

令和7年10月時点の全国のホテル・旅館のタクシー手配の状況（サンプル調査）①

資料 2-2

- ▶ 全国の移動実態やタクシー手配のしやすさ等を把握するため、内閣府において全国10地域にある10のホテル・旅館に協力いただき、書面による調査を実施。
- ▶ その結果、全10施設が直近3か月の間に利用客からタクシー手配の依頼を受けており、利用客を待たせてしまった、タクシー手配ができなかったなど、タクシー手配に困難が生じている。

北海道

【北海道 札幌市(大規模団体、人口：199.6万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・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。
- ・タクシー到着まで時間を要し、利用客を相当程度待たせてしまった。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・お客様にご不便をかけているのと同時にスタッフの負担も増している。場合によってはクレームにもつながる。

東北

【秋田県 大仙市(小規模団体、人口：7.4万人)】

(最寄り駅からの距離) 車5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・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。
- ・地元のタクシー会社の保有しているタクシーが少ない。16時以降は断られることが多い。18時以降は営業していない。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・当社で駅送迎をしているが、17時以降は送迎サービスをしていない。しかし、地元のタクシー会社でも断られることが多いため、17時以降も当社でやらざるを得ない。送迎でスタッフが減るため、現場の負担が大きくなる。宿泊客にタクシーの手配をお願いしても、地元から離れた営業所の場合も断られることが多く、たらい回しにされた挙げ句に当社で送迎サービスをすることが多い。

関東

【埼玉県 さいたま市(大規模団体、人口：135.1万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・タクシー到着まで時間を要し、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。
- ・早い時間帯の対応がしてもらえない。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・回答なし

関東

【神奈川県 足柄下郡箱根町(小規模団体、人口：1.1万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩10～14分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・タクシー到着まで時間を要し、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。
- ・タクシー到着まで時間を要することを理由に利用客から依頼をキャンセルされた。
- ・タクシー会社に連絡がつかなかった。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・チェックアウトのピークタイムに、タクシーが来ない、もう30分待たされた等のクレームが発生して、業務に支障が出ることがしばしばあった。特に、暑い日や雨の日に多かった。また、大きなキャリーケースを持った外国人客からのクレームが多い。

中部

【長野県 北佐久郡軽井沢町(小規模団体、人口：2.2万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・タクシー到着まで時間を要し、利用客を相当程度待たせてしまった。
- ・タクシー到着まで時間を要することを理由に利用客から依頼をキャンセルされた。
- ・タクシー会社に連絡がつかなかった。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・タクシー会社への連絡が取れずタクシーの手配ができずに、やむを得ずホテルにて送迎を行った。また、こういった場合のお客様への説明にも苦慮した。

令和7年10月時点の全国のホテル・旅館のタクシー手配の状況（サンプル調査）②

近畿

【三重県 鳥羽市(小規模団体、人口：1.6万人)】

(最寄り駅からの距離) 車5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・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。
- ・タクシー到着まで時間を要することを理由に利用客から依頼をキャンセルされた。

(タクシー手配時の困難に関するエピソード)

- ・タクシー手配が困難なことにより、時間外の無料送迎をせざるをえないことがある。顧客対応の業務であることには違いないが料金徴収をすることもかなわず売上向上や利益向上にはつながりにくい。またタクシー手配できることにより顧客満足度が下がるだけでなく、顧客側も宿が無料送迎することが当たり前の空気になり、従業員の対応負担の増加にもつながっている。

【奈良県 奈良市(中規模団体、人口：34.7万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・タクシー到着まで時間を要し、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。

(タクシー手配時の困難に関するエピソード)

- ・予約の問い合わせをした時、予約は受け付けず、その時に問い合わせをしてくださいという回答が多い。特に列車や飛行機の時間にあわせての予約の場合、手配できるできないもその時でないとわからない上、手配できたとしても時間通りくるかどうかわからないということでお客様にかけるストレスが非常に大きい。

【島根県 松江市(小規模団体、人口：19.4万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩10～14分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・タクシー到着まで時間を要し、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。
- ・タクシー到着まで時間を要することを理由に利用客から依頼をキャンセルされた。
- ・タクシー会社に連絡がつかなかった。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・タクシーの手配ができない状態が慢性化している。
- ・何度も繰り返しタクシー会社に連絡するため手配に長時間かかる。
- ・チェックインやチェックアウトの忙しい時にスタッフがかかりっきりになる。

中国・四国

中國
・
四
國

- ・タクシーの手配に手間を取られてしまい、他のお客様に対応できずサービスの低下をまねいた。他の業務ができなくなる。
- ・タクシーの手配ができずインバウンド客（通訳を介して）からクレームを受けた。
- ・普段からタクシー手配ができない状況。お客様からクレームを受けるのは当館のせいではないので理不尽に思う。怒鳴られることもありどう対応すればよいのか困る。クレーム対応にうんざりしている。
- ・クレームが発生した（しそうな）場合、本来なら行っていない駅送迎を人員不足の中で対応せざるを得ない状況。
- ・頑張って良い接客をしてもタクシーが手配できないことをOTAなどのアンケートに書き込みされて当館の評価が下がってしまう。
- ・電話しても来ないのでなぜか駅には待機している。地域のホテルも同じ状況のこと。駅に近いホテルは電話で断られ続けるとスタッフがタクシーを駅まで捕まえにわざわざ歩いて行くこと。
- ・このような状況によって、当館ではタクシー及び代行会社のリストを作成し、お客様にお渡ししてご自身で予約をしていただいている（タクシーの台数が少なく手配ができない旨をお詫びした上で）。お客様は不満だがどうしようもない。
- ・地元のお客様から、（観光地にもかかわらず）旅館がタクシー手配の業務ができないとはけしからんというお声を組合にいただいた。他の旅館ホテルも同様の現状を理解してほしい。
- ・地方は都会と違う。都会と一緒にしないでほしい。配車アプリもない。（あっても使えない）
- ・お客様に多大なご負担や迷惑をかけている。観光地や離れた駅まで歩くしか方法がない。路線バスも「運転手不足で減便」されバスの利用も乗り継ぎや遠回りになったり、時間がかかったりして不便。バスもあてにならない。

【愛媛県 松山市(中規模団体、人口：49.7万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・タクシー到着まで時間を要し、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。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・お客様が気分を害され怒って駅まで歩いていかれた。

九
州

【熊本県 熊本市(中規模団体、人口：73.1万人)】

(最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分

(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり

(タクシー手配の際に生じた困難)

- ・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。
- (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
- ・回答なし。

令和7年10月時点の全国の飲食店のタクシー手配の状況（サンプル調査）

- ▶ 全国の移動実態やタクシー手配のしやすさ等を把握するため、内閣府において全国9地域にある10の飲食店に協力いただき、書面調査を実施。
- ▶ 全10施設のうち、9施設が直近3か月の間に利用客からタクシー手配の依頼を受けており、手配依頼を受けた9施設は、利用客を待たせてしまつた、タクシー手配ができなかつたなど、タクシー手配に困難が生じている。

北海道

【北海道札幌市(大規模団体、人口：199.6万人)】

- (最寄り駅からの距離) 車15～19分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー到着まで時間を要し、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、手配できなかつた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・数社のタクシー会社に連絡してやつと手配できた。

【北海道札幌市(大規模団体、人口：199.6万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩5分未満
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー会社に対応できないと言われ、手配できなかつた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・電話による手配が難しいので、タクシー乗り場を教えて誘導した。

【秋田県大仙市(小規模団体、人口：7.4万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩5～9分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー到着まで時間を要することを理由に利用客から依頼をキャンセルされた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・回答なし。

東北

【埼玉県さいたま市(大規模団体、人口：135.1万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩15～19分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー到着まで時間を要し、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、手配できなかつた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・日曜日は特に手配がしにくいので駅まで送つた。

関東

【長野県北佐久郡軽井沢町(小規模団体、人口：2.2万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩15～19分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・昼間は特に困ることはないが、夜間は捕まらないこともある。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・回答なし。

中部

近畿

【三重県鳥羽市(小規模団体、人口：1.6万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩10～14分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー到着まで時間を要し、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、手配できなかつた。
 - ・タクシー会社に連絡がつかなかつた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・夜間の稼働台数が少なく、店舗側で送迎対応しなければならない。
 - ・確保の為電話対応に時間を取られる。

【奈良県奈良市(中規模団体、人口：34.7万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩5分未満
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) なし

中國・四國

【島根県出雲市(小規模団体、人口：17.3万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩10～14分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー到着まで時間を要し、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、手配できなかつた。
 - ・タクシー会社に連絡がつかなかつた。
 - ・予約ができなかつた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・回答なし

【愛媛県松山市(中規模団体、人口：49.7万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩5分未満
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー会社に対応できないと言われ、手配できなかつた。
 - ・タクシー会社に連絡がつかなかつた。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・回答なし

九州

【熊本県熊本市(中規模団体、人口：73.1万人)】

- (最寄り駅からの距離) 徒歩10～14分
(直近3か月のタクシー手配依頼の有無) あり
(タクシー手配の際に生じた困難)
 - ・タクシー到着まで時間を要し、利用客を相当程度待たせてしまった。
 - (タクシー手配時の困難に関するエピソード)
 - ・ある時間帯は、電話しても車が来ない。