

IV-116

バスロケからの情報に対する利用者の認識に関する研究

東京大学大学院 学生員 高見 淳史
 東京大学工学部 正会員 太田 勝敏
 東京大学工学部 正会員 原田 昇

1・はじめに

利用者側から見たバスロケーションシステム（以下「バスロケ」）の直接的な効用は、バス待ちのイライラが緩和されるとともに、待ち時間を予想してその時間の有効活用ができるようになることである。とすると、利用者にできる限り正確な待ち時間情報を提供することがバスロケの役割であると言えよう。

したがって、情報提供の有効性について検討するためには、利用者が表示される情報をどのように捉え、待ち時間をどう判断しているかが重要であると考えられる。以下では、このことを調べるために行ったアンケートの結果について述べる。

2・アンケートの概要

アンケートは、バスロケが存在すること、運行間隔のさまざまな路線が存在すること（表1）、などの条件から、文京区役所前バス停で実施することとした。その概要を表2に示す。

3・アンケート集計結果

◆情報を参考にしたか？

バスの接近情報を参考にしたかどうかを、乗車意志別に調べた結果を図1に示す。情報が提供されている都02で65%、上69で79%が参考にしたと答えており、支持率は高い。参考にしなかった人に理由を尋ねたのだが、その結果から、この2系統で多少差があるのは、「都02は運行間隔が短いので、長く待たされることはないだろうから、情報は特に必要ない」という人がいたためと思われる。

◆バスロケの表示と実際の運行

大ざっぱだが、ある時のバスロケ表示の状況と、そのバスが実際に来るまでの時間の関係を調べた（図

2）。グラフの右方向に行くほど、バスは遠いところにいるわけであるから、グラフが右上がりになるのは当然のことである。右に行くほど分散も大きくなる。

表1：文京区役所前を通るバス系統

系統	始点	終点	日中運行間隔	バスロケ
都02	錦糸町駅	大塚駅	4～6分	有
都02乙	文京区役所前	池袋駅東口	23～25分	無
上69	上野広小路	小滝橋車庫	10～12分	有
上60	上野公園	大塚駅	23～25分	無

注 * 都02乙は、表示装置はあるが、作動していない。

** 上60は、朝夕には池袋駅東口行きもある。

表2：アンケートの概要

場所	文京区役所前バス停（西方面行きの側）
日時	1995年1月26日(木)、27日(金)両日の午後
対象	西方面に行くバスを待つ人109人
目的	バスロケの情報の捉えられかたを調べる
形式	調査員が口頭で回答を求め、記入する
備考	明らかに【上60】利用者と分かる人には質問しない

図1：情報を参考にしたか？

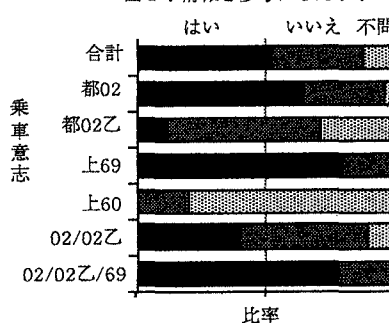
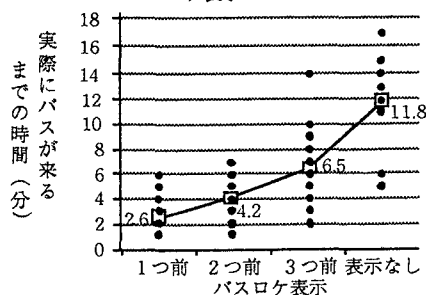


図2：実際にバスが来るまでの時間とバスロケ表示



◆待ち時間の予想とその妥当性

アンケートでは、何分後にバスが来ると思うかについて尋ねた。それとその時のバスロケの表示を対比させたものが図3である。なお、図中に「短」「長」とあるが、例えば「5分」という回答の場合は「短」＝「長」＝5分とし、「5～6分」などの場合は「短」＝5分、「長」＝6分と集計した。

情報を参考にした人では、表示が「1つ前」～「3つ前」の時にはグラフは右上がりとなっており、理にかなっているが、「表示なし」の時には「3つ前」の時より下がっている。これは、「表示なし」＝「当分バスが来ない」ということが伝わっていないか、表示が出ていない状況では待ち時間を予想する材料に乏しいため、待ち時間として常識的な値や経験的な値、あるいは期待値を予想待ち時間としていることが考えられる。また、情報を参考にしていない人では、さすがに道理に反する結果となっている。

この予想待ち時間と実際の待ち時間のズレ、すなわち「予想のズレ」＝「バスが来る予想時刻」－「実際にバスが来た時刻」が0に近いほど、予想は妥当なものであったと言える。図4、5に予想のズレとバスロケ表示の関係を示す。表示が「1つ前」～「3つ前」の時は、情報を参考にした人は参考にしていない人に比べ、妥当な予想をしているが、表示がないときはほとんど変わらないことが分かる。また、近い表示の時ほど、妥当な予想ができていることも分かる。以上から情報提供の効果がうかがえる。

4・結論と今後の課題

情報を参考にした人と参考にしていない人を比べると、予想のズレは前者の方が小さく、接近情報提供の効果が見られた。しかし、バスが遠くにいて情報がまだ表示されていない状況では、情報はよく伝わっておらず、この点は改善の余地がある。

今後の課題としては、望ましい提供情報の形式についての研究と、待ち時間の苦痛を緩和する要因は何か－ベンチのような施設なのか、それとも情報か－についての調査・分析を挙げておきたい。

図3：バスロケ表示と予想待ち時間

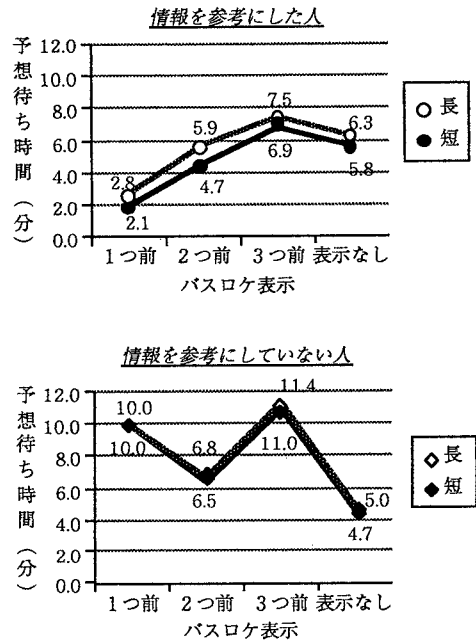


図4：予想のズレとバスロケ表示

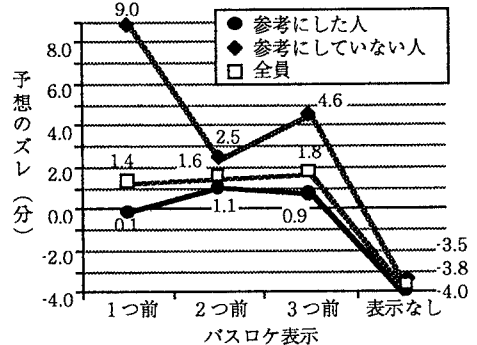


図5：予想のズレの絶対値とバスロケ表示

