

東京圏における方面別のサービスレベル評価に関する一考察

JR 東日本 東京工事事務所 正会員 荒川 英司
JR 東日本 東京工事事務所 フェロー 井上 晋一

1 はじめに

近年、少子高齢化に伴う就学人口の減少や生産年齢人口の減少等の要因から、大都市圏の鉄道輸送については、横ばいあるいは微減傾向が続いている。一方、運輸政策審議会答申第7号において答申された新規路線の開業や2027年を目標年次として答申された運輸政策審議会答申第18号路線の整備による影響を加味すると、東京圏における当社の鉄道輸送量は減少することが予想される。

このような状況下、顧客確保や新たな顧客開発を行っていくためには、鉄道輸送におけるサービスレベルの質的向上が必要であり、その場合、利用者の視点からみた評価が必要不可欠である。

本研究では、以上のような背景を踏まえ、アンケート調査を基に首都圏5方面線区の比較・評価を行い、競争力強化という観点で方面別のサービス改善項目を把握するものである。

2 アンケート調査の概要

(1)調査概要

アンケート調査は、東京圏の鉄道ネットワークを表1に示す5方面に分類し、東京から概ね70km圏内の居住者を母集団に無作為抽出した。アンケート票の配布総数は、各方面800票、計4,000票で、回収は5方面合計で805票、回収率は20.1%である。

表1 調査対象線区

方面	JR	民鉄・地下鉄
東海道方面	東海道線 横須賀線	東急東横線 小田急線 京浜急行線
中央方面	中央線 青梅線、八高線 五日市線	西武新宿線 西武池袋線 京王線
東北・高崎方面	東北・高崎線 埼京線	東武伊勢崎線 東武東上線
常磐方面	常磐線	営団千代田線
総武方面	総武線 京葉線	京成線 営団東西線

(2)調査項目

調査項目は、個人属性、利用目的、利用交通機関、利用区間、最終目的地、利用時間帯、機関選択要因、サービス項目に対する満足度の8項目である。

サービス項目に対する満足度の具体的項目は、表2に示す通りであり、利用者が乗車券を購入する段階から最終下車駅までの利用プロセスにおいて提供されるサービスを評価対象とした。これらについて4段階（満足－5点、やや満足－4点、やや不満－2点、不満－1点）に分けて満足度の評価を行った。

表2 満足度調査の評価項目

評価項目	
自動券売機の数	車内の清潔感
自動券売機の使いやすさ	つり革の高さと数
運賃表示の見やすさ	列車のスピード
利用料金の水準	目的地までの移動時間
改札口の数	車内の温度調整
改札口の広さ	車内の騒音
列車案内のわかりやすさ	車内の振動
案内放送のわかりやすさ	列車相互の乗換・接続
階段等の移動のしやすさ	自宅から駅までの近さ
駅の清潔感	鉄道社員の接客態度
列車の本数	マナー向上の呼びかけ
列車の時間通りの運転	駅周辺駐車場の数
車両の新しさ	駅周辺駐輪場の数
車内の混雑状況	バス停等から駅までの距離
車内での着席可能性	総合的にみた満足度

3 評価対象と評価の視点

表1に示した通りであり、東京圏を5方面に分類し、JR及び民鉄・地下鉄の各線区を対象とした。

各方面について、JR及び民鉄・地下鉄の満足度の平均値を基に、競争力強化の視点からサービス改善項目を把握する。この際、着目すべき項目はJRとして満足度が低く（3.0以下）、かつ民鉄・地下鉄と比較して満足度が低い項目（グラフにおいてy=xより上方の領域）となる。

4 評価結果

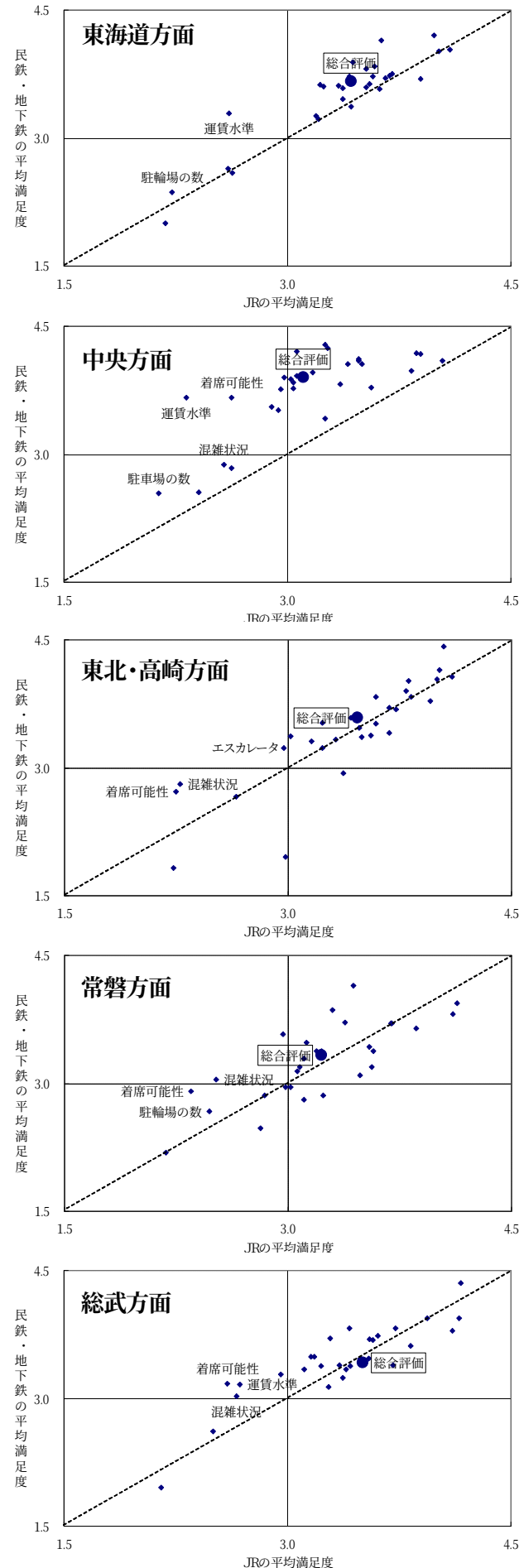


図1 方面別の満足度評価

評価結果は、図1の通りである。総合満足度評価の点では、総武方面以外の4方面でJRは民鉄・地下鉄に劣っており、特に中央方面においては、すべての項目において劣っているという結果となった。

また、3に示した視点で評価すれば、競争力強化の観点からは、各方面の主なサービス改善項目として表3に示すような項目が挙げられる。

表3 方面別のサービス改善項目

方面	サービス改善項目
東海道方面	運賃水準 駐輪場の数
中央方面	運賃水準 混雑状況、着席可能性 駐車場の数
東北・高崎方面	エスカレータ 混雑状況、着席可能性
常磐方面	混雑状況、着席可能性 駐輪場の数
総武方面	運賃水準 混雑状況、着席可能性

5 おわりに

(1)成果のまとめ

本研究では、鉄道利用者に対するアンケート調査を通し、以下の成果を得た。

①方面別にサービスの満足度を捉えた場合、総武方面以外では民鉄・地下鉄の方がJRより満足度が高い。

②満足度評価により5方面について改善すべきサービス項目の抽出を行った結果、方面別のサービス向上策についての知見を得ることができた。

以上のような成果については、将来的な輸送改善や駅改良等を立案する際に示唆を与えると考える。

(2)今後の課題

今回、極めてマクロな視点から評価を行ったが、課題としては、以下のようなことが挙げられる。

①具体的な施策に結びつけるには、線区単位での評価が不可欠であり、今後はサンプル数の追加も含めて検討の深度化を行う必要がある。

②サービスレベルの質的評価については、機関選択・経路選択行動等との関連性について検証を行うと共に、定量化手法を検討する必要がある。

<参考文献>

1) 森・荒川・堀江・熊本「交通サービスレベルの評価手法」, 土木計画学研究・講演集 23(1),2000.

2) 櫛谷・井上・荒川「東京圏を方面別に見た鉄道サービスの満足度」,土木計画学研究・講演集 24,2001.