 |
| 292 | 佐賀県 | 駅に着いたお客様が、タクシーが捕まらずなかなか旅館に来れなかった。夕食の始まる時間帯だったが、雨も降っており歩いて来てもらうわけにも行かず迎えに行った。 |
| 293 | 佐賀県 | フロントスタッフが問い合わせを受けて無理と伝えたら施設側でどうにかしてくれと、こちらが負担して送りました。 |
| 294 | 佐賀県 | 交通手段は、バスしかない。駅から遠いのでタクシー利用はない。 |
| 295 | 佐賀県 | スタッフが送迎することで通常業務に支障をきたしている。 |
| 296 | 佐賀県 | 予約時に確保依頼をされますが、難しくお断りすると予約につながらない。 |
| 297 | 長崎県 | 離島でタクシーが遅い時間まで運行していないため、お酒を飲んでホテルまで戻ろうと思っても遅い時間までは飲めない。台数も多くないため、タクシーが手配できずホテルから車を出したこともある。 |
| 298 | 長崎県 | タクシーが空港やホテルに常に駐在していると島外からくるゲストは思っているようで、予約しておくことを事前に勧めているが周知だけではないことがある。 |
| 299 | 長崎県 | 日中のタクシー利用者の多くが高齢者であるため、乗車までの時間が長くなれば、対応する時間も長くなり業務に支障をきたす状況となっています。 |
| 300 | 長崎県 | ホテルスタッフがお送りして、喜んでいただいた事が多々ある。 |
| 301 | 長崎県 | 早朝のタクシー手配をどこの会社からも断られ、スタッフを早く出勤させてホテルの車で送迎した。 |
| 302 | 長崎県 | 近隣のタクシー会社の営業時間が19時までなので、夜の手配ができない。 |
| 303 | 長崎県 | 台数が少なく、確保できない事がある。料金が高額で、利用しづらい。 |
| 304 | 長崎県 | タクシー会社に人手不足を理由に早朝の利用を断られたり、前日の予約でも手配ができない事が多々あります。 |
| 305 | 熊本県 | タクシー（ホテル依頼）を待っている間に、配車アプリ（客個人）でも依頼をかけたことがあるようです（二重予約）。結局どちらかをキャンセルするので、ホテル依頼のほうをキャンセルされる場合は、タクシー会社から嫌がられます。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 306 | 熊本県 | タクシーが利用できないことで次回より利用を控えられている。目的地に遠くても公共交通のある地域に宿泊される。 |
| 307 | 熊本県 | 始発便に乗る為に空港近くのホテルをとったが、タクシーの手配が厳しいのが現状。最寄りのバスもあるが、子連れや荷物が特に多いお客様がバスでの移動が難しくなる。その為、施設側で臨時の送迎車を出さなければいけない。その場合には、人の確保の問題も生じてくる。 |
| 308 | 熊本県 | 学校が近い為、入学式・卒業式の時にタクシーが手配できないことが多い。時間に限りがあるため、お客様同士で相乗りしたり8時開始の会のために早朝5時に出発しているお客様がいた。 |
| 309 | 熊本県 | お客様がタクシーの待ち時間が長いために途中キャンセルが入るとお客様に対してもタクシー会社に対してもやりばがない。 |
| 310 | 熊本県 | タクシー台数が減っていることは宿泊客も承知の上であることから特にトラブルにはなっていない。朝方の利用については前日に申し出ただくようにしている。近隣には電車が通っていないが、自家用車での来訪者が多いため、出発時間に間に合わないなどの深刻な事態には至っていない。タクシーの利用は主に飲食店利用目的であり、タクシーが確保できない場合は徒歩で向かう人も多い。 |
| 311 | 熊本県 | タクシーの台数が少ないため、タクシーを予約することもできなかった。 |
| 312 | 熊本県 | ご予約時にあらかじめ送迎が必要な時はお尋ねしているので。 |
| 313 | 熊本県 | お客様が早朝に帰らなければならない時にタクシーの手配が急だったためできなかった。慌てて、高速バスに乗るためにインターまでお送りした。 |
| 314 | 大分県 | お迎えに関して、少し離れたタクシー会社に依頼する為、送迎料金がかかるとある場合がある。 |
| 315 | 大分県 | 電車やバスの発車時間に間に合わない場合は送迎するが手間の問題と事故のリスクがある。 |
| 316 | 大分県 | チェックアウト後に次の目的地に向かってタクシーを利用する宿泊客が多いが、タクシーが捕まらないことで、宿泊客の満足度の低下（期待値を下回る）、それによる宿全体への印象の低下（ピークエンドの法則のエンディング部分に影響）、対応する従業員の時間的ロスと非効率さ。 |
| 317 | 大分県 | 送迎の手間と事故リスク。 |
| 318 | 大分県 | 台風など飛行機の利用が出来ないときに、ホテルまでの交通手段が時間帯によっては利用できないので、ホテルのバスで各々のお客様と連絡をとって1台にまとめてお迎えした。翌朝も出発時間を決定して乗車してもらった。 |
| 319 | 大分県 | 台風や大雨、積雪により公共交通機関が運休になった際にタクシーの手配ができず帰宅・帰国できない。 |
| 320 | 大分県 | 他の地域に変更された。 |
| 321 | 大分県 | 夜間は1台しかなく予約もできない。 |

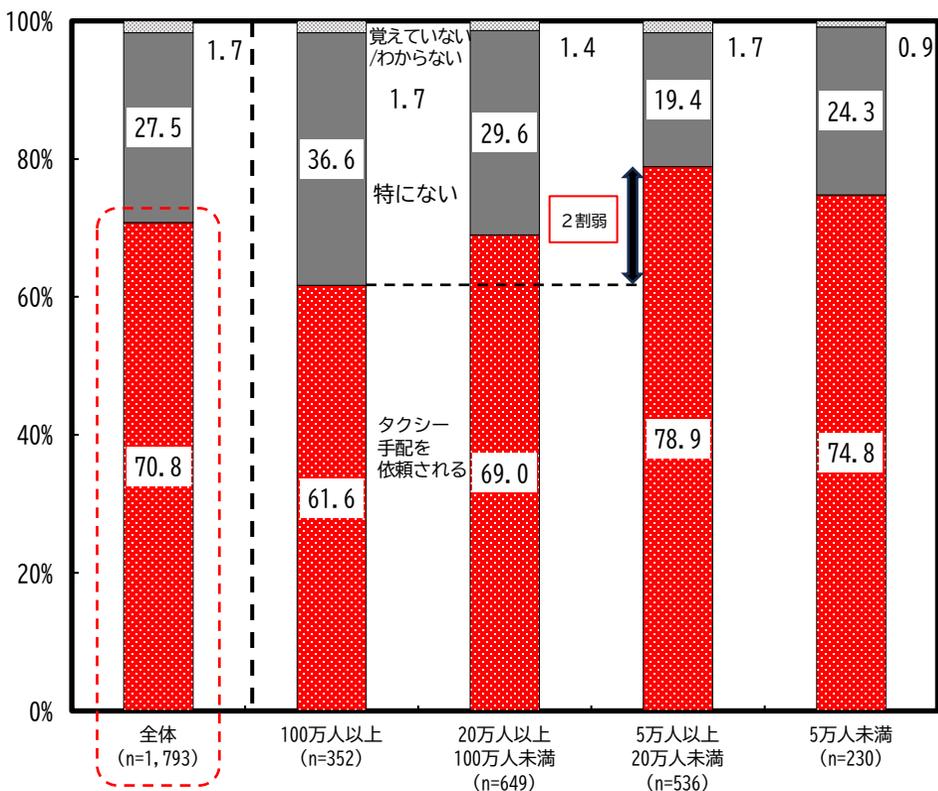
| | | |
|-----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 322 | 大分県 | お客様に当日大型タクシーを頼まれましたが、予約がいっぱいで利用ができず諦められました。 |
| 323 | 大分県 | 夕方に駅までのタクシーを頼まれたが、5社電話しても空きがないと言われた。早くても30分との事だったが、夕食の予約もされていたので、急遽送迎車で送った。そう言う日は、土曜日だったりするので、満室の中、フロントが手薄になり、他のお客様の対応にも支障がでた。 |
| 324 | 大分県 | 複数台手配を依頼した時に他のタクシー会社と混ぜるとクレームにつながるのを止めてほしいと断られた。 |
| 325 | 大分県 | 送迎に人員を取られるため業務に支障が出る。 |
| 326 | 大分県 | タクシーの配車が手配出来ず、雨や雪の中、お客様が歩いて移動された。 |
| 327 | 宮崎県 | 県をまたいで問い合わせをして何とか確保した。 |
| 328 | 宮崎県 | 当初はホテル側でタクシー手配をしていたが、長時間待ちが多いのでクレームになっていたのでお客様自身で予約してもらうようにオペレーションを変えた。 |
| 329 | 宮崎県 | タクシーの手配に時間を取られ、チェックインのお客様を待たせてしまうことがある。 |
| 330 | 宮崎県 | 歩けない距離ではなかったのに、徒歩移動をお願いした。 |
| 331 | 宮崎県 | お客様から直接ホテルへの影響はないが、タクシー会社から台数がない場合電話が拒否されたり(電話番号が通知される為、電話に出てくれない)があったように感じられる。 |
| 332 | 鹿児島県 | 予約時にタクシー利用が分かっていたら早目に予約できるが、公共バスで来館され、チェックアウト時にタクシーの手配を依頼されても当日の予約は不可に近い状態で当館の車で送迎せざるを得ない。 |
| 333 | 鹿児島県 | 当地域ではコロナ禍以降運転手不足が続き、登山客のタクシー早朝送迎の為、夜間はタクシーの営業を行ってくれないため、飲食店と宿の間の移動手段がなく宿で宿泊者の送迎を行わざるを得ない状況が常態化している。 |
| 334 | 鹿児島県 | 朝の移動で駅までのタクシー依頼があったが、数社電話しても予約が取れなかった。 |
| 335 | 鹿児島県 | 夜の時間帯（20時～23時）2次会等で外出されたいお客様からのタクシー手配依頼をいただいたが、タクシーの台数が少なく手配が出来ず、当館の送迎車で往復してお客様をお送りした。 |
| 336 | 鹿児島県 | 依頼を受けてからすぐの時間であれば、走っている車の確保に外へ出ることも多々ある。 |
| 337 | 鹿児島県 | 待ち時間にお客様に話し込まれ業務に差し支える。 |
| 338 | 鹿児島県 | 早朝の予約などは受けてくれないことが多い為、お客様にはタクシーの待機場まで歩いて頂く事があるが申し訳ない気持ちになる。 |

| | | |
|-----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 339 | 鹿児島県 | 早朝の予約等を受け入れてもらえないことが多く、タクシー会社への電話や他の移動手段を調べることに時間を要し、お客様をお待たせしたり他の業務に遅れが出たりすることがあった。 |
| 340 | 鹿児島県 | 空港から市街地への路線バス（リムジンバス）が廃止となり、待機タクシーも居ないため、客から「こんなに交通の便の悪い観光地は初めてだ！」等のクレームが多い。自治体では、乗合タクシーがあるとは言うものの、観光客からすると非常に使い辛く、そのためホテル予約時にアナウンスをしているが、代行予約の手間だけにとどまらず、タクシー不足等、チェックインの遅延も発生し、非常に困っている。 |
| 341 | 鹿児島県 | 待ち時間を客室やフロントロビーで過ごされると清掃作業の時間が圧迫される。 |
| 342 | 鹿児島県 | 夜間のタクシー依頼に対し、迎車の予約が見つからず、4社に電話問い合わせし、業務時間を20分ほどかかった。 |
| 343 | 鹿児島県 | クレームやバス案内に時間が割かれる。空港から移動手段がほぼないため、宿泊を断られる。 |
| 344 | 沖縄県 | 車がない旨、フロントにて理由説明をしなくてはならない。 |
| 345 | 沖縄県 | 23時以降には、ほぼタクシーが無くなり送迎を余儀なくされた事例多々あり、対応困難な場合のクレーム処理でホテルが風評被害をうけた。 |
| 346 | 沖縄県 | タクシーが確保できずゲストの予定を変更せざる得ないことがあった。 |
| 347 | 沖縄県 | タクシー代の遠回り高額請求や、暴言を受けたお客様が、弊社に猛烈なクレームをつけてきました。 |
| 348 | 沖縄県 | フロントスタッフへのクレーム。悪天候時の利用客の待機場所確保の困難。 |
| 349 | 沖縄県 | タクシー運転手の交代時間にはほとんど捕まらない。近くで大きなイベント等が開催された時にはほとんど捕まらない。 |
| 350 | 沖縄県 | 雨が降った日など、タクシー会社に中々電話が繋がらない。 |
| 351 | 沖縄県 | 皆さま、スマホを利用して配車アプリなどでご自身で手配をされています。 |
| 352 | 沖縄県 | 混み合う時間帯、悪天候時、かなりのタクシー会社に断られます。事前でも予約不可あり。 |

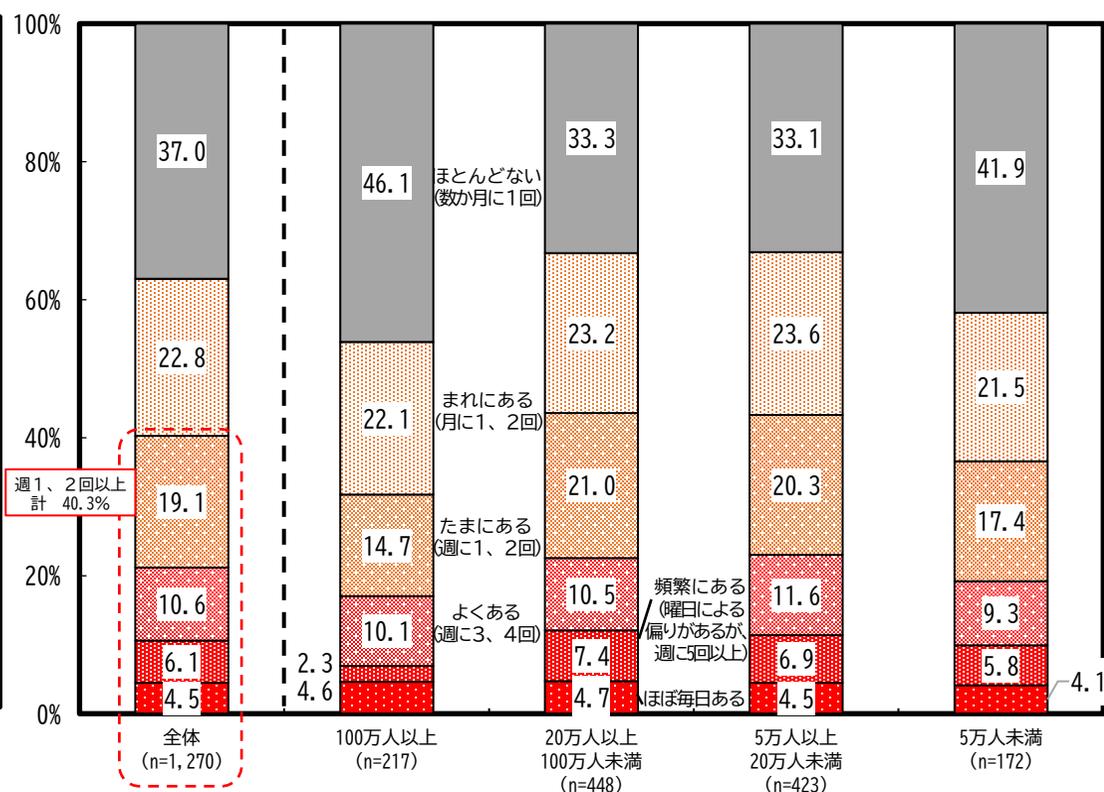
2 飲食店アンケート結果

- 飲食店の70.8%はタクシー手配の依頼を受けたことがあり、所在する市町村の人口規模別にみると、人口20万人未満の団体で相対的に高い割合。最も高い人口5万以上20万未満と、最も低い100万以上とで2割弱の差（1図）。
- 利用客にタクシー手配を依頼される頻度をみると、4割強が週に1、2回以上との回答（2図）。

1図 利用客からのタクシー手配の依頼有無

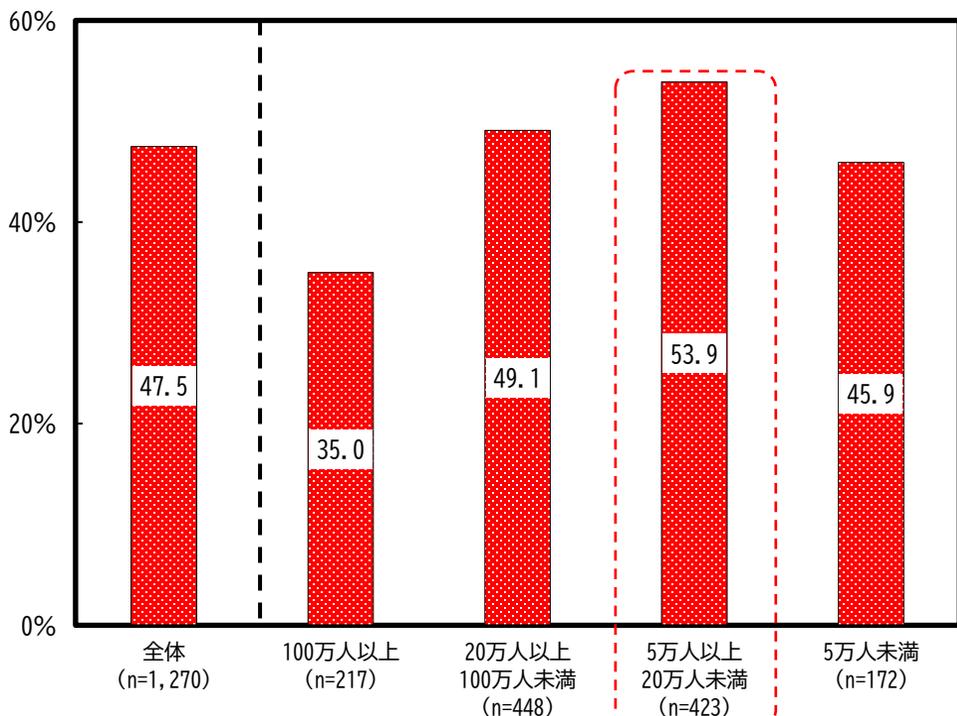


2図 利用客からのタクシー手配依頼の頻度

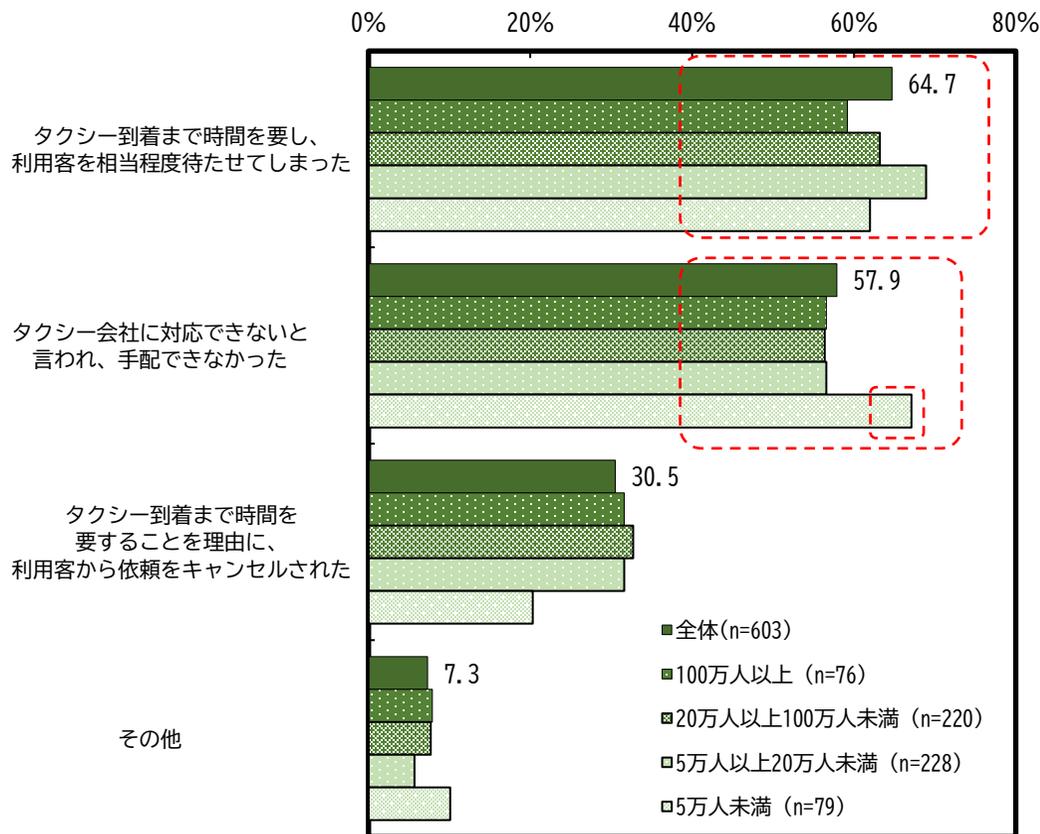


- タクシー手配を依頼された飲食店の47.5%は、タクシーの確保に困難が生じた経験。人口規模別にみると、人口100万人以上の団体では35.0%であるのに対し、それより小さな団体で46%~54%と割合が相対的に高い（1図）。
- タクシー確保に困難が生じた経験の内容をみると「利用客を相当程度待たせてしまった」、「タクシー会社に対応できないと言われ、手配できなかった」との回答の割合が相対的に高い。人口規模別にみると、タクシーを手配できなかった割合について、5万人未満の団体が顕著に高い（2図）。

1図 タクシーの確保に困難が生じた経験のある者

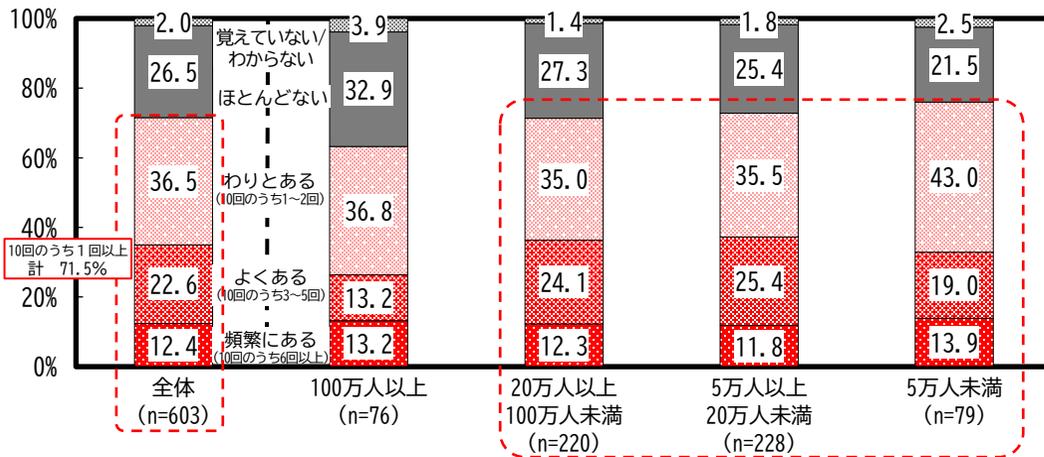


2図 タクシーの確保に困難が生じた経験の内容（複数回答）

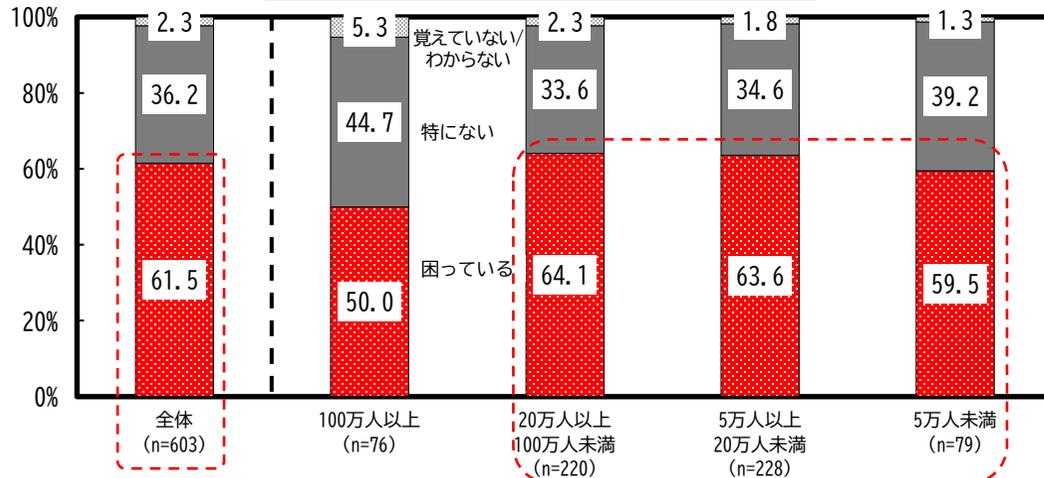


- タクシー確保に困難が生じた頻度をみると、手配を試みた10回のうち3回以上は困難が生じたとする者の割合が3割半ば。10回のうち1、2回以上でみると7割強（1図）。
- タクシー確保が困難であることで飲食店として困っていることがあると回答する者は6割強。人口が100万人未満の団地で相対的に高い割合（2図）。内容をみると「タクシー確保に時間が割かれ、他の業務に支障が生じる」と回答した者の割合が最も高く、タクシー確保が困難であることで業務全体の生産性に下押しの影響が生じている可能性（3図）。

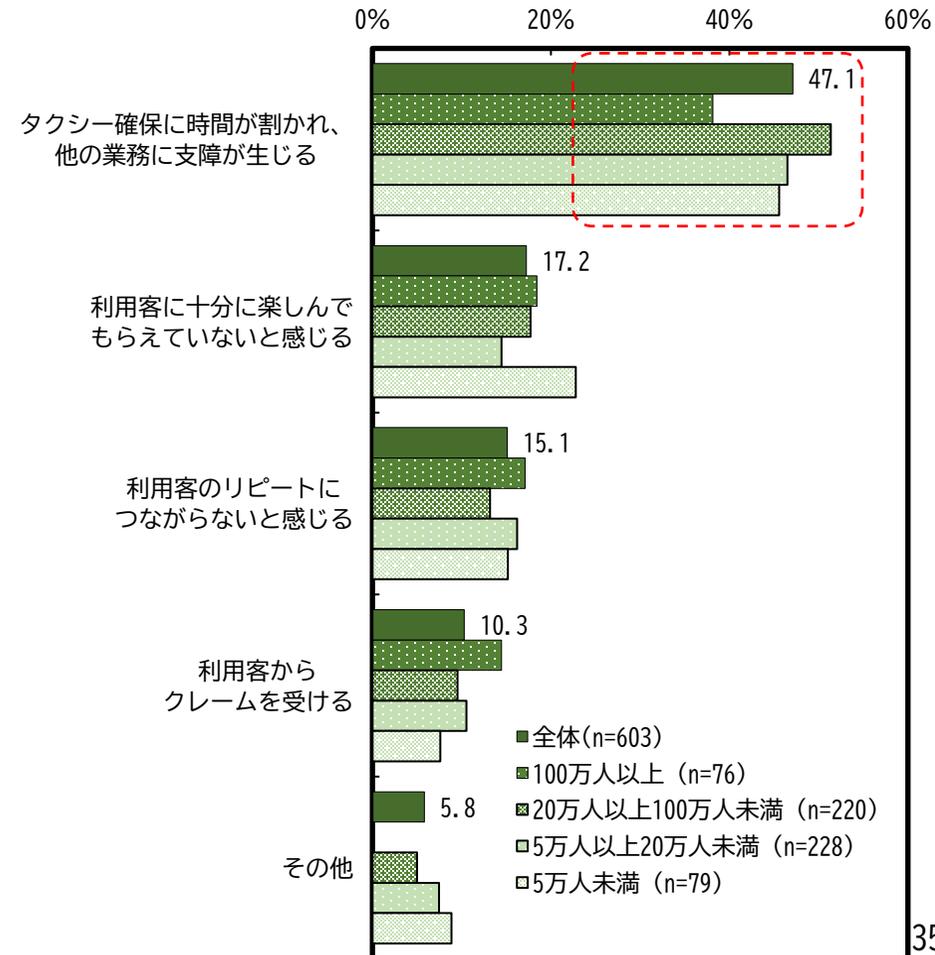
1図 タクシーの確保に困難が生じる経験の頻度



2図 タクシー確保が困難であることで、飲食店として困っていることの有無



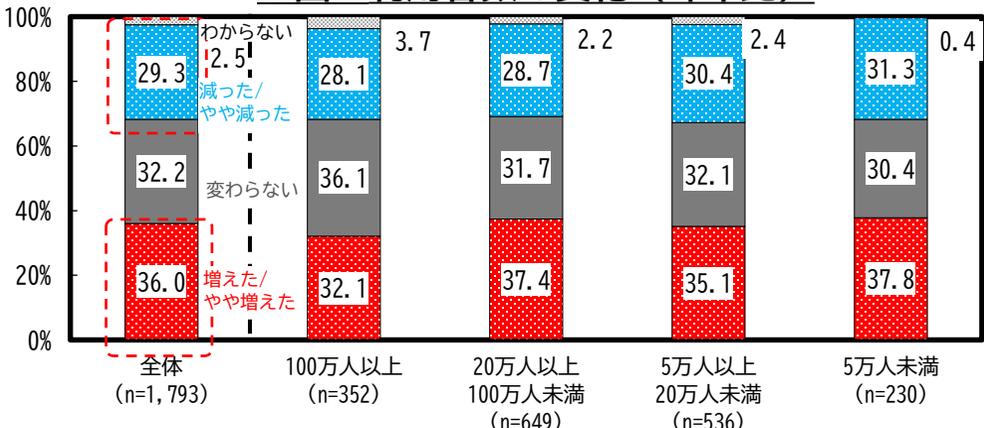
3図 タクシー確保が困難であることで、飲食店として困っている内容（複数回答）



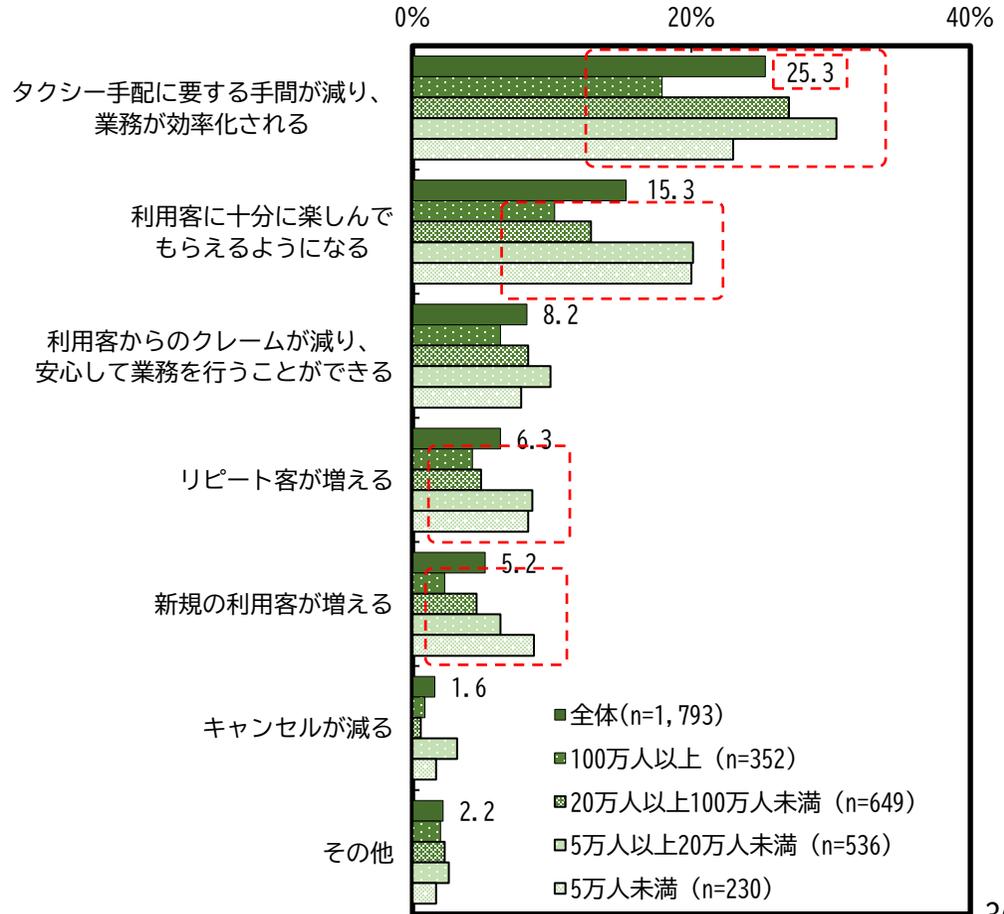
タクシー手配のしやすさの変化とその影響

- ▶ 昨年と比べ、利用客数が「増えた/やや増えた」と回答する者は、「減った/やや減った」とする者の割合をわずかに上回る。一方で、タクシー手配のしやすさは「手配しにくくなった/やや手配しにくくなった」を上回っており、人口規模が小さくなるほど、その差が大きくなる傾向（2図）。
- ▶ 地域のタクシー手配が容易になった場合の飲食店への影響については、「手配に要する手間が減り、業務が効率化される」との回答が最も高く、生産性向上効果が期待。また、人口規模の小さな団体では、「利用客に十分に楽しんでもらえるようになる」「リピート客が増える」「新規の利用客が増える」の割合も相対的に高い（3図）。

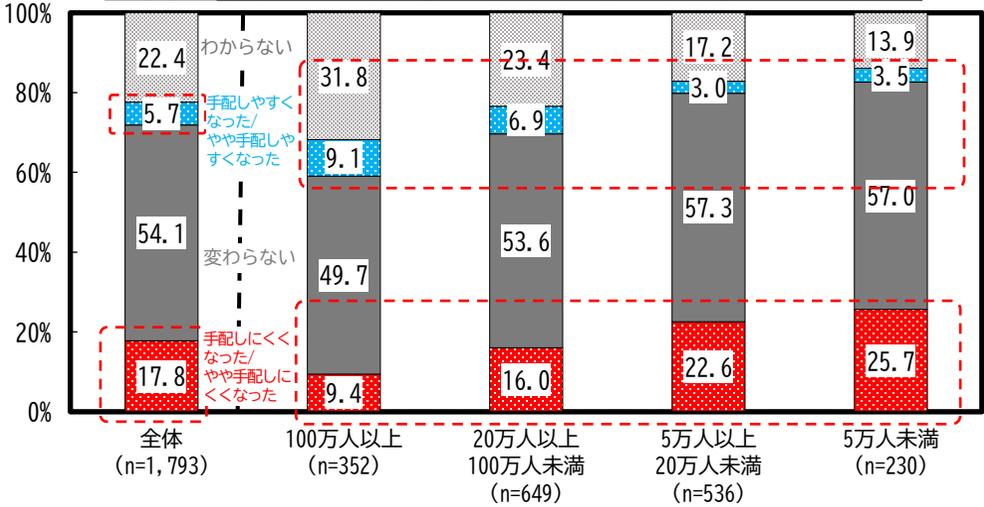
1図 利用客数の変化（昨年比）



3図 地域のタクシー手配が容易になった場合の飲食店への影響（複数回答）



2図 タクシー手配のしやすさの変化（昨年比）





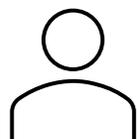
福島県

当店は代行運転業者への手配が多いです。タクシー業者も車両数が激減しており、手配に困ってます。



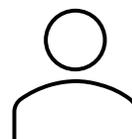
滋賀県

接待席で複数台のタクシー確保、および予約依頼をされても台数が足りないのでピストンをお願いすることがあり、これでは接待席として成り立たないと言われた。



東京都

会計終了してからタクシーを呼んで、20～30分来ず、今まで楽しかった雰囲気はまだ来ないの？的な雰囲気になり、台無しになった経験あり。



広島県

タクシーや代行業者の少なさから宴会等の受注が減った。タクシー待ちで残業を余儀なくされることはよくある。



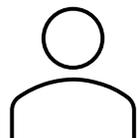
神奈川県

飲酒したお客様が体調不良になり、寒い中外で待たせるのは忍びなかったので、閉店した状態で店内で待たせていたのですが、鎌倉市内は深夜2:00以降はタクシーの配車ができないシステムになっていた。



徳島県

タクシーがなかなか来てくれないので閉店時間を過ぎてもお客様がいるので、片付けが出来ない。アルバイトをあげる事が出来ないで、無駄な人件費がかかる。



静岡県

ご宴会の際複数の台数を呼びたくても呼べなかった。大きなイベントがあったりお祭りなどがある際は郊外店には中々配車してもらえない。遅い時間に営業するタクシー会社が減り、やっけていても配車センターが閉まってしまう、依頼するならアプリなどを使わなければならない。



福岡県

タクシーを1時間以上待たれて、閉店時間を過ぎても閉めれないし、追加注文をされるわけではないし、店を閉めることも片付けもできず困った。

| | | |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 北海道 | ゴルフのスタート時間に間に合わない可能性があるのでホテルの車で送ったことがある。 |
| 2 | 北海道 | 深夜帯タクシーの確保はほぼ不可能。確保出来ても1時間以上かかる。 |
| 3 | 北海道 | タクシーの確保には時間がかかるために事前予約をお勧めする掲示物を貼っています。確保に難を要することはありますが、最終的に確保ができなかったことはありません。複数の依頼があったときはタクシーのピストンで回避しています。 |
| 4 | 北海道 | 遅い時間（20:00）だとタクシー会社に対応してくれない。 |
| 5 | 北海道 | 現在は町内に1社しかいないため、タクシーを利用した飲み客が減少している様に入ります。当然店の売上にも関係してきますね。 |
| 6 | 北海道 | お客様がなかなかかえらないので他の仕事ができない。 |
| 7 | 青森県 | 昔は携帯がなかったので業務として手配していたが、1人1台通信機を持っている時代。天候不良時、繁忙期で手配に時間が割かれ、業務が滞るので自分で手配をお願いするよう検討中。 |
| 8 | 岩手県 | 基本手配は無理と思う。幸い、繁華街にあるのです。拾うことが出来る。 |
| 9 | 宮城県 | 数社のタクシー会社の連絡先を調べておいて連絡したりしますが、頻度が低いタクシー会社さんあるいは遠い場所から配車する場合は当然の事かと思われませんが、対応してくれない事はあります。週末の閉店時間のタクシー探しは特に時間を取られ、閉店業務や他のお客様の対応ができなくなり、タクシー探しや代行探しにスタッフ1人が取られる事はしばしばあります。あと、電話対応の感じが悪いタクシー会社さんはどのスタッフも敬遠しがちになってしまいます。 |
| 10 | 宮城県 | 駅まで自家用車で送った。 |
| 11 | 秋田県 | 利用客がタクシーが来ないのを理由に店内に居座る。 |
| 12 | 秋田県 | サービスとしてタクシー手配いたしますと、掲示しているので、手配できない際はお客様にその旨を伝えますが、店側としては今後手配の出来ない状態や頻度が多くなれば掲示を廃止使用と思っております。 |
| 13 | 秋田県 | 配車が無いと電話に出ないよう何回もかけ直しが必要で業務に支障が生じる。 |
| 14 | 山形県 | 閉店時間になってもホテルに帰る算段がつかない為、店を閉めることができなかった。 |
| 15 | 山形県 | 接待にならないので次はない、と言われた。また、自社内要因でない理由で従業員の残業代が増え利益が減る。それならば、コスト増でも送迎を内製化して対応した方が楽。2種の意味が全くない。ライドシェア解禁にすべき。 |
| 16 | 福島県 | タクシーの手配は店ではせず、お客様自身で手配していただきます様に変更したので、店の負担が無くなりました。 |
| 17 | 福島県 | クリスマス、忘年会、歓送迎会、などの繁忙期はタクシーと運転代行の手配を最優先で行います。お客様の乾杯ドリンクを注文いただいたら、タクシーと運転代行の台数を伺い、先を読んで手配します。クリスマスで雪など降ると、お願いしてから2時間かかったことがあったため、良い教訓です。 |

※コメントについては、原則として原文をそのまま転記しているが、固有名詞のほか、回答者の特定につながり得る記載を削除するなどしている。

| | | |
|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | 福島県 | 当店は代行運転業者への手配が多いです。タクシー業者も車両数が激減しており、手配に困ってます。 |
| 19 | 福島県 | タクシー確保に困ったことはないが、酒を提供してる事もあり客がタクシーを待たせてしまう方が申し訳ない。 |
| 20 | 福島県 | 酔った客がタクシーを待つあいだ、店頭で大声を出し、地域住民が通報する事があった。 |
| 21 | 福島県 | タクシー会社の営業時間がわからない。電話してもでない。 |
| 22 | 茨城県 | タクシーが捕まるまで、数社のタクシー会社への電話を強要された。 |
| 23 | 茨城県 | 閉店間際に、手配を頼まれて30分以上かかる時、店内で待つことを余儀なくされて、スタッフも一緒に待っていなければならないことがあるのが、言えないけど困る。お客様は、タクシー手配したら、すぐにくるものと思っているので、ギリギリまで、呼んでくれとは言わない。時間がかかるかもしれないと、早めに声掛けすると、もう帰って欲しいの？と、皮肉っぽく言われる。言わずに我慢して、痺れを切らして手配をききに行くと、多くの場合、30分から60分待ちと言われるので、また待ってもらう事になることが、煩わしい。 |
| 24 | 栃木県 | タクシー配車アプリを使用して手配したほうが早い場合が多い。 |
| 25 | 栃木県 | 頼んだ人が居なくなって料金を払わされた。 |
| 26 | 群馬県 | 地方はタクシーより代行を呼ぶ機会が多い。週末は郊外店舗は特に代行は1時間待ちは当たり前、業務が終わっていても、代行やタクシー待ちの為来るまでずっと待っている。本当に不便だし、お客様もそれがわかっているから、基本郊外店舗はお酒が出ない。 |
| 27 | 群馬県 | 宴会時期はタクシー確保が難しい。 |
| 28 | 群馬県 | タクシー会社の営業時間が短かすぎる。 |
| 29 | 群馬県 | 週末・年末の利用時間が重なる為か1時間以上どうにもならないと言われた事はある。 |
| 30 | 埼玉県 | ゲリラ豪雨等の公共交通機関が一時的にでも動かなくなった場合は、お店の車で最寄りの駅などに送った経験がある。 |
| 31 | 千葉県 | 確保に困難を感じたことや影響はあまり無いが人件費、通信費、トラブル等を考慮すると店舗側からは手配を行いたくない。タクシーの手配は安価な飲食店に求めるサービスではないと感じている。 |
| 32 | 千葉県 | 一台でなく、複数の時はお客様が予約して欲しい。 |
| 33 | 千葉県 | タクシーが捕まらない事により、複数社電話をするので、人手が取られる。 |
| 34 | 千葉県 | 都内から来られるゲストは都内並みにタクシーはすぐに捕まると思っている。しかし、いなかには本当にタクシーが捕まらないので事前に予約したりいろんなタクシー会社さんに電話して待たせない様にしている。 |
| 35 | 東京都 | 閉店時間を超えての配車待ち。 |

| | | |
|----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36 | 東京都 | 電話の予約よりアプリの方がすぐにくるが値段が高いとよく聞く。 |
| 37 | 東京都 | お店でなく、利用するお客様ご自身がタクシー手配をしてくださいと、タクシー会社に言われます。 |
| 38 | 東京都 | タクシー呼べないから、来なくなる。 |
| 39 | 東京都 | タクシー配車アプリ使用時、ゲリラ豪雨でした。都心（山手線の内側）に空車は集中しているのに、当店（山手線の外側）の周辺は全く空車が無く、周辺で探している人が20人近くおり、2時間近く待たされた経験がありました。 |
| 40 | 東京都 | タクシーの確保に時間がかかり退店時間が遅くなり新規のお客様をご案内できなかった。 |
| 41 | 東京都 | 一部の店舗で営業所が廃止となり手配ができなくなったためお断りをしている状況をホームページに記載して対応しているが、時々聞かれる。 |
| 42 | 東京都 | 会計終了してからタクシーを呼んで、20～30分来ず、今まで楽しかった雰囲気はまだ来ないの？的な雰囲気になり、台無しになった経験あり。 |
| 43 | 東京都 | 団体の利用客より複数台のタクシーの手配を依頼された際、時間がかかったこともあり、最後の一台が到着したときには既に利用客が居なくなってしまう、配車料を請求された。 |
| 44 | 神奈川県 | 飲酒したお客様が体調不良になり、寒い中外で待たせるのは忍びなかったので、閉店した状態で店内で待たせていたのですが、当市は深夜2:00以降はタクシーの配車ができないシステムになっていた。 |
| 45 | 神奈川県 | 近年、配車アプリなどを利用してタクシーを手配するとこちらからキャンセルするとキャンセル料が発生するが、タクシー側がキャンセルをしても何もない。（少し時間のかかりそうな場所にいるとタクシー側が取り消しをしてくる、お客様に手配できたことを伝えた後だといろいろと面倒なことになる） |
| 46 | 神奈川県 | 少人数で営業しているので電話してのやり取りは時間がかかるため仕事時間をそがれる事。 |
| 47 | 神奈川県 | 酔ったお客様を帰すことができなかった。 |
| 48 | 神奈川県 | 日曜日の夜の確保が困難です。 |
| 49 | 新潟県 | タクシー会社は、込み合ってると言って、威張っていて態度が悪い！ |
| 50 | 新潟県 | ドライバー不足により稼働台数不足で時間を要することが時々ある。 |
| 51 | 新潟県 | タクシーが来ない事により、宴会などの後片付けが遅れて閉店する時間が遅れる。 |
| 52 | 新潟県 | 営業時間が終了しても帰れない。 |
| 53 | 新潟県 | タクシーの到着が閉店時間を過ぎても到着せず、社員の退社時間が遅くなってしまう。 |

| | | |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54 | 新潟県 | 閉店できない。 |
| 55 | 新潟県 | 天候が崩れやすく、また冬季は寒さが厳しい為、その様な日には殺到し絶対数が足りていないと感じる。新潟市はバスを推しているが、客層からするとバスは殆ど利用しない方が多い。 |
| 56 | 新潟県 | タクシーこなくて、営業時間大幅に遅くなり後片付けとかが、出来ない。無駄なバイト代が発生した。 |
| 57 | 新潟県 | 系列店ではあるが、スタッフが駅までタクシー代わりに自家用車で送った。 |
| 58 | 新潟県 | 閉店時間になっても、まだタクシーが来ないので、お店を閉める事ができない。 |
| 59 | 新潟県 | 長居されて諸々困る。 |
| 60 | 新潟県 | 土砂降りの金曜日、閉店時間ギリギリまで会計の無いお客様から突然タクシーの手配を頼まれる事が幾度かあった。タクシーは呼んで直ぐには来ないので閉店作業が出来ず結果的に従業員全員の時間外手当が発生した。当然飲み物などの追加注文はないので手当が増えた分だけ持ち出しになった。前もってタクシーを予約できていれば防げた出費だが、こちらから帰りのタクシーが必要か、などと聞けない。聞けばその時間で帰れということかと、お客様を怒らせてしまう。以前同じようなことが有りすでに怒らせてしまった経験がある。 |
| 61 | 新潟県 | 閉店時間近くにタクシー到着時間未定と伝えたところ、タクシーが来るまで店内で待つことを要求された。 |
| 62 | 新潟県 | 閉店時間が遅れる。 |
| 63 | 新潟県 | お客様の要望で複数のタクシーを手配しようとしたが、目的の数のタクシーが手配できず困った。 |
| 64 | 富山県 | タクシー運転手がない。 |
| 65 | 富山県 | お客様が怒って店の悪口をネットにさらされた。お客様が歩いて帰った。 |
| 66 | 石川県 | タクシーが来るまでに時間が長く店を開けておかなければならず、その間暖房費等電気量が掛かった。 |
| 67 | 石川県 | タクシーアプリが優秀で今は問題ないです。 |
| 68 | 石川県 | 席の回転が遅れる。 |
| 69 | 福井県 | タクシーの営業時間が短く帰る足が無かった。 |
| 70 | 福井県 | 県内でコンサートや学会があり、タクシーがそちらのゲストで一杯になった。 |
| 71 | 山梨県 | タクシー会社の手手が足りなくて、確保出来なかった事。出ている台数が少ないので、遅い時間になると確保が困難になる事。 |
| 72 | 山梨県 | タクシーの台数が少なく出払っている事がまれにあり来て頂けない事がある。 |

| | | |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73 | 山梨県 | 待ち時間が長すぎて依頼しなかった事がよくある。 |
| 74 | 山梨県 | 想定時間よりも早くタクシーが到着したために、お客様を急かすようになってしまったこと。逆にタクシーが想定より遅くなり、お一人だけ30分以上待たせることになってしまったこと。いずれも食事の最後がいい印象で終わらせることができず、お客様の満足度の低下に繋がっていること。 |
| 75 | 長野県 | 指定した時間に呼んで欲しいと言われるが、現在タクシー会社が予約配車を受けてない。そのため、お客様の希望に沿うためには時間近くに再度連絡しなければならず、その際もすぐに車が来るか分からない。配車状況に時間がかかるなら呼ばなくていいのか、来るまで待つのかをお客様に確認しなければならず、タクシー会社に何度も電話する場合もあり、お客様に直接呼んでもらいたいと思うことが多々あるが、お客様は飲食店が呼んだほうが融通が利くなどと思うのか、店に頼む人が多い。お客様とタクシー会社の間で、現状の認識がかなり食い違っていると感じている。 |
| 76 | 長野県 | タクシーで帰るつもりで遠くから歩いて来店されたお客様が帰宅時タクシーが来てくれない為やむを得ず自分でお客様をお送りした。 |
| 77 | 長野県 | 閉店時間を過ぎてもタクシーが来なくて店を閉める事が出来ない。 |
| 78 | 長野県 | 営業時間の延長。 |
| 79 | 長野県 | タクシー待ちで閉店時間を過ぎてもお客様を待たせているので、困ることがある。 |
| 80 | 岐阜県 | 繁忙期の週末夜にはタクシーが捕まらないことが多い。 |
| 81 | 岐阜県 | タクシーの到着が遅れ、営業時間以降もいなければならない。 |
| 82 | 静岡県 | 繁盛期や天候の悪い時などほとんどタクシーが捕まらず複数社に電話をかけなければならず業務に集中できない。 |
| 83 | 静岡県 | 大雨の時タクシーの到着まで1時間と言われたが、到着は遅れ、閉店時間も遅くなりバイト代もかさんだ。自分達の帰る時間が遅くなった事により、酷い土砂降りの中帰った事がある。 |
| 84 | 静岡県 | コロナ以降、タクシー会社も運転手さんや稼働台数を減らしている気がします。 |
| 85 | 静岡県 | 最終的には、自家用車で送ることもあります。下記案内を、HP、グルメサイト、メールのやり取り等で徹底案内しています。 ●宿泊施設利用で、タクシー利用の際に『呼んでも来ない』というケースが多数ございます。タクシー台数が少ないエリアです。『予約時』『チェックイン時』に、タクシー利用の旨を、施設にお伝えいただき、打ち合わせしていただくことを、強くおすすめいたします。●現在、地域的に、運転代行自体の台数が少なく、運転代行手配をお引き受けできません。お車で来店の場合は、ハンドルキーパーを決めておくよう、お願い申し上げます。【来店時のタクシーが確保できない/代行の代替案】●自家用車でいらして、タクシーで帰路。翌日10時30分までに自家用車回収は可能です。朝のタクシー確保は、比較的容易です。ご相談ください。 |

| | | |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 86 | 静岡県 | タクシーが来ないので自家用車で送ることがある。もちろん報酬は貰えないですし、送迎している間、仕事が進まない。トータル的に閉店作業が遅れて人件費がかかってしまう。ホームページで、タクシーを手配できないことがあるので他の交通手段でご来店をお願いしています。 |
| 87 | 静岡県 | 状況によってはタクシー会社複数問合せ、早い方を取るという作業が発生している。 |
| 88 | 静岡県 | サッカーとかの試合時間とバッティングした場合には配車に時間がかかりクレーム発生。 |
| 89 | 静岡県 | あまりに待ちすぎて要らないと言われて、結局キャンセルになってキャンセル料が発生した時。 |
| 90 | 静岡県 | 当社の場合宴会が主の業務の為複数台お願いする事が多々あります。台数を確保するのに大変でした。 |
| 91 | 静岡県 | ご宴会の際複数の台数を呼びたくても呼べなかった。大きなイベントがあったりお祭りなどがある際は郊外店には中々配車してもらえない。遅い時間に営業するタクシー会社が減り、やっても配車センターが閉まってしまい、依頼するならアプリなどを使わなければならない。 |
| 92 | 静岡県 | 早く退店いただけない。 |
| 93 | 静岡県 | あまりに時間がかかる場合は、店の人間がボランティアで送る。 |
| 94 | 静岡県 | 繁忙期の際、タクシーの数が足りないため、断られることが多い。 |
| 95 | 静岡県 | お客様のご希望の時間を指定できない会社が増えたこと。コロナ以降台数が減った気がする。 |
| 96 | 愛知県 | 営業時間が長引く。 |
| 97 | 愛知県 | 急なゲリラ豪雨で手配に1時間以上かかると言われて閉店時間すぎても店を閉めれなく2時間ほど店を開けてたことがあります。 |
| 98 | 愛知県 | 以前駅に常駐していたタクシー会社が常駐を辞めたのでタクシーも手配しにくい。 |
| 99 | 愛知県 | 閉店間際にタクシーを頼まれて、閉店時間までにタクシーが来れなかった時に、無駄な残業になってしまうことが、たまにある。 |
| 100 | 愛知県 | タクシーの手配ができず従業員が送ったこと。 |
| 101 | 愛知県 | 混み合っすぐ手配できない時、不満な顔される。 |
| 102 | 愛知県 | タクシーが手配できない事を店の従業員に苦情を言って人が取られ作業ができなくなる。 |
| 103 | 愛知県 | 特に深夜捕まらないので、深夜までゆっくり飲めない。 |
| 104 | 三重県 | 予約を受け付ける際、帰りのタクシーが確保できない場合は予約をキャンセルされる場合が多々ある。 |

| | | |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 105 | 滋賀県 | 何社も電話しなければならず、他のお客様の対応が遅くなる。 |
| 106 | 滋賀県 | 30分くらい待たされて外に空車を探しに行った。 |
| 107 | 滋賀県 | 深夜タクシーを呼ばれるため、手配ができなかったり、2時間待ちになったりすると、閉店時間がそれだけ2時間延びることになり、睡眠時間が減らされる。 |
| 108 | 滋賀県 | 接待席で複数台のタクシー確保、および予約依頼をされても台数が足りないのでピストンをお願いすることがあり、これでは接待席として成り立たないと言われた。 |
| 109 | 滋賀県 | タクシーが来ない為自社の車で送迎しなくてはならない為業務に支障があった。 |
| 110 | 滋賀県 | 閉店時間を過ぎてもタクシーが来ず、色々なコストが増える。 |
| 111 | 京都府 | 食事は終わっているのに、長く話をしている間に雨が降り出しタクシーの手配が困難で閉店時間を過ぎていることを伝えたが、宿が不便なところなので店内で待たせてほしいと言われ、グループの客だった為、3台を依頼、最後のタクシーが来るまで通常から2時間を越えて閉店。片付けも遅くなり帰宅が大変遅れた。又、別件ではドライバーの接客(乱暴な言い方)や運転(スピードや急ブレーキ)で、下車後お客様からクレームがタクシー会社では無く、こちらにきた。 |
| 112 | 京都府 | 観光客の食事が多く近くの観光地に移動するためタクシーを予約するも来ないので大変困る。公共の交通機関で直接行けないので(近いが)そのため、自らお客様を自家用車で観光地まで送っていった。 |
| 113 | 京都府 | 対応が悪いとSNSに投稿されたことがある。 |
| 114 | 京都府 | 外国人の団体客のタクシーの手配が、コロナ以降、困難になり、団体予約が、取りにくくなった。 |
| 115 | 京都府 | 京都市内にあるすべてのタクシー会社に断られてしまい、打つ手なく、お客様が退店されて「自分で見つける」と腹を立てられたことがあります。タクシー確保はサービスの一つですが、我々の業務ではありません。タクシー手配が利用しているサービス施設の業務であるような風潮をなんとかして欲しいと思いました。 |
| 116 | 大阪府 | なじみの運転手の引退、廃業。 |
| 117 | 大阪府 | 忘年会など多人数でのご利用時、二次会等へ行かれる際に複数台のタクシー依頼がありますがほぼ対応して頂けるタクシー会社はありません。店舗の外で流しているタクシーも殆ど無く店の人間が長時間外で待ってますがほとんどが実車です。タクシー会社へ電話での配車をしてるのですが電話すらとってもらえません。 |
| 118 | 大阪府 | 配車を受けてもらえないと伝えると、そんなことはない、国道には客待ちの車がたくさんあるはずだと苦情を受けた。実際、そのご指摘は正しい。 |
| 119 | 大阪府 | 閉店間際に依頼され、閉店作業に支障をきたした。 |
| 120 | 大阪府 | 手を取られて本来の店舗での接客や調理ができない。 |

| | | |
|-----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 121 | 兵庫県 | 当地域ではタクシーの利用頻度が少ないためにもともと数台しかなく、他の利用客が利用している場合、そのお客様を送ってからこちらの利用客になるため、顧客のニーズと合っていない事が多い。特に都会のお客様は、タクシーは呼べばすぐ来るものだと思っていらっしゃるの、説明してもわかりにくかったりする。 |
| 122 | 兵庫県 | 昔はタクシー呼んで欲しいと言われる事はよくあったので対応していたが、今は誰もがスマホ持ってる時代なので、「タクシー会社様とトラブルになる可能性があるの、お客様ご自身で手配ください」と断るようにしています。弊社はそれほど高級な客単価もいただけてませんので、断ってもそれが原因でリピートしなくなると感じた事はありません。 |
| 123 | 兵庫県 | 全てのタクシー会社に断られ閉店時間を過ぎても店を閉められない。従業員が流しのタクシーを探しに行く為業務に支障がでる。 |
| 124 | 兵庫県 | 台数が少ないから難しいと言われる。日曜日や祝日は休みもある。週末や宴会シーズンは難しい。 |
| 125 | 兵庫県 | タクシーの手配をした時間が休憩に入った時間だから配車するのに時間がかかると言われた。 |
| 126 | 兵庫県 | 待ち時間に対応する為、営業に支障が出た。 |
| 127 | 奈良県 | 店舗側で手配困難でお客様がタクシーアプリで手配して頂く事があります。 |
| 128 | 和歌山県 | 宴席は、お客様の家族による送迎が増えてそのご家族にも迷惑をかけている。 |
| 129 | 和歌山県 | 近距離の移動だったので、タクシーを呼びにくく、自分の車で送って行ったことがある。 |
| 130 | 鳥取県 | 一時間以上の待ち時間の間スタッフを帰宅させられなかった。依頼を受けた時点で「この時間帯は時間がかかります」と伝えたところ「電話する前からそんな言い方があるか」と叱責された。 |
| 131 | 島根県 | 代行をしている所がないため飲酒時にこまる。 |
| 132 | 島根県 | 閉店までおられたお客様が帰りにタクシーを呼んで欲しいと言われタクシー会社に電話したところ対応できないと言われ、お客様が帰りに困られた事がある。また店舗も閉店時間であったため店内で代案を考えることもできず寒空の中お客様が困っていました。お酒を提供する店舗なのに帰りが帰宅難民になるかと思うと飲酒もできなくなってくるのではと考えてしまう。 |
| 133 | 島根県 | タクシー到着が遅く営業時間を30分延ばさなくてはいけなくなった。 |
| 134 | 島根県 | タクシーが手配できないことで、アルコール利用のお客様減少。タクシーを手配できるまで、スタッフの手が取られることで労働生産性減少が生じる。 |
| 135 | 島根県 | マイカーでお送りした。 |
| 136 | 島根県 | 時間がかかるときは快く待ってくださるお客さんが多いです。忙しい時間より遅い時間に頼まれる事が多いので、影響（損失）があった、と考える事はあまりありません。 |

| | | |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 137 | 島根県 | 仕方なく、自家用車でお客様の家まで送った。 |
| 138 | 島根県 | タクシーが確保できないのでお客様が飲食を控えるので飲食店全体の冷え込みになっている。 |
| 139 | 岡山県 | 運転手の勤務時間が残り少ないので長距離を断られた。お客様がかなり怒った。 |
| 140 | 広島県 | 台数不足。 |
| 141 | 広島県 | 閉店時間が延びて皿等引けない。 |
| 142 | 広島県 | タクシーや代行業者の少なさから宴会等の受注が減った。タクシー待ちで残業を余儀なくされることはよくある。 |
| 143 | 広島県 | 接待利用の会食など、お帰りのタクシーが重要なお予約については、事前に、タクシーの有無を確認し、タクシーを時間指定で予約するようにしています。このことでタクシーが確保できるケースが増えてきましたが、時間指定での予約を受けてくれるタクシー会社が1社しかいないため、その会社に断られると手段がないことに困っています。 |
| 144 | 広島県 | タクシー会社に依頼してもほぼ空車が居ないか、時間がかかる事が8割ある。 |
| 145 | 広島県 | タクシー会社の事情だけ店舗の責任になる事がある。 |
| 146 | 広島県 | 店の場所が駅前ですから、駅まで歩道橋もありまして、タクシーの依頼より、徒歩で駅のタクシー乗り場へ行くのが明らかに早くて、便利です。 |
| 147 | 広島県 | 長時間の待ち時間。 |
| 148 | 山口県 | 近所のタクシー会社が人員削減の為、運転手が少なくて遠方のタクシー会社を呼ばないといけなくなった。 |
| 149 | 山口県 | 何度か、お客さんが歩いて帰られたことがある。 |
| 150 | 山口県 | タクシー運転士が少ない？ 8時以降は受けない？ |
| 151 | 徳島県 | タクシー会社に順番に電話をかけ、3社目に確保出来た。 |
| 152 | 徳島県 | タクシーがなかなか来てくれないので閉店時間を過ぎてもお客様がいるので、片付けが出来ない。アルバイトをあげる事が出来ないで、無駄な人件費がかかる。 |
| 153 | 徳島県 | タクシー待機を店内でされると片付けが出来ない、休憩が出来ない等の業務に支障が出る。 |
| 154 | 香川県 | 夜間の営業時には何力所にも電話し、時間も人手もかかるので困っています。最寄り駅も遠いので長時間待ってもらう事になります。 |
| 155 | 香川県 | 近くにタクシーが居るのはわかっているのに電話すると今出払ってるからいませんとと言われる。 |
| 156 | 香川県 | 閉店時間までにタクシーが到着せず、営業時間の延長をしなければならない時がある。 |

| | | |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 157 | 香川県 | 弊社スタッフがタクシー会社1社だけでなく、複数社に問合せをするなど、対応に時間がかかる。 |
| 158 | 愛媛県 | タクシー会社の営業時間の短縮によって遠くのタクシー会社を呼ぶはめに。しかも帰る方向が違くと回送料が発生すると言われる。電話対応も非常に悪いし、以前の様に気軽に使えない現状。 |
| 159 | 愛媛県 | タクシー待ちで、外は寒い、暑い、店内待ちがある。ライドシェアには乗りたくない。 |
| 160 | 愛媛県 | タクシー事業者の数が少なすぎるので、タクシーでの来店は希。 |
| 161 | 高知県 | 1人でお店を切盛りしているので、タクシー確保に時間が奪われてしまう。タクシーはお客様自身で確保してほしい。 |
| 162 | 高知県 | コロナ禍以降タクシーの手配が困難（週末及び雨）が予想される場合は、来店時にタクシー手配の有無を確認している。 |
| 163 | 福岡県 | 常連客であれば送って行くことがある。 |
| 164 | 福岡県 | 通常業務に追われている最中にタクシー会社の連絡先から調べ、電話連絡もし、利用者に説明もしなければならず、他のお客様を待たせるし、火を使っている時は本当に困る。 |
| 165 | 福岡県 | 閉店時間を過ぎててもタクシーが来ないので閉店作業ができず退店時間が遅くなり困りました。 |
| 166 | 福岡県 | 飲酒後にタクシーや代行を頼まれるが、予約が出来ないし、来るのに時間がかかりクレームになる。店の片付けや閉店も遅れる。 |
| 167 | 福岡県 | タクシードライバーの不足により時間が掛かるため待ち時間が長く精算後に待たれるので片付け出来ない。 |
| 168 | 福岡県 | 8割が市外からのお客様であった当店において、特に昨年よりのタクシーをスムーズに確保出来ない現状は客離れの大きな要因となっている。 |
| 169 | 福岡県 | タクシーを1時間以上待たれて、閉店時間を過ぎてても閉めれないし、追加注文をされるわけではないし、店を閉めることも片付けもできず困った。 |
| 170 | 福岡県 | タクシーが確保出来ないので、私が最寄り駅まで送ったことがある。 |
| 171 | 福岡県 | 週末等、同じ時間に集中してしまいタクシーを呼べない。 |
| 172 | 福岡県 | タクシーは、一社だけで週末など利用困難。団体での利用困難。 |
| 173 | 福岡県 | 飲食店としてそれくらいはできるようにしておいて欲しいと言われたこと。 |
| 174 | 福岡県 | タクシー到着まで時間がかかり寝入ってしまわれる客がいて到着した時に起こすのに大変な思いをした。 |
| 175 | 福岡県 | 何社も探さなくてはならない。待ち時間が30分以上とか有り閉店したくても出来ない。 |
| 176 | 福岡県 | タクシーを電話で、呼ぶ際、他の作業ができない。 |

| | | |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 177 | 福岡県 | タクシーが捕まらないので、お客様が帰宅できないことが多々ある。タクシードライバー高齢化により、運転が怪しく後日お客様からその際のエピソードを話されることがある。 |
| 178 | 熊本県 | 従業員の帰る時間が遅くなる為深夜料金などが発生する。 |
| 179 | 熊本県 | タクシーが、台数が少なく、いない。運転手不足。 |
| 180 | 熊本県 | お客様より小言を言われる。閉店時間がすぎても待ってもらわなければいけないので帰宅時間が少し遅くなる。 |
| 181 | 熊本県 | タクシー会社がお店からの電話にでてくれない。お客様のアプリならタクシーが、確保できる。 |
| 182 | 熊本県 | ほとんどが外国人のお客様のため言葉の問題がある。 |
| 183 | 熊本県 | 家族経営でタクシーの手配により別のお客様への料理や飲み物の提供が遅れてしまう。 |
| 184 | 大分県 | 見えたお客様が乗って来た車を呼んで、もらっています。 |
| 185 | 大分県 | 21時以降の利用客が多く人数が多ければ何台もお願いするがかなり時間がかかり、ほかのタクシー会社に何軒も電話を掛ける間に会計もしないといけなくなり人員が足りなくて注文やサービスにも影響がある。タクシーの台数もコロナ以降減っている。 |
| 186 | 大分県 | タクシー会社複数に電話し、なかなかつかまらない時があるため、他業務が遅れたりすること。 |
| 187 | 大分県 | 最近はずーずに対応できております。 |
| 188 | 大分県 | タクシーがなくてお客さんが帰れず店員の自家用車にて送ることがよくある。 |
| 189 | 宮崎県 | タクシー会社が少なくタクシー運転手も少ないらしく、土日の繁忙期にはなかなか手配出来ず、お客様に1時間待って頂いた事があります。 |
| 190 | 宮崎県 | 帰りや迎えなどをお客様が考えてしまうので、お酒類があまり出なくなる。 |
| 191 | 宮崎県 | タクシー確保に30分～1時間ぐらいかかる事がありそれに時間を取られる。 |
| 192 | 宮崎県 | お客に頼まれてタクシーを手配したが、タクシーが到着した後でお客が徒歩で移動したいと言い出しタクシーに乗らなかった。タクシー側は待たされた形になってしまい、キャンセル料（1,000円未満）をお店が支払うことになった。（お客には請求できなかった） |
| 193 | 鹿児島県 | タクシー待ち時間が長い。 |
| 194 | 鹿児島県 | タクシーの台数が少ない。現金のみでキャッシュレス対応が出来ない。外国人と言うと断られた。 |
| 195 | 鹿児島県 | 何件もタクシー会社へ電話することで他の業務が遅れる。 |

| | | |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------|
| 196 | 沖縄県 | タクシー会社に対応できず、スマホアプリで手配するも、店外まで誘導する人員がいないため、お客様が流しのタクシーに乗ってしまい、キャンセル料が発生してしまった。 |
| 197 | 沖縄県 | 待たせて不機嫌になる場合もある。アプリで手配すると待ってくれない。 |
| 198 | 沖縄県 | 近くのタクシー会社は混み合っている事が多い。台数が少ないのか、待つ事があるのでお客様に不自由な思いをさせてしまう。 |