	2018年1月　タクシー乗務　覆面調査結果「CS分析」に基づく“重点改善項目”ランキング	「非常に満足」の選択数	満足率	総合評価との相関係数	総合評価との決定係数	満足度の順位（昇順）	決定係数の順位（降り順）	順位の和	**改善度順位（昇り順）**
1	電話口に出るのが早い	14	0.333	0.156	0.024	13	22	35	21
2	電話に出てすぐ「ありがとうございます。中国タクシーでございます」という挨拶があったか。あった場合はその声掛けの好感度	11	0.262	0.367	0.134	7	17	24	13
3	電話口の対応の感じがよい	10	0.238	0.472	0.223	5	13	18	7
4	住所や予約時刻、その他の要望事項をきちんと復唱確認しているか	11	0.262	0.549	0.302	7	9	16	3
5	予想される待ち時間の伝え方が正確	8	0.222	0.047	0.002	3	25	28	17
6	電話を切る前に「ありがとうございます。失礼します」のあいさつがあったか	12	0.286	0.241	0.058	9	21	30	18
7	予想された待ち時間と実際の待ち時間に狂いがない	22	0.524	0.052	0.003	25	24	49	25
8	乗車時の乗務員のあいさつやドアの開け方など	17	0.347	0.630	0.397	14	6	20	9
9	到着後すぐ「おはようございます。」「どうぞ」などの挨拶があったか。あった場合はその声掛けの好感度	18	0.353	0.662	0.438	15	4	19	8
10	目的地を伝えた際の受け答えや復唱確認の印象	11	0.216	0.645	0.416	2	5	7	1
11	目的地や道順までの道のりの理解度	22	0.431	0.283	0.080	21	20	41	23
12	目的地までの時間	22	0.431	0.549	0.302	21	10	31	19
13	目的地までの道の選び方が上手（道をよく知っている）	22	0.431	0.084	0.007	21	23	44	24
14	車内での乗務員からの声掛けの度合が適切	15	0.294	0.712	0.507	10	3	13	2
15	走行速度の適切さ	23	0.451	0.540	0.291	24	11	35	21
16	交通ルールを守った運転	20	0.392	0.579	0.336	19	8	27	15
17	乗務員の身だしなみがきちんとしている	15	0.294	0.460	0.212	10	14	24	13
18	乗務中に話しかけた際の受け答え	18	0.353	0.722	0.521	15	2	17	6
19	乗務員の運転技術が高い（運転が上手）	13	0.255	0.435	0.189	6	16	22	10
20	車両内の清潔感、空調（いやな臭いがない、温度が適切など）	12	0.235	0.352	0.124	4	18	22	10
21	車両の乗り心地がよい	10	0.196	0.441	0.194	1	15	16	3
22	目的地に到着した際のあいさつやドアの開け方など	15	0.294	0.486	0.236	10	12	22	10
23	おつりや領収書の渡し方（てきぱき、ていねい　など）	18	0.353	0.318	0.101	15	19	34	20
24	降車時に「ご乗車ありがとうございました」「お忘れ物はありませんか」などのあいさつがあったか。あった場合はその声掛けの好感度	21	0.412	0.580	0.336	20	7	27	15
25	乗務員に対する全体的な印象	18	0.353	0.793	0.629	15	1	16	3
26	電話予約から降車までの全体的な満足度								