

CS ポートフォリオ分析を用いた高速道路社会実験の評価に関する研究

北見工業大学大学院 学生員 ○高橋 直之
北見工業大学 正会員 高橋 清
釧路公立大学 正会員 小磯 修二
ドーコン ドーコン 片桐 広紀

1. はじめに

わが国の高速道路料金は、諸外国に比べて約3～4倍と高額となっている。また地方部の高速道路においては、相対的に長いIC間隔や都市間のネットワークが整備されていないことにより、高速道路利用者はその高額な高速道路料金に見合った十分なサービス享受できていない。このような状況から、高速道路料金に対する利用者の不満が高まっている。

これを受け、これまでも有料道路の料金に係る社会実験が実施されてきた。北海道では、道東自動車道において、新たな支払方法であるパスポートを導入した社会実験が行われた。

そこで本研究では、道東自動車道における社会実験で導入された、道東自動車道パスポート（以下、道東道パスポート）に着目し、アンケート調査から利用者の意識・行動を把握し、道東道パスポート社会実験に関する分析を行うことを目的とする。

2. 社会実験の概要

道東自動車道で行われた社会実験は、期間限定の道東道パスポートを導入し、冬期間の交通円滑及び道東自動車道の利用促進を図ることが目的である。実験期間は平成15年11月1日から平成16年1月31日の3ヶ月間、対象車種は全車種、対象区間は道東自動車道の十勝清水ICから本別IC・足寄IC間である。道東道パスポートの価格は5,000円（普通車）、利用可能期限は1ヶ月間、購入には車検証の複写が必要であり、販売所は役所・役場、料金事務所、コンビニエンスストア等である。

3. アンケート調査の概要

アンケート調査は、道東道パスポート利用前、利用時における道東自動車道の利用状況や満足度、継続意向、改善要望の把握を目的とし、道東道パスポート購入者を対象に実施した。調査期間は平成16年1月20日から2月16日で、郵送配布・郵送回収により調査を行った。アンケート調査の主な項目は、道東道パスポート利用前の道東自動車道の利用状況、パスポート利用時の状況、道東道パスポートの各サービス項目の満足度及び総合満足度等である。回収数は432票、回収率は69.5%である。

4. 道東道パスポート利用による行動・意識分析

(1) 利用頻度

道東道パスポート購入者の約7割が、パスポート利

用によって道東自動車道の利用に変化があったとの回答が得られた。そのうち利用頻度の変化に着目すると、半数以上の回答者が変化しており(図-1)、利用頻度の割合を見ると、出勤・業務目的では、「ほぼ毎日」「週に3～4回」、家事・買物目的では、「週に1～2回」「月に1～3回」利用している購入者が増加している(図-2)。このことから、道東道パスポートの購入により、高速道路利用が向上したことがわかる。

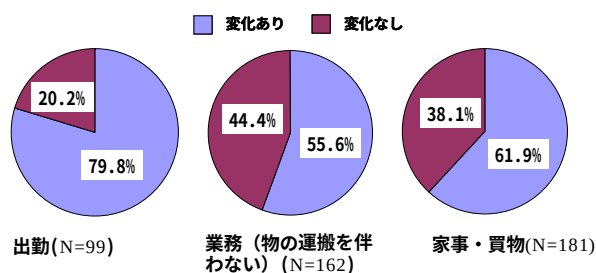


図-1 利用目的別利用頻度の変化有無割合

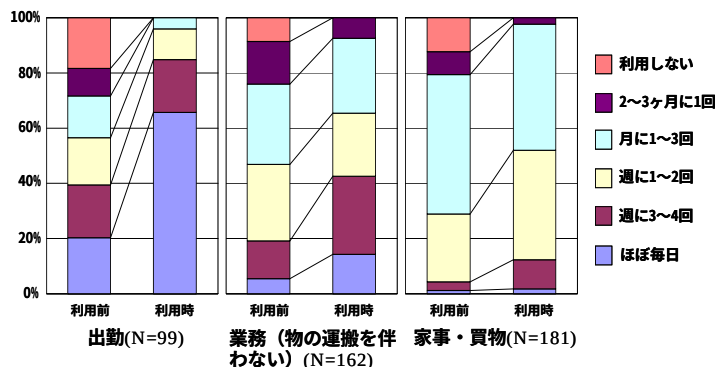


図-2 利用目的別利用頻度の変化割合

(2) 道東道パスポートの満足度及び総合評価

図-3は、道東道パスポートの各サービス項目の満足度及び総合評価の割合を示したものである。

道東道パスポートの各サービス項目では、「便利さ」「価格」で、「満足」「やや満足」と回答した割合が高い。「便利さ」については、購入者のほとんどが現金での支払いで、カード方式による支払いに変わったためである。また「価格」については、一定金額の支払いで高速道路利用が1ヶ月間無制限となり、料金抵抗が緩和されたためであると考えられる。

一方「利用可能期限」は、購入者の半数近くが「やや不満」「不満」と回答した。その理由として、道東道パスポートの利用可能期限が1ヶ月単位という制約が設けられたこと、月の途中で購入の場合には、その購入した日から月末までとなり、利用可能期限が短くなることが考えられる。

キーワード：満足度、社会実験、CS ポートフォリオ分析

連絡先：〒090-8507 北海道北見市公園町165番地 TEL0157-26-9526

総合評価としては、約 85%の購入者が満足していると回答している。

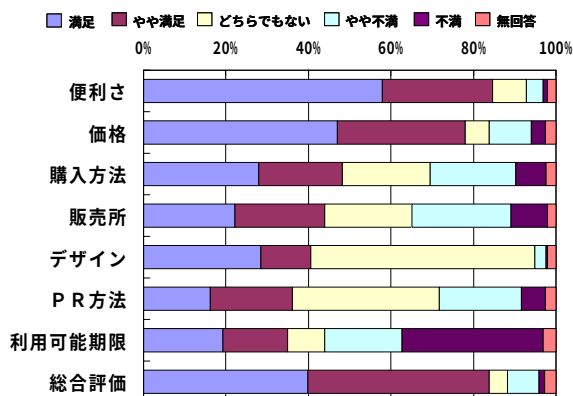


図-3 道東道パスポートの各サービス項目満足度割合及び総合評価割合

(3) 購入意向

今後の購入意向を質問したところ、回答者の約9割が道東道パスポートを継続した場合に購入したいとの意向を示した(図-4)。今後導入を検討する際には、「条件付きで購入したい」「購入しない」と回答した購入者への対応が必要である。

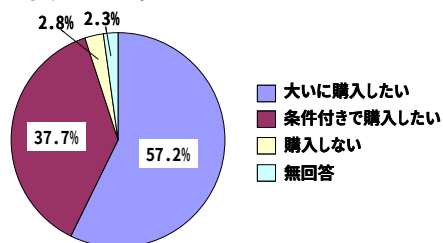


図-4 継続購入意向割合

また「条件付きで購入したい」と回答した購入者に対して、どの項目が改善されると購入するかを質問したところ、「利用可能期限」「道東道パスポートの価格」の回答割合が高く、この2項目が道東道パスポートの重要項目であると考えられる(図-5)。

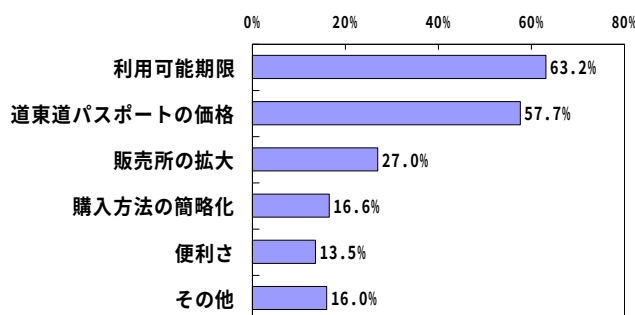


図-5 購入条件割合 (N=163)

5. 道東道パスポートの満足度構造分析

今後、道東道パスポートを継続していくために、どのような項目を改善すべきかを明らかにするため、本研究ではCSポートフォリオ分析を行った。CSポートフォリオ分析は、顧客満足度(CS:Customer Satisfaction)を用いて、改善項目の優先度を検討するものである。CSポートフォリオ分析を用いることにより、改善項目を定量的、視覚的に抽出することが可能となる。

本研究では、各サービス項目の満足度をスコア化(2

～2)し、その平均値を満足度とし、総合評価と各サービス項目との偏相関係数を求め、重要度とした。その満足度、重要度をそれぞれ縦軸、横軸にとり、算出した各サービス項目の値をグラフにプロットした。本研究では、購入意向での「条件付きで購入したい」「購入しない」と回答した購入者に対して分析を行った。

「条件付きで購入したい」と回答した購入者では、「便利さ」「価格」について満足度が高く、重要度も高い。また、「利用可能期限」については、重要度は高いが、満足度が低い(図-6)。

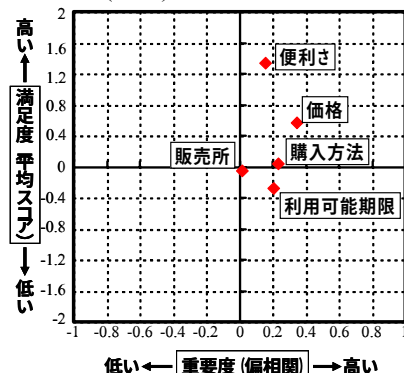


図-6 「条件付きで購入したい」回答者のCSポートフォリオ図 (N=163)

「購入しない」と回答した購入者では、「価格」について重要度が高い。しかし、「購入方法」について満足度が低く、重要度が高い(図-7)。

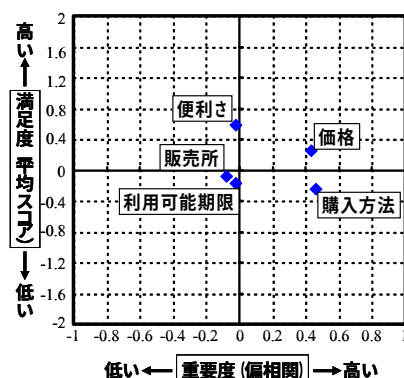


図-7 「購入しない」回答者のCSポートフォリオ図 (N=12)

図-6,7より、道東道パスポートの改善項目として、「利用可能期限」「購入方法」が挙げられる。したがって、今後導入を検討する場合には、上記の2項目についての検討が必要であると考えられる。

6. おわりに

本研究では、アンケート調査から道東道パスポートが道東自動車道利用者に影響を及ぼす要因を明らかにした。またCSポートフォリオ分析により、道東道パスポートの改善項目を抽出することができた。具体的には、「利用可能期限」「購入方法」の検討が必要であるとの結果となった。

【参考文献】

- ・大西智司：農家満足度調査を活用した農業技術評価—CSポートフォリオ分析の適用—,香川県農業試験場研究報告, No.51, pp61-66, 1999