

【お客様の声と改善状況】（抜粋）

ここでは、アプリ配車をご利用のお客様からの声（文面や文言を要約している場合があります）と、ご意見ご要望に対して、弊社が改善に向けて取り組んでいる状況をお伝えいたします。

<2018年2月19日ご利用のお客様から> 細かい気遣いがとても良かった。

<2018年2月14日ご利用のお客様から>

初めてアプリを利用したけどなにも複雑な操作もなく、乗車から降車までスムーズにできました！運転手さんも優しい人でよかったです！

<2018年2月13日ご利用のお客様から> 親切に対応頂きまして有り難うございました。

<2018年2月12日ご利用の外国からのお客様から> **Fast and kind!**

<2018年2月7日ご利用のお客様から>

「アプリを使い、場所についても詳細に「建物名」「付け場所」も正確に指定したのに、時間が過ぎても寒い中で待たされた。」

→ **弊社の改善内容**・・・このお客様は、アプリ配車でタクシー配車場所を指定され、その近くの違う場所で待機されていて、そのことをアプリの詳細設定で入力されました。その内容は直行しているタクシーの端末画面にメッセージで表示されますが、この乗務員は、そのメッセージを読まずカーナビ上の地図画面のフラッグ（指示された配車場所）の所で待機していました。

また、そこで待っているのが自分が間違っているという認識もありませんでした。

今後は、このようにカーナビ上の地図画面のフラッグ（指示された配車場所）と、実際にお客様が待たれている場所が異なることもあり、それらのことはタクシー内の端末にメッセージで表示されるので、十分に注意することを、全乗務員に点呼で伝達し、再発防止に努めます。

お客様には、ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

<2018年2月6日ご利用のお客様から> また利用したいです。ありがとうございました。

<2018年1月25日ご利用のお客様から>

建物の有料駐車場にタクシーが入ってしまったため、出るのに時間がかかりました。また駐車場代200円も掛かりました。情報共有された方がいいと思います。

→ **弊社の改善内容**・・・この乗務員は、カーナビ上の地図画面のフラッグ（指示された配車場所）の所に伺ったのですが、それが有料駐車場の中でした。

今後は、このような場合は、念のため有料駐車場の外で待つよう、全乗務員に点呼で伝達し、再発防止に努めます。

お客様には、ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

<2018年1月23日ご利用のお客様から>

気さくで話しやすい方でした。足を怪我しているのですが、乗り降りするのにとっても親切に手伝って頂きました。また利用します！

<2018年1月22日ご利用のお客様から> 楽しく通学させていただきました。

<2018年1月21日ご利用のお客様から>

よくわからないと言われて困りました。サインさせられました。しっかりと使い方を把握させてください。

→ **弊社の改善内容**・・・ドライバーがネット決済の流れをきちんと把握していなかったため、お客様に時間と手間を取らせてしまいました。担当したドライバーには一連の流れを説明し次回からスムーズに対応できるよう指導しました。

お客様には、ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

<2018年1月17日ご利用のお客様から>

予約したのにもかかわらず、「空車が無いので遅れていいですか？」と、ありえない電話があり、断りました。予約の意味がありません。

→ **弊社の改善内容**・・・アプリからの予約注文は自動で15分前に行われますが、配車場所から3km以上離れたエリアからの注文であったため間に合わず、事態を伝えるアラームが鳴って配車係が気付きました。すぐにお客様に電話をして遅れることをお伝えいたしましたが、ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

現在、弊社の配車システムでは、アプリから注文が入ったことは、その都度配車状況を確認しない限り確認ができず、七飯町、北斗市など遠方の即時注文はタクシーがいなければ「配車不能」になり予約注文の場合は1時間前まで「予約可能」となっています。しかし実際は遠方のため、ご予約時刻に間に合わない事態が発生する場合も出てきました。

⇒以上のことを受け、システムのエリア設定を2018年2月に見直し、やはり遠方のエリアは15分程度で配車ができず、お客様にご迷惑を掛ける事になりかねないので、スマホ配車のエリアからは外しました。具体的には函館市内から見て、七飯町は大中山より外側、北斗市は七重浜より外側のエリアです。それら「対象エリア外」の場所から、お客様がスマホ配車をご入力されると、「タクシー会社の選択画面」で弊社「函館タクシー」は表示されません。そのような場合は恐れ入りますが、お電話（0138-51-0168）にてご注文いただきますようよろしくお願いいたします。

<2018年1月16日ご利用のお客様から> 車両と地図に誤差はなかったです

<2018年1月12日ご利用のお客様から>

感じの良い運転手さんでした。是非、また乗車したいと思いました。

<2018年1月12日ご利用のお客様から> 乗車できなかった。

→ **弊社の改善内容**・・・お客様から18:10の予約注文をいただいていたのですが、大雪のため渋滞・空車の不足などの理由により、到着が18:30になりました。お客様にお詫びのご連絡してキャ

ンセルしていただきました。ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

<2018年1月11日ご利用のお客様から>

運転手さんがたくさんお話ししてくれたので楽しく利用することができました。

<2018年1月9日ご利用のお客様から> 「まもなく到着」表記なのに結構、時間がかかった。

<2017年7月28日ご利用のお客様から> 呼んでから到着まで、実際には1分強でかなり早かったが、アプリ上では「到着まで7分」と表示されており、タクシー位置と到着までの時間表示が合っていない。改善して欲しい。

<2017年10月10日ご利用のお客様から>

乗車した後もスマホ上はまだ到着していないことになっていたのが気になりました。ネット支払いにしていたのでスムーズに降りれました。また利用します。

→ **弊社の改善内容**・・・アプリ上の到着時間はGPSから計算した目安であり、実際の道路状況で時間のズレが発生することがありますのでご了承ください。また、システム上の理由から、現地で実車となってもスマホ上は「到着まで分」の表示が消えないで数分間、残っている場合がありますその後、自然に消えます。

<2018年1月2日ご利用のお客様から> 丁寧な運転手さんでした。

<2017年12月29日ご利用のお客様から>

親切な運転手さんで、とてもよかったです。また利用させていただきます。ありがとうございました。

<2017年12月28日ご利用のお客様から> オススメのお寿司屋さんまで教えて頂きました。

<2017年12月26日ご利用のお客様から> 函タクいつも素晴らしいです。

<2017年12月25日ご利用のお客様から>

初めて利用しましたが、スムーズな配車で安心しました。到着したらお知らせする機能があると、もっと嬉しいです。

<2017年12月24日ご利用のお客様から> 会話も楽しかったです。

<2017年12月23日ご利用のお客様から>

車内の決済端末の不調でカード決済ができなかった。カード会社やタクシー会社への連絡で何十分もタクシーの中で無駄な時間を使った。

→ **弊社の改善内容**・・・この車両に設置していたクレジットカード決済機が不調のため、お客様には、ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。今後は、このようなことの無い様、乗務員には日頃から決済機の具合を確認するように指導し、再発防止に努めます。

<2017年12月21日ご利用のお客様から>

道が混んでいた為、こちらの道通りますねと声をかけて頂き、安心して乗車できました。

<2017年12月16日ご利用のお客様から>

正確な位置をお伝えできず申し訳ありませんでした。とても良い乗り心地でした。またよろしくお願ひします。

<2017年12月12日ご利用のお客様から> 丁寧な運転で好感持ちました。またお願ひします。

<2017年12月10日ご利用のお客様から>

道中色々な話をしてくれて退屈しなかったです。この地域の話とかも聞けてよかったです

<2017年12月10日ご利用のお客様から> 車内がいい香りがして落ちていた。

→ **弊社から**・・・函館タクシーでは毎年秋に、地元産マルメロをタクシー全車に搭載して、その香りをお客様に楽しんでいただく企画を行なっております。

<2017年11月29日ご利用のお客様から>

お願ひしてから2分ほどで到着してびっくりしました！また使わせていただきます。

<2017年11月20日ご利用のお客様から>

とても気遣っていただき安心して乗れました。ありがとうございました。

<2017年11月14日ご利用のお客様から> 笑顔で気持ちの良い接客でした！

<2017年11月14日ご利用のお客様から>

フレンドリーな運転手さんで、移動中も楽しかったです。

<2017年11月11・13日ご利用のお客様から>

①ネット決済可となっていました、ネット決済対応していませんでした。

②今回もネット決済はできませんでした。でもスムーズにクレジットカード決済していただきました。

→ **弊社から**・・・このお客様の「ネット決済登録状況」をお調べしたところ、未登録でした。ネット決済のご登録は、アプリ画面からも可能ですので、タクシーを呼ぶ前にお申し込みをお願いいたします。