

# Kyselytutkimus Uudellamaalla: taksiasiakkaiden vastuullisuus- odotukset

 LÄHITAKSI





# Sisältö

- Tutkimuksen taustaa ja tarkoitus
- Tutkimuksen menetelmä
- Keskeisiä tuloksia
- Vastuullisuuden osa-alueiden merkityksellisyys taksitoimialalla
- Liitteet: vastaajien taustatiedot

# Taustaa ja tutkimuksen tavoite

- Lähitaksin tietojen mukaan vastuullisuutta ei ole tutkittu taksien viitekehyksessä Uudellamaalla aiemmin
- Tutkimuksen tavoite oli selvittää, kuinka vastuullisuus ymmärretään ja liitetään asiakkaiden käsityksissä taksipalveluihin Uudellamaalla, sekä miten vastuullisuus, eri osa-alueineen, vaikuttaa asiakkaan harkintaan ja päätöksentekoon taksia valittaessa

# Tutkimuksen menetelmä



- Kvantitatiivinen tutkimus online-paneelissa
- n=501
- Tiedonkeruu toteutettiin 29.1. - 5.2.2024

Kohderyhmän määrittelyt:

- 18-55 vuotiaat, Uudellamaalla asuvat
- On käyttänyt taksipalveluita viimeisen 6 kk aikana
- Tuntee vähintään jonkin yleisimmistä taksibrändeistä

Esiintyvyys: 62 % 18-55 vuotiaista, Uudellamaalla asuvista kuului kohderyhmärajaukseen.

 **LÄHITAKSI**





# Keskeisiä tuloksia

## Edullista hintaa haetaan, mutta luottamus palveluun ratkaisee

Vastaukset osoittavat, että **läpinäkyvä, selkeä ja edullinen hinnoittelu** on tärkeää useimmille taksipalvelua valittaessa, mutta ratkaiseva päätös taksipalvelusta tehdään useimmiten kuitenkin perustuen **palvelun tarjoajan luotettavuuteen** ylipäänsä. Myös **turvallisuutta, käytön/tilaamisen helppoutta** sekä **kuljettajien ammattitaitoa** painotetaan avoimissa vastauksissa keskeisinä valintatekijöinä.

## Lähitaksin asiakkaissa korostuu etenkin kotimaisuuden ja palvelun arvostus

Vastuullisuuden tärkeimmät osa-alueet näyttävät hyvin samankaltaisilta taustaryhmästä riippumatta; lähinnä kotimaisuuden vähäinen arvostus korostuu nuorissa. **Lähitaksin asiakkailla korostuu etenkin kotimaisuus, asiakaspalvelun tärkeys ja erityisryhmien huomiointi.**

 **LÄHITAKSI**

## Vastuullisuusodotukset linkitetään taksitoimialalla erityisesti rehelliseen ja lainmukaiseen toimintaan

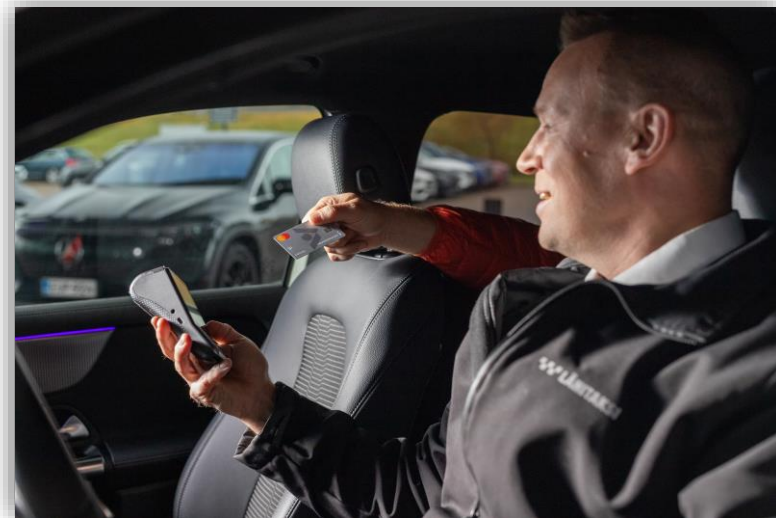
Tärkeimpinä vastuullisuuden osa-alueina pidetään **turvallisuutta, lakien noudattamista sekä läpinäkyvää hinnoittelua**. Lisäksi mainitaan etenkin **työntekijöiden oikeudet ja hyvinvointi** sekä **ympäristöteemat** (vähäpäästöisyys, sähköautot & ekologinen ajotapa). Kuljettajien työolojen merkitys päätöksenteossa näyttää ympäristövastuuta tärkeämpänä.

## Maksuhalukkuus vastuullisuudesta on melko vaisua – vain 27 % olisi valmis maksamaan enemmän

Vaikka asiakkaiden tietoisuus ja odotukset vastuullisemman liiketoiminnan puolesta kasvavat, ja **76 %:lle vastuullisuus on vähintään kohtalaisen tärkeää**, maksuhalukkuus on vielä vähäistä. **49 %:lle vastuullisuusasiat ovat kohtalaisen tärkeitä**, mutta maksuhalukkuutta ei juuri ole. Vastuullisuutta suuressa arvossa pitävät, **maksuhalukkaat asiakkaat (27%) painottavat erityisesti kotimaisuutta ja kuljettajien työoloja**. Vastuullisuustoimia ja niitä koskevaa viestintää voisi olla enemmän: mielikuvissa on epäselvyyttä teemaan liittyen.

## Vastuullisuusteemoista keskiöön nousee turvallisuus

Turvallisuus teemana käsitetään melko laajasti. **Taksilupien kunnossapidon ja ylipäänsä toiminnan laillisuuden** lisäksi toivotaan etenkin **turvallista ajotapaa, kuljettajien koulutusta** sekä **kaluston huoltoa** – mutta myös yrityksen **vastuuta kuljettajien hyvinvoinnista** ja siten kyvystä tehdä työtään turvallisesti. Myös **laadunvalvonta** sekä **toimivat asiakaspalautekanavat ja nopea reagointi palveluvirheisiin** nähdään turvallisuuden ja luotettavuuden kokemuksen edistäjinä.



# VASTUULLISUUDEN OSA-ALUEIDEN MERKITYKSELLISYYS

 **LÄHITAKSI**



*”Luotettavuus, kuljettajan ammattitaito, ajotaito, asiakaspalvelutaito. Oletusarvo, että toiminta on vastuullista ja laillista.”*

# Taksin valintaan vaikuttavat etenkin arviot *luotettavuudesta*. Spontaanisti vastuullisuusteemoista nousevat lähinnä *selkeä hinta* sekä *turvallisuus*.

## Tärkeimmät valintakriteerit

- **Luotettavuus:** hinta etukäteen tiedossa, täsmällisyys, omat kokemukset ja tuttuus, kotimaisuus
- **Hinta:** edullinen, selkeä hinnoittelu, mahdollisuus maksaa etukäteen
- **Turvallisuus:** turvallinen ajotapa
- **Kuljettajat:** kuskin ammatti- ja kielitaito, reittiosaaminen, asiakaslähtöinen palvelu
- **Helppous:** helppoa tilata ja maksaa, toimiva sovellus, nopea saatavuus

“Turvallisuus ja, että kuski löytää perille ja hakee minut ulko-ovelta. Kuskia ei tarvitse etsiä sovelluksen avulla milloin mistäkin.”

“Luotettavuus on tärkein, tilattu taksi saapuu eikä 'jää matkalle'. Seuraavaksi on hinta.”

“Ammattitaitoiset kuskit selkeä taksa ja mittari.”

“Hinnan paikkaansa pitävyyys ja turvallinen olo taksissa.”

“Ei liian kallis hinta. Nopeasti saatavilla. Pystyy käyttää appiä kun tilaa ja maksaa sitä kautta.”

“Ammattikuljettaja, joka osaa lukea kaupungin karttaa ja puhuu [suomea] äidinkielenään tai osaa käyttää kääntäjäsovellusta.”

“Kuljettaja osaa mennä määränpäähän. Ajaa turvallisesti. Puhuu suomea.”

“Ammattimainen ja koulutettu kuski.”

“Turvallinen kuski. Ei kaahaile ja ajaa rauhassa.”

“Turvallisuus, helppous, halpa hinta.”

“Luotettava yritys. Mittari toimii ja hinnasto on tiedossa.”





*”Yritysten pitää kohdella maailmaa ja työntekijöitään hyvin.”*

# Vastuullisuuden teemoista tärkeimmäksi nousee turvallisuus – mutta myös työntekijöiden oikeudet ja hyvinvointi korostuu

## Tärkeimmät vastuullisuuden teemat

- **Turvallisuus:** kuskin luvat kunnossa ja näkyvillä, koulutetut kuskit, turvallinen ajotapa, kaluston huolto
- **Työntekijöiden oikeudet:** palkkaus, työehdot, hyvinvointi/levosta huolehtiminen
- **Luotettavuus/laillisuus:** hinnoittelun läpinäkyvyys, reittituntemus, verojen maksaminen, lakien noudattaminen
- **Ympäristö ja ekologisuus:** vähäpäästöiset autot / sähköautot, ekologinen ajotapa



“Turvallinen ajotyyli, sekä taksilupien esilläpito.”

“Eettisyys. Toiminta on lakien mukaista, kuljettajat luotettavia ja koulutettuja, ja asiakkaana tiedät, että tuet oikeanlaista toimintaa.”

“Sähkökäyttöiset autot, vihreät valinnat polttoaineissa.”

“Reilut hinnat ja hyvät olot kuskeilla

“Vähäpäästöinen kalusto, rehellisyys, luotettava palvelu”

“Verojen ja työmaksujen tilitys Suomeen. Työntekijöiden reilu kohtelu. Turvalliset työolot.”

“Ehdottomasti autojen ekologisuutta ja kusmien ajotyyliä.”

“Lainmukainen toiminta, läpinäkyvä ja luotettava hinnoittelu, käyttäytymistavat.”

“Täsmällisyys, turvallisuus ja kustannus”

“Pidetään kiinni aikataulusta ja lupauksista. Myös ilmastoon vaikuttaminen esim. sähköautolla vaikuttaa.”

“Turvallisuus, ympäristöystävällisyys, työntekijöiden ja asiakkaiden asiallinen kohtelu.”

“Yhteiskuntavastuuta, eli että verot maksetaan.”

“Yritysten pitää kohdella maailmaa ja työntekijöitään hyvin.”

# Vastuullisten toimenpiteiden osalta asiakkaat toivovat erityisesti turvallisuutta parantavia toimia, kuten kuljettajien koulutusta

## Vastuullisuus – konkretia ja toimenpiteet

- **Turvallisuus:** liikenneturvallisuus, ennakointi, työntekijöiden taustojen tarkastaminen, kaluston säännöllinen huolto, laadunvalvonta
- **Ekologisuus:** ei tyhjäkäyntiä, reittisuunnittelu, uudistuvat polttoaineet / energia, sähköautojen käyttö
- **Luotettavuus:** hinnoittelun läpinäkyvyys,
- **Kuljettajat:** lisäkoulutus, reilu palkkaus, kuskien alue-/reittituntemus, kielitaito, vastuu ammattitaidosta ja hyvinvoinnista/levosta
- **Asiakaspalvelu:** palveluiden kehittäminen palautteen mukaisesti (esim. Kela-kydyt)

*“Mielestäni olisi tärkeää, että taksiala olisi vastuullinen nimenomaan kuljettajia ja matkustajia kohtaan.”*

*“Palvelun parantaminen ja kuskien ammattitaidon parantaminen.”*

*“Jos löytyy appiä niin on hyvä kun voi valita jos on sähköauto tai toisenlainen auto.”*

*“Kuljettajien koulutus ja kaluston kunnossapito.”*

*“Jos tarvitsee apua esim kauppakassien kantamisessa ei veloiteta ylimääräistä.”*

*“Selkeä hinnoittelu, asiakaspalveluhenkiset kuljettajat.”*

*“Kuskeille kunnan palkka ja ekologisesti kestävä autot.”*

*“Kuskien koulutus, toimintatapojen valvonta.”*

*“Vähän saastuttava kalusto, henkilöstön hyvinvointi ja riittävä palkka.”*



# Luotettavuuden, turvallisuuden ja laillisen toiminnan teemat nousevat selkeästi esille tärkeimpinä vastuullisuuden osa-alueina

## Tärkein vastuullisuuden osa-alue (n=501)



Q: Valitse vielä aiemmin näkemistäsi vastuullisuuden osa-alueista ne, jotka vaikuttavat eniten päätöksentekoosi, kun olet valitsemassa taksipalvelua? Valitse enintään 5 tärkeintä.



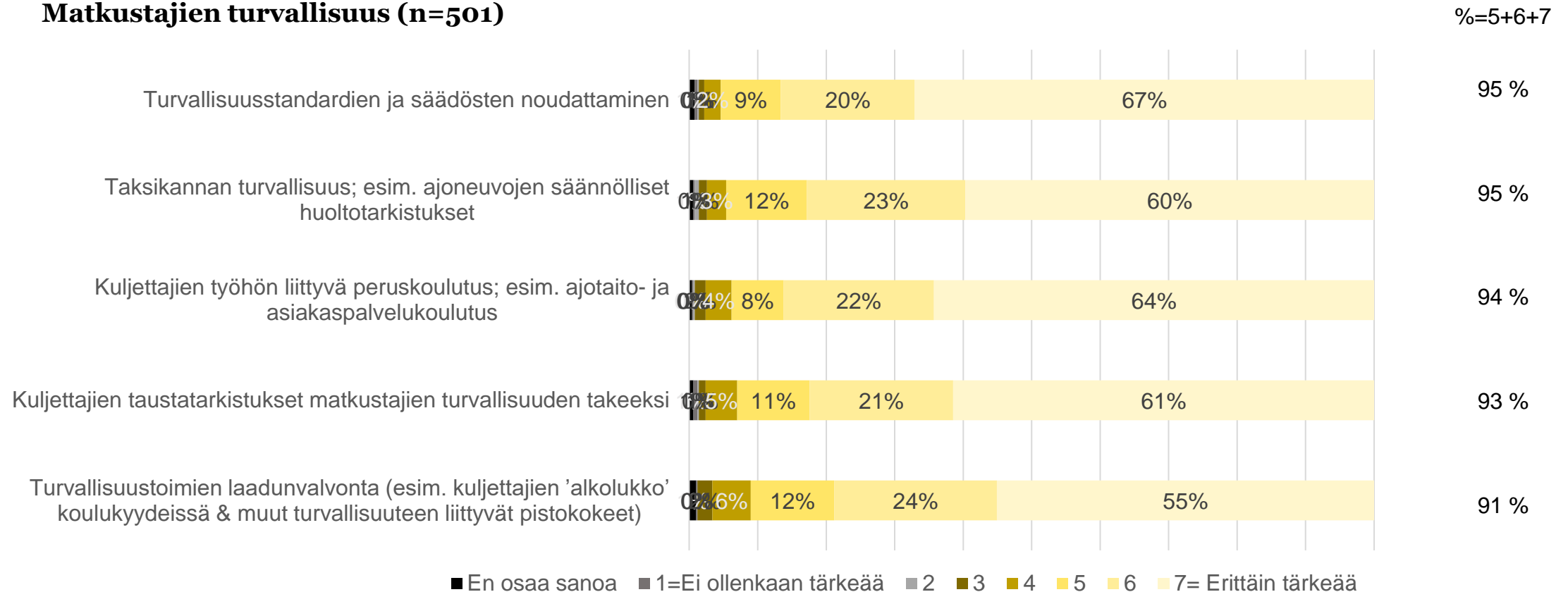
Viikoittain taksia käyttävillä asiakkailla vastuullisuusodotukset ovat laajempia. Nuoret ovat vähemmän kiinnostuneita yrityksen kotimaisuudesta ja lainkuuliaisuudesta. Ympäristövastuu jää taustalle ylipäänsä – jopa nuorilla korostuu vain lievästi.

Tärkein vastuullisuuden osa-alue	Kaikki vastaajat (n=501)	Ikä				Sukuoli		Asuinpaikka		Käyttöseus		
		18-24-vuotias (n=73)	25-34-vuotias (n=146)	35-44-vuotias (n=139)	45-55-vuotias (n=143)	Mies (n=239)	Nainen (n=259)	Helsinki, Espoo tai Vantaa (n=395)	Muu Uusimaa (n=106)	Viikoittain (n=82)	Kuukausittain (n=185)	Muutaman kk välein tai harvemmin (n=230)
Hinnoittelun selkeys, luotettavuus ja läpinäkyvyys	78%	63%	71%	81%	89%	72%	83%	76%	85%	51%	81%	84%
Matkustajien turvallisuus	72%	59%	73%	71%	78%	62%	81%	70%	76%	40%	71%	83%
Lakien ja säädösten noudattaminen sekä laadunvalvonta	53%	38%	53%	52%	62%	53%	53%	53%	53%	40%	55%	56%
Taksiyrityksen kotimaisuus	31%	12%	29%	37%	37%	33%	29%	28%	43%	27%	26%	36%
Sujuvasti toimivat asiakaspalautekanavat ja nopea reagointi palveluvirheisiin	31%	33%	34%	30%	28%	29%	33%	30%	33%	38%	31%	29%
Kuljettajien ja muun henkilökunnan oikeudenmukaiset työolot	30%	33%	31%	33%	24%	28%	30%	31%	26%	28%	34%	28%
Vastuullinen teknologian käyttö ja tietoturvallisuus	20%	16%	25%	22%	17%	23%	19%	21%	17%	29%	21%	17%
Ympäristövastuu	20%	23%	21%	17%	19%	19%	20%	20%	18%	20%	19%	20%
Palveluiden saavutettavuus, esteettömyys ja erityisryhmien tarpeiden huomiointi	20%	25%	21%	19%	17%	23%	16%	18%	26%	26%	19%	18%
Kriisinhallinta ja hätätilanteisiin varautuneisuus (esim. toimintatavat onnettomuustilanteissa)	16%	14%	23%	17%	8%	16%	15%	16%	13%	29%	12%	13%
Taksiyrityksen monimuotoisuus, syrjinnän vastustaminen ja osallistavuus työnantajana	13%	16%	19%	12%	8%	15%	12%	15%	8%	21%	10%	14%
Yhteisöllinen osallistuminen ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus hyväntekeväisyyden kautta	7%	10%	11%	4%	3%	11%	3%	8%	3%	20%	7%	2%
Mikään näistä edellä mainituista tekijöistä ei vaikuta taksiyrityksen valintaan.	1%	3%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	1%	2%	0%

Q: Valitse vielä aiemmin näkemistäsi vastuullisuuden osa-alueista ne, jotka vaikuttavat eniten päätöksentekoosi, kun olet valitsemassa taksipalvelua? Valitse enintään 5 tärkeintä.

# Turvallisuuteen linkittyä vahvasti säädösten noudattaminen ja ajoneuvojen turvallisuus, mutta myös kuljettajien kouluttamista pidetään tärkeänä.

## Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys: Matkustajien turvallisuus (n=501)



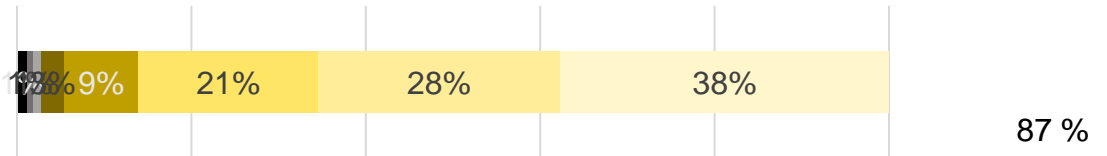
Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

Hätätilanteisiin varautuminen ja tietoturvallisuus ovat toki tärkeitä, mutta ne eivät nouse keskiöön. Tietoturvallisuus näkyy huolena lähinnä ulkomaisten toimijoiden suuntaan.

%=5+6+7

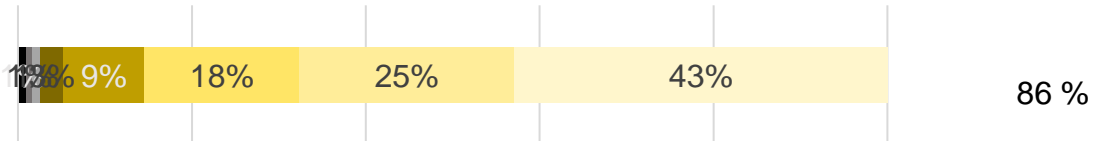
### Kriisinhallinta ja hätätilanteisiin varautuneisuus

Suunnitelmallisuus ja hätätilanteisiin varautuminen esim. kuljettajien ensiapukoulutukset ja/tai muut harjoitellut henkilöstön toimintatavat hätätilanteita varten, ensiapuvälineistöt ajoneuvoissa



### Vastuullinen teknologian käyttö ja tietoturvallisuus

Esim. Taksirytyksen asiakaspalveluun tarkoitettujen mobiilisovellusten ja muiden teknologisten alustojen tietosuoja ja turvallisuus (esim. varaus- ja...)



■ En osaa sanoa ■ 1=Ei ollenkaan tärkeää ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7= Erittäin tärkeää



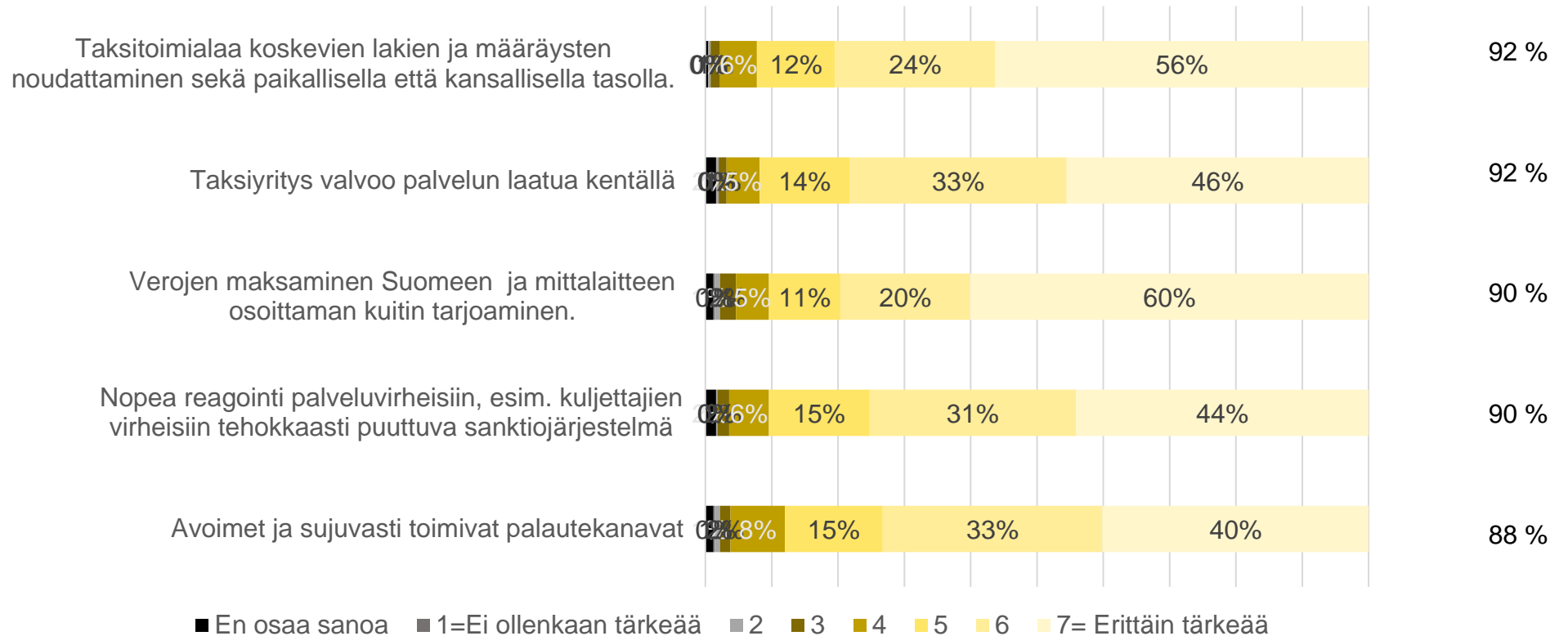
Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

# Kaiken kaikkiaan lakien ja säädösten noudattamista sekä laadunvalvontaa pidetään erittäin tärkeänä.

## Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys:

### Lakien ja säädösten noudattaminen sekä laadunvalvonta (n=501)

%=5+6+7

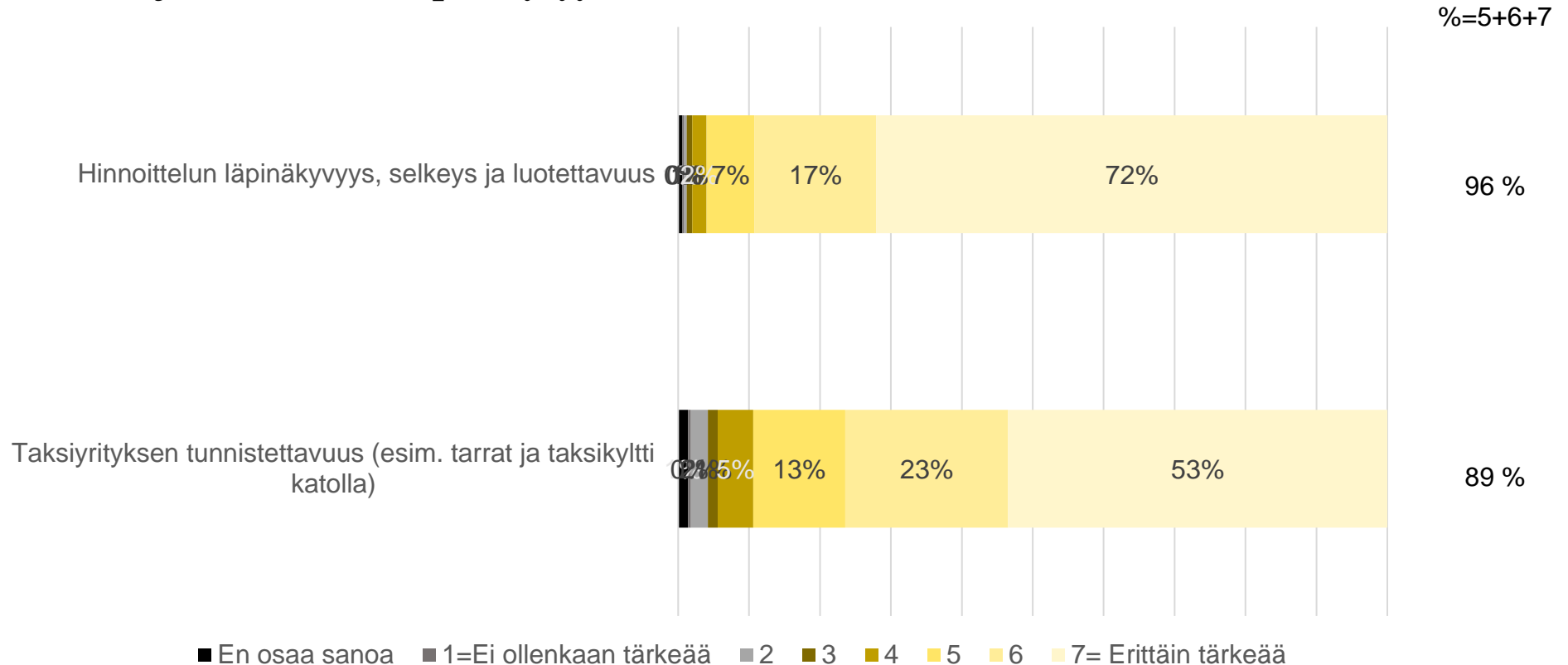


Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa



# Siten myös hinnoittelun läpinäkyvyys ja luotettavuus on erittäin keskeinen vastuullisuuden osa-alue.

**Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys:  
Yrityksen toiminnan ja hinnoittelun läpinäkyvyys (n=501)**



Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

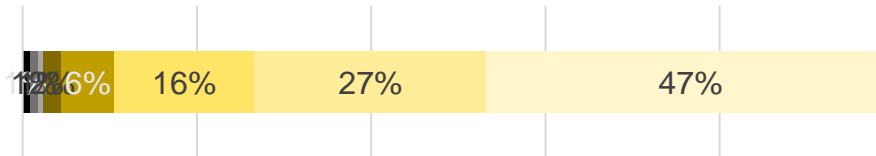
Lainmukaiseen liiketoimintaan sekä turvallisuuteen linkittyvät myös vahvasti työntekijöiden työolot ja oikeudet – teema mikä nousi tärkeydessään myös spontaanisti.

### Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys (n=501)

#### Kuljettajien ja muun henkilökunnan oikeudenmukaiset työolot

%=5+6+7

Esim. Oikeudenmukainen korvaus/palkka/työsopimusmuoto taksikuljettajille ja kohtuulliset työajat, työntekijöiden oikeuksien ja työturvallisuuden suojeleminen.



90 %



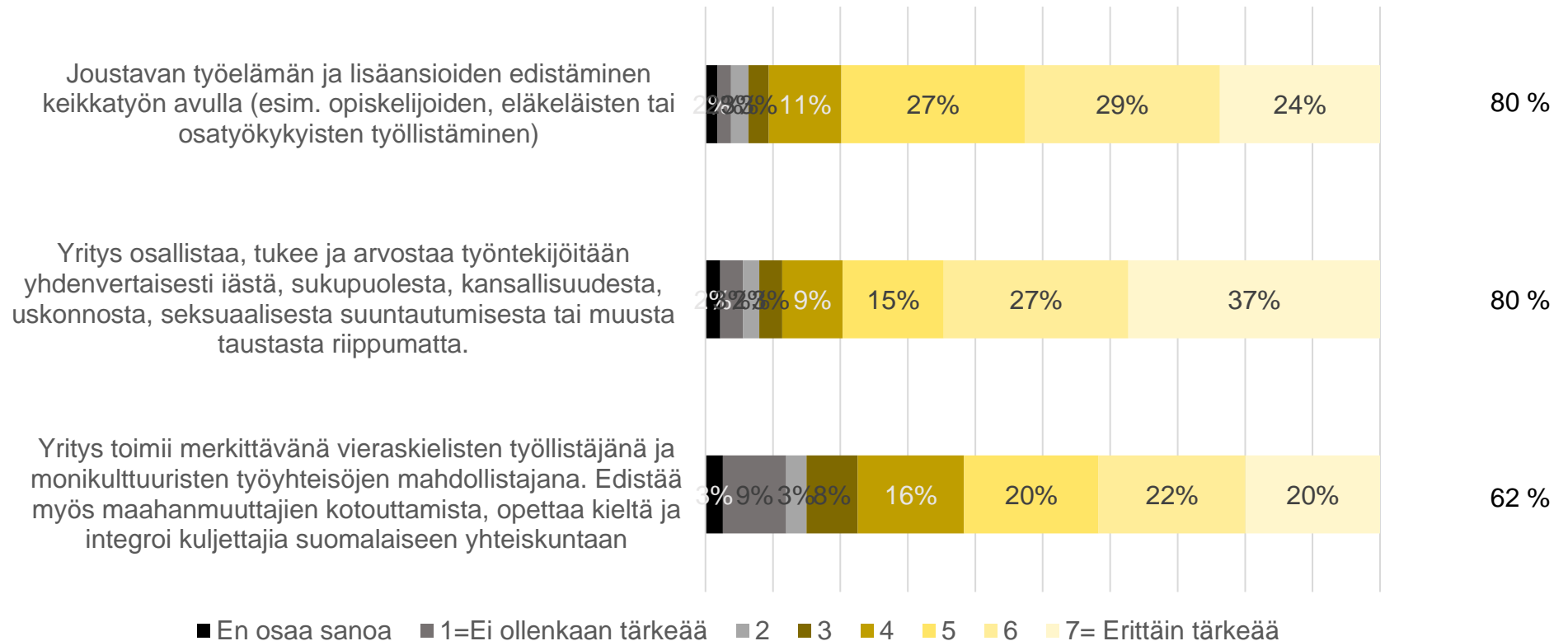
Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=En ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

# Myös työntekijöiden arvostaminen yhdenvertaisesti sekä joustavan työelämän edistäminen teemoina vetoavat.

## Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys:

### Taksiyrityksen monimuotoisuus, syrjinnän vastustaminen ja osallistavuus työnantajana (n=501)

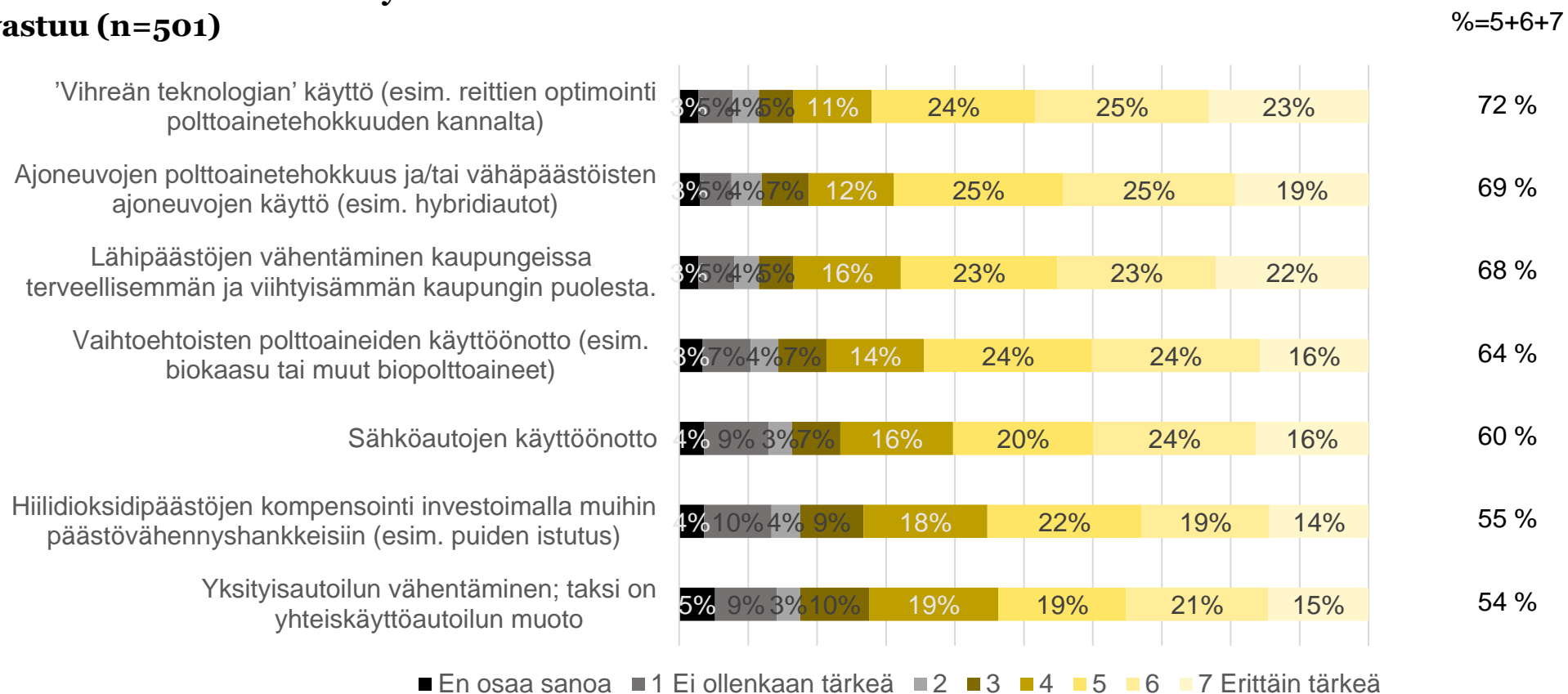
%=5+6+7



Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

# Ympäristövastuun vaikutus päätöksiin jää vähäiseksi, mutta sillä on silti merkitystä. Etenkin vihreän teknologian käyttö ja ajoneuvojen vähäpäästöisyys korostuvat.

## Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys: ympäristövastuu (n=501)



Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

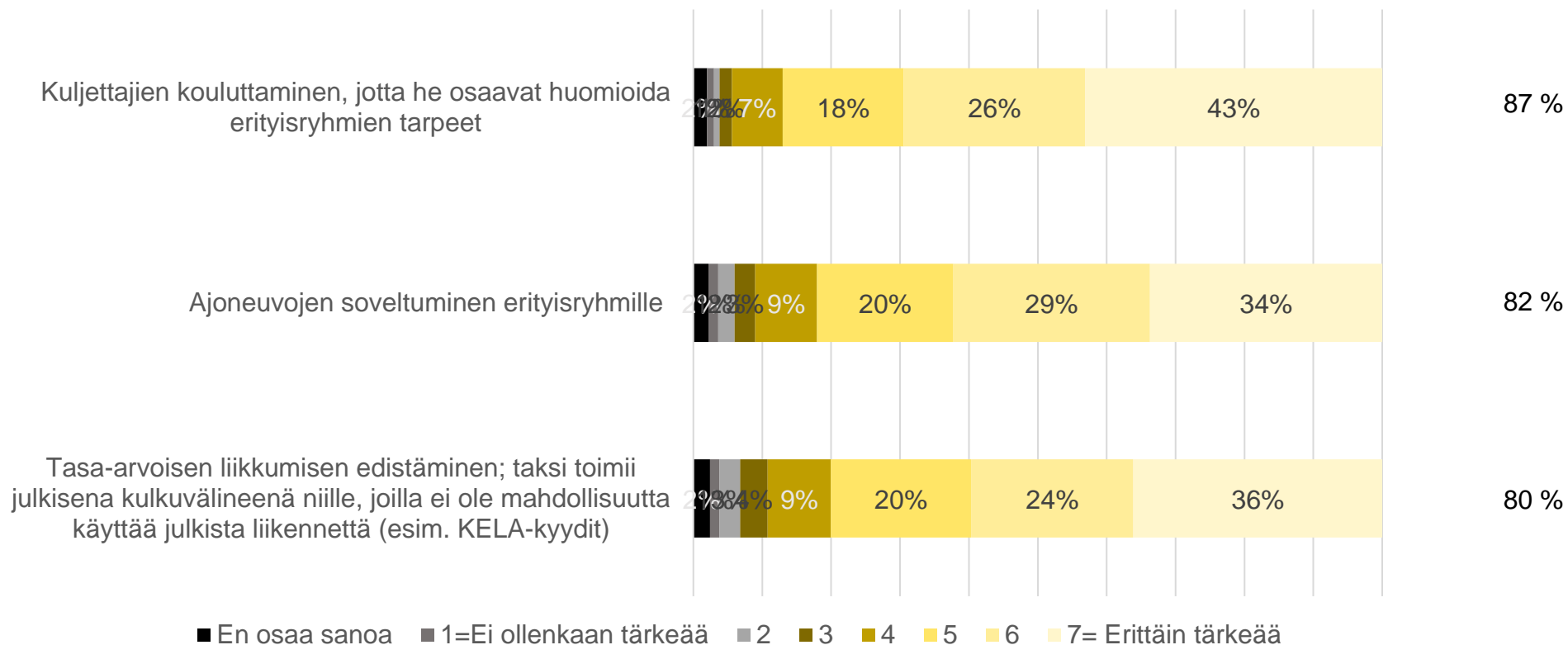


# Saavutettavuuden osalta asiakkaat haluavat taksipalvelulta kuljettajia, jotka on koulutettu erilaisuuden kohtaamiseen ja huomioimiseen.

## Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys:

### Palveluiden saavutettavuus, esteettömyys ja erityisryhmien tarpeiden huomiointi (n=501)

%=5+6+7



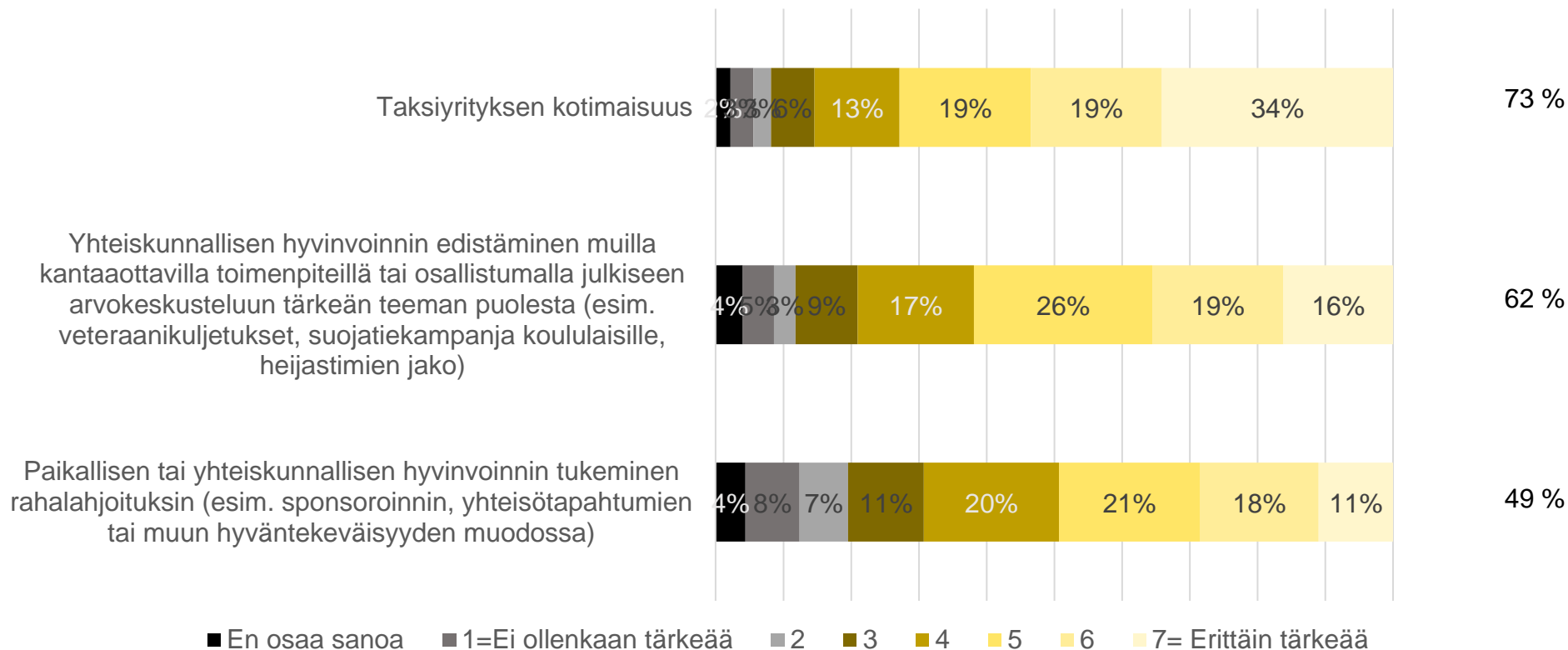
Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

Taksipalveluiden kotimaisuus nähdään osana yhteiskunnallista vastuullisuutta, mutta linkittyy vahvasti myös turvallisuushakuisuuteen. Hyväntekeväisyys ja muut kanta-aottavat tempaukset lähinnä positiivisena lisänä muun tekemisen oheen.

**Vastuullisuuden osa-alueiden tärkeys:**

**Yhteisöllinen osallistuminen ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus (n=501)**

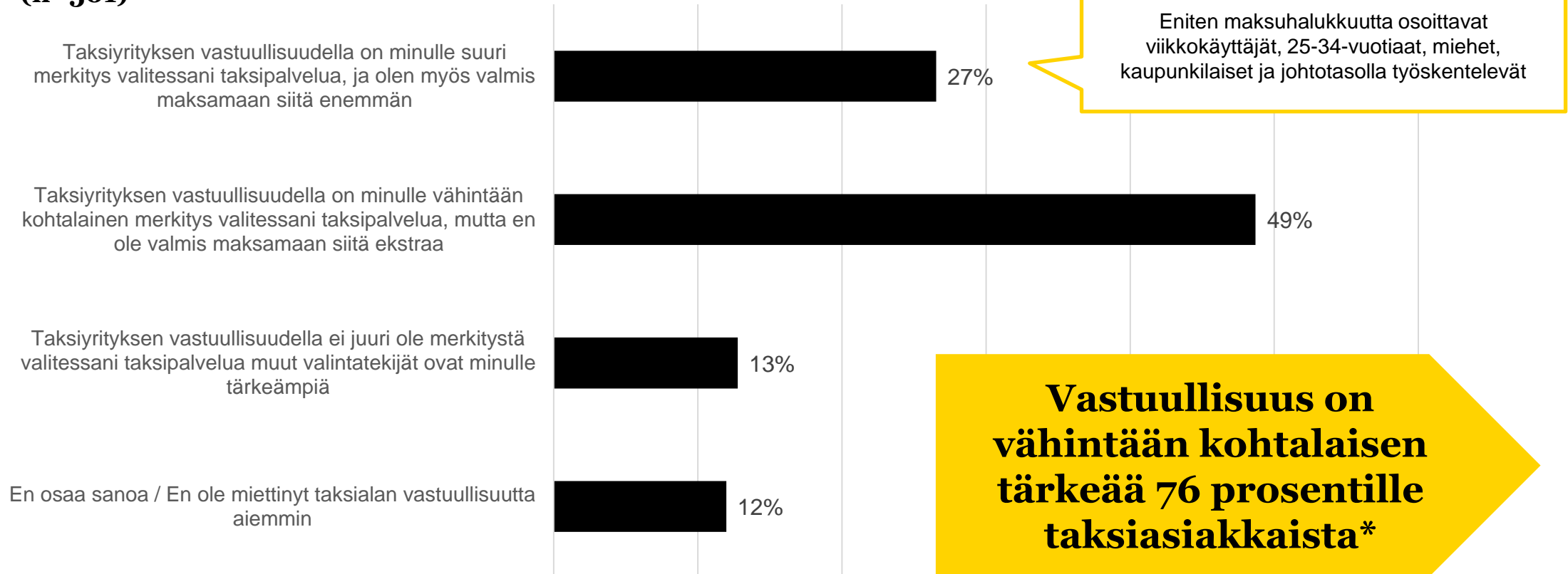
%=5+6+7



Q: Seuraavaksi näytämme sinulle tyypillisiä taksipalveluihin liitettäviä vastuullisuuden osa-alueita ja niitä edistäviä käytännön toimenpiteitä. Kuinka tärkeinä pidät oheisia vastuullisuuden osa-alueita juuri taksitoimialalla? Arvioi asteikolla 1-7, jossa 1=Ei ollenkaan tärkeää ja 7=Erittäin tärkeää, sekä En osaa sanoa

# Vaikka vastuullisuus kiinnostaa, enemmistö ei ole valmis maksamaan ekstra vastuullisuudesta taksipalvelua valitessaan.

## Vastuullisuuden merkitys valintapäätöksissä (n=501)



\* Huom. kohderyhmä: Uudellamaalla asuvat, 18-55 vuotiaat, jotka ovat käyttäneet taksia viimeisen 6 kuukauden aikana

Q: Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten näkemystäsi yritysvastuullisuuden merkityksestä sinulle taksipalvelun valintapäätöksessä?

# Vastuullisuutta suuressa arvossa pitävät kiinnittävät muita enemmän huomiota etenkin taksiyrityksen kotimaisuuteen ja kuljettajien työoloihin.

## Vastuullisuuden merkitys valintapäätöksissä / Eniten valintapäätökseen vaikuttavat vastuullisuuden osa-alueet

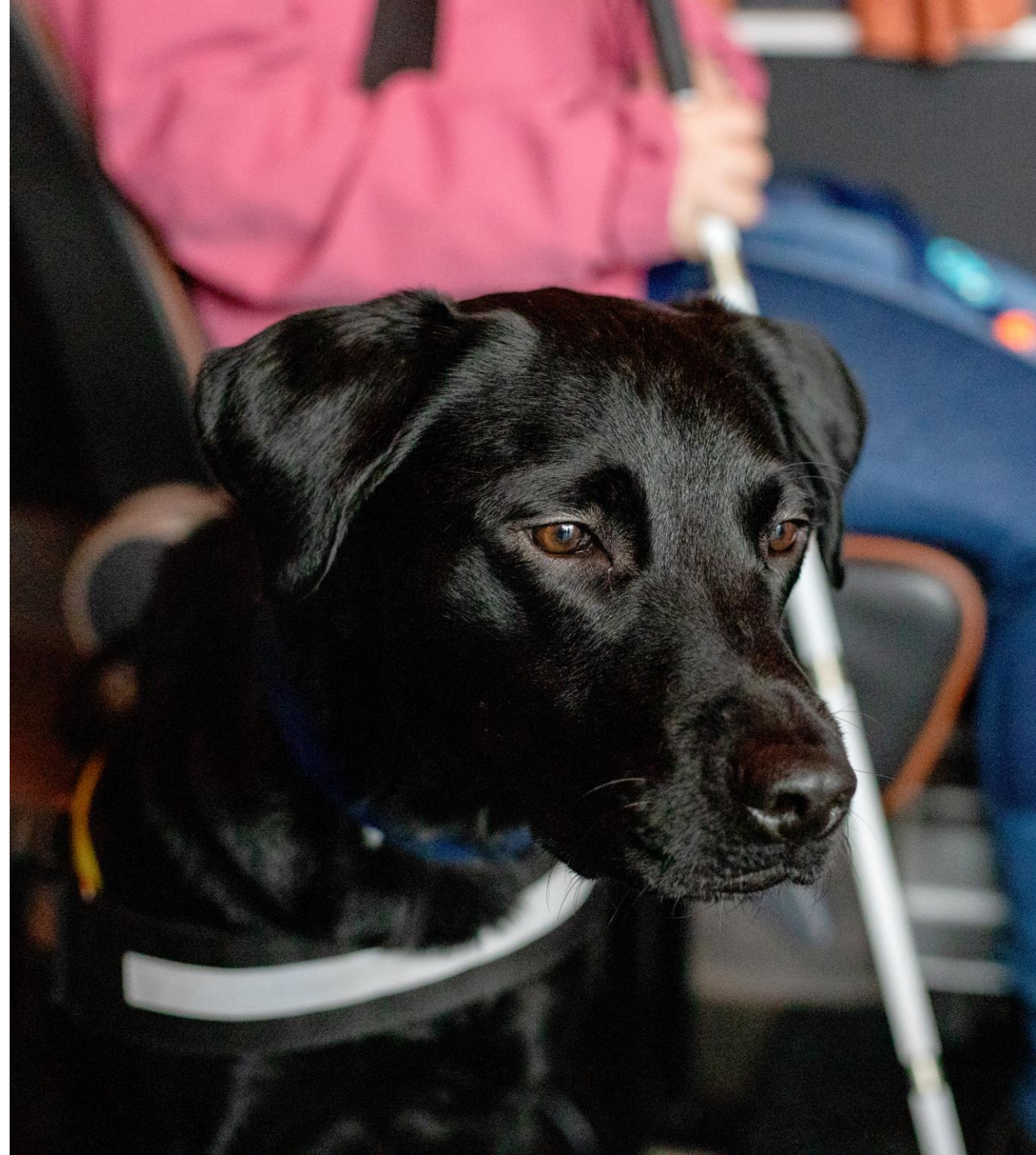
	Kaikki vastaajat (n=501)	Taksiyrityksen vastuullisuudella on minulle suuri merkitys valitessani taksipalvelua, ja olen myös valmis maksamaan siitä enemmän (n=133)	Taksiyrityksen vastuullisuudella on minulle vähintään kohtalainen merkitys valitessani taksipalvelua, mutta en ole valmis maksamaan siitä ekstraa (n=244)	Taksiyrityksen vastuullisuudella ei juuri ole merkitystä valitessani taksipalvelua muut valintatekijät ovat minulle tärkeämpiä (n=64)	En osaa sanoa / En ole miettinyt taksialan vastuullisuutta aiemmin (n=60)
Hinnoittelun selkeys, luotettavuus ja läpinäkyvyys	78%	76%	78%	72%	85%
Matkustajien turvallisuus	72%	72%	75%	53%	77%
Lakien ja säädösten noudattaminen sekä laadunvalvonta	53%	56%	54%	50%	45%
★ Taksiyrityksen kotimaisuus	31%	38%	30%	28%	23%
Sujuvasti toimivat asiakaspalautekanavat ja nopea reagointi palveluvirheisiin	31%	29%	30%	33%	35%
★ Kuljettajien ja muun henkilökunnan oikeudenmukaiset työolot	30%	37%	28%	27%	23%
Vastuullinen teknologian käyttö ja tietoturvallisuus	20%	26%	20%	17%	12%
Ympäristövastuu	20%	21%	23%	13%	13%
Palveluiden saavutettavuus, esteettömyys ja erityisryhmien tarpeiden huomiointi	20%	21%	18%	23%	18%
★ Kriisinhallinta ja hätätilanteisiin varautuneisuus (esim toimintatavat onnettomuustilanteissa)	16%	22%	14%	16%	12%
Taksiyrityksen monimuotoisuus, syrjinnän vastustaminen ja osallistavuus työnantajana	13%	17%	14%	11%	7%
Yhteisöllinen osallistuminen ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus hyväntekeväisyyden kautta	7%	11%	5%	13%	0%
Mikään näistä edellä mainituista tekijöistä ei vaikuta taksiyrityksen valintaan	1%	0%	1%	2%	2%
En osaa sanoa	1%	1%	0%	2%	3%

Q: Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten näkemystäsi yritys vastuullisuuden merkityksestä sinulle taksipalvelun valintapäätöksessä?



# LIITTEET

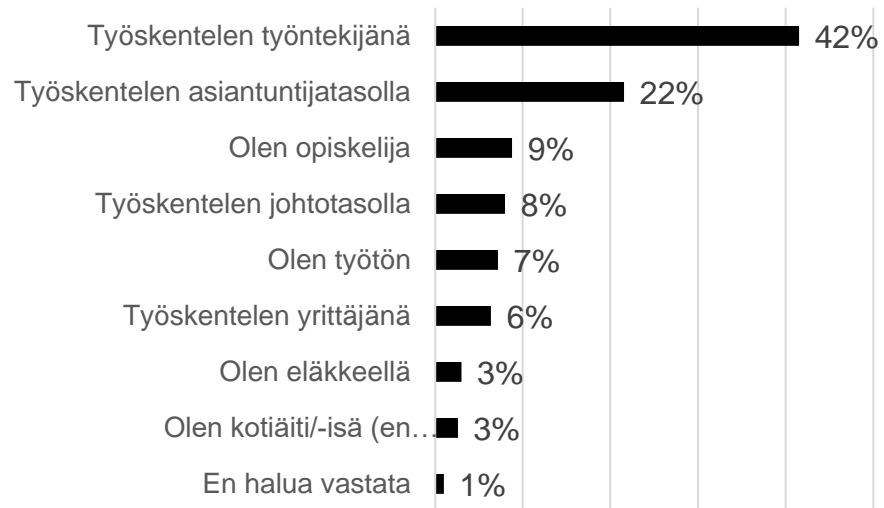
 **LÄHITAKSI**



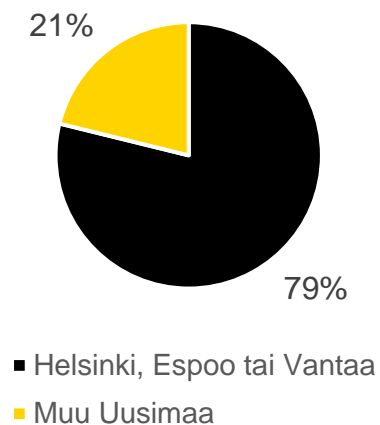
# TAUSTATIEDOT

(n=501)

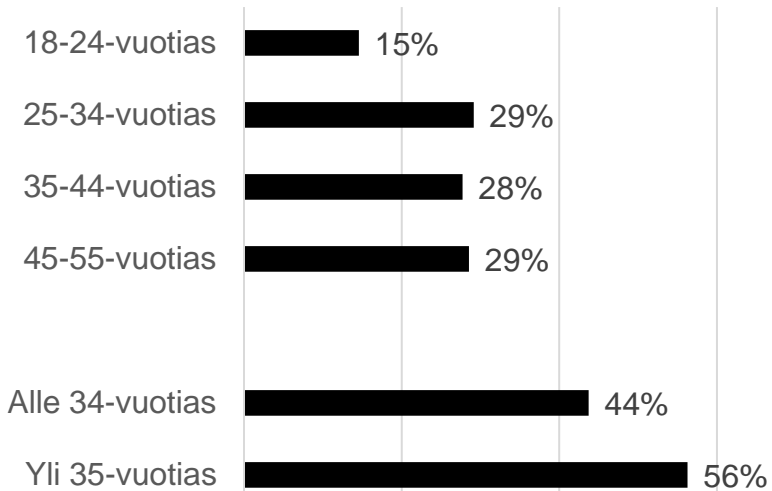
## Työtilanne / elämänvaihe



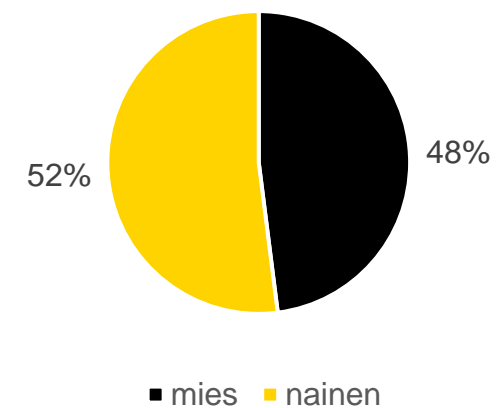
## Asuinpaikka



## Ikä



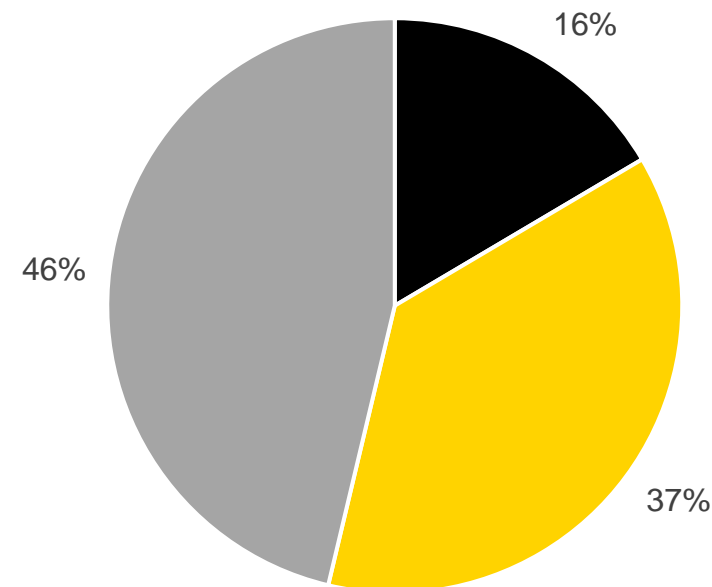
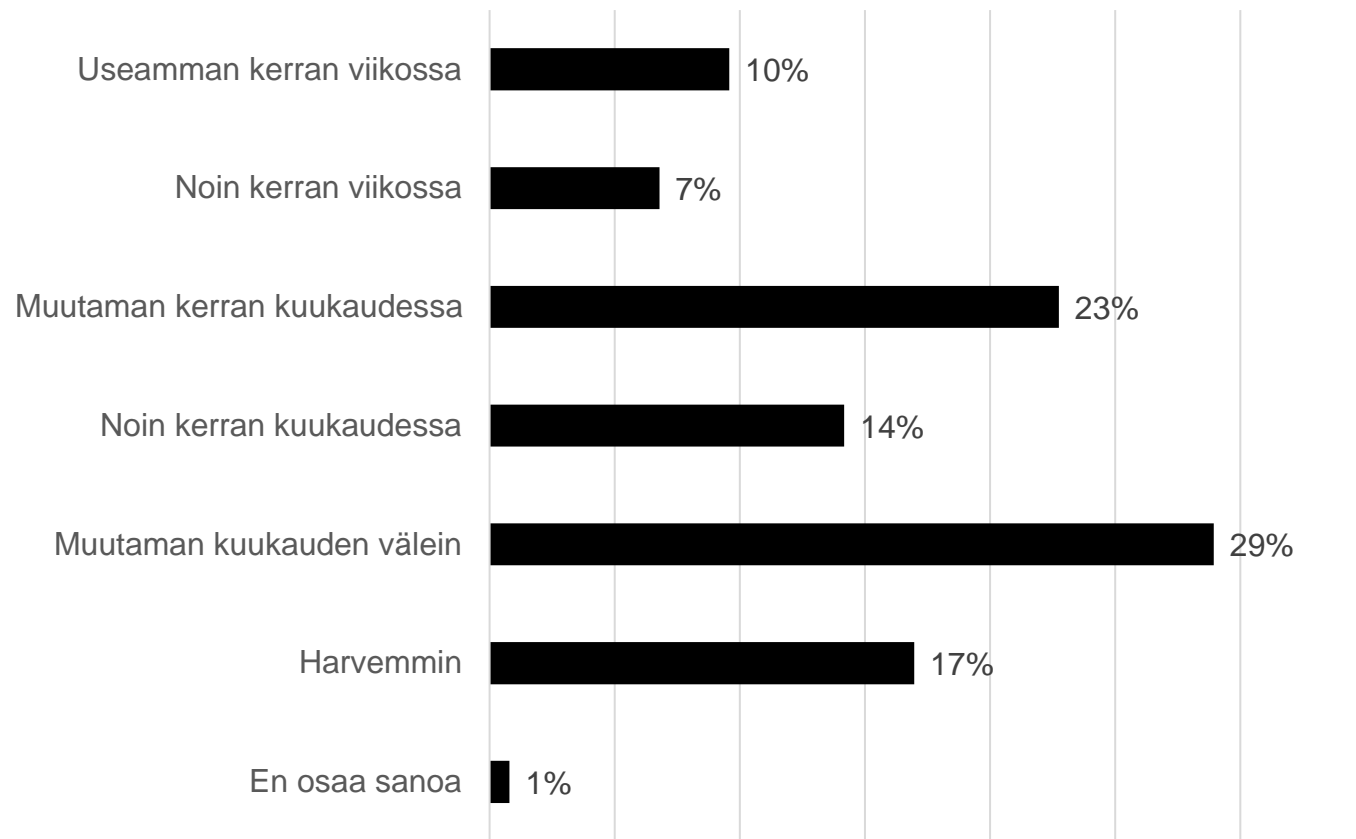
## Sukupuoli



# TAUSTATIEDOT (n=501)

Huom. **Viikkokäyttäjät** ovat otoksessa melko nuoria; 62 % heistä on alle 34-vuotiaita, 70 % miehiä, etenkin alustatalouden sovellustakseja preferoivia.

## Taksipalveluiden käyttöuseus



- Viikoittain
- kuukausittain
- Muutaman kk välein tai harvemmin





Kiitos.

 **LÄHITAKSI**