

阪神高速道路の情報提供等に関する大口利用者意識調査

阪神高速道路公団 山内幸裕
 阪神高速道路公団 正会員 岡本太郎

1. はじめに

道路関係四公団は平成17年10月から民営化会社となる。当公団では、道路交通センサスや起終点調査などのいわゆる交通量調査を元来実施してきたが、近年は、個別利用者の属性や利便性向上等顧客を意識した調査（CS調査）などにも徐々に取り組み始めた。本報は、このうち大口利用者である物流事業者等業務目的の顧客における利用状況や道路交通情報に関する利便性意識等について調査したものである。

2. 調査の概要

（調査対象）阪神高速道路の大口利用者 110 社

路線バス事業者(47社)、通運事業者（鉄道コンテナ6社）、港湾コンテナ運送事業者(31社)、空港貨物事業者(22社)及び百貨店商品配送事業者(4社)の5分野。

（調査内容）以下の項目についてアンケート（郵送）と共に、数社についてヒアリング（面談）を実施。

- 1) 情報の提供内容（現行項目のうち重視する項目の有無と、新規追加項目の要望有無）
- 2) 情報の提供装置（現行装置のうち利用頻度の高い装置の有無、新規追加項目の要望有無）
- 3) 阪神高速道路の利用時間帯とその理由（どういった事情でその時間帯を選択しているか）
- 4) 渋滞時の迂回判断について（所要時間、渋滞長、その他のいずれかで判断するか）

3. 調査の結果

1) 情報の提供内容：現在提供中の渋滞箇所、所要時間、事故、工事、通行止め、スリップ等走行注意等のうち重視するのは、ほぼ全社が「所要時間」であった。一方、新たに追加を希望する内容としては、表-1のような内容が挙げられた。

表-1 新たな提供の要望がある情報

時間関係	規制関係
所要時間の個別箇所での表示	入口閉鎖状況と迂回案内
渋滞解消見込み時間	事故処理時間、レーンの情報
一般道含む迂回ルート所要時間	事前・詳細な工事情報 (時間帯、レーンの別等)

2) 情報の提供装置：現行の文字情報板、図形情報板、所要時間表示板、道路情報ラジオ(1620KHz)等については、概ね満足されている。一方、新たに追加を希望する装置としては、図-1のような状況であった。

大口利用者 110 社の複数回答

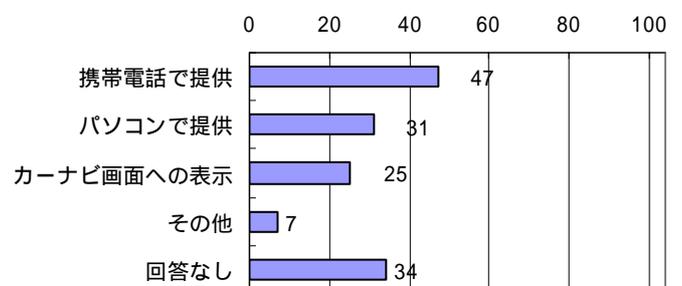


図-1 新たに提供の希望があった装置

3) 利用時間帯とその理由：対象全社の利用時間帯は図-2の様な分布となっている。1社あたり数台～百余台を所有若しくは管理しているため、台数ではある程度分布状況が変動するが、基本的な傾向は変わらない。即ち、いずれの業種も、各社の顧客（バス利用者や荷主）のニーズに基づいて走行時間帯が決定されており、ターミナル施設の使用時間や渋滞の回避といった理由で決まるケースは殆ど無い。

4) 迂回判断：渋滞時 所要時間、渋滞延長、他道路との比較の観点から調査した結果は図-3のキーワード：阪神高速道路、道路交通情報、所要時間、顧客、路線バス、物流事業者

連絡先：〒541-0056 大阪市中央区久太郎町 4-1-3 阪神高速道路公団計画部 06-6252-8121

とおり。なお、全対象（110社）のうち、路線バス事業者（47社）については、事業許可上、運行経路が決まっているため調査対象から外している。各社とも定量的に問えば図-3の回答となるが、実際には個別のケースで経験やドライバー同士の情報交換により判断されていることがヒアリングにより聴き取れた。

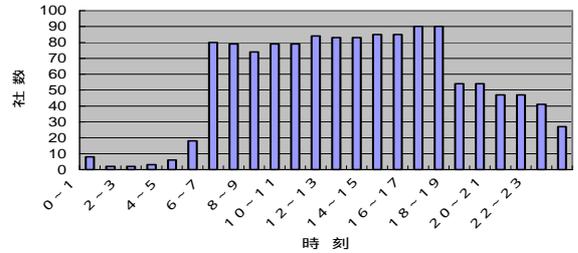


図-2 各社の阪神高速の利用時間帯

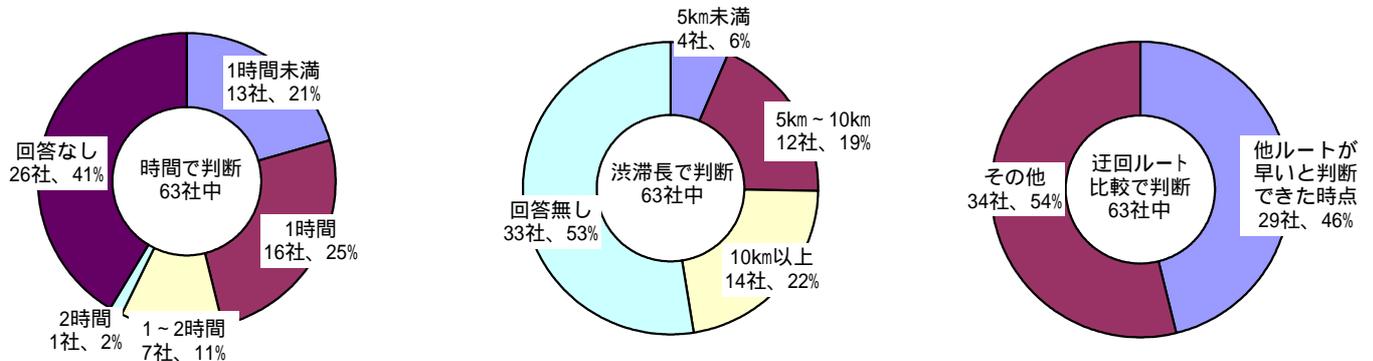


図-3 渋滞回避のための迂回判断

4. 路線バス事業者のニーズ

一方、路線バスは、通行止め等不可避の場合を除き事業許可上登録した経路を走行することになっている。このため、乗客に対する定時性や安全確保の為に所要時間等の情報収集が不可欠である。阪神高速への登録は約60余社、週に18,000余便あるが、大半が関西国際空港と大阪空港への空港便であり、その他は阪神間の主要駅から発着する中長距離の都市間便である（図-4に分布図）。特に、空港利用者を搭乗させる空港便では、定時性の確保は必須であるため、日本道路交通情報センターのインターネット情報の他、バス運転手からの無線情報、当公団の電話案内等を常に収集したうえ、各運転手に伝えることで最適な運行管理を行い乗客へのサービスに努めている。このため、現行の道路交通情報に加え、より精度の高い所要時間等の情報に加え、例えば事故回避の為に、事故や落下物、故障車等について走行・追い越し何れの車線かを含む詳細な位置の他、事故の程度、落下物の種類（危険物、重量長大物等）等詳細な情報が求められている。

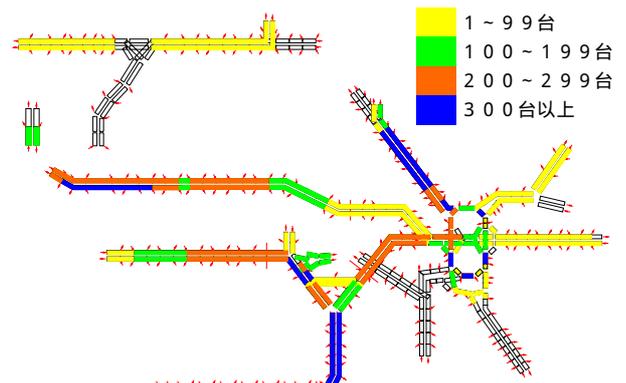


図-4 路線バスの走行分布

から無線情報、当公団の電話案内等を常に収集したうえ、各運転手に伝えることで最適な運行管理を行い乗客へのサービスに努めている。このため、現行の道路交通情報に加え、より精度の高い所要時間等の情報に加え、例えば事故回避の為に、事故や落下物、故障車等について走行・追い越し何れの車線かを含む詳細な位置の他、事故の程度、落下物の種類（危険物、重量長大物等）等詳細な情報が求められている。

5. まとめと今後の課題

本調査では、道路情報提供は、現行の全利用者（マス）対象の提供には概ね満足しつつ、個別に必要な情報について携帯電話等の個人（パーソナル）への提供が求められていること、利用時間帯は、各事業者とも顧客のニーズにより決定されていること、渋滞回避は、所要時間や渋滞長などの概ねの判断基準はあるもののその時々最新の最新情報から総合的に判断されていることが判った。今回の調査対象者は、相当頻度、相当範囲にわたって阪神高速道路を利用する顧客である。このため、民営化後においては、新会社及びこれら物流事業者に双方にとって、利便性向上、物流（あるいは利用交通）の効率化、コストの削減、環境への配慮といった課題が、表裏一体のものとなる。すなわち、阪神都市圏の物流を共に担う者として様々な方面での連携も考えられる。本調査により明らかになった課題に取り組むことは、民営化後の阪神高速株式会社の経営健全化にも資する内容であることを認識し更なる調査研究が期待されることである。