交通 IC カードの利用実態とその意識に関する基礎的研究

福岡大学大学院　学生会員　○ 渡邊　譲治
日本振興㈱　正会員　松浦　宏明
福岡大学工学部　正会員　辰巳　浩
福岡大学工学部　正会員　堤　香代子

1. はじめに

福岡県内の交通 IC カードは、西鉄の nimoca、JR 九州の SUGOCA 、福岡市営地下鉄のはやかけん、JR 東日本の Suica が利用されており、2010 年 3 月からはこの 4 種類の交通 IC カードの相互利用が始まった。交通 IC カードの導入により、公共交通の利用や買い物での利便性が向上すると考えられ、電車・バスの利用や買い物でのポイント付与のサービスも行われている。しかし、こうした利便性向上やサービスについては、その効果に関する分析が行われていないのが現状である。

そこで本研究では来街者アンケートを実施し、交通 IC カードの利用意識を把握すると共に、得られたデータをもとに利用促進方策について検討することを目的とする。

2. アンケート調査の概要

西鉄福岡駅と博多駅交通センターでアンケート調査を行った。表-1 にアンケート調査の概要と調査項目を示す。1500 枚ずつ配布し、西鉄福岡駅は 498 枚、博多駅交通センターは 467 枚、計 965 枚が回収された。回収されたアンケートの内、IC カード利用者が 836 人、その内男性が 318 人、女性 501 人、年齢では 50 代の 203 人が最も多く、職業では会社員の 392 人が最も多い。IC カード未利用者は合計 129 人の内、男性が 60 人、女性が 63 人、年齢では 50 代の 35 人が最も多く、職業では会社員の 37 人が最も多い。

表-1 アンケート調査の概要と調査項目

配布日時	2010 年 10 月 27 日(水) 8～18 時
配布・回収方法	調査員による配布、郵送回収
配布場所	西鉄福岡駅ラッチ周辺 博多駅交通センター1階コンコース
配布枚数	西鉄福岡駅 1500 部、博多駅交通センター1500 部
調査項目	・個人属性　・所有・利用実態 ・IC カードに対する考え　・相互利用について ・チャージについて　・IC カードの満足度 ・未所有者の IC カードを所有しない理由 ・未所有者の IC カードの理解度

3. 分析

3.1 所有に関する分析

① 公共交通の利用や買い物へ行く回数の変化

図-1 に、IC カード利用者が IC カードを利用するようになってからの公共機関の利用や買い物へ行く回数の変化を示す。“変わらない”の割合が大きいが、バスの利用と買い物へ行く回数は“かなり増えた”“少し増えた”の割合が約 25%を占めていることから、IC カードの利用が公共交通の利用だけでなく、商業利用の促進にも繋がると考えられる。

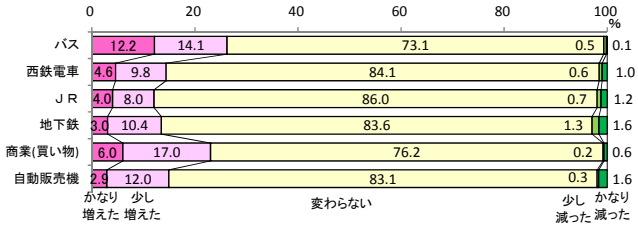

図-1 公共交通の利用や買い物へ行く回数の変化

② 満足度に関する分析

図-2 に IC カード利用者の IC カードの満足度を示す。バス乗降時や駅改札通過時の利便性は満足度が高いが、ポイントの付き方とチャージ方法は満足度が低い。

図-3 に、ポイントの付き方の満足度と交通機関 4 種のポイントの理解度の関係を示す。どの交通機関も理解度が高くなるほど満足度も高くなっているため、所有者の理解度を上げることにより、満足度を向上させることができると考えられる。図-4 より、ポイントの満足度を個人属性別にみると“やや不満”“不満”の割合が高い層は、30 代から 60 代、職業は会社員、自営業、公務員である。また、ポイントの付き方の理解度は、年齢が高くなるほど“あまり理解していない”“理解していない”の割合は高くなっている。

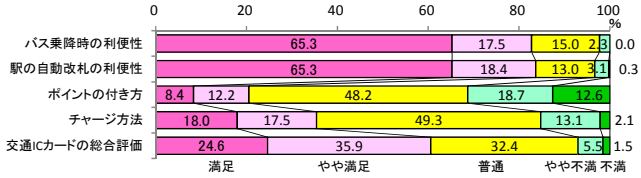

図-2 IC カードの満足度

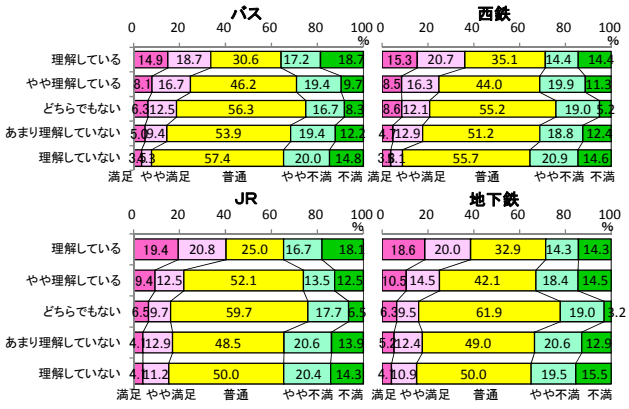

図-3 公共交通機関の利用時のポイントの理解度と満足度の関係

キーワード:交通 IC カード, アンケート調査, 利用実態, 満足度
連絡先:〒814-0180　福岡市城南区七隈 8-19-1　TEL:092-871-6631(内線 6483),　FAX:092-865-6031

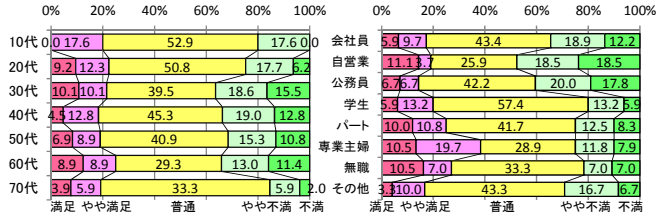

図-4 ポイントの付き方の満足度と個人属性の関係

③ チャージに関する分析

図-5 にICカード利用者のICカードの不都合な点を示す。被験者の約 29%が“チャージをするのが面倒”、約 34%が“残金が分かりにくい”と回答している。

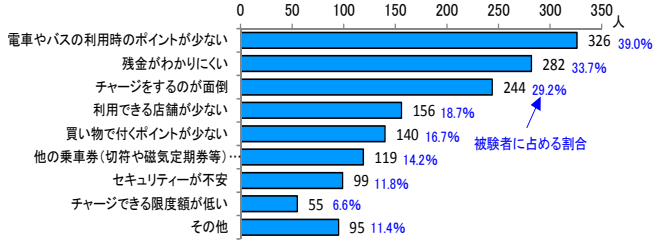

図-5 交通 IC カードの不都合な点

次に、図-6 にオートチャージの利用状況とチャージの方法の満足度の関係を示す。“オートチャージを利用している”と回答している利用者の方が“オートチャージを利用していない”と回答した利用者よりも満足度が高いため、オートチャージの利用を促進することで、“チャージするのが面倒”と感じている利用者を減らすことができると考えられる。

図-7 から、オートチャージ非利用者は年齢別では 20 代から 30 代、職業別では会社員と学生に多い。

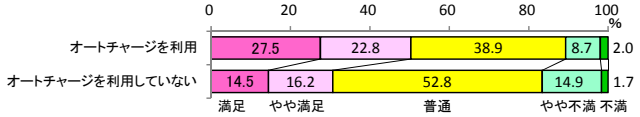

図-6 オートチャージの利用とチャージの仕方の満足度

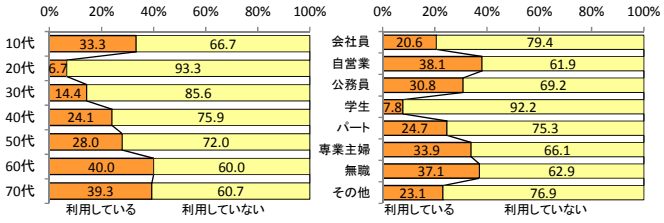

図-7 オートチャージの利用の有無と個人属性の関係

3.2 未所有に関する分析

図-8 にICカード未所有者のICカードを所有しない理由を示す。“鉄道やバスの利用が少ないので現金で用が足りる”の割合が最も多く、“割引が少ない”“今後持つ予定で検討中”“入手方法や利用方法がわからないため”“交通ICカードを知らないから”の順となっている。

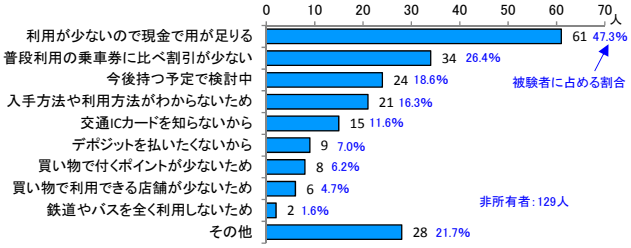

図-8 IC カードを所有しない理由

4. まとめ

本研究ではアンケート調査を実施し、IC カードの利用意識把握と、利用促進方策について検討することが目的である。アンケート結果の分析により、IC カードの利用者の主な不満点は“ポイントが少ない”“チャージするのが面倒”で、未利用者が IC カードを所有しない理由として“現金で用が足りる”を抽出することができた。

“ポイントが少ない”については、ポイント付与率を上げることによる対応は難しいと考えられるが、ポイントサービスに関する理解度を高めることにより、満足度も高くなる傾向があることが明らかになったことから、理解度向上のための対策を講じることが望ましいといえる。なお、“やや不満”“不満”の割合が高い層は、男性で、30 代から 60 代、職業は会社員、自営業、公務員である。また、ポイントの付き方の理解度と個人属性との関係を見ると、性別ではそれほど大きな違いは見られなかったが、年齢別では年齢が高くなるほど理解度が低い傾向にある。こうしたことから、これらの層に対して理解度を高めるための広報活動を行うことが効果的であるといえる。

“チャージするのが面倒”と感じている被験者には、オートチャージの利用を促進することで“チャージするのが面倒”と感じている利用者が減少し、チャージ方法の満足度向上につながると考えられる。オートチャージ非利用者は年齢別では 20 代から 30 代、職業別では会社員と学生に多いため、特にこれらの層に対してオートチャージの利用促進のための広報活動を行う必要がある。

“残金がわかりにくい”については、現在の非接触型カードでは従来の接触型磁気カードのようにカード自体に直接残金を印字することは難しいため、現在の残金確認方法しかないのが現状である。これについても、オートチャージの利用促進を図ることにより、そもそも残金を確認する必要性を低下させることが有効であると考えられる。また、商業等での利用促進を図ることにより、残金確認機会を増やすことも有効であると考えられる。

一方、交通IC カード未所有者がカードを所有しない主な理由で最も多かった項目は、“鉄道やバスの利用が少ないので現金で用が足りる”であり、その他にも“今後持つ予定で検討中”“入手方法や利用方法がわからない”“交通 IC カードを知らないから”がある。

“鉄道やバスをたまにしか利用せず現金で用が足りる”については、公共交通での利用以外に、買い物での利用機会を増やすことでカード所有者を増加させることができると考えられる。そのために、商業利用できる加盟店舗数の増加を図る必要があるといえ、さらに IC カード所有者にとって魅力的なサービス提供の工夫が求められる。

“今後持つ予定で検討中”“入手方法や利用方法がわからない”“交通 IC カードを知らない”については、十分な広報活動を行うことで改善できると考えられる。