

普段の行動や個人属性による交通手段の評価の違いに関する一考察

パシフィックコンサルタンツ 正会員 ○ 中野 雅也
徳島大学工学部建設工学科 正会員 山中 英生

1. 研究の背景と目的

近年、交通計画の分野においても顧客満足度調査(CS 調査)が実施されてきており、パーソントリップ調査のような大規模な交通計画策定調査でも、付帯調査として住民や利用者を対象とした CS 調査が実施されている。ただし、施策の導入にあたっては、需要等の量的評価項目を主体に決定されており、住民や利用者の満足度などといった質的評価項目はあまり考慮されていないのが現状である。

しかしながら、交通計画の課題が量的拡大から質的向上へと移行しつつある現在、量的な評価項目を主体とする従来型手法のみでは、課題に対応した交通計画を評価し、立案することがますます難しくなってくるものと思われる。従って、今後は質的評価項目をも考慮に入れた評価手法の開発が必要であると考えられる。

以上の点をふまえ、本稿では、住民や利用者の満足度などの質的評価項目を考慮に入れた評価手法の開発のための基礎分析として、普段の行動パターンや個人属性による交通手段に対する評価構造の違いを考察するものとする。

2. 本研究で用いるデータの概要

徳島広域都市圏パーソントリップ調査(平成12年11月実施)とあわせて実施された付帯調査(利用者満足度調査)データを用いた。分析で用いるデータの概要を以下に示す。

- (a) 調査対象 パersonトリップ調査対象者(徳島市とその周辺市町村に居住する5歳以上の者のうち約8%)のうち15歳以上の者
- (b) 調査項目 各交通手段に対する満足度(項目別および総合評価について、「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」の4段階で評価)、徳島の交通問題に対する意識等
- (c) 回収サンプル 24,000 サンプル

なお、今回の分析にあたっては、公共交通と自動車に関する設問のみを用いた。

3. 徳島都市圏における交通実態

徳島広域都市圏パーソントリップ調査結果によると、都市圏の自動車分担率は前回調査(S58)と比較すると40.1%から60.3%と大幅に増加している一方で、公共交通(鉄道・バス)の分担率は6.2%から2.8%と減少しており、自動車依存型の都市になっていることがわかる。今後、自動車依存が進むことで、道路混雑や環境問題等さまざまな諸問題が生じることが想定され、公共交通など他の交通手段への転換といった対応策が望まれる。

また、年齢階層別運転免許保有状況別の外出率(図1)をみると、いずれの年齢層とも保有者の方が外出率が高くなっているが、年齢が上がるにつれてその差が大きくなる傾向にある。免許非保有者にとって公共交通は貴重な移動手段であるが、公共交通のサービス縮小・撤退が行われた際には、この傾向が一層強まることが懸念され、交通弱者のモビリティの確保が重要な課題となってくるものと思われる。

以上の点をふまえると、公共交通は自動車交通からの転換の受け皿および交通弱者の貴重な移動手段として重要な役割を担うことが期待されるが、これらの重要性を客観的な形でアピールしていくためには、住民や利用者の満足度など質的な評価項目を取り入れていく必要がある。

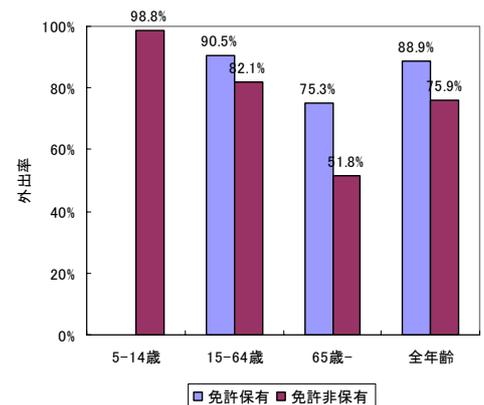


図1 年齢階層別運転免許保有状況別外出率

キーワード : 顧客満足度調査(CS 調査), パersonトリップ調査

連絡先 : 〒532-0011 大阪市淀川区西中島4丁目3番24号 パシフィックコンサルタンツ(株)大阪本社総合計画部交通計画グループ
TEL:06-6886-8433 FAX:06-6886-8486 E-mail:masaya.nakano@os.pacific.co.jp

4. 普段の利用交通手段や個人属性による交通手段の総合評価の違い

普段の利用交通手段別の総合評価(総合満足度)の平均値を表1に示す。なお、総合評価の平均値は満足=2点、やや満足=1点、やや不満=-1点、不満=-2点としてカウントした。

普段公共交通で移動している者は、自動車、公共交通の両方に対して、肯定的な評価をしているのに対して、普段自動車で移動している者は、自動車、公共交通ともに否定的な評価をしている。さらに、公共交通よりも自動車に対して否定的な評価をしていることがわかる。地方都市においては公共交通が不便であり、自動車で移動せざるを得ない場合が多いが、その自動車も近年の道路渋滞等の要因によりサービスレベルが低下している。そのことが、公共交通よりも否定的な評価をしている要因の1つであると考えられる。

自動車利用者の属性による総合評価の違いを表2に示す。高齢者とそれ以外の年齢層の公共交通に対する評価を比較すると、高齢者の方が評価が高く、肯定的な評価になっていることがわかる。つまり、普段自動車で移動している高齢者にとって、自ら運転する手間のない、あるいは送迎してもらうことに気兼ねすることなく移動できる公共交通は満足度の高い交通手段であり、今後、都市圏において高齢化が進む中で、高齢者を対象とした公共交通の整備は非常に重要であると思われる。

5. 普段の利用交通手段や個人属性による不満項目の違い

公共交通の項目別不満度(質問項目は表3に示す)を利用交通手段別に集計したものを表4に示す。

公共交通利用者、自動車利用者ともに、「運行本数」に対する不満が高い。その一方で、自動車利用者は「駅・バス停と駐輪・駐車場の距離」、「他の交通手段との乗継利便性」など、交通結節点に関わる項目で不満が強くなっており、公共交通利用者の不満度とは異なる傾向が見られる。

また、年齢階層別(表5)を見ると、一部で不満構造の分布が異なるものの、年齢階層による違いはあまり見られないことがわかる。

6. まとめ

今回の考察では、普段の利用交通手段や個人属性によって交通手段に対する総合評価が異なること、また、普段の利用交通手段によって不満構造が異なるということが確認できた。

今後は、各項目と総合評価との因果関係を説明するモデルを構築し、住民および利用者の不満項目を改善した場合の総合評価の変化を算出し、都市交通計画策定に役立てたいと考えている。

表1 利用交通手段別の総合評価

利用交通手段	自動車に対する評価	公共交通に対する評価
普段公共交通で移動	0.040	0.177
普段自動車で移動	-0.266	-0.208

(注) 普段公共交通で移動:通勤,買い物,娯楽のいずれかの目的で週1回以上利用している者とした
普段自動車で移動:通勤,買い物,娯楽のいずれかの目的で週1回以上利用している者とした。同乗による利用も含まれる。

表2 属性による総合評価の違い(自動車利用者)

年齢	自動車に対する評価	公共交通に対する評価
高齢者	-0.023	0.176
それ以外	-0.294	-0.252

表3 公共交通の満足度で尋ねた項目

- 降車駅・バス停から目的地までの距離
- 自宅から乗車駅・バス停までの距離
- 系統・路線のわかりやすさ
- 車内の混雑
- 料金
- 運行本数
- 運行ダイヤの定時性
- 始発の時刻
- 終発の時刻
- 所要時間
- 駅・バス停の設備
- 接客態度
- 駅・バス停と駐輪・駐車場の距離
- 他の交通手段との乗継利便性

表4 公共交通に対する項目別不満度(利用交通手段別)

順位	公共交通利用者	自動車利用者
1位	運行本数	運行本数
2位	駅・バス停の設備	駅・バス停と駐輪・駐車場の距離
3位	駅・バス停と駐輪・駐車場の距離	他の交通手段との乗継利便性

表5 公共交通に対する項目別不満度(利用交通手段別年齢別)

順位	公共交通利用者65歳未満	公共交通利用者65歳以上
1位	運行本数	運行本数
2位	駅・バス停の設備	駅・バス停の設備
3位	駅・バス停と駐輪・駐車場の距離	駅・バス停と駐輪・駐車場の距離

順位	自動車利用者65歳未満	自動車利用者65歳以上
1位	運行本数	運行本数
2位	駅・バス停と駐輪・駐車場の距離	駅・バス停と駐輪・駐車場の距離
3位	他の交通手段との乗継利便性	料金

(注) 不満度=各カテゴリーで「不満」と答えたサンプル数/各カテゴリーの全サンプル数