

移動実態に関する調査結果

〔 ホテル・旅館、飲食店 〕

令和 8 年 7 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。

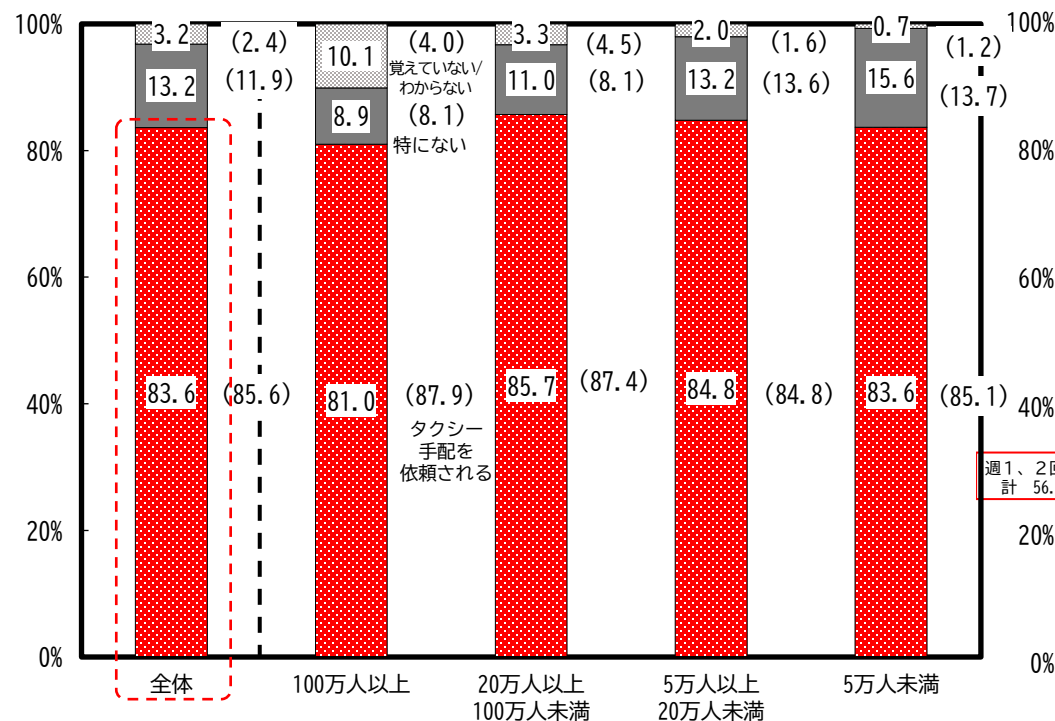
	対象地域	有効回答数	調査期間	調査方法
1 ホテル・旅館	47都道府県	1,983件 (人口100万人以上 179件、 20万人以上100万人未満 419件、 5万人以上20万人未満 653件、 5万人未満 703件)	令和8年4月3日(金) ～4月17日(金)	調査対象事業者に郵送 にて案内し、各事業者 がwebアンケートに回答
2 飲食店		1,897件 (人口100万人以上 386件、 20万人以上100万人未満 734件、 5万人以上20万人未満 509件、 5万人未満 244件)		

※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

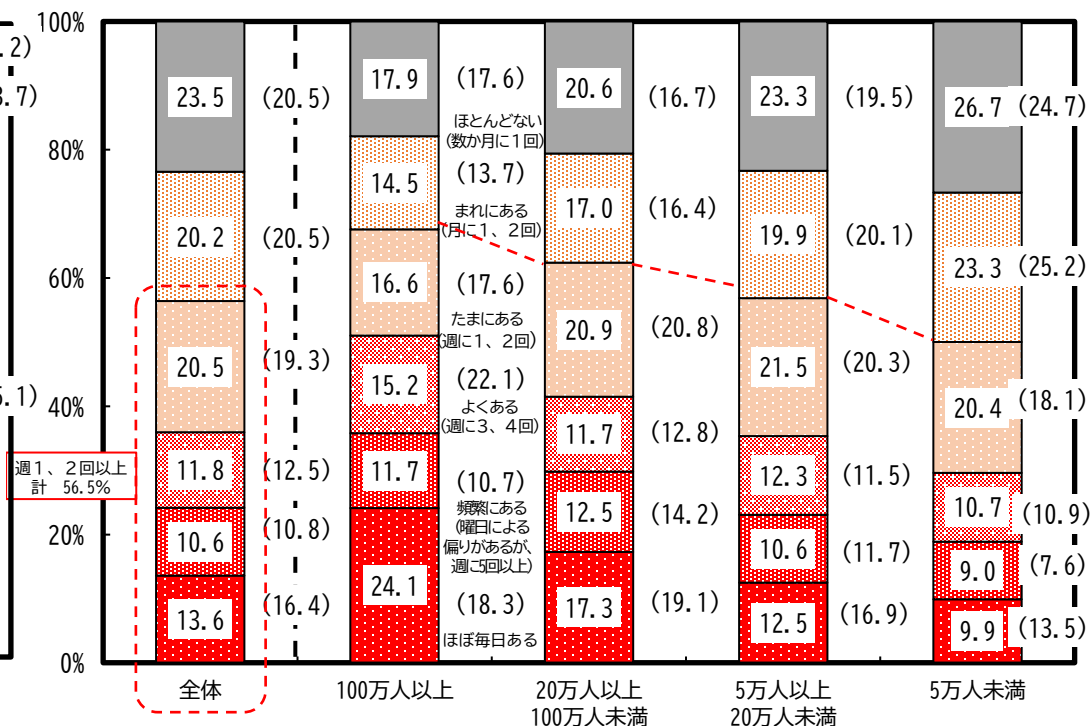
- ホテル・旅館の83.6%は利用客からタクシー手配の依頼を受けており、所在市町村の人口規模別にみても、状況に大きな差は見られない(1図)。
- 依頼される頻度をみると、週1、2回以上が5割半ば。人口規模別にみると、規模が大きくなるほど依頼される頻度が高い(2図)。

1図 利用客からのタクシー手配の依頼有無



【今回】n=1,983(100万人以上:179、20万人以上100万人未満:419、5万人以上20万人未満:653、5万人未満:703)
 【前回】n=1,893(100万人以上:149、20万人以上100万人未満:419、5万人以上20万人未満:627、5万人未満:680)

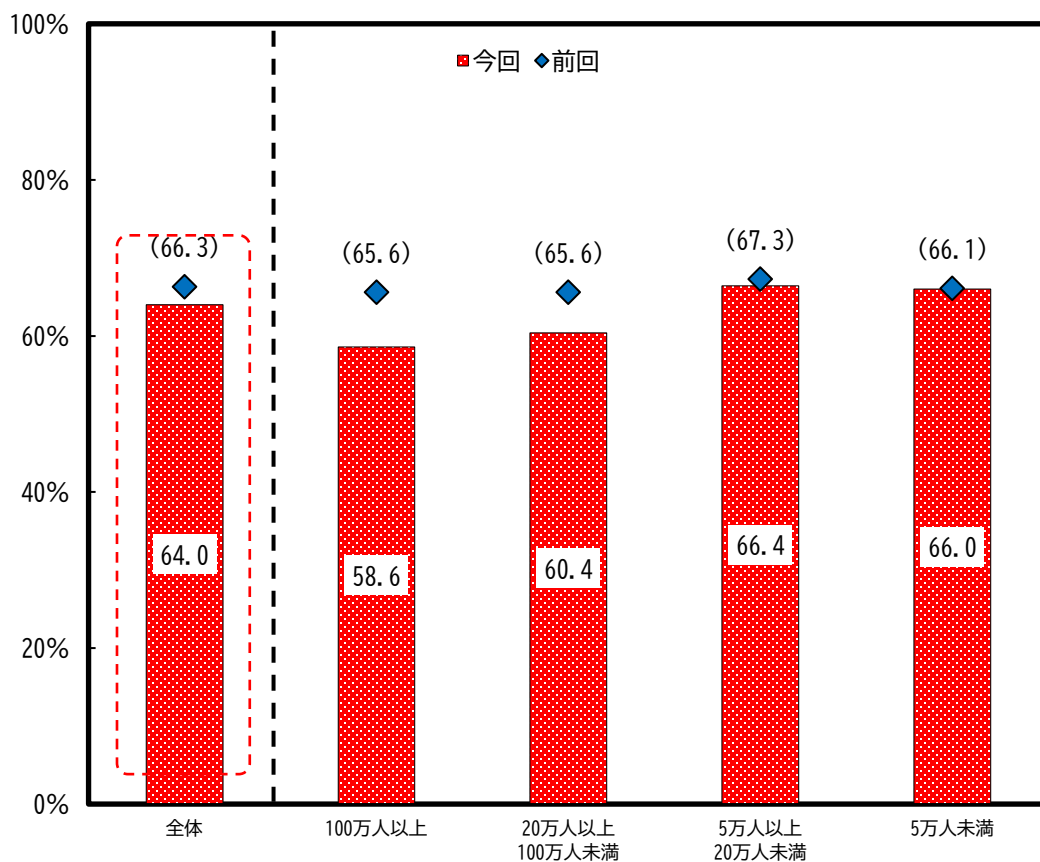
2図 利用客からのタクシー手配依頼の頻度



【今回】n=1,657(100万人以上:145、20万人以上100万人未満:359、5万人以上20万人未満:554、5万人未満:588)
 【前回】n=1,621(100万人以上:131、20万人以上100万人未満:366、5万人以上20万人未満:532、5万人未満:579)

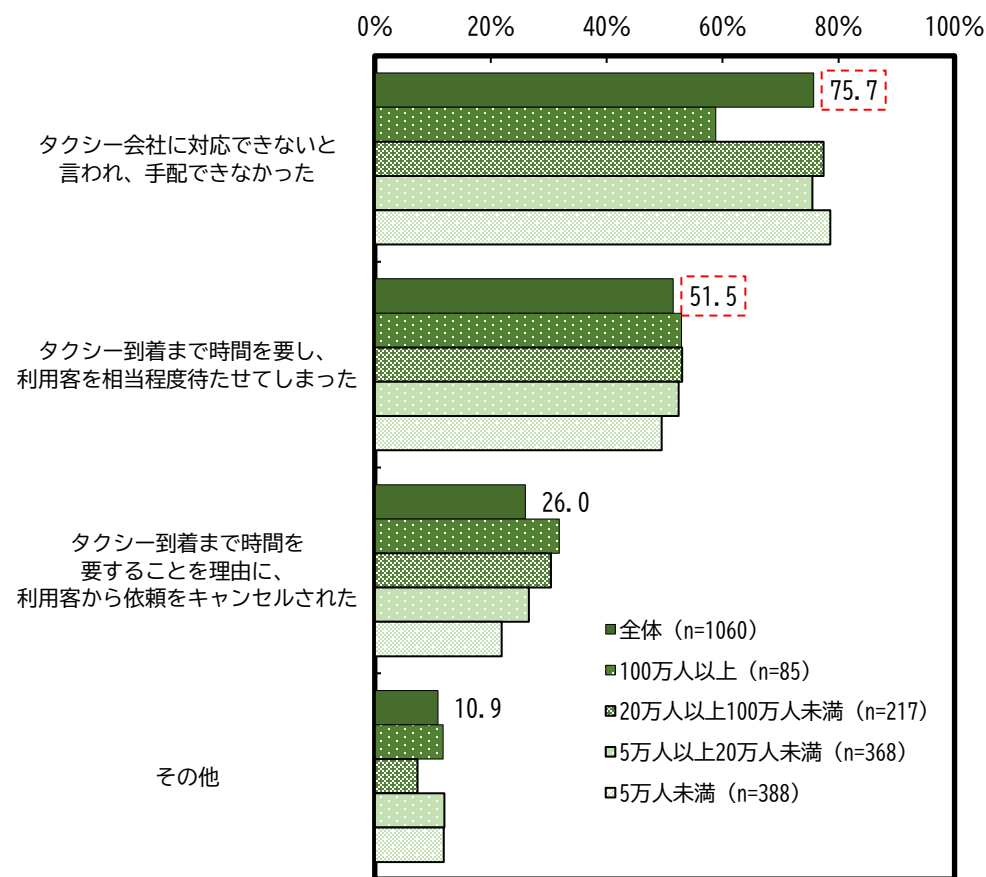
- 利用客からの手配依頼に際し、タクシー確保に困難が生じた者の割合は64.0%(1図)。
- タクシー確保に困難が生じた経験の内容をみると、「タクシー会社に対応できないと言われ、手配できなかった」が7割半ば、「利用客を相当程度待たせてしまった」が5割強と相対的に高い割合(2図)。

1図 タクシーの確保に困難が生じた経験がある者

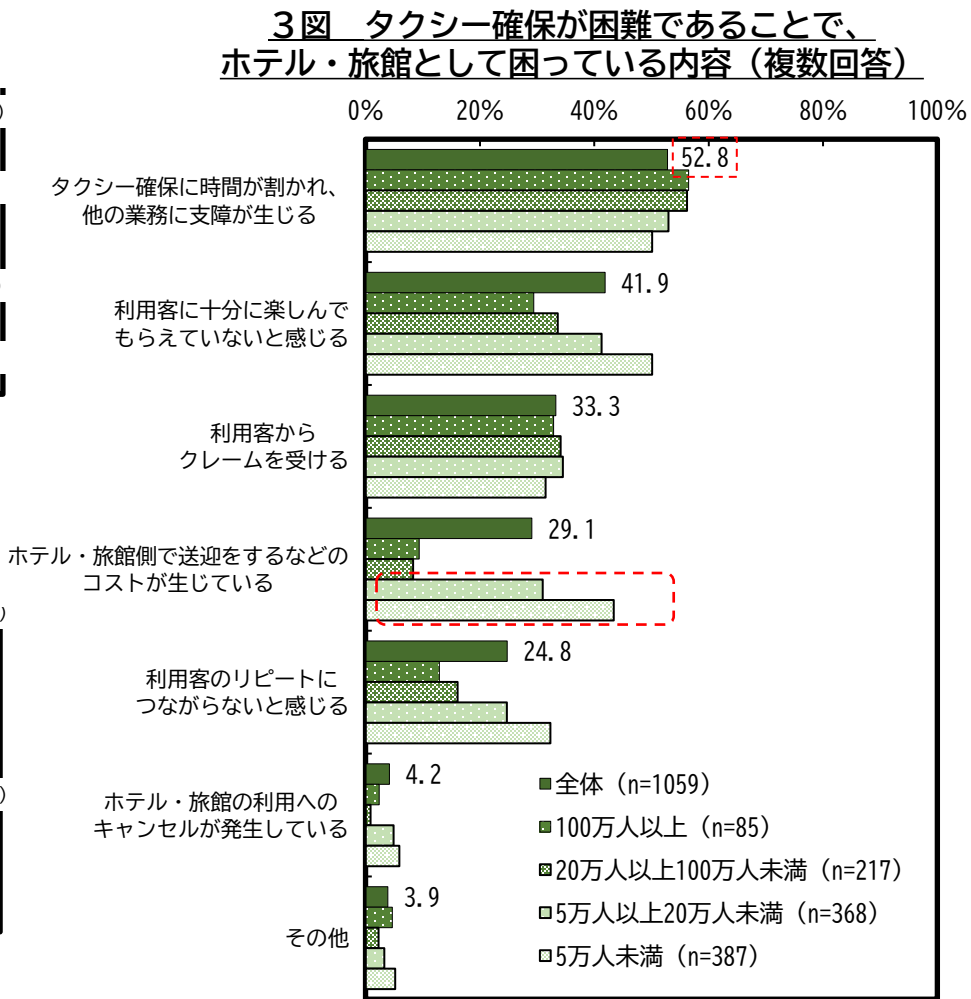
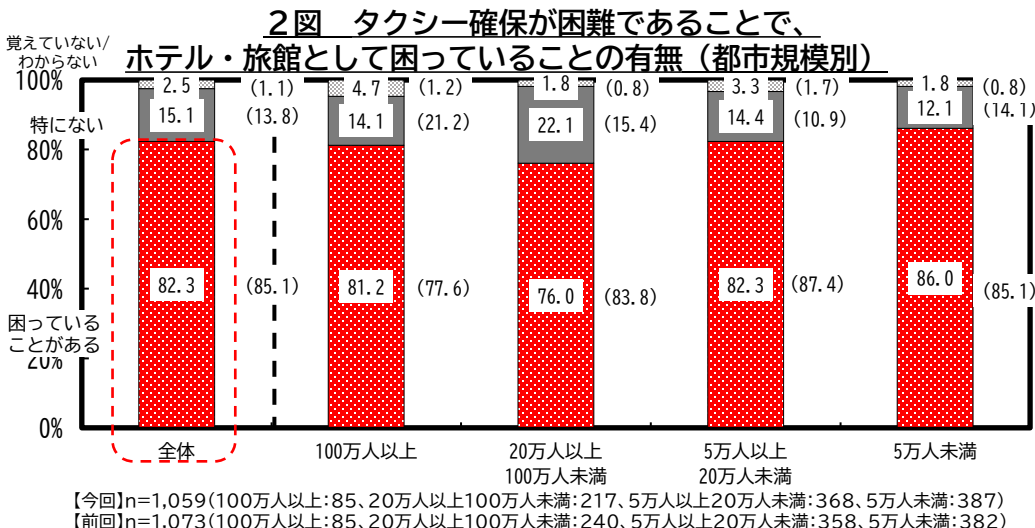
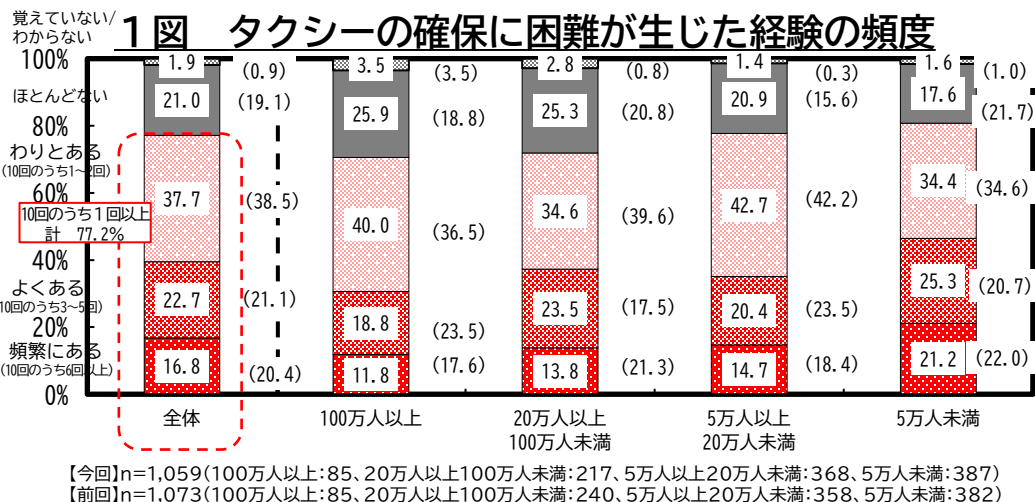


【今回】n=1,657(100万人以上:145、20万人以上100万人未満:359、5万人以上20万人未満:554、5万人未満:588)
 【前回】n=1,621(100万人以上:131、20万人以上100万人未満:366、5万人以上20万人未満:532、5万人未満:579)

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)

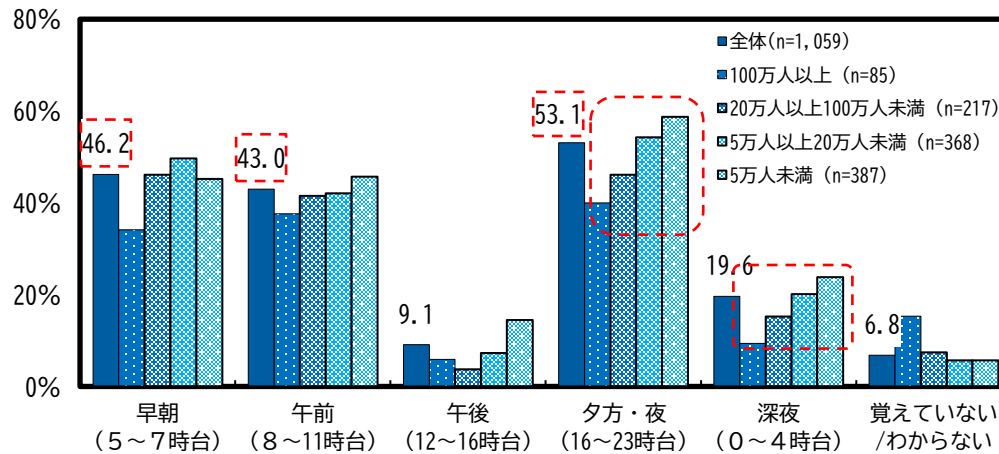


- タクシー確保に困難が生じた頻度をみると、手配を試みた10回のうち3回以上は困難を生じた者の割合が4割弱。10回のうち1回以上の割合は8割弱（1図）。
- タクシー確保が困難であることで、ホテル・旅館として困っていることがあると回答した者は82.3%（2図）。
- ホテル・旅館として困っている内容をみると、「タクシー確保に時間が割かれ、他の業務に支障が生じる」と回答した者が5割強で最も高い。「ホテル・旅館側で送迎をするなどのコストが生じている」は、人口規模が20万人未満の小さい団体で相対的に高く、タクシー確保の困難によるコスト負担に苦慮している様子が窺える（3図）。

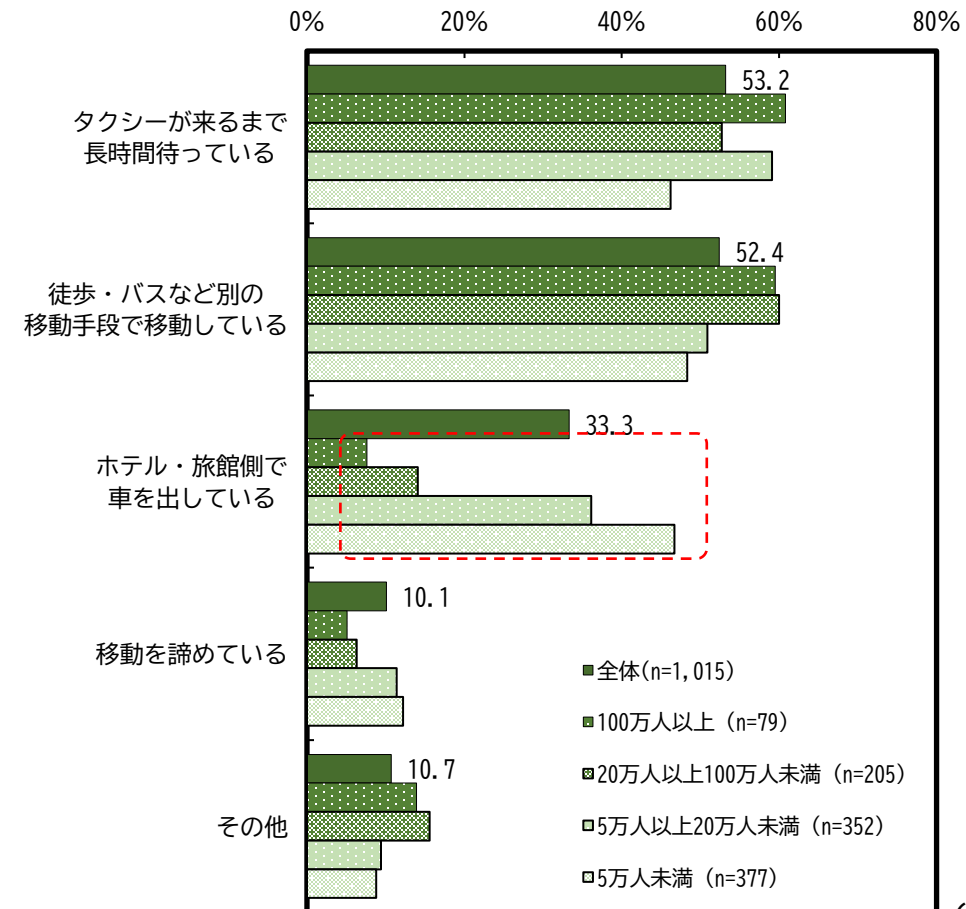


- タクシー確保に困難が生じた時間帯は、夕方・夜が5割強と最も高く、早朝と午前が4割半ば程度。また、人口規模が小さくなるほど、「夕方・夜」「深夜」の割合が高くなる傾向（1図）。
- タクシー確保に困難が生じた際の天候は、雨、雪が3割台と最も高い。雨や台風等の際の困難は人口規模が大きい団体が相対的に高く、また、晴天/曇りでも困難が生じた割合は人口規模が小さくなるほど高まる（2図）。
- タクシー確保に困難が生じた際の利用客の行動をみると、人口規模が小さいほど「ホテル・旅館側で車を出している」割合が相対的に高く、移動の代替手段が得にくいことでホテル・旅館側のコストとなっている可能性（3図）。

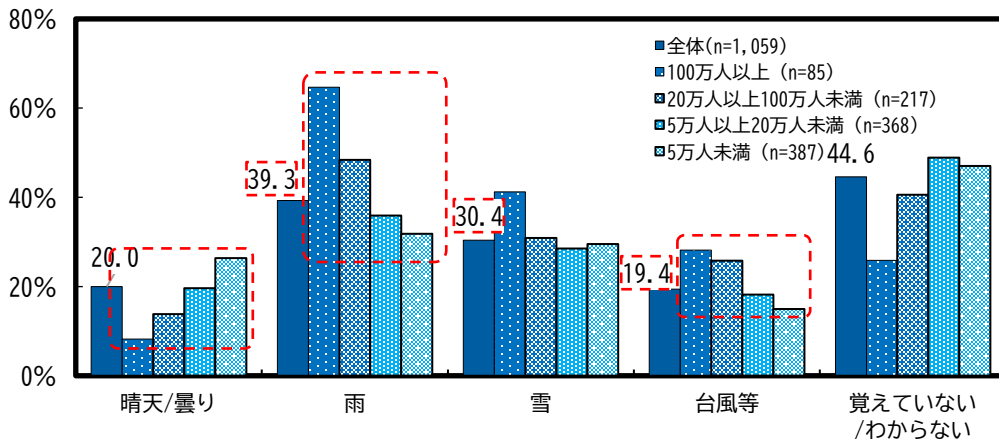
1図 タクシーの確保に困難が生じた際の時間帯（複数回答）



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）

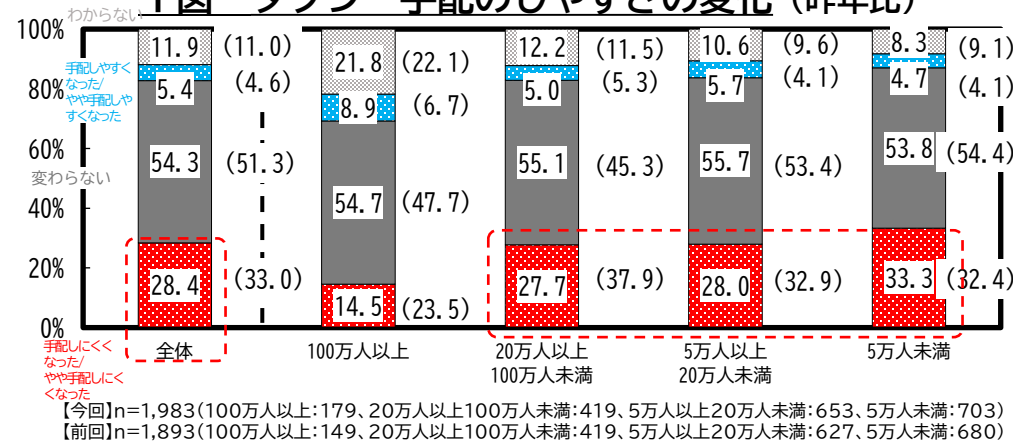


2図 タクシーの確保に困難が生じた際の天候（複数回答）

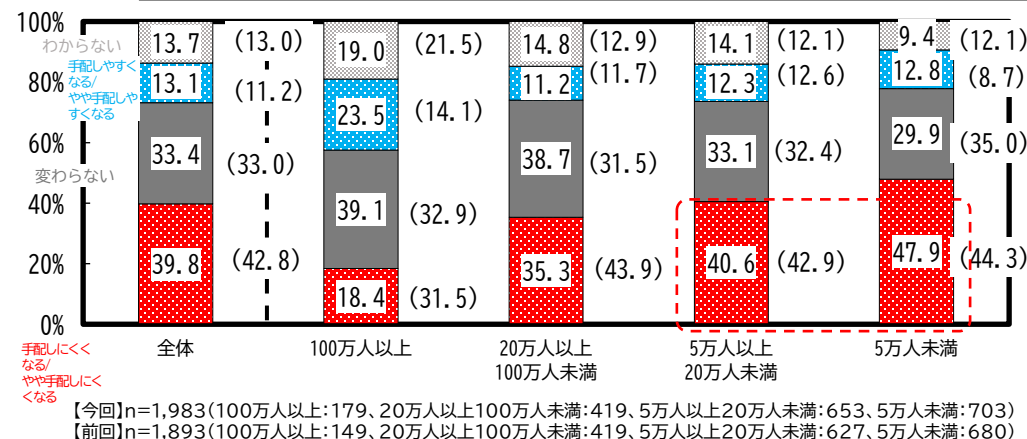


- タクシーの手配のしやすさは、昨年に比べて手配しにくくなったと回答する者の割合が3割弱。人口100万人未満の団体では、手配しやすくなったと回答する者の割合を2～3割程度上回っている（1図）。
- 今後数年間でのタクシー手配のしやすさの変化の見込みは、人口20万人未満の団体で「手配しにくくなる」が最も高い割合（2図）。
- 地域のタクシー手配が仮に容易になった場合の影響については、「タクシー手配に要する手間が減り、業務が効率化される」の回答が最も高い。また、人口規模の小さな団体ほど「利用客に十分に楽しんでもらえるようになる」、「送迎サービスの提供によるコストが低下する」、「リピート客が増える」、「新規の利用客が増える」の回答の割合が高まる（3図）。

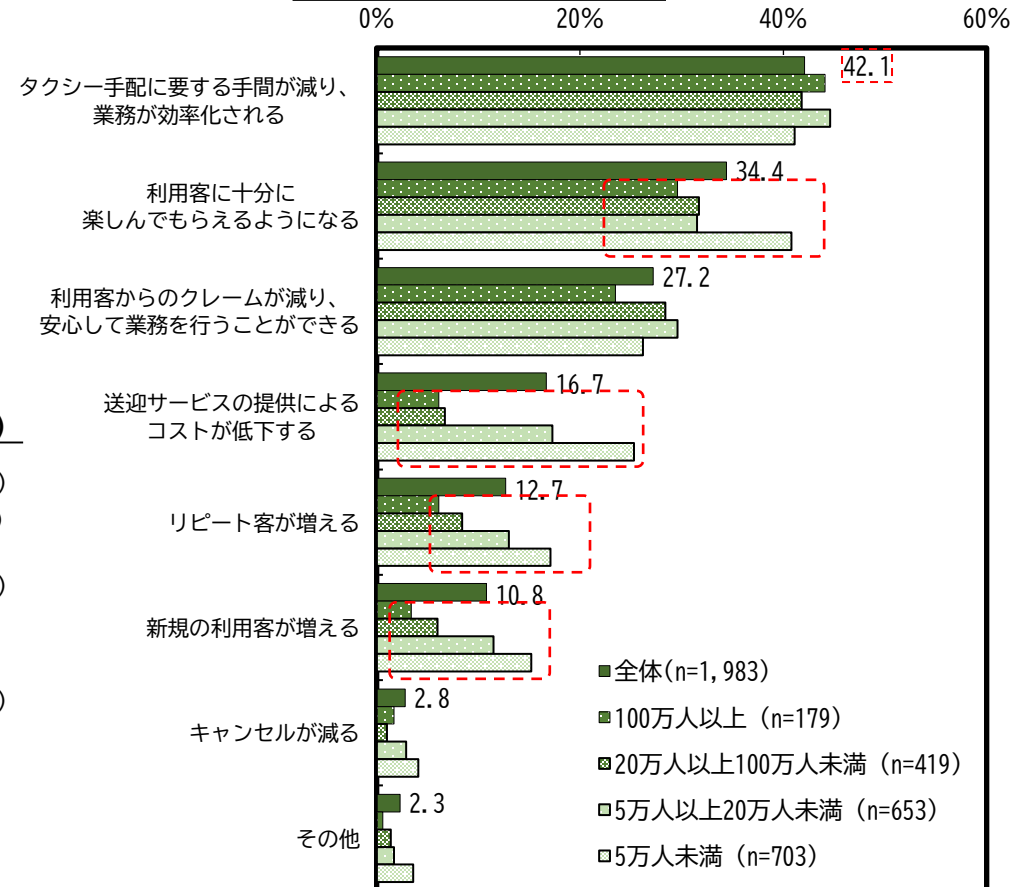
1図 タクシー手配のしやすさの変化（昨年比）



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）

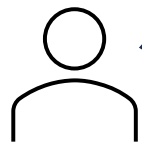


※下記コメントは、回答いただいた自由回答を抜粋したものを記載。事実関係は未確認。



青森県

タクシー会社に対するクレームを肩代わりしている感じがする。お客様が大事な用事(懇親会など)で時間の厳守を最優先している場合、タクシー確保の本気度も高い。フロント係がひたすら対応に追われ、やむを得ず自家用車で送迎することもしばしばあった。危険を理由に禁止しても、お客様の怒りが更に増すだけで解決にならない。



福島県

駅前タクシーの待機台数が少なく、突発的に依頼をされると殆ど対応してもらえないため事前予約をするようにしている。勤務人員に余裕がある場合には従業員が最寄り駅までの送迎に対応している。



神奈川県

タクシー利用客は外国人が多く、言語等理解不足があり、仕方なく自車で送迎する。



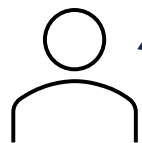
長野県

タクシーがつかまらないのはホテルの責任ではないのに投稿サイトの口コミに書かれたり評価を下げられたりするのは非常に理不尽と感じる。



滋賀県

タクシー会社3~4社ほど問い合わせたが、手配ができなかったため、お客様自身のアプリで手配を依頼するとすぐに手配できた。お客様からのクレームは無かったが、手配確保の優先順位が低いのであれば、今後は手配業務を見直さなければいけないと感じた。



大阪府

ホテルで手配したタクシーが来ず、ゲストが勝手にタクシーをつかまえて乗って行ってしまったことで、手配したタクシーへ送迎料金を支払わなくてはならなくなった。



山口県

曜日によって営業していなかったり、時間によって営業していなかったりするので気軽にご利用頂けない。どうしてもない時は出来る限りホテルから車を出している。



大分県

ホテル側が代理で手配した場合でも、宿泊者が時間通りに来ない事があり、逆にタクシー会社側からのクレームに繋がる事がままある。確保が困難な時間帯は、数社に電話をかけるが、その電話の時間的や費用的なコストを鑑みて、タクシー手配のサービスは終了する予定。

1	北海道	翌日早朝の手配依頼は雪の影響等で都合できなかった時に、施設の車を用意しろと強要されたことがある。
2	北海道	旅館に来る途中で坂を登れないと降ろされたお客様がいる。
3	北海道	夜9時以降の駅からの迎えが発生し、従業員の確保に経費がかかる。利用客からタクシー会社から予約を断られたのでホテルで何とかしてほしい。
4	北海道	全ての交通インフラが脆弱な為、様々な影響はありますが、それさえも楽しんでいただけるお客様はとてめありがたいです。特に冬は公共交通機関が完全にマヒする事が多いので、逆手にとって、険しい道のりの宿としてブランディングする方法もありなのか？ 来たはいいけど帰れないという事も大いにあります。 ただ、ここで生活していて、車の運転が出来ない方や子供たちは強い不便さを感じているので、そこに対しての支援はとてめ重要だと感じています。 どんどん過疎化が進んでしまうでしょう。
5	北海道	スタッフが少なく大変ですが送迎中ゆっくりお話しができて良いこともありますがかかなりの負担になります。
6	北海道	電話の順番と伝えられ「どれぐらいで到着するのか」を教えてくれないので、すぐ来るときもあれば50分経っても来ないこともあり、お客様からは「あとどれぐらい？」と確認の電話をしたり、日常業務に支障が生じることが多い。アプリの配車サービスは去年から始まったがまだ台数が少ないので増やして欲しいと思いつつ繁忙期と閑散期で差が激しいので難しいのかな…と感じます。
7	北海道	冬は4WDでないため、ホテルまで来てくれず途中で下車強要されお客様激怒。
8	北海道	始発の電車に乗継ぎできるバスもタクシーもない、終電についても同じ。
9	北海道	町内のタクシーは前日までの予約制の為、利用するお客様はいない。
10	北海道	遠方から来てくださったお客様が宿泊される前に、翌朝早目にタクシーを頼みたいと依頼される事が多いのだが、基本的に近辺のタクシー会社は運転手不足で予約が出来ないと断られてしまう。
11	北海道	手配自体をお客さまにお願いするようにした。
12	北海道	式場に遅れ嫌な思いをさせてしまったこと。
13	北海道	Staff need be arranged for special pick up arrangement and start their work earlier and my company pay for it.
14	北海道	先に記載しましたがスキー目的で来られたゲストで移動手段がなく結局数日間スキーに行かずにご不満となってしまうゲストがシーズンで一定数いると感じます。
15	青森県	タクシー会社に対するクレームを肩代わりしている感じがする。お客様が大事な用事(懇親会など)で時間の厳守を最優先している場合、タクシー確保の本気度も高い。フロント係がひたすら対応に追われ、やむを得ず自家用車で送迎することもしばしばあった。危険を理由に禁止しても、お客様の怒りが更に増すだけで解決にならない。
16	青森県	タクシー会社が電話にもでない。
17	青森県	冬は雪の影響で道路状況が悪く、タクシーの到着までお客様に長時間お待ちいただく場合が多い。その為、悪天候等によりお客様のご希望に沿えない場合があるといった内容の案内文を、予めフロントに掲示している。
18	青森県	利用したいお客様に対し供給台数がそもそも少ないため、イベントごとや飛行機の出発便、行きたい方向が重なることがしばしばある。スタッフは市内全域及び隣町までエリアを広げて電話での調達業務に時間を割かれている。

19	岩手県	宿泊客が徒歩移動を強いられた。
20	岩手県	ほとんどのお客様はタクシーが手配しにくい情報があり、事前にレンタカーを使うお客様がいると思います。
21	岩手県	「田舎はタクシーもろくに走ってないのか？何とかしてもらわないと困る！」等、スタッフに対してクレームを言われたことがある。
22	岩手県	手配したタクシーがせっかく来たけれど、お客様からキャンセルの依頼があった。
23	岩手県	数社断られ、利用客自身で依頼するようお願いしたことがある。
24	岩手県	深夜・早朝に具合が悪くなり救急医療センターに行く際に、タクシーがないため行きも帰りも送迎が必要になるが、深夜は職員も少ないことを考慮し、常時待機職員が宿泊する必要がある。
25	岩手県	到着まで5分とマップに表示されても実質7分以上はかかる。それを待っている時のゲストは本当に嫌そうな表情をしている。こちらが気が気ではない。
26	宮城県	お客様を長い時間お待たせしてしまった。
27	宮城県	近距離だとそもそも来てくれない。
28	宮城県	施設側で送迎した場合に、タクシー料金相当がもらえたら嬉しい。
29	秋田県	タクシーの待ち時間の間喫茶スペースの席を長時間利用される。
30	秋田県	できるだけ早めの予約を勧めている。
31	秋田県	ごく稀ですが早朝や深夜、タクシー会社が営業時間外となるため手配が出来ずお客様にご不便をおかけした事がありました。
32	秋田県	タクシーが高額な為にタクシー使う予約はあまり入らない。
33	秋田県	貸切タクシーをしぶしぶ手配して載っている。
34	秋田県	来ないので、再度タクシー会社に連絡したら連絡ミスであった。
35	秋田県	手配依頼を数社行ってもお客様の希望に添えない時に「観光地なのにずいぶんな殿様商売してるんだね」と言われることや、雨の日の年金受給日の手配が困難。早朝の手配が困難（7時より前営業している会社が無い）受付の営業時間が早く朝7時前には連絡がつかない夜も終了が早いので我々もお客様も困っています。
36	秋田県	赤の他人が乗せてきてくれた。
37	山形県	タクシー台数が少ないこと、時間帯により手配が困難なことをチェックイン時告知しているので、特に当方に影響はないが、タクシー会社の都合で時間まで配車できずお客様を待たしているときがある。
38	山形県	最近では都市部以外ではここと同様になかなかタクシーがつかまらないね。と言われます。
39	山形県	スキー場にて、飲食店を経営しているが、タクシーの待ち時間が長くなると、外で待たせるわけには行かないので、業務に遅れが発生し安い傾向がある。
40	山形県	タクシー会社が1件しかないので、台数が限られ利用出来ない。
41	山形県	業務時間がさがれてしまうこと。
42	山形県	タクシー台数が少ないため、宿泊客の希望の時間に手配できず15分ぐらい早めて協力いただいたことがある。

43	山形県	当日の朝に夕方18：00予約。18:00なってもTAXIが来ず。18:15まで待たせる。 TAXI会社にTEL確認し混雑しているのであると15分程かかるとの事。 結局ホテルで車を出し目的地まで送迎した。 このようなケースが繁忙月になると頻繁におこる。
44	山形県	タクシーの運行時間外のため、早朝の電車に乗れない客がいる。
45	福島県	一次交通である電車などは県や地域で存続運動やイベントで盛り上げてピーアールをするが、地方の駅からの二次交通網は壊滅に近く、地域の末端にも観光客の方に来てもらう方法は後回しになり、地方の町独自の交通網も路線の廃止などコストカットになり移動手段が無くなるのが現実になりつつあります。 観光客の誘致に力を入れるのもわかるが、来てくださった観光客の方々の移動の仕方や利便性の向上に目を向けてもらいたい。 地方の二次交通と地元の住人の移動手段を合わせて賄うやり方はいずれ破綻しかねない状況に一つの町村では無く広域で連携した二次交通の路線の確保を模索してもらいたい。
46	福島県	台数が少ない、バスも少ない。
47	福島県	駅前タクシーの待機台数が少なく、突発的に依頼をされると殆ど対応してもらえないため事前予約をするようにしている。勤務人員に余裕がある場合には従業員が最寄り駅までの送迎に対応している。
48	福島県	どうしても夜だとタクシーを手配されるのは酔ったお客様が多いため、前述もしましたが、手配したにもかかわらずいなくなってしまうたり、タクシーの車内に携帯電話など忘れ物をしたりなどがありました。
49	福島県	タクシーを手配できないホテルなんか初めてだと怒り出した客がいた。
50	福島県	タクシーが到着した際に客室へ電話をしてお知らせしないとならないので、それを待っている時間がもったいないです。
51	福島県	外国人の乗車に対して不安感を示すドライバーがある（言語に対する問題で）。
52	茨城県	近隣にタクシー会社は数軒あるがどこもドライバー不足なのか一社手配を断られるとほぼ全社断られる事が多い。
53	茨城県	イベントで早朝AM3時ごろの依頼があり手配できなかった。 イベント会場まで車で通常15分ほどなので宿泊されタクシーを依頼されたが手配できずにことわれ、公共機関を利用してもらったが遠回りとなりイベント会場まで90分かかることになった。 通常、空港まで送迎を行なっているが運転手の手配ができず、タクシーで来館していただくことになり運賃が5000円以上かかるので宿泊自体がなくなった。
54	茨城県	本来宿泊予定ではない方が、タクシーが来るまで施錠の時間が過ぎても宿に滞在していて玄関が閉められなかった。
55	茨城県	早朝タクシーが必要だったが、あまりにも荷物が多いので電車は無理だった。飛行機の時間があつたのでやむなく社用車を使用して最寄りの空港行きのバス停まで乗せた。
56	茨城県	タクシーの台数が少なく、前日予約が出来ず、当日も空いているかは分からないということがあった。
57	栃木県	口コミで、アクセスに悪い点を頂き、総合点も悪くなる。
58	栃木県	タクシー手配（予約）ができず、都市部では当たり前に行えることにに対して、なぜできないのかとクレームになり対応に困った。
59	栃木県	雪道で送迎できないとタクシーが帰ってしまった事がある。

60	栃木県	市内ラーメン店まで、無料送迎。インバウンド上、駅まで無料送迎。新幹線も同様。新幹線料金リターンチケットが無く、高値。 バス路線は、駅経由で、60分、1200円有余。タクシーは駅から、8000円有余。 従って、このあたりは、マイカー利用が主流。
61	栃木県	外国では個人の車によるタクシーが当たり前なので、日本でも早く始めた方が良いと思います。 特に地方は車の所有率も高いので、需要はあると思います。
62	栃木県	タクシーの料金が高く、宿泊の予約をキャンセルされたことがある。
63	栃木県	今はほぼ手配できないために、お客様に直接予約して頂くように案内している。
64	栃木県	送迎する事がある。
65	群馬県	夜間、身内の不幸で帰るお客様に対しタクシー手配できず、最寄りの駅まで片道約20分かけて送る事となる。夜の時間は社員数も減らしており大変困った。また雪道の為、事故のリスクもあった。
66	群馬県	営業時間が以前より短いため朝や夕方にタクシーの手配が難しくなっている。
67	群馬県	以前のように依頼すればすぐ配車が可能と思われるお客様が未だに多く、手配側の業務コストが増加してきている。タクシーアプリでは、少人数なら手配可能だが、複数を連続して依頼受けると、アカウントの数だけ依頼できる関係で限界がくる。加えてタクシーアプリだと、不意なおお客様のキャンセル、失踪された場合、タクシー会社への支払いをホテルがしなければいけなくなる。影響について、タクシー利用がコロナ禍以前より困難なため、宴会でのお酒を飲まれる方は減少。
68	群馬県	タクシードライバーの高齢化や人手不足により、営業所閉鎖や営業時間短縮などがあり、タクシーを手配すること自体が難しい。また隣の駅のタクシーを代わりに利用しようとしても既得権（縄張り）みたいなものがある様で、車はあってもこちらへは来ていただけない。
69	群馬県	ホテルが不親切と言われる。
70	群馬県	お客様にタクシー会社紹介でも、サービスが悪いと言われる事がある。
71	群馬県	レストランも営業しているので、タクシーがないため、常連さんを自宅、ホテルまで、お送りすることがある。 夜の営業が8時までなので、困っている。 早朝の対応もないので、バスの便がない時は電車を利用できない。
72	群馬県	最寄駅にタクシー常駐1台のみ。 前日に予約しないと無理。
73	群馬県	直接電話の依頼。
74	群馬県	タクシー会社稼働の台数が少なすぎる。
75	群馬県	タクシーが当然あると思っている宿泊客がおり、対応に困っている。
76	群馬県	複数のタクシー会社への連絡に費やす時間的なロス。目的地までの徒歩での行程案内の増加。
77	埼玉県	確保できないことにより、あちこちのタクシー会社にお問い合わせをおこなったり、別手段での移動方法（バス、電車など）のご案内を提案しなくてはならず、スタッフの手が取られる。

78	埼玉県	営業時間内であっても、配車できる車がない、人手不足、休憩に入っている等で依頼できないこともある。
79	埼玉県	ホテル側で送迎。
80	埼玉県	送迎を無料で行うなどの対応が必要になった。
81	埼玉県	宿泊しないにつきる。
82	埼玉県	リピーターに繋がらない。
83	千葉県	航空会社の早朝便の設定により、前泊客の移動手段にとっても苦慮する。 また、都内の感覚からするとタクシーを呼んで15分待たされるとなると、理解を得ることができない。
84	千葉県	受験生やイベントが重なる・悪天候などの日は、電話・アプリで予約できず、駅のタクシープールまで見に行ったことがあります。
85	千葉県	朝6時台のタクシー依頼で、手配できず、私が仕事中断して駅までお送りした。
86	千葉県	キャンセルをされた。
87	千葉県	前日のタクシー予約が出来なかったので、ゲスト様が明日の予定を立てるのに支障が出た。
88	千葉県	タクシーの確保自体に困難を生じる場合もあるが、それに加えて、タクシー会社の方でも人手不足のためか、あまり親切ではないドライバーが迎えに来て、お客様にも無愛想であったため、帰際のお客様の表情が曇っていた場合があった。せっかくご満足いただけたと思った滞在の帰り際だったため、とても残念であった。
89	千葉県	早朝の手配や予約が一切出来ない。
90	千葉県	町内のタクシーは土曜日しかやらない。 隣の市からタクシーをよんでも、町内だと来てくれないので、こちらで送る事になる。
91	千葉県	この地域は駅からかなり離れているため、外国人観光客は比較的少なく、タクシー料金に大きな影響はなかった。主に日本人か他の外国人が自家用車で移動している。
92	東京都	タクシーアプリをダウンロードするよう伝えているが、ライドシェアが呼べるならお客様はそのまま何もダウンロードせずに使えるので、いちばんいい。
93	東京都	荒天時、受験シーズン、卒業・入学シーズン、近辺イベント開催時など、タクシー会社の総配車数が少ないため、事前予約以外の通常手配に対しては対応が出来ないと断られる。 その際は、どうにかならないかと相談されることが多々ある。
94	東京都	スーツケース等の荷物が多いためタクシーに乗せきれずもう一台呼ぶことになった。ワゴンタクシー等の大型車両は近場や当日は対応してくれない。
95	東京都	タクシードライバーの対応でのクレームやタクシーアプリでの手配困難（雨天時）。 予約、迎車料金などでの初乗り金高騰で毎回案内が必要であることに不便さを感じる。
96	東京都	お客さまのご気分が悪くなり、不機嫌になる。
97	東京都	予約したタクシーに依頼されたお客様が乗らず、他のタクシーに乗ってしまい、予約したタクシーに初乗り料を支払うことが多々ある。

98	東京都	大型宴席などが雨の日に実施されるとほぼタクシーは捕まらない。 雪の日は絶望的である。 タクシーアプリも利用し手配するが捕まらないときはどうしようもない。
99	東京都	前日予約ができず、当日予約しかできないこと。
100	東京都	雨の日は特にタクシーの手配が難しい。
101	東京都	お客様が持っている配車アプリで困難な時にこそホテル側に依頼が来る。 結果、担当するスタッフが多く、時間がさかれ、他のお客様の影響が出るなど、非常に非生産的な状況が生まれる。
102	東京都	ホテルから直接タクシー会社に連絡しても時間帯によって断られる事も多く、配車アプリでお客様ご自身での手配を案内している。
103	東京都	配車が少ないのか、見つからない時がある。
104	神奈川県	タクシー利用客は外国人が多く、言語等理解不足があり、仕方なく自車で送迎する。
105	神奈川県	翌朝の配車予約を受け付けてもらえず、翌朝手配して待たされることがある。
106	神奈川県	早朝に新幹線を予約しているお客様のタクシー配車ができず困る。ということが多発している。
107	神奈川県	路線バスが運休するほどの悪天候の場合は、タクシーも機能しない。 更に鉄道も運休だと、どうにもならない。
108	神奈川県	早朝の予約を受けてくれないため早朝に社員が出勤し対応した。代わりに駅まで送るのは日常茶飯事。
109	神奈川県	車いすのお客様でタクシーの手配が出来ず、結局施設から自動車で駅まで送った。
110	神奈川県	滞在に関しては満足されたが、チェックアウト時のタクシーが手配できないことで、全てが悪い印象になったと苦情のメールが届いた。
111	神奈川県	終電に乗りたいたから間に合う様にタクシーを呼んでほしいと言われ手配したが、なかなかタクシーが来なくお客様から「終電に乗りなかつたら、駅までのタクシー代を請求するぞ!」と言われ困惑した。
112	神奈川県	そもそもタクシーが来ない。特に田舎の僻地にあると移動手段が無いと予約も入らない。早くライドシェア解禁して欲しい。
113	新潟県	忙しい時間帯は手配できないと諦めます。
114	新潟県	熊出没により、中学校がタクシー会社を一定時間のみおさえている。その時間にタクシーの手配がきた場合断られる場合があります。他のタクシー会社さんが対応をしてくださればいいのですが、無理やり別のタクシー会社さんをお願いして通常よりも長くお客様をおまたせしている場合があります。
115	新潟県	タクシードライバーが減少し、こちらからも無理が言えない。最寄りの駅にタクシーが18時以後いなくなった。
116	新潟県	夕方以降の依頼について 営業しているタクシー会社が無い。
117	新潟県	外国の方を嫌がったりするドライバーがいる。 また、ドライバーが通訳をフロントに代行し、スタッフの労働時間をとられる。
118	新潟県	ホテルから最寄り駅に送るが、お客様は予定していた観光が出来ない。
119	新潟県	地元のタクシー会社に断られた時に近隣の別の会社に依頼しても営業エリアの縛りがあるらしく来てもらえない。 特に冬は混むので利用の予定があったら早めに手配したほうが良いと説明しても直前になって依頼してくる、特に外国人が。
120	新潟県	早朝、深夜はタクシーは営業しておらず、お客様は、徒歩での移動を余儀なくされている。

※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、文章がわかりづらいもの、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。事実関係は未確認。

121	新潟県	早朝7時前、20時以降はタクシーの営業時間外となるため旅館が代わりに車を出さざるをえない場合がある。
122	新潟県	それほど遅い時間ではないのに電話対応していただけない会社さんが多く、お客様にお伝えするのが辛かった。当方での送迎も致しかねる時間帯で申し訳なかった。
123	新潟県	横柄な予約係が、予約を断ったり、繁忙期は電話に出ない。
124	富山県	早朝、深夜においてタクシーが手配できないことがあり、販売機会の損失やクチコミの立地低評価につながっている。
125	富山県	お客様を待たせてしまい、旅館側が悪いイメージを残させてしまいそうで不安です。 また、手配したにもかかわらず帰られてしまったりするので今後お客様自身ご予約されるシステムにしたいが、他の常識等が解らず困ってます。
126	富山県	利用客は現実態が分かっていないため、（過去のすぐに来るイメージ、沢山車があるイメージしかない）タクシーが来るのが遅いことに理解を示さない。
127	富山県	目的地まで遠く金額が嵩むので利用度も低く、宿で送迎する事が多い。 時間的、金銭的なコストがかかるが、サービスの一環として実行している。
128	富山県	タクシー手配できないのがホテルのせいにしてくるのでタクシーの手配をやめた。複数のタクシー会社の電話番号を渡して自分で電話してもらう方式にした。
129	石川県	お客様から文句を言われることがある。早朝の手配が難しく、従業員がシフトを変更して出勤することがある。
130	石川県	タクシーは手配できないのに、お客様がご自身で手配されて問題なく出発されたケースがたまにある。
131	石川県	今は、地震のためタクシーが、市内で2台しか動いていませんが、震災前から、ここは僻地で、タクシーは少く、旅館で送迎するしかありませんでした！
132	石川県	前日の昼間に翌朝9時出発2台依頼されたが、タクシーが予約できず（5社ほどTEL）自社のバスで送った。
133	石川県	チェックアウトの時バスがない為タクシー又は宿からの送迎になり人手が足りない。
134	石川県	クレームを言われ、怒る。
135	石川県	慢性的に予約は受け付けてくれない。
136	石川県	長時間、怒られた。
137	福井県	大雪で手配ができなかったため、ホテルのクルマで送った。
138	福井県	送迎バスを持っていますが、社長が運転出来なくなった。外注のドライバーもいなく、送迎が困難になった。 最寄り駅まで30分でドライバー確保ができない。以前は知人やシルバー人材センターに依頼していましたが、できないと言われる。せっかくできた新幹線駅も、並行在来線から離れているし、アクセスがタクシーやレンタカーしか無い。 1日も早いライドシェアの導入をお願いしたい。 タクシーが高額で最寄り駅30分(24km)まで片道9500円であります。 町では3000円割引をやることもありますが、予算次第で不定期。しかも行きは使えるが帰りは割引なし。 国や県にはこのような地域に補助金を入れて欲しい。
139	福井県	来館してからタクシーが捕まらずびっくりされます。

140	福井県	夜間はほとんどタクシーが機能していない。21時ごろ。夕食のみの日帰りで帰る客の足が無い状態。事前に分かっているお客には、当日旅館ではタクシーの手配ができないことを伝え、各自帰りの足を確保するようにお願いした。
141	福井県	地元ではタクシーの需要も数も少なく、宿の最寄り駅にもタクシーはいないので、宿の送迎は必須。駅だけでなく観光地まで送迎することもあり、負担とを感じるが現状仕方ないと思っている。
142	福井県	移動の足が無く困った。
143	福井県	深夜早朝などは、お客様に確保が難しいと伝え、探すけれど、時間だけかかり確保が難しい。実動台数が限られている。
144	山梨県	タクシー呼べない場合はホテル側でカバーしているため、特に困難が生じていないです。
145	山梨県	中国人はそもそも特定のタクシーアプリに登録できない。
146	山梨県	ビジネス客の方が早朝(7時～8時)がつかまりにくく、時間をとらせてしまっている時がある。
147	山梨県	タクシーが捕まりにくいなど、低評価レビューを書かれました。
148	山梨県	人数が多く、2台予約していたが、外国人のお客様がすぐに揃わなくて、ほんの5分も待ってくれず、別のところに行ってしまった。そのタクシー会社には、朝の予約もすっぽかされた事があり、信頼がなくなりました。 お客様には、ホテルでスタッフに送らせたのはもちろん、お金を払って許してもらったこともあり、ホテルの送迎を強化せざるをえなくなった。 今は朝も昼間も夜も、予約が出来ないため（どこの会社も予約が受けられないという）、困っている。 予約を受けてくれるタクシー会社もあり、助かっている。
149	山梨県	タクシーの予約、配車が予定通りにできない際は、駅のロータリー迄ご誘導しています。 天候が悪い際は、お客様に大変ご足労をかけてしまうことになります。
150	山梨県	お客さまは東京のようにいつでもどこでもタクシーが利用できると思っているが、地方は東京と事情が違う（人手不足や高齢化）ことを分かておらず、呼んでもすぐ来るわけではないので電車の時間に間に合わないなどのクレームになることがある。
151	山梨県	タクシー手配に時間がかかり、他のお客様対応ができなく、チェックアウトされお客様をお待たせしてしまうことがあります。
152	山梨県	朝の多忙な時間帯で手配困難な時、従業員が足りず他の仕事が滞る。
153	山梨県	スタッフが少なく送迎がなかなかできない。 過疎化が進みタクシー、公共のバスもなくアクセスが困難。タクシー会社からも断られ、今は車で来てもらうしかない。タクシーやアクセスが良くなればもっと集客に繋がると思う。 予約の電話の時にタクシー、バスがないと伝えと諦めるケースが多い。
154	山梨県	電車も本数が少なく、利用客が目的地などを変えたりしている。
155	長野県	年末年始にタクシーの配車を頼まれたが出来ないと言われ、お客様がガッカリしていた。足の悪いおばあちゃんがグループにいた。
156	長野県	早朝から9時頃までのタクシーの手配が出来ない場合が多い。 その場合 駅前にあるため、お客様には駅前のタクシー乗り場をご案内します。
157	長野県	近隣タクシーは車の台数が少なく空いているか不明。高原内～高原内は配車できないとのことで受けられない。
158	長野県	タクシーが到着予定時間より遅れて到着することが頻繁にある。

159	長野県	施設側が電話すると明らかに塩対応な上配車を簡単に断られた。 2～3分後お客様が電話したら30分後でしたら配車できますって言われました。
160	長野県	お金を払ってもいいから、宿の車で送って欲しいと言われるが、白タクに該当するため断ると、サービスが悪いと言われてしまう。やむなく無料で送迎をすることもあるが、人手が限られている中で手間が取られる。
161	長野県	お客様が帰れないのでこちらも片付け作業に移れない。
162	長野県	お客様自身がタクシー会社に連絡した際に、外国人ということで配車を断られたことで、お客様が地域への不信感を持たれた。その後ホテルから連絡して配車してもらった。
163	長野県	タクシーの手配が出来なかったことで、普段はしない夜のお客様の送迎をした。
164	長野県	そもそもタクシーの迎車を含めた料金が高額なため、利用客は敬遠する傾向かなと思う。
165	長野県	予約時間が重なり、配車手配が間に合わず、駅までの当方のお客様に30分ほど待っていただいた。列車時間には間に合ったが余裕がなかったと思います。
166	長野県	タクシーの手配において、発着のどちらかがタクシー会社の営業区域でないとならないという制限で、山岳地である当ホテルでは非常に使いにくい。また、元々この地域までの車両手配を敬遠するタクシー会社が地元地域では殆ど。
167	長野県	怪我をされたスキー選手の長期療養で病院への送迎があった。朝早い時間なので予約をお願いしたがドライバーがいないため断られ、やむなく旅館で早朝に送迎の対応をした。
168	長野県	自分の車で送った。
169	長野県	イベント等有る時の予約は早めにお問い合わせして対応しております。お客様も状況を把握して対応してくれる様になって来ている。
170	長野県	前日の夜に翌朝のタクシーを頼まれるケースが大半ですが、大半が満車と言われる。弊社は駅が近いのでタクシープールまで歩くように進めているが、立地によっては困ることも多いと思います。時間帯別でもライドシェアを進めるべきであると思います。
171	長野県	タクシー予約ができない、遅延することで、お客様の予定が崩れ、フロントとの言い合いなど険悪な雰囲気周りのお客様にも印象を悪くした。フロントが接客したくなく避けてしまう。
172	長野県	当ホテルでは、宿泊日前にタクシーの予約を希望するお客様が多くいらっしゃいます。 複数のタクシー会社に予約を希望するも、朝8:00～10:00の時間帯は、ほぼ宿泊客の希望時間に配車できず、宿泊客に案内するも希望時間に当てはまらないと更に別の時間帯を希望する事も頻発している為、フロントマンの電話の取次ぎで生産性が大幅に低下している現状です。
173	長野県	タクシーがつかまらないのはホテルの責任ではないのに投稿サイトの口コミに書かれたり評価を下げられたりするの是非常に理不尽と感じる。
174	長野県	早朝利用予定のタクシーが確保ができず、宿泊そのものがキャンセルとなることが度々発生する。
175	長野県	タクシー会社から配送を断られ、お客様にお詫びすることになり、帰り際なので、最後に当館にとって悪いイメージがついた。
176	長野県	何件もタクシー会社に問い合わせを行い時間を取られ他タスクを行えない。代替案の提示を求められる場合も同様にリソースを取られる。

177	長野県	タクシー会社に何件も電話をする事で他の業務が進まない。 外国のお客様でも簡単にタクシーを手配できるようにしてほしい。
178	長野県	タクシー会社よりAM8:00前は送迎ができないと言われた。
179	長野県	タクシーの台数が少ないので手配ができないことがありますし、移動距離と収益の問題もあるでしょうし、運転手さんの労働条件の問題もあるので、手配できない、しないことも仕方の無いことだと推測しています。
180	長野県	いつも気の毒に思い、申し訳なく感じる。
181	長野県	他のお客様と一緒に乗ってもらう事がある。
182	長野県	土地柄冬場は利用が増えてタクシーが利用できないことは頻繁にあります。スキー場へはシャトルバスがあり基本1日2回まではホテルからのシャトルなどで対応しています。買い物や食事に行く場合の対応はありますが基本外国人の方は良く歩くのでなんとかこなっています。村でもオンデマンドタクシーなどもあります。
183	長野県	イベントがある時は基本、捕まらない。
184	長野県	タクシーアプリが海外の方がダウンロードできない場合があった。ライドシェアも台数が少なく予約しにくいという意見があった。
185	岐阜県	夕食等食事に出る際はタクシーがあっても、食事後の夜間にはタクシーがなく、送迎をせざるを得ない。無料なのに人を確保しなくてはならないため、負担に感じている。
186	岐阜県	お客様を退屈させないように会話をするため、時間が取られる。
187	岐阜県	当日連絡があって、交通手段が無くてやむを得ずキャンセルになった。
188	岐阜県	タクシーの台数および運転手の絶対数が不足しているため、手配してもなかなか来なかったりそもそも手配自体が非常に不安定。 タクシー運転手のマナーが悪い事やレベルが低く対応時でのクレーム・トラブルを旅館側に顧客が付けて来ること。 そもそもタクシー会社が1社しかなく企業間競争がないため、社員教育もされていないのか会社としてのモラル、レベルが低い。
189	岐阜県	数社のタクシー会社に電話する手間がかかる。
190	岐阜県	お客がタクシーを諦めて、バスの移動になったり、施設側がバス停まで送っていったりした。
191	岐阜県	エピソードではないが日本の交通事業者のあり方と縄張り意識は今後田舎の2次交通状況の悪化に拍車をかける。安全第一なのは理解しているが地域の状況に応じて柔軟な体制を整えてもらいたい。
192	岐阜県	タクシーが一社しかない為、他で利用されると来るのに時間がかかる。 迎えに行った事もあります。
193	岐阜県	予約はできない、駅にはいない、2台しかないから回せない、運転手にもう一台頼むとそっちで電話してくれ、チェックインの外国人客は待ちくたびれ駅の人に送ってもらったことがあり、相当迷惑いっそなければいい、あるから待つ。
194	岐阜県	早朝ご出発のお客様に、タクシー手配は無理と伝えたら、事前に説明がなかったというクレームが生じた。
195	静岡県	口コミでタクシー会社との連携が日頃から取れていない表れだとか指摘を受けた。 ただし、ホテル近隣のタクシー会社の方針では人員不足などの点から予約を受けられないとのことで連携を取るのは非現実的だと感じている。
196	静岡県	待ち時間が長いときは、時間がかかりますと最初に話す。

※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、文章がわかりづらいもの、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。事実関係は未確認。

197	静岡県	花火や連休中は駅のタクシー待ちが1時間以上、100人位並んでいる、なんとかしてもらえないかとのクレームが必ずある。ホテルから送迎を出したくてもチェックイン時間帯人員を割けず、行けたとしても今度は駅ロータリーに入るまで（駅に到着するまで）30分以上かかり、タクシーの台数の問題と駅までの交通を早急に整備していただきたい。
198	静岡県	以前はタクシーの依頼をしても確保することが難しかったが、アプリを導入するタクシー会社さんが増えたおかげで、今は、ほぼ、タクシーの依頼(手配)に苦労はしていません。
199	静岡県	早朝～朝の時間帯はそもそもタクシー会社の配車台数が少ないこともあり、前日に確保依頼を受けても予約できない。天候が雨の場合は電話を受け付けてない場合もある。
200	静岡県	台数が少ないため特に繁忙期には手配できないことが多い。また雪や大雨など荒天の場合需要が高まるが、道路のチェーン規制や雨量規制がでると手配できない。
201	静岡県	台数が少なく確保が大変、営業時間が短くあてにならない。
202	静岡県	タクシー会社に電話がつながらないことが度々ある。 夜7時を過ぎると最寄駅からの交通手段が無くなる。
203	静岡県	繁忙期や週末にタクシー手配が困難な時が度々ある。
204	静岡県	キャッシュレス不可で現金対応のみのタクシー会社があり、他のタクシー会社手配ができない場合、毎回お客様に現金のみ対応の了解を得なければならず、苦慮している。
205	静岡県	バスの本数も少ないしタクシー利用したいが街にタクシーが少ないので観光しにくい。
206	静岡県	このホテルはタクシーも呼べないのかとバカにされた。 ホテルは悪くないのに不機嫌な顔をされたりして、ホテルスタッフが嫌な思いをする。
207	静岡県	基本、直ぐに手配できる周辺環境ではないため、余裕をもって事前に予約の相談を受け付けるようにしている。
208	静岡県	違う町のタクシー会社にも電話して何とか確保を試みたりしている。
209	静岡県	田舎でタクシーだとかなりの金額になってしまうので、市の乗合タクシーをご案内するが高齢だとわからない為、機会損失が生まれる。 また12時くらいにタクシー会社が終わってしまうし、代行も終わるのが早いので旅館から2軒目に行って帰る足がなかったりする。
210	静岡県	タクシー会社に電話がつながらず、何度も連絡を繰り返し、他のお客様のサービスや業務に支障をきたした。
211	静岡県	何件か連絡をするので時間がかかります。
212	愛知県	アプリ使用をオススメしてるので、困ったことはない。
213	愛知県	お客さんがスナックなどにタクシーで移動しようとしたけどタクシーの確保ができなくて諦める人がよくある。
214	愛知県	口コミに書かれる。
215	愛知県	予約料金プラス早朝料金の費用が余分に必要なお客様に理解を頂くのに困る。
216	愛知県	私が利用した際のことですが、タクシー予約をした際、タクシーが予定時間より早く到着してメーターを倒されていた。目的地に到着後に気づき、運転手に話すも応じない為、タクシー会社と話すが、地方のコールセンターに回されました。現状を話しても判断できない為、泣き寝入りでした。お客様に同じ様なことが有れば、ホテル、地域のイメージダウンに繋がります。
217	愛知県	タクシーの予約、確保ができない事をホテル側の責任にされたりするので、スタッフが精神的に疲れる。

※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、文章がわかりづらいもの、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。事実関係は未確認。

218	愛知県	チェックアウト時に突然言われ、すぐに確保できないことを伝えると困惑されていました。
219	愛知県	相当時間待つのが通常と捉えているお客様が多いのでそこはいいが、タクシー会社の電話対応が非常に悪くそこに問題を感じている。
220	愛知県	業務効率&顧客満足度低下。
221	愛知県	予約したレストランに時間通りに行けないので、ホテルから送って欲しい。
222	三重県	市はタクシーが少なすぎる。
223	三重県	時間予約もできないので到着時間を逆算してタクシーを呼んでいる。タクシー会社も少ないので、時間帯によっては捕まらないのでお客様は驚かれています。アプリなどのタクシー呼び出しされている方もいるがまだ普及しきっていない感じがする。
224	三重県	朝、ゴルフに行くのに前日の夜、予約の電話入れたら、予約を受け付けてなかった。当日の朝、必要な時に電話して空いてれば…ではお客様も予定が立てられない。不可なら不可、でいいので予約さえ取ってくれば案内もできるし、お客様も予定をタクシーの来る時間からできるのに。
225	三重県	タクシーが取れないが、観光タクシーなら取れるので、そちらを進める。お客様には、高額な料金がかかるので満足出来るのか、心配である。
226	三重県	こちらが送迎することとなり、コストがかかる。
227	三重県	土地柄、神宮への早朝参拝を希望される方もいらっしゃるが、バスは早朝の時間帯はなし。5：00以降の予約をしたいがタクシーはほとんどの会社が7：00以降しか稼働せずで、特に毎月1日はなかなか取りにくい。 また、神宮行事の際は時間帯に関わらず、予約が取りにくい。
228	三重県	タクシー利用の距離が短い所は来てもらえない。
229	滋賀県	タクシーの予約が、そもそも電話が繋がらず取ることができない、外国人のお客様の場合ドライバーさんが英語などが分からず、電話などでこちらが間に入ることがあった。
230	滋賀県	不親切で横柄な態度。質が極端に悪く当地のイメージを悪くしている。クレジットカード決済を邪魔くさがる。「有り難うございました」と言っているのを聞いたことが無い。
231	滋賀県	現在は、お客様にタクシー会社の電話番号を渡し、手配はお客様自身でしていただくようにしている。
232	滋賀県	大きな荷物をタクシーのトランクに載せるのをお客様にやらせて、運転手はやらない。 腰が痛い等と言うがほとんど嘘。極端に愛想が悪く地域イメージを悪くしている。
233	滋賀県	タクシー会社3～4社ほど問い合わせたが、手配ができなかったため、お客様自身のアプリで手配を依頼するとすぐに手配できた。お客様からのクレームは無かったが、手配確保の優先順位が低いのであれば、今後は手配業務を見直さなければいけないと感じた。
234	滋賀県	タクシー手配の為にタクシー会社数社に連絡を取るなど、時間を取られて他の業務に手が回らなくなることがある。
235	滋賀県	ホテルを出られるときは仕方なくしばらくお待ちいただきますが、出先から帰館されるのにタクシーがつかまらず、帰館が深夜12時を過ぎてしまった。
236	京都府	個人タクシーは荷物を運びたくないなど態度が悪い人が多く、旅行者が嫌な体験をすること。 外国人旅行者が日本国内利用中に自分でタクシーを呼べる便利なアプリなどあれば、一番いいと思う。基本的には自分で呼んでほしい。

237	京都府	雨の日などでタクシーが捕まりづらく、手配に時間を要す。また、お客様を待たせてしまうことがある。
238	京都府	お客様によってはかなりご立腹される。
239	京都府	最近はい待機車両が少ないため、依頼を受けてから手配することが大半です。お待ちいただく間に、呼びに行く係とお客様のアテンドをする係と業務に支障が出ます。
240	京都府	こちらの地域では毎年マラソンイベントがあります。マラソンに参加される方の8割ほどが自家用車ではなく、タクシーを含めた送迎を希望されています。ですが、地元のタクシーは稼働台数自体が少ないことと、利用者の数が多いことと、イベント時間が早朝でスタート時間が各々異なる為利用希望時間がバラバラなことで配車が困難な状況です。当館の場合、代理予約ではなくお客様に直接タクシー会社に予約をお願いしています。当日マラソンに参加することを申告されるお客様もおられ、会場への到着が自力では困難な場合に限り、旅館側で何とか送迎等で対応している状況です。ほかのタクシーを予約されたお客様としては不公平に感じられることもあるでしょうから、何かしらの対策を講じるべきだとは思っています。
241	大阪府	ホテルで手配したタクシーが来ず、ゲストが勝手にタクシーをつかまえて乗って行ってしまったことで、手配したタクシーへ送迎料金を支払わなくてはならなくなった。
242	大阪府	弊社の施設に宿泊する海外のゲストはファミリーが多いため、人数と荷物が多いです。そのため普通車1台では乗らないので7人乗りの台数を増やして欲しい。
243	大阪府	お客様が、タクシー遅延によりフロントの印象やホテルの印象を悪く持たれることがある。
244	兵庫県	登山の大会で複数の登山客がいらっしゃる際に、早朝から登山口までのアクセスをタクシーに頼ろうとしている方が多数いらっしゃるのですが、年々タクシーのドライバーが減っていることもあり、タクシー会社からお断りされることもあります。
245	兵庫県	雨の日はタクシーが捕まりにくく、お客様も急いでいることがあるので、お怒りのことがよくある。
246	兵庫県	早朝は営業時間外で配車を断られる。
247	兵庫県	タクシーが連絡つかないのでお客様が帰る手段がなく送っていきました。
248	兵庫県	夜21時頃～朝7時頃までタクシーがいない。特に日曜日は乗務員不足でタクシー自体がほとんどいない。
249	兵庫県	温泉街全体でチェックアウト時間帯と夜間のスナック帰り時間帯に集中するが、夜間はドライバーが居ないためタクシーが居なくなって困る。スナックに送ってもらう若しくはナイトフロントが対応するなどしなければならない。
250	兵庫県	お客様の満足度低下につながる。
251	兵庫県	特に夜22時から0時までの手配に困っており、予約につながらないことがある。 前日から予約しておかないと電話しても断られることが多い。
252	兵庫県	足が悪いお客様が、徒歩だと15-20分ほどかかる居酒屋に行けなくなった。
253	兵庫県	もはや恒常的にタクシー台数が足りていないため、捕まえられたらラッキーか、予め確保をするかどちらかになっているので、自前の送迎手段は必須のものとして、外部に対する期待はしていない。
254	奈良県	配車アプリを持っておられる方であれば、ご自身でアプリからの手配をお願いしている。
255	奈良県	口コミに悪い評価を書かれる。タクシー会社が言った時間通りに来なくて詰められる。観光地なのに連携が悪いとホテル側を責められる。
256	奈良県	スタッフがタクシーアプリを個人携帯に入れて対応しています。業務に個人携帯を使うことにはよくないと感じています。
257	奈良県	タクシー以外の移動手段を伝えたりするなどの電話対応に時間を取られる。

※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、文章がわかりづらいもの、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。事実関係は未確認。

258	和歌山県	タクシー利用がある場合、当日ではなく前もっての予約を勧めたりしております。それでもダメな場合もあるため、公共交通機関などの利用をお願いしています。今までは組合の送迎場もありましたが、今年から廃止になったため、ますます足の問題が出てくると思います。
259	和歌山県	これまでは事前予約が可能でしたが、最近では必要な時間に予約の電話をしてくださいと言われる事が多く、その電話の時に空車があれば対応するとの事で、チェックインで忙しい時間帯に再度タクシー手配の為に何社も電話するような事が増えている。
260	鳥取県	夜9時以降の到着の場合はタクシーがないので、キャンセルされてしまう。あわせて、夜繁華街へ飲みに行くお客様は、タクシーがないので旅館に帰ってこれなくなってしまうこと。
261	鳥取県	移動の交通費が上乗せされることと、すぐに来ない。
262	島根県	タクシーが捕まらない時は代替案として、バス、徒歩の提案、列車などに乗る時間に間に合わない場合は自社で送らせていただいている。その際にフロントスタッフが出かけるので、他のお客様を待たせることもあり、ご迷惑をおかけしている。
263	島根県	法人からの依頼だと断られるが個人からの依頼だと受け付けることがあった。
264	島根県	お客様に直接手配していただくこともある。
265	岡山県	困難なためお客様での移動手段の確保をお願いしたところ、普通は宿泊施設が用意すべきだとクレームに発展した。
266	岡山県	夜遅くの到着で駅に来たらタクシーもいないし暗いしどうしたらいいかとかはある。迎えに行くしかないのだったこともあり、また、外国の方は言葉もわからなかったので駅で日本の学生さんが電話をしてくれてむかえに行ったこともある。最終電車まではタクシーは待機してほしい。また、留守電にしないで1台は動いてほしい。
267	岡山県	チェックアウト業務が滞る。
268	岡山県	利用客が外国人の場合、英語を話すことができないという理由でタクシー会社から断られる場合がある。
269	岡山県	1時間以上もロビーでお待ちになられたお客様がおられた。
270	岡山県	近隣にタクシー会社がなく、20km離れた場所から手配しているため事前予約が必要で急なお客様の要望へは応えられないケースが多い。
271	広島県	他の市から手配した。他の宿を手配した。
272	広島県	ホテルで手配もするが主要タクシー会社のTEL番号を掲示し、個人で予約してもらう。
273	広島県	宴会利用の場合、2次会への足の確保が出来なくて受注を逃すこともある。
274	広島県	タクシー手配に時間を割かれ、チェックインを待つお客様に対応できなかった。
275	広島県	確保は困難だが、近くに幹線道路があり流れてるタクシーを拾うことが容易なのでなるべく拾ってもらうようにしている。
276	広島県	悪い口コミを書かれる。
277	広島県	台数が少ない。利用時間が短い。
278	広島県	特にございませんが、お客様はいつもがっかりされています。
279	広島県	お客様からどうにかして手配してくれと頼まれ、複数のタクシー会社へ手配の問い合わせを行う為、時間を要し、他のお客様を待たせてしまう。

280	広島県	夜間は最寄りの駅からのタクシーが手配できず、ホテルスタッフも夜間は人数が少なく送迎が出来ないため、お客様にタクシーが手配できる遠方の駅での手配を依頼せざるを得ず、お客様に高額なタクシー代が発生してしまった。
281	山口県	曜日によって営業していなかったり、時間によって営業していなかったりするので気軽にご利用頂けない。どうしようもない時は出来る限りホテルから車を出している。
282	山口県	最寄りの駅まで当館社員が送迎したことが数回あった。人員が不足し忙しい時間帯の中であるため業務に支障が出た。
283	山口県	事前予約を断られ、都度電話をして欲しいと言われた。
284	山口県	大学受験の前日は予約が難しく、バス移動に切り替えて頂く。 駅からの移動手段が確保できず、当日予約がキャンセルになる事が稀にある。
285	山口県	当地域は、タクシーを夜間およそ20時以降は受付されておりません。 そのため、素泊まりの方や市街地に飲みにいきたいとおっしゃられるお客様がお帰りの時間を心配してお出かけなさらないこともあります。これは市内の飲食店にも悪影響と考えます。
286	山口県	市内の全タクシー会社に連絡をし、台数確保に1時間を要したことがある。その間、他の業務が滞り、残業を余儀なくされた従業員もあり、働き方に支障が出た。
287	徳島県	お客様10名以上をタクシー2台で、駅から3回くらいピストンしてもらった。別々の会社に予約して、忙しい時間帯だったので、大変だった。なかなか捕まらなかった。
288	徳島県	タクシーが取れない場合、スタッフはお客様の移動手段を確保するため、代替え案の検討や提案が必要となり通常業務に加え対応負担が増加し、業務効率の低下につながる要因となっている。
289	香川県	日本人のお客様は迎えに来てくれると思い込んでいる。
290	香川県	お客様の心象が悪いと感じるが、対応しえない。
291	香川県	深夜に身体具合が悪いお客様に対して、タクシーがつかまらないことがあって困った。
292	香川県	やはり、いくら電話してもタクシーが捕まらず、お客様が「時間に間に合わない」と怒り出すことが、当社として、手間とコストをかけて電話していることのコストと全く割が合わない。
293	愛媛県	タクシー配車の事前予約が断られ、困難な状況が多い。直前に配車手配になる。
294	愛媛県	車の確保ができない時はタクシーアプリのご利用を、お勧めしております。この場合意外と車を確保しやすくなっているので、ご満足していただいております。 消費者の認知度の高まりを感じております。
295	愛媛県	お盆・GW・年末年始など繁忙期だけに需要が集中する。
296	高知県	17時以降はタクシーがなく、飲食の為に市街地に出かける事ができない。 夜間に救急搬送された場合（病院まで12～13km）、帰って来る交通手段がなく、ホテルスタッフが迎えに行かざるを得ない。
297	高知県	市内のタクシー運転手の絶対数が少ない上、インターバル制度により早朝の手配ができないため、始発列車に乗る方を駅まで当館のスタッフが送迎した。
298	高知県	遠方からのため、当館までの回送費などもかかり、割高な料金についてのクレームが当館に寄せられたこともあり、当館での予約代行は控え、タクシー会社電話番号などのご紹介にとどめ、ご本人様より直接予約をおねがいしている。

299	福岡県	早朝に起床してタクシーアプリなどで時間ギリギリまでに手配すると手配できることが多い。 また、荷物も多いので大きい車両でなければならないので手配しにくい。
300	福岡県	早朝・深夜は台数が無いと言って断られる、予約ができない。
301	福岡県	予約するには別料金がかかり、時間近くで電話すると20～30分待たされる場合がある。
302	福岡県	予約できなければドアマンが流しを呼び込みし、10分以内に手配できている。
303	福岡県	ネットアプリからのタクシー手配を勧めるも拒否し、ホテル側での手配を高圧的に迫る利用客がたまにいる。
304	福岡県	本当につかまらないのか？と疑われるくらい。
305	佐賀県	朝7時前はタクシーがないために早朝出発のお客様が取れない。
306	佐賀県	夕食を、お客様自身が外で食事をするためにお店の予約をしており、フロントでタクシー手配を依頼されたものの、なかなかタクシー予約できず。その間お客様は待たれる状態になった。仕方なく当社スタッフがサービスで食事場所のお店まで送迎した。 その際に、『スタッフが送るのであればそもそもタクシーを予約するとか、また待つことも不要なのに、サービス悪い！。効率悪い！』などと言われた。 そもそも食事場所はお客様自身で予約しているのに、また当社では人員をそれ用に配置していないものであり、その時間帯に無理をしてスタッフをあけ、送迎をさせた。 善意でしたサービスであり、クレームを言われることは無いものであった。
307	佐賀県	送迎サービスにタクシーを利用しているため、確保困難時は非常に困る。
308	佐賀県	お客様の旅程の都合があるため、タクシーがつかまらない場合はお客様に大変ご迷惑をかける。又、タクシー会社に電話しても予約制ではないといわれる。
309	佐賀県	タクシー会社の減少と運転手不足で観光周遊できなかったとよく言われる。 レンタカー利用を促している。
310	長崎県	大学受験日やイベント開催日などはタクシーの需要が非常に高く、事前予約をお受けできない場合がある。そのためタクシー乗り場に並んでいただくか、走っているタクシーをご利用いただく形の案内となり、お客様にご不便をおかけし、ホテルの対応に対する不満につながってしまうことがある。
311	長崎県	タクシーが確保できない事への苛立ちをぶつけられる。施設側も人員不足で送迎対応できない事でさらにクレームになる。次からはアクセスのいいホテルを選ぶと言われてしまった。
312	長崎県	免許証返納など高齢者の移動手段としてタクシーは不可欠。だけど運転手不足により手配が難しい場合は「観光地へのストレス」になりリピーターになりにくく挫折感を感じる。 2次交通問題が観光客への満足度を妨げている。 残念な状況に好転の気配を感じない。 新たな移動手段ツールやシステムの構築が欲しい。
313	長崎県	他の交通手段を提案しそこまでの乗り場と出発時間料金乗り継ぎ方法などを調べそれが受け入れられないときはさらに別の方法を見つける提案しなければならない。

314	長崎県	悪天候時や周辺イベント時に予約不可の状況が発生し、代替手段の提案に非常に苦慮している。その対応にも非常に時間をとられる。
315	長崎県	お客様も状況がわかっていて諦めている。
316	長崎県	早朝のタクシーの運行を中止したとのことで早朝のフェリーのお客様に不自由をお掛けしている。
317	熊本県	電車利用のお客様を受け入れできない。
318	熊本県	始発便の飛行機に乗るため、早朝のタクシーの予約を希望したが、手配できず、ナイトスタッフで送迎の対応をした。
319	熊本県	歩いて帰ってもらってます。 もしくは長居してもらっています。 タクシーも時間帯によっては来ないとお伝えしてから呼びするので、そこまでトラブルに発展していません。
320	熊本県	早朝の空港やツアーアクティビティの会場までの手配や、18時過ぎの駅からの手配がほぼできない。
321	熊本県	駅までの送迎は2回と決めており、それ以外の時間にタクシーが無いから送れと強制されて困る。
322	熊本県	タクシーや移動手段の確保で従業員の退社時間が遅くなる。
323	熊本県	こちらで送迎をすることになり、スタッフの手配やそれに伴うシフトに影響が出る。
324	熊本県	タクシー会社が少ないのは仕方がないですが、その時間がなぜ対応不能なのかを明確に断りがないと、「その時間無理です！」だとお客様へも不快な思いをされるのではないのでしょうか？
325	熊本県	早朝のタクシー予約に対して、ドライバー不足の為予約を取れない事がある。
326	熊本県	午前7時前に予約をしてないで、お客様が6時半ごろ来られてタクシー呼んでくださいと言われたのですが、タクシーが手配できませんでした。高速バスの時間もあり、高速インターまで送らないと、飛行機に乗り遅れると言うことになるので、フロントから連絡を受け、急遽、送迎しました。ギリギリ間に合いました。
327	熊本県	遠方に行きたいところ、徒歩で行ける近くで済ませられるお客様が増えた。 タクシー会社の配車係も人材がいらないようで、ホテルから乗車されるお客様の目的地を伝えたら、そこに迎えに行くという事例が数え切れないくらいあり、ほんとに困っている。
328	大分県	登山口までの移動手段が確保できず、予約がキャンセルになったり、滞在日数が減るといった影響が出ている。顧客満足度も宿の稼働も上がらないので、良くない結果に繋がっている。
329	大分県	交通のアクセスが悪く、不便であると感じている。
330	大分県	タクシー運転手の確保と運行台数が少ないので、イベント等が重なった時は、ほぼ利用ができない。
331	大分県	ホテル側が代理で手配した場合でも、宿泊者が時間通りに来ない事があり、逆にタクシー会社側からのクレームに繋がる事がままある。確保が困難な時間帯は、数社に電話をかけるが、その電話の時間的や費用的なコストを鑑みて、タクシー手配のサービスは終了する予定。
332	大分県	特にありません。タクシーを依頼されたら都度タクシー手配が難しい旨伝えていきます。
333	大分県	タクシーを確保するために何件も電話をかけるため、業務に差し障る(フロント)。
334	大分県	タクシーがない場合には、旅館の営業車両で送迎をしており、複数回送迎業務を行っており、人手不足のなか大変です。 一方、お客様からは感謝されることは多いです。

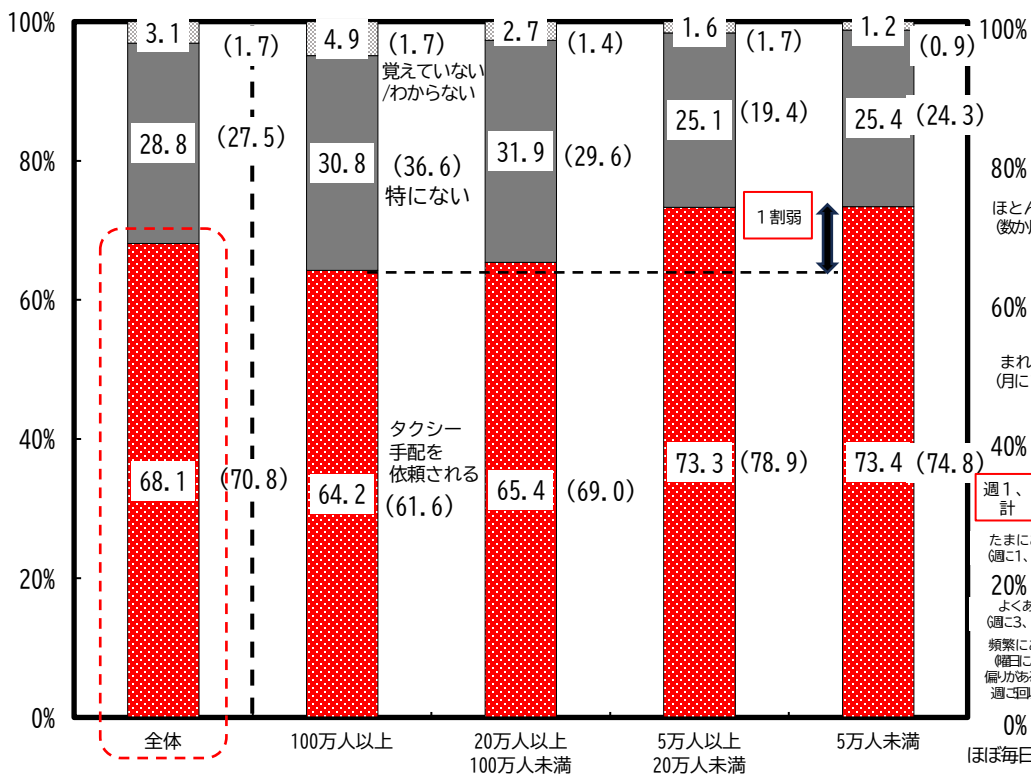
335	大分県	海外のお客様は当館の送迎車をタクシーの代わりに利用出来ないことが、理解出来ずに、いつも説明に困ってます。
336	宮崎県	時間が定かでないことがある。
337	宮崎県	早朝手配や先々の予約が受けられない等で困った(クレームにつながったものもあり)。
338	宮崎県	運転手不足で、予約が出来ないと言われたので、お客様自身で手配するようお願いした。
339	宮崎県	付近を走っているタクシーを捕まえるために、スタッフが外に出てでタクシーを探すことに時間をとられることがある。
340	宮崎県	タクシーの台数が少なすぎる。
341	鹿児島県	予約時など事前にタクシーの予約をいただくと確保できるが、宿泊日当日の急な予約だと予約できない場合がある。また、これまで空港や最寄駅からタクシー会社が旅館からの予約に限っての割安のシャトルタクシーを予約できていたが、燃料高騰のため、今年3月31日をもって廃止され、通常のメーター走行のみになった。
342	鹿児島県	コロナ禍以降タクシー台数が激減し、早朝の登山客送迎対応のため、夜間はタクシー会社全社とも営業していないのが実態です。館外で夕食を食べるお客様の移動手段がなく、自社での送迎で対応するしかないため、時間的、費用的負担がとても大きい。また、深夜のお迎えは対応しきれず時間に制約を設けているため、街でゆっくり飲みたいお客様にはご不便をお掛けしていると感じます。 飲食店の側からしても、帰りの手段がなくてやむなく店のスタッフが旅館まで送って行った(タクシーだと4千円位離れた距離)という話もよく聞きますし、帰りの足がないなら出掛けるのはやめて宿にしようか、となって客足に影響が出ているとも聞いています。 一旅館のみならず、地域全体としてタクシーが不足していることによる経済的損失が大きいと感じています。
343	鹿児島県	とにかく、タクシーがない、呼んでも来ない、断られる。
344	鹿児島県	同じお客様からタクシーが予約できるまで電話をするよう1日10回以上依頼があった。 それ以降ホテルでの手配はお断りしてお客様自身で予約していただくようにしている。
345	鹿児島県	タクシー確保が出来ず、お客様も電車の時間に間に合わない可能性もありイライラされて大声になった。ホテル側で駅まで送迎したが、旅の嫌な思い出になったと思う。
346	鹿児島県	昨今タクシー会社が少なくなっているのでもお客様に気持ちよく帰ってほしいのにタクシーが少ないから待っている間に酔いがさめてせっかくの気分が台無しになる。 多くのタクシー会社がなくなっているのでも連絡しようもない。
347	鹿児島県	夜10時以降のタクシーはほぼいないため、フロント、夜警が飲食店まで迎えに行った。
348	鹿児島県	朝や夕方などは、時間を指定しての予約がほとんど断られるのでお客様に申し訳ない気持ちになります。混み合う時間帯でもあると思いますが、そもそもの総数が以前と比較して非常に少なくなったと感じます。
349	鹿児島県	予約が出来ない。 代理予約の手間。 空港タクシーでは自治体による事前予約も行なっているが、前日までに予約必須で、外から来た方には分かりづらい。
350	鹿児島県	市のタクシーは2～3台で回しているため時間予約ができない。
351	鹿児島県	駅へ行くバスの本数が少ないため、時間の都合により駅まで送迎する事となり、通常業務へ支障があった。

352	鹿児島県	タクシー予約ができないことに対して、強いクレームを受けた。 宿泊予約時にタクシー予約を確約できない事を伝えたところ、キャンセルされた。
353	鹿児島県	予約の際にタクシーがないのでレンタカーやタクシーの連絡先を教えて、お客様自身で予約をお願いしている。
354	沖縄県	タクシーを必要な時間帯がどのホテルも同じな為、改善していない。出来る限り送りは自社とするが、帰りは、客自身でお願いしている。
355	沖縄県	海外からのクルーズ船が定期的に来るので、その日はタクシーが捕まらない。先に事情を話して前置きはしているが、都会の感覚でものを言われ理解していただけない事が稀にある。
356	沖縄県	ナビの利用をしても目的地に到着できないことがある。
357	沖縄県	金曜日土曜日の夕方の時間に繋がらない事が多く、長い時間お客様を待たせてしまった。
358	沖縄県	悪影響と言う事は記憶に無い。モノレール駅が近くにあるのと、繁華街まで徒歩で移動可能なので、雨天時は困るが、傘の貸出で対応している。
359	沖縄県	電話での予約を受け付けられない状況から、お客様自身で手配をお願いしている。
360	沖縄県	特に日曜日のトランジットモール開催時における17：00～18：00の時間帯およびドライバーの交代時間にあたり困難が生じた。ゲストとしては歩行が困難な同伴者がいた為どうしても手配しなかったようだが手配できずご迷惑をお掛けした。（車いすを手配）
361	沖縄県	いつでも手配出来ると思われている宿泊客が多く、手配できない場合に当ホテルのサービスが悪い様に思われる場合がある。
362	沖縄県	夕刻から夜は時間帯によりタクシーがつかまりにくい。 ホテルがタクシーを呼ぶもの、という古い考えのゲストが多いように感じる。

2 飲食店アンケート結果

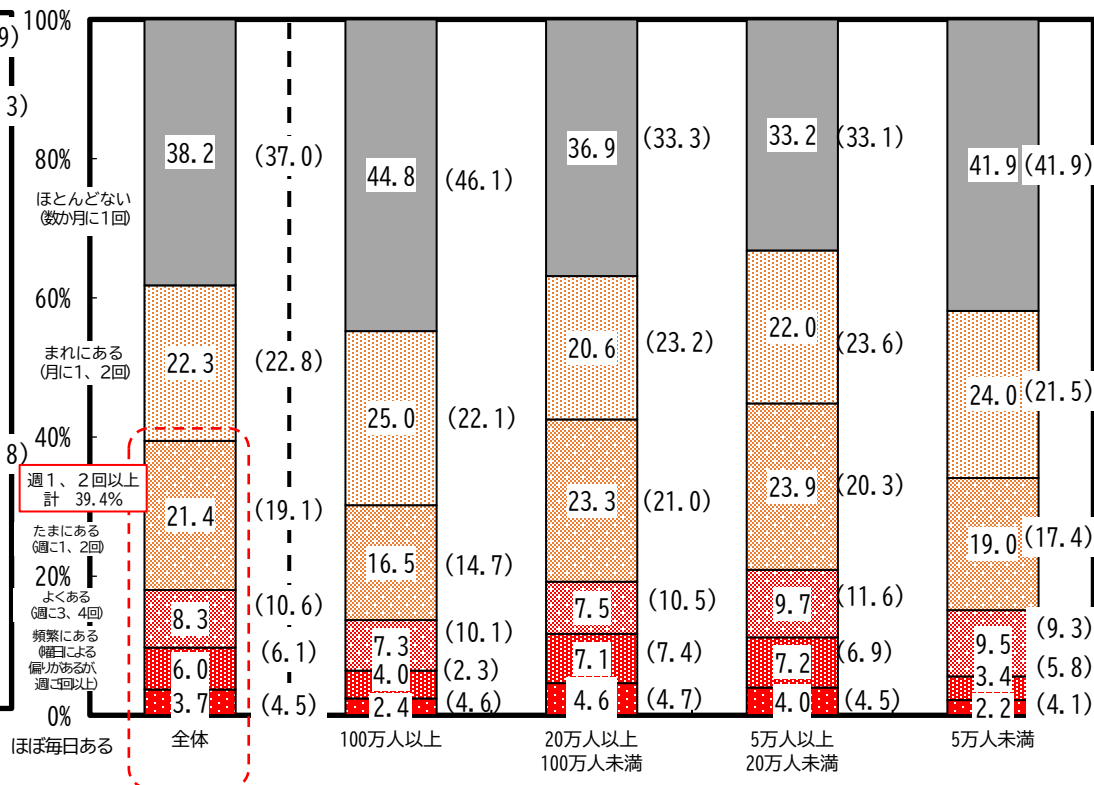
- 飲食店の68.1%はタクシー手配の依頼を受けたことがあり、所在する市町村の人口規模別にみると、人口20万人未満の団体で相対的に高い割合。最も高い人口5万人未満と、最も低い100万人以上とで1割弱の差（1図）。
- 利用客にタクシー手配を依頼される頻度をみると、4割弱が週に1、2回以上の回答（2図）。

1図 利用客からのタクシー手配の依頼有無



【今回】n=1,897(100万人以上:386、20万人以上100万人未満:734、5万人以上20万人未満:509、5万人未満:244)
 【前回】n=1,793(100万人以上:352、20万人以上100万人未満:649、5万人以上20万人未満:536、5万人未満:230)

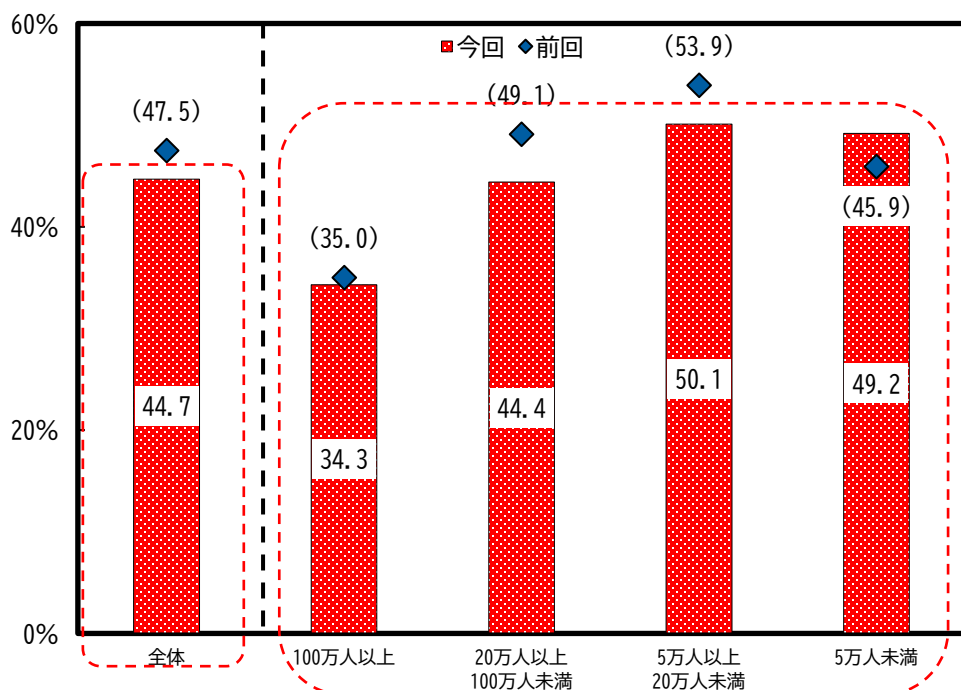
2図 利用客からのタクシー手配依頼の頻度



【今回】n=1,292(100万人以上:248、20万人以上100万人未満:480、5万人以上20万人未満:373、5万人未満:179)
 【前回】n=1,270(100万人以上:217、20万人以上100万人未満:448、5万人以上20万人未満:423、5万人未満:172)

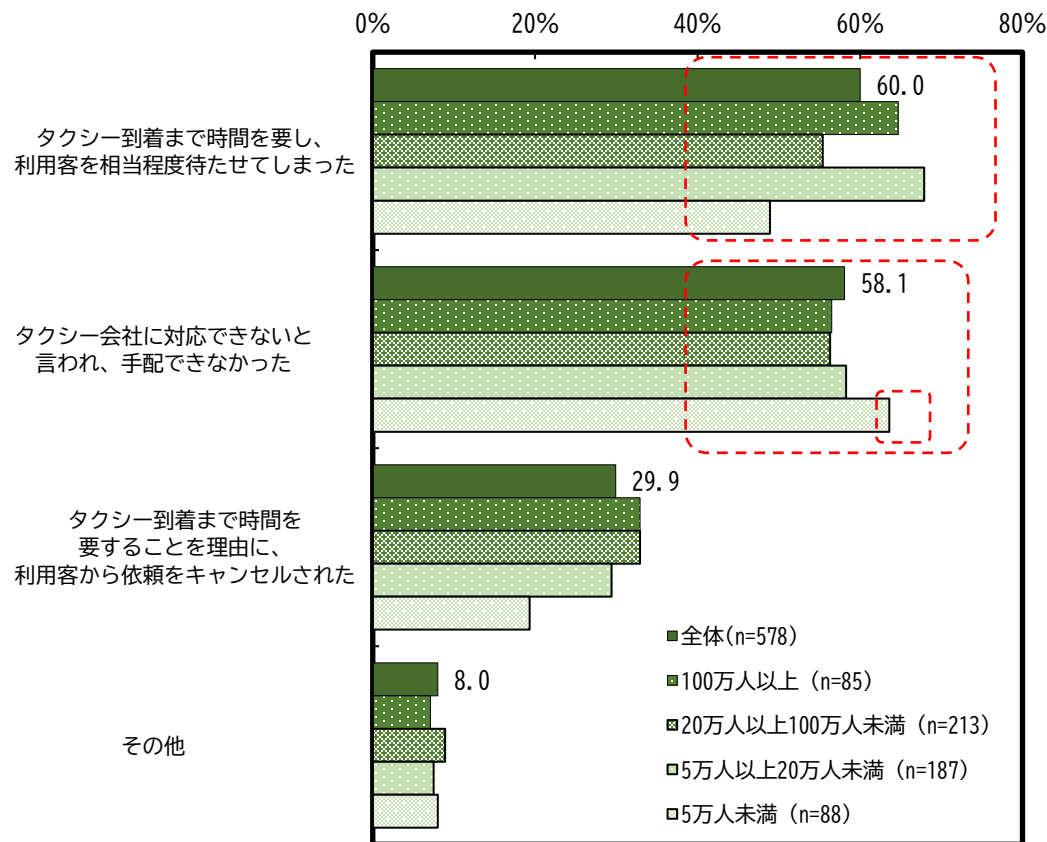
- タクシー手配を依頼された飲食店の44.7%は、タクシーの確保に困難が生じた経験あり。人口規模別にみると、人口100万人以上の団体では34.3%であるのに対し、それより小さな団体で44%～50%と割合が相対的に高い（1図）。
- タクシー確保に困難が生じた経験の内容をみると「利用客を相当程度待たせてしまった」、「タクシー会社に対応できないと言われ、手配できなかった」との回答の割合が相対的に高い。人口規模別にみると、タクシーを手配できなかった割合について、5万人未満の団体が相対的に高い（2図）。

1図 タクシーの確保に困難が生じた経験のある者



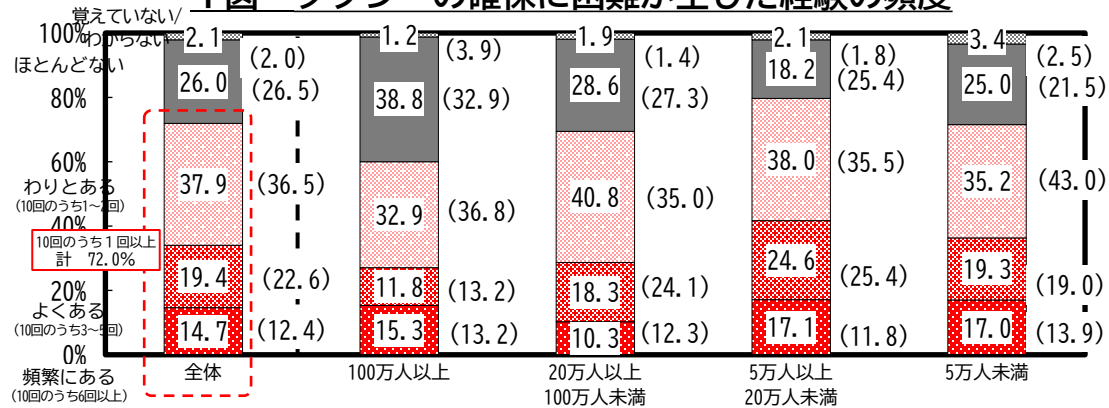
【今回】n=1,292(100万人以上:248、20万人以上100万人未満:480、5万人以上20万人未満:373、5万人未満:179)
 【前回】n=1,270(100万人以上:217、20万人以上100万人未満:448、5万人以上20万人未満:423、5万人未満:172)

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）



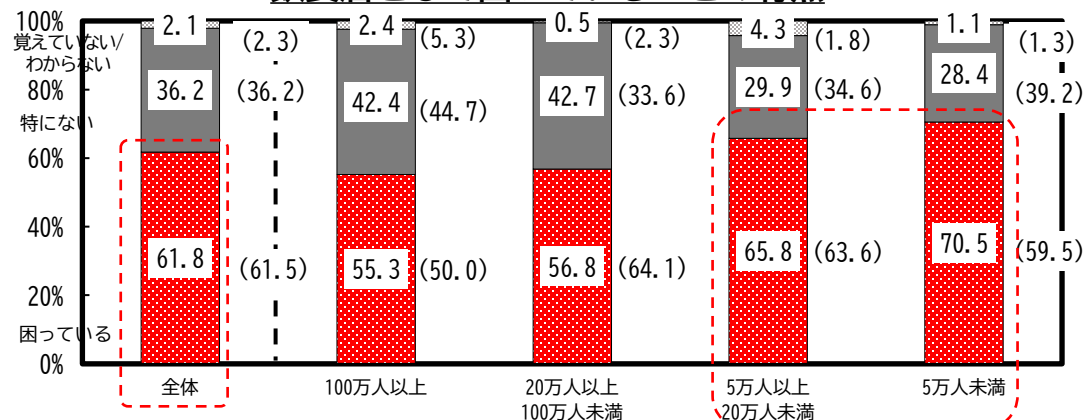
- タクシー確保に困難が生じた頻度をみると、手配を試みた10回のうち3回以上は困難が生じたとする者の割合が3割半ば。10回のうち1、2回以上でみると7割強（1図）。
- タクシー確保が困難であることで飲食店として困っていることがあると回答する者は6割強。人口が20万人未満の団地で相対的に高い割合（2図）。内容をみると「タクシー確保に時間が割かれ、他の業務に支障が生じる」と回答した者の割合が最も高く、タクシー確保が困難であることで業務全体の生産性に下押しの影響が生じている可能性（3図）。

1図 タクシーの確保に困難が生じた経験の頻度



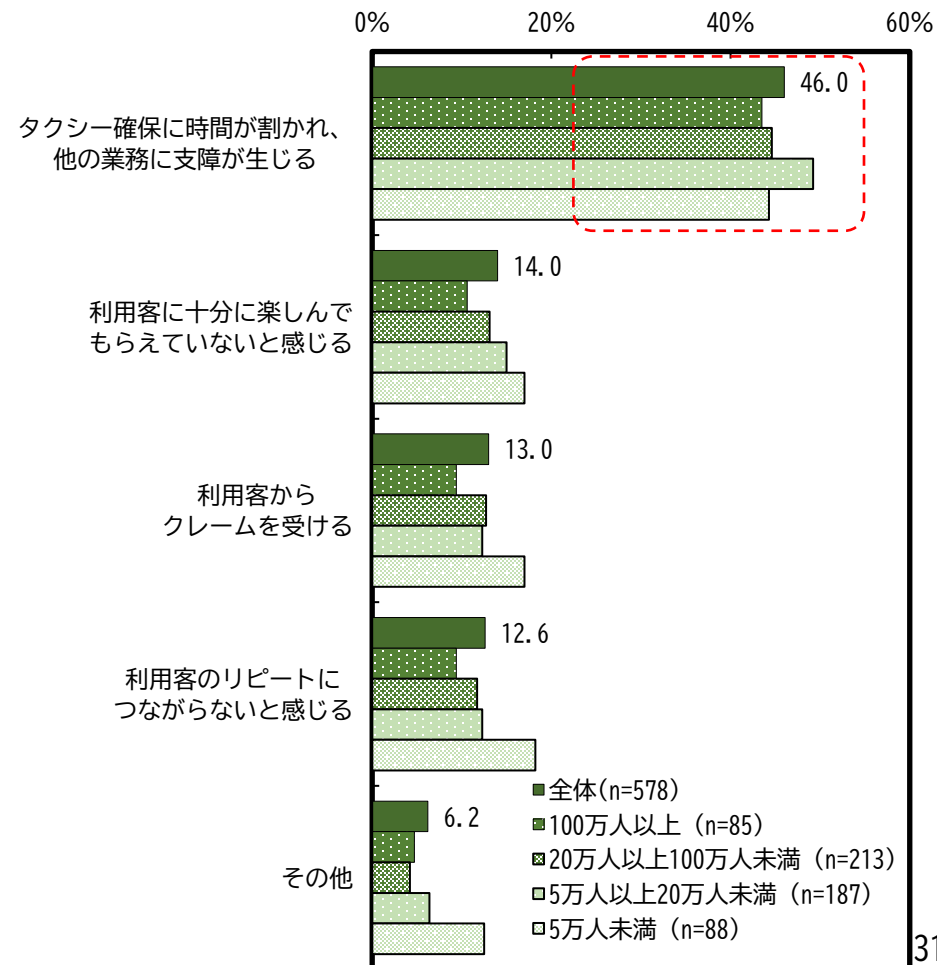
【今回】n=578(100万人以上:85、20万人以上100万人未満:213、5万人以上20万人未満:187、5万人未満:88)
 【前回】n=603(100万人以上:76、20万人以上100万人未満:220、5万人以上20万人未満:228、5万人未満:79)

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



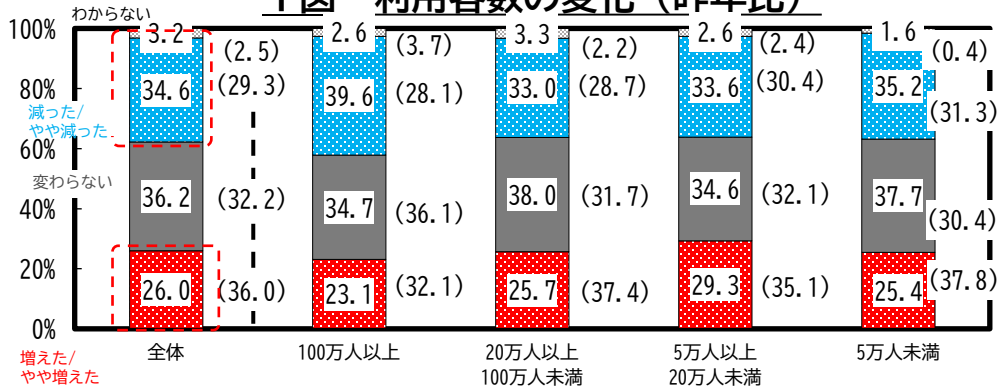
【今回】n=578(100万人以上:85、20万人以上100万人未満:213、5万人以上20万人未満:187、5万人未満:88)
 【前回】n=603(100万人以上:76、20万人以上100万人未満:220、5万人以上20万人未満:228、5万人未満:79)

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）



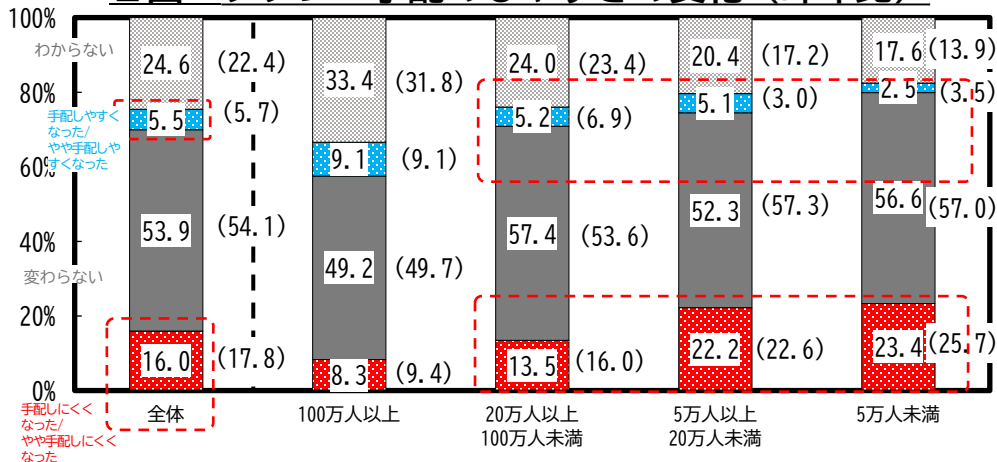
- 昨年と比べ、利用客数が「増えた/やや増えた」と回答する者は、「減った/やや減った」とする者の割合を下回る(1図)。一方で、タクシー手配のしやすさは「手配しにくくなった/やや手配しにくくなった」が、「手配しやすくなった/やや手配しやすくなった」を上回っており、人口規模が小さくなるほど、その差が大きくなる傾向(2図)。
- 地域のタクシー手配が容易になった場合の飲食店への影響については、「手配に要する手間が減り、業務が効率化される」との回答が最も高く、生産性向上効果が期待。また、人口規模の小さな団体では、「利用客に十分に楽しんでもらえるようになる」「リピート客が増える」「新規の利用客が増える」の割合も相対的に高い(3図)。

1図 利用客数の変化(昨年比)



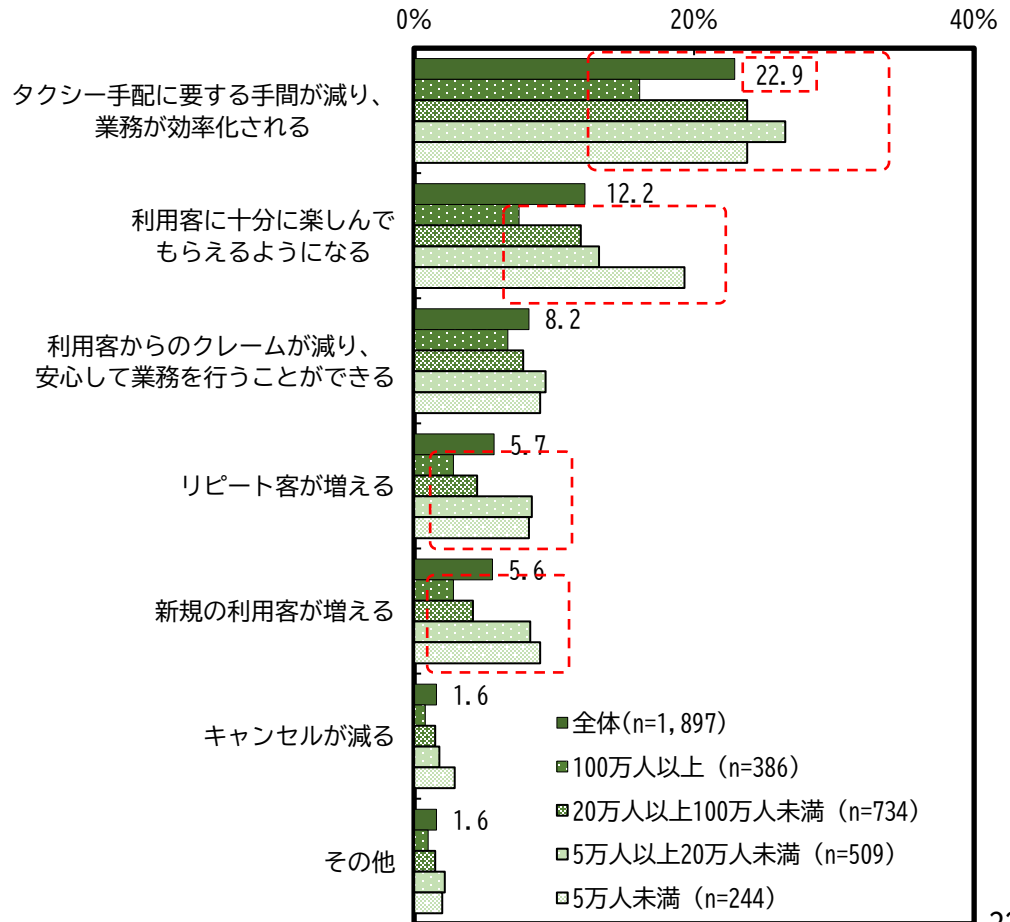
【今回】n=1,897(100万人以上:386、20万人以上100万人未満:734、5万人以上20万人未満:509、5万人未満:244)
【前回】n=1,793(100万人以上:352、20万人以上100万人未満:649、5万人以上20万人未満:536、5万人未満:230)

2図 タクシー手配のしやすさの変化(昨年比)



【今回】n=1,897(100万人以上:386、20万人以上100万人未満:734、5万人以上20万人未満:509、5万人未満:244)
【前回】n=1,793(100万人以上:352、20万人以上100万人未満:649、5万人以上20万人未満:536、5万人未満:230)

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)

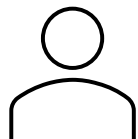


※下記コメントは、回答いただいた自由回答を抜粋したものを記載。事実関係は未確認。



北海道

手配できるタクシー会社を探すために何度も電話した。



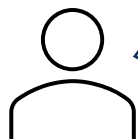
青森県

閉店時間が過ぎてもタクシーが到着せず従業員の退社時間が遅くなり、その分の時給が発生している。



埼玉県

この辺りのタクシーの営業時間は20時までなので宴会などでは利用できない。



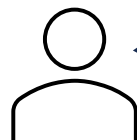
東京都

数年前までは、タクシーの手配を頼まれ、そうしていました。
最近は、お客様本人がアプリ等でタクシーを手配してくださいと、タクシー会社に返答されます。



静岡県

配車に時間がかかり、お客様が店内で待つ事になり店舗の営業時間を大幅に越えてしまう事が多々あります。接客スタッフがお客様の手前なかなか片付けが出来ず予定外の業務になってしまう事も。



京都府

お客様に代わって流しのタクシーを拾うため、人が割かれることにより、通常業務に影響を及ぼす。



島根県

タクシーを頼むと「見通しが立たない」と言われるのは良いほうで電話口に全く出ない会社もある。



福岡県

タクシーを呼ぶより大通りに出て流しを捕まえたほうが早い時がある。

1	北海道	なかなか電話が通じなくて何度もかけるのに他の作業が出来なかった。
2	北海道	待つ事でお店を閉められないので、自身のタクシーアプリで呼んで帰って頂いている。
3	北海道	手配できるタクシー会社を探すために何度も電話した。
4	北海道	精算後あまりにもお待ちいただく時間が長い時はドリンクをサービスすることがあります。それくらいしないとリピーターには繋がりません。
5	青森県	閉店時間が過ぎててもタクシーが到着せず従業員の退社時間が遅くなり、その分の時給が発生している。
6	青森県	タクシーの手配に時間を取られる。店舗では断ることにした。
7	岩手県	呼んでも断られる事が多く、いまは拾うか、タクシーアプリをお客様に促している。
8	岩手県	配車サイトの利用をすすめてます。
9	岩手県	遅い時間のタクシーが捕まらず、確保までに1時間以上待たされたことにより、遅めの時間の利用客の来店頻度の減少。
10	岩手県	店から依頼しても来ないので利用客の方から手配をしてもらう。利用客もある程度理解している。
11	岩手県	飲み放題の時間が終わってからタクシーを頼まれて、タクシーが時間かかってて、次のお客様を入れられないのが困る。
12	宮城県	客にタクシーを依頼され手配したにも関わらず、利用客の予定変更でタクシーをキャンセルされ、タクシー会社に迷惑をかけた。
13	宮城県	タクシーが無く、泊まるホテルまでお客様を社用車で送り届けた。
14	秋田県	特になし。当店では常時使用してる2～3ヶ所に連絡し全て手配できなかった場合は、お客様に手配不可を伝えても特段クレーム等はありません。
15	秋田県	タクシー手配に時間がかかり困ります。
16	秋田県	タクシー会社から当店舗まで距離があるので、閉店時間間際の依頼があると、店を閉められない。
17	秋田県	小さな町内なので町内だけでの、タクシーを出せないと断られたことがある。
18	山形県	店主が送って行った。
19	山形県	これは社会問題だと思う。
20	福島県	閉店時間が過ぎてても帰れないお客様がいると、閉店作業が進まず、スタッフの残業が増える。
21	福島県	前の質問の時と同じで私たちがお客様を送って行くことがある。
22	茨城県	お店の忙しい時間帯に依頼されオペレーションが回らなくなった。
23	群馬県	吹雪の日でタクシーが手配できずお客様を自家用車で送る羽目になった。
24	群馬県	市内のタクシー会社の件数少なく、台数も少なく、歓送迎会・ボーナス後のお客様の動きが集中するとタクシー・代行共に手配出来なくなることがある。

25	埼玉県	この辺りのタクシーの営業時間は20時までなので宴会などでは利用できない。
26	埼玉県	閉店時間を過ぎてても到着しないのでアルバイト従業員に時給が発生してしまう。
27	埼玉県	需要過多の時間帯にはタクシーがつかまらない時はたまにあるが、会社を経営している立場から考えると人員や台数を増やすのにはちょっとこの市だと人口や観光など考えても厳しいと思う。
28	埼玉県	3社程タクシーを呼んでもどこも配車できないと断られることが金曜と土曜の夜8時くらいは多い。
29	埼玉県	満席時にお客さんにタクシー手配を頼まれた。タクシーがなかなか確保でないので、そのままタクシー待ちのお客さんが滞在したため、新たにきたお客さんを何組か断った。
30	埼玉県	30分以上電話をかけ続けるも出ないので、お客様に諦めてもらうことになりました。 その間の従業員の作業効率は低下し、お客様には不快な思いをされました。
31	埼玉県	閉店時間直前にタクシーを依頼され、タクシー到着がそこから40分以上かかると言われ絶望。追い出す訳にも行かないし。
32	千葉県	タクシー手配の間に座席が埋まってしまう片付けや接客に手間と時間がかかるなど。
33	千葉県	タクシー会社へ電話が繋がらないなど、手を取られる。
34	千葉県	東京のお客が多く都内ならタクシーが捕まるのが当たり前ですが地方はタクシーが簡単に捕まらなないとみなさん理解していない。
35	千葉県	タクシーというより車寄せやタクシープールがないので困る。
36	東京都	自分でひろいに行く。
37	東京都	顧客より依頼があったタクシーを手配したが、到着まで時間がかかり、顧客が見つけた空車のタクシーを利用してしまった。 結果、手配していたタクシーの料金を店舗負担した。 お客様も接待のため仕方なかったとは思いますが……
38	東京都	確保困難な時は、天候よりも週末など曜日に起因する事が多いです。
39	東京都	数年前までは、タクシーの手配を頼まれ、そうしていました。 最近は、お客様本人がアプリ等でタクシーを手配してくださいと、タクシー会社に返答されます。
40	東京都	タクシーを呼んだが待ち切れず、たまたま通りかかったタクシーに乗って帰宅してしまった。
41	東京都	閉店時間が過ぎてても手配できないときがあり、お客様ご自身でお願いをしたこと。
42	東京都	タクシーの手配を頼まれたがタクシー会社が忙しく、手配することが出来ないとわれ、仕方なく個人所有の車にて送迎を余儀なくされたことがある。
43	東京都	タクシーを手配するのに時間がかかり、他のお客様を待たせてしまう。
44	東京都	回転にまにあわなくなる。
45	神奈川県	タクシーの台数が少なく天候の悪い日など皆さんが必要な時は特に配車までの時間がかかります。お客様が予定の電車に乗れないなどの負の思いが重なるとリピート回数が減る傾向にある。
46	神奈川県	タクシーを捕まえることができないのはサービスが足りないと思われるのではないかと不安になる。
47	神奈川県	依頼したタクシーを待たずに店の前を通ったタクシーに乗って行ってしまったことがある。
48	新潟県	タクシーが遅れる事によって閉店時間が遅れる事がある。

49	新潟県	年末年始や歓送迎会、降雪などはタクシーがなかなかつかまらないうことが多く、やっとタクシーが来ても依頼したお客がいないうこともあり、または別なお客が知らないうちにタクシーに乗ってしまったケースもあった。
50	新潟県	スタッフが周辺を何十分もタクシーを探したり、それによってお客様を待たせてしまった事。
51	新潟県	駅に近い立地なのでそちらで捕まえたほうが早いですと説明したが拒否されたことがある。
52	新潟県	他業務の遅延。
53	新潟県	特にないです。待ち時間に宴会の延長でお客様とお酒を飲んだり、お話が弾んだりとプラスになります。
54	新潟県	手配できないのは店の責任だから、店員が自宅まで送れ、と言われたことがある。 実際に送ることにはならなかったが。
55	新潟県	タクシーが来るまで店舗を開けていたので、閉店時間が遅れた。
56	新潟県	インバウンドのない地方都市なので利用客が週末に集中する。 平日はタクシーの利用客が少ないので、台数が少なく、週末はその少ない台数で回すためにタクシーの奪い合いとなり、混雑時はほぼ捕まらない。 お客様からタクシーの依頼を受けて何度もタクシー会社各社に電話をしなければならず、業務に支障をきたす。
57	新潟県	タクシーが手配できず、閉店時間以降もお客様が滞在し、締め作業も進めることができないことがある。
58	新潟県	閉店時間でタクシーを頼まれすぐに来てもらえず、閉店作業ができずにパート代+αが余分にかかった。 お客様が数台のタクシーを頼み乗らない人がいたせいで数台のタクシーがドタキャンされた。その後暫くキャンセルしたタクシー会社から配車をしてもらえなかったことがある。キャンセル料のようなシステムが全タクシー会社で統一されて存在すれば、そのような事があっても多少はお金で解決できると思う。
59	新潟県	タクシー確保が出来ないことに対して酔客から叱責され、従業員のストレスになっている。またタクシー待ちで、お客様が店内に留まる為、従業員の超過労働になる場合がある。 タクシー確保が難しい繁忙期はお客様にタクシー利用の有無を早い段階で確認するが「まだ早いからあとで」という反応が多く、結局精算後にタクシー手配を依頼され、そこから1時間以上店内（客席）に留まることもある。
60	富山県	お客さんがタクシーを呼んで到着を伝えてもなかなか席を立たない。
61	石川県	夜の営業時帰りのタクシーが捕まらないので、お客様が楽しめない。
62	石川県	時間がかかりすぎる場合、店に残るので片付けなどが出来ない時がある。
63	福井県	田舎町なのでタクシーがないと帰れない。タクシーが捕まらないときは、自社で送迎しているが、運賃をもらうことはできないので、サービスで行っている。結局、就業時間も長くなり、利益を圧迫することに。
64	福井県	何社ものタクシー会社に連絡しなければならない。
65	福井県	団体のゲストに対し5台ぐらいの確保がある。
66	山梨県	特に夜間のタクシー確保が困難なため来店自体を避けられることがある。
67	山梨県	特にALC摂取後の代行依頼が多いが、飲食後の帰宅時刻が重なり合って、タクシーがなかなか捕まらないので、予め、代行利用者に馴染みの代行の予約を依頼したりします。店に電話依頼された時、複数人からの依頼が重なり、本来の仕事に支障をきたすことがあります。
68	山梨県	店の地区には行けないと毎回言われる。

※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、文章がわかりづらいもの、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。事実関係は未確認。

69	山梨県	外国の方がスマホの翻訳を利用して会話をしましたが、それに時間をとられた。
70	長野県	代行で業者が時間を守らない。
71	長野県	何で手配できないのだと苦情を受けた。
72	長野県	基本的に、手配からタクシーが到着するまでの時間が長くなる場合、とても困ります。 大人数の宴会が終わりの時間になって、ほかの方は帰ってもタクシー待ちの方だけずっと席に残っていると、例えお客さまが良いと言っても片付けをガッツリ進めるのは気が引けるので、作業が進みません。 これは閉店間際でも同じ事です。 また、長時間待たされるのは週末や祝前日などが多く、十分な台数をタクシー会社が用意できていないように感じます。 また、今回はタクシーに関してのご質問ですが、運転代行、タクシー運転代行も同じ事です。 飲食店として困ることは同様です。 長野県の地方にある店なので、公共機関が少なく、飲んだら歩くか代行かタクシーか家族や飲んでない友人を頼るか…となってしまうので、この時点でタクシーと言う方は「帰る方法が他に無い」という方ですので、長時間待つからキャンセルするのではなく、長時間かかるなら店で待つ、という選択になるのでとても困ります。 気を使ってくれるお客さまの場合は、「これから二次会で〇〇の店に行くから、そっちに迎えに来てくれるように手配してくれ」という依頼をされる方もいらっしゃいます。 それくらい、「週末は来ない」というイメージは強いかと思います。
73	長野県	タクシーを頼んで来ているのに、長時間待たせている。代行車を頼んでも同じ事が多い。タクシー、代行もほかのお客様に頼まれている場合があるので待たせる事が信じられない。タクシー会社よりお客様の方に問題がある！
74	長野県	タクシーで帰るつもりのお客様が来店され迎えのタクシーが来ないので仕方なく自家用車で送り届けた。
75	長野県	電話する事で、少人数で営業の為時間を要した。
76	長野県	飲食店において最終的なお客さんだった場合、タクシー等の帰りの足が確保出来ないと店内勤務のスタッフに無駄な残業手当てや深夜残業代を払わなくてはいけなくなる。
77	長野県	お客様からタクシー会社の指名があり、手配した際、“隣の市町村へは無理だ”とタクシー会社に断られた。 その際、お客様から“電車に間に合わない”と言われた。 特に夏場は全く捕まらない。
78	長野県	タクシーが来るまでお客様がお帰りにならず閉店時間を30分ほど伸ばした。 時間給が発生するため大損害でした。
79	長野県	降雪時、積雪時はタクシーが混み合い依頼を断られることがあったが、滅多には無い。
80	岐阜県	数社の電話番号を調べて、電話して断られの繰り返しで、業務にお客様にと困ってしまった。
81	岐阜県	料金形態の複雑さを利用客に説明しにくいこと。
82	静岡県	山間部で飲食店をしているので、来てくれる時は来てくれる。 コロナ禍以降、タクシー会社が運転手、所有台数を減らしたようで、繁忙期にはなかなか来てもらえない。
83	静岡県	タクシーの確保が困難⇒自家用車で来る⇒アルコール売上が失われる。
84	静岡県	家の車で送迎した。

85	静岡県	配車に時間がかかり、お客様が店内で待つ事になり店舗の営業時間を大幅に越えてしまう事が多々あります。接客スタッフがお客様の手前なかなか片付けが出来ず予定外の業務になってしまう事も。
86	静岡県	タクシーが時間かかる時お客様は新幹線に乗るので急ぎたい、自社プライベートの車で駅まで送ったことが何度かある。
87	静岡県	何件か電話をかけてお客様に待ち時間の了承を受けるやり取りで、業務に支障が出る。
88	静岡県	早く帰ってもらえない。
89	静岡県	週末などの遅がけの時間、タクシーを呼んでも来ない事が頻繁にあり、2次会等（2回転目）がほぼなくなってしまった。
90	静岡県	閉店時間を過ぎてしまい、片付けができない。
91	静岡県	閉店時間過ぎててもタクシー迎えが来ず、タクシー待ち待機させられる。タクシー待ち30-40分ざらにある。
92	静岡県	何件も電話したが捕まらなかった。
93	愛知県	タクシーを呼んでもこなくて23:00閉店なのに、2:00にタクシーがきてそれまでお客様に待ってもらったことがあり、お会計も終わっているし、ずっと相手をしていなきゃいけないで大変だった。
94	愛知県	タクシーを呼んでお車揃っても、呼んだお客様がすぐに帰られないこともあり、運転手の方に余計な時間を取らせてるところ、よく目にします。5分待ったらメーター入れますね、と店舗側に言われてもなかなか難しいところありますので、タクシー側から周知して、積極的にメーターを入れるようにした方が良いかと。 店舗側ではなかなか踏み込めないところで。
95	愛知県	店の業務内容では無いのに、お客さんに怒られたり、勝手に帰られたりして、業務の妨げになる。
96	愛知県	閉店時間になっても店に居て社員に対応させてしまい勤務時間が長くなった。
97	三重県	店で対処した。
98	三重県	送迎バス実施でお客様の満足度は高いですが、送迎の経費は経営を圧迫しています。
99	滋賀県	ピーク時に複数社電話をかけなければならず、他のお客様を待たせてしまうことになった。
100	滋賀県	オーナーが外でながしのタクシーを探しに出た。
101	滋賀県	タクシーの走っている台数がそもそも少なく1時間待つこともある。
102	滋賀県	業務に支障が出た。
103	京都府	営業終了後もタクシー待ちで閉店できない。
104	京都府	お客様に代わって流しのタクシーを拾うため、人が割かれることにより、通常業務に影響を及ぼす。
105	京都府	来店時には市内でタクシーで来れるが、食事後、次の計画の時間に間に合わないため自社の車でお送りします。
106	京都府	お客様に、ご迷惑をおかけするのが、心が、痛い。
107	京都府	キャンセル料を支払わず、店負担となることがある。
108	京都府	17時以降の売上減。
109	京都府	お店から手配しているのに、スマホでタクシーを手配して、一度に2台来てしまったことが有る。
110	京都府	ずいぶん待っていたが、結局、手配できないと連絡があり、お客さまが大変不愉快になりました。その不愉快の原因を、「タクシーの手配もまともにできない」と捉えられてしまい困りました。

111	大阪府	周辺の国道やメインストリートにはタクシーが客待ちをしているのに、なぜタクシーの配車に時間が掛かったり、断られたりするののか、とお客様から当店にクレームが来た。
112	大阪府	接待の場合、スムーズにタクシーが来ないとせっかくの和やかな雰囲気が崩れるリスクが多い。
113	大阪府	閉店業務に支障をきたした。
114	大阪府	飲食店エリアにタクシーが入れない時間帯にタクシーまで案内するのに時間が取られる。
115	大阪府	タクシー配車アプリで配車が確定しても一向に到着せず再度配車をしなければならなくなった。
116	兵庫県	利用客が酔っ払っていて、タクシーを呼んだにも関わらず、そのタクシーに乗らずに帰る事がある。 うちは駅前に立地しているので、駅のタクシー乗り場まで行くのにも5分ぐらいなので、自分で行くか、自分で呼んで欲しいと思う。
117	兵庫県	繁忙期にタクシーが来ないからと食事が終わってからも長く居続ける事がよくある。 出て行ってくれとも言えないので困る。
118	兵庫県	タクシーを呼んでも来てくれないからお酒が飲めないとされた。
119	兵庫県	お客様にタクシー呼んでくれと言われ、手配したら、お客様に、こっちでもう手配したと言われてこちらが断りの電話入れて出入り禁止扱いになった。
120	兵庫県	閉店直前にタクシー依頼があり、すぐにタクシーが手配できず店内で長時間待たれる間、店を閉めることができないことがある。
121	奈良県	台数が少なく週末はほとんどこちらの時間的条件にあわず顧客が配車サービスを使うことになり 申し訳なく思う事がよくあります。
122	奈良県	お客様とタクシー会社とのやりとりにスタッフが取られてしまう。
123	和歌山県	タクシーが手配できないため来店頻度が減少したり全員がアルコール飲料を飲みたいのに運転手役が必要になりその分、売り上げが減る
124	和歌山県	自ら送迎した。
125	鳥取県	会計後タクシー待ちの為に席があかず待ってるお客様を案内できなかった。
126	鳥取県	複数のタクシー会社へ電話連絡を試みたが電話を取ってもらえなかった。
127	島根県	今はわかってるので事前にお客様にお伝えしてからタクシーに電話するようにしています。予約ができないので次のお客様を入れる段取りができない
128	島根県	お客様は仕方なく歩く。酔いに任せて。
129	島根県	夜の宴会予約のお客様にはご予約時にタクシーがない可能性があることを先にお伝えしております。それでも本当にお困りの方は帰ることができないので自分の車でお送りしたことがあります。こんなリスクを犯してまで本当はしたくないです。
130	島根県	待ち時間が長く、後片付けが遅くなった。
131	島根県	帰路のタクシーが無く、従業員がお送りした。
132	島根県	タクシーを頼むと「見通しが立たない」と言われるのは良いほうで電話口に全く出ない会社もある。
133	岡山県	閉店時間が過ぎる。

134	広島県	事前依頼をされていないお客様のタクシーが捕まらず、他に交通手段がないため自家用車でお客様をご自宅までお送りしたことが過去にあった。
135	広島県	閉店が遅れる。
136	広島県	閉店時間ギリギリだと待ち時間が長いと、お店もなかなか閉めれない。
137	広島県	欲しい時間に来ないのでアルコールを我慢されるお客様が一定数存在する。待ち時間が30分とかは良くある。
138	広島県	結局つかまらなかったの、当社の自家用で送ることになった。
139	広島県	来店頻度が減ったお客様もいる。
140	広島県	以前は手配していたが、お店からのタクシー手配は受けてもらえないので、お客様自身で手配してもらうことに変更。どうしても時は、電話ではなく、直接探しに行っている。
141	広島県	常連さんに不愉快な思いをさせている。
142	広島県	週末や年末年始などの連休前、雪の日は困難で店内でお客様がお待ちになるので席を空けれない。
143	山口県	数台一度に頼まれて1台しか捕まらないでピストン輸送になったりタクシーいない時は電話にも出てもらえないことも。
144	山口県	店の人間がタクシー、代行することがあります。
145	徳島県	タクシーが少ないからつかまらない。
146	徳島県	タクシーがなかなか来ないので閉店時間を過ぎてもお客様が滞在するためアルバイトの人件費に影響を及ぼす。
147	徳島県	天気（気温）により店舗外でのタクシー待ちが困難で店内で待たせて欲しいと言われた時に、店内業務が出来ない。 テーブルが片付かない→次のお客様を迎えれない。 出入り口でタクシー待機していると混雑して来店客を案内しづらい（入口センサー鳴りっぱなし）。
148	香川県	何社ものタクシー会社に電話で確認することになりスタッフがそのための時間を割かれ、人員不足なので店内での業務が回らなくなる。
149	香川県	タクシーがないので、予約がキャンセルになることはよくあります。また、食事後のタクシー手配は、捕まらないこともあり、お客様は50分ほど歩いてホテルまで帰られることなどもよくあります。
150	香川県	お客様の退店時にタクシーを呼んで欲しいと言われ手配したが、配車に1時間近くかかり、閉店時間が過ぎてもお客様が帰れず、閉店できない。
151	香川県	21時を過ぎるとタクシーがいらない事がほとんど。23時くらいになって呼んでと言われても呼べない。いないと伝えると先に教えろとクレームがくる。
152	香川県	タクシー使って食べに来て、運転手も一緒に食べて、帰りタクシーで帰って行く流れは多々ある。
153	香川県	ラストオーダー後、個人の車でホテルまで送っていった。
154	愛媛県	他のお客さんへの提供が遅れる。
155	愛媛県	スムーズに捕まらない時の電話対応に追われる。 長期連休と被る時にタクシーが捕まらない。（長い時では1時間など）
156	愛媛県	利用時間に予約できない。
157	高知県	市内にタクシー2台位なので時間がかかります。

158	高知県	1時間待ちとかで閉店時間は過ぎてるが 店を閉められなかったなど。
159	福岡県	電話での対応が遅れ、業務に支障をきたした。
160	福岡県	タクシーを呼ぶより大通りに出て流しを捕まえたほうが早い時がある。
161	福岡県	複数のタクシー会社に電話しても繋がらず、結果サービス低下になる。
162	福岡県	お帰りの際、複数タクシー確保は時間的に困った。駐車スペースも限られ、スムーズにいかず、お客様に不便をお掛けし、次回から時間が掛かる旨伝え、お客様自身で手配を勧めるようにした。
163	福岡県	タクシー会社に電話が繋がらず、受話器を持ったまま何もできないし、他の電話を受ける事も出来ない。
164	佐賀県	隣町からよんだ。
165	長崎県	運転士さんがイライラしていて態度が悪く安心してお客様を案内できなかった。
166	長崎県	空港に間に合わない！
167	熊本県	時間を取られる。
168	熊本県	タクシーを5分おきに何台か呼んだ際、別の人が乗ってしまったことがある。タクシー運転手もどの人が最初に待っているのか確認して欲しかった。
169	大分県	お客様から2台とお願いされたのに、時間がかかりすぎてタクシーが来る直前にキャンセル（歩いて帰った）と言われキャンセルする間もなく到着した際にタクシーの運転手さんから嫌な態度をとられた事がある。
170	大分県	複数のタクシー会社をその都度手配するので 時間がかかり 他の作業に支障が出た。
171	大分県	どこも捕まらない状態で閉店時間を過ぎててもお客様が帰宅できない。閉店時間を過ぎて捕まったため、スタッフ（社員）を在留させて人件費が上がり、勤務時間も増えて全くいいことがない日があった。
172	大分県	タクシーがない。 ないからどんどんお客様が減る。 市が補助金を出しているときだけお客様が多いが一時的なこと。
173	宮崎県	週末のタクシー依頼はほぼ捕まらない状況です。よってお客様自身が知人に迎えに来てもらうといった事があります。
174	宮崎県	22時過ぎになるとこの町内に1社しかタクシー会社が営業していないため、手配に時間を要してしまう。帰宅が困難になる。
175	宮崎県	電話に出られないタクシー会社が多く、何件もかけて断られることが度々あります。
176	鹿児島県	従業員の退勤時間が遅くなる。
177	鹿児島県	タクシー手配を頼まれる前に、地方のため、タクシーの台数が少ない事をお伝えしてから電話をし、タクシー会社へ電話したあと、待ち時間(30分待ちます等)をお伝えし、手配するかお客様に決めてもらっている。その間店内の売店でお過ごしいただいているので特に苦情はない。困っているのは外国のお客様はクレジットカード払いをしたいが、地元のタクシー会社が導入していないこと。
178	鹿児島県	特に無い、その様な時はお客様自身がアプリ等で手配されるか、もしくは駅が近いので駅に向かうながしのタクシーを拾われる。
179	沖縄県	電話では手配できないことがあるので、個人やスタッフのスマホからアプリを使って手配している。
180	沖縄県	徒歩で帰る距離ではないので、時間をおいて送ったりすることもあった。