

交通 IC カードの商業利用実態とその意識に関する研究

福岡大学大学院 学生会員 ○ 渡邊 譲治
 那珂川町役場 松崎 将輝
 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

福岡都市圏の交通 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、交通 IC カードの導入により、鉄道やバス乗降時の利便性が向上すると考えられる。また、電車・バスの利用だけでなく、買い物でも電子マネーとして利用でき、ポイント付与のサービスも行われている。

2010 年に行った研究¹⁾は交通 IC カードの公共交通での利用実態と意識を把握することを目的としていたが、交通 IC カードの利用促進には公共交通以外での利用促進が有効だと考えられ、交通 IC カード非所有者の所有の促進が公共交通利用者の増加に繋がると考えられる。

そこで本研究は来街者アンケートを実施し、交通 IC カードの商業での利用実態とその意識を把握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。配布枚数は 2,000 枚ずつの合計 4,000 枚配布し 1,260 枚が回収された。回収率は 31.5%である。

その結果、被験者の個人属性は 63%が女性、年齢は各年齢層から均等に回収され、会社員が 47%である。なお、交通 IC カード所有者は 1,128 人の 90%であった。

表-1 アンケート調査の概要

配布日時	2011 年 10 月 13 日(木) 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 2000 部、博多駅交通センター2000 部
調査項目	- 個人属性 - 所有・利用実態 - 交通 IC カードに対する考え - ポイントについて - チャージについて - 交通 IC カードの満足度 - 交通 IC カード所有者の中で商業利用しない理由 - 交通 IC カード未所有者の所有しない理由 - カード未所有者・商業利用しない人の交通 IC カードの商業利用に関する理解度

3. 分析

3.1 所有に関する分析

(1)交通 IC カードの利用状況

交通 IC カードの利用ケースごとの利用頻度を図-1 に示す。バスや西鉄電車では交通 IC カードを毎日利用している人が多く、特にバスでは約 40%を占める。週に数回まで含めると、バスでの利用は約 60%、西鉄電車での利用は約 40%で、JR、地下鉄での利用は低い。また、商業では利用しない人の割合が 2010 年に比べ約 10%減っている。商業面での利用も増えてはいるが、現状での交通 IC カードの利

用の多くは交通機関である。

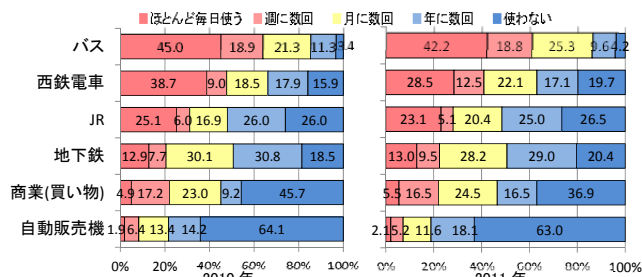


図-1 交通 IC カードの利用状況

(2)利用頻度の変化

図-2、3 は交通 IC カードを商業で利用するようになった被験者 619 人の、交通 IC カード利用前後の買い物の回数と金額の変化を示す。変わらないの割合が大きい、買い物へ行く回数はかなり増えたと少し増えたを合わせた割合が約 30%、使用金額に関しては約 20%を占めていることから、交通 IC カードでの商業利用が商業の活性化に繋がっていることが伺える。

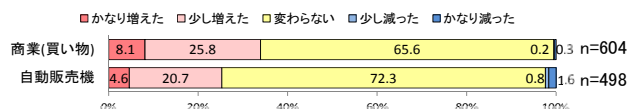


図-2 買い物に行く回数の変化

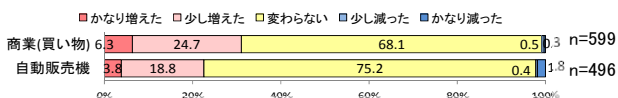


図-3 使用金額の変化

(3)買い物に関する分析

交通 IC カードを商業で利用するようになった 619 人の、よく利用する商業施設を図-4 に、主な購入品を図-5 に示す。買い物での交通 IC カードの利用はコンビニが最も多い 50.7%で、スーパー 39.8%、自動販売機 37.7%と続き、飲食店やデパートでの利用は少ない。主な購入品は食品や飲料が 67.0%、53.9%と多く、外食での利用は 14.8%、洋服は 6.2%とかなり少ない。また、一度の買い物での使用金額は 1000 円未満が 56.4%であり、5,000 円未満が 95.7%と利用者のほとんどを占める。

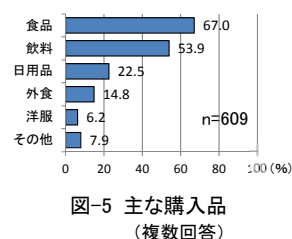
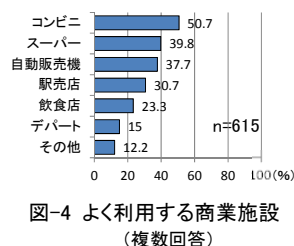


図-4 よく利用する商業施設 (複数回答)

図-5 主な購入品 (複数回答)

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

(4) 商業利用に関する考え

交通 IC カードを商業で利用するようになった 619 人の商業利用する理由を図-6 に、商業利用するようになって変わったことを図-7 に示す。商業利用をする理由は小銭を出さなくて済むが最も多く全体の 72.3%、ポイントが貯まるが 60.5%である。商業利用をするようになって変わったことでは大きな変化はないが 5 割を占めるものの、買い物をする機会が増えた、自動販売機を利用する機会が増えたなどの回答がここでも得られた。

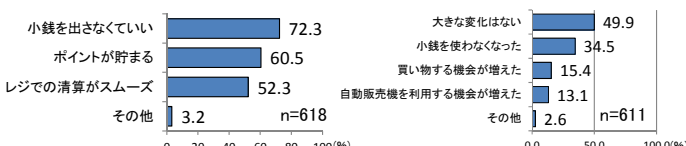


図-6 商業利用する理由
(複数回答)

図-7 商業利用で変わったこと
(複数回答)

(5) 商業利用時の満足度に関する分析

交通 IC カード商業利用時の項目別の満足度を図-8 に示す。チャージ方法、チャージ上限に関しては満足度が高いが、買い物ポイントの付き方、利用可能な施設の数、利用可能であるかのわかりやすさに関しては満足度が低い。

図-9 にポイントサービスの理解度とポイントの付き方の満足度との関係を示す。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。

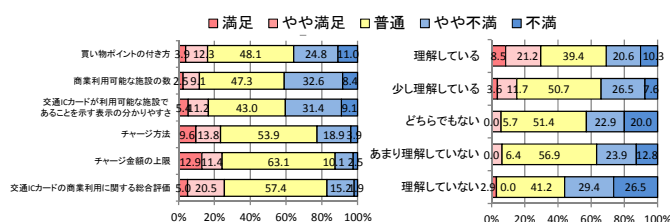


図-8 商業利用時の満足度

図-9 ポイントの理解度と満足度の関係

(6) 商業利用時の不満点について

図-10 に交通 IC カード利用者のカードの不都合な点を示す。チャージをするのが面倒との回答が最も多く、使える店がわからないや少ないなどの回答も 30%以上ある。

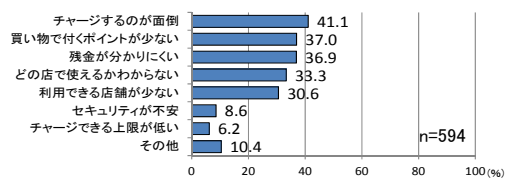


図-10 商業利用での交通 IC カードの不都合な点 (複数回答)

次に、図-11 にオートチャージの利用状況とチャージ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方が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。

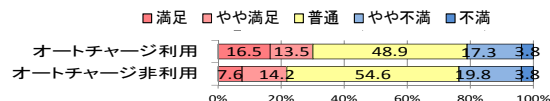


図-11 オートチャージの利用とチャージ方法の満足度の関係

3.2 商業利用しない人に関する分析

図-12 に交通 IC カードを商業に利用しない理由を示す。現金で用が足りるという回答が最も多く得られ、買い物に交通 IC カードを利用するという意識の低さが伺える。

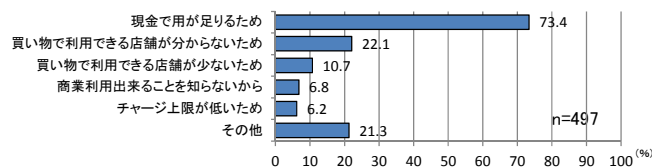


図-12 交通 IC カードを商業利用しない理由 (複数回答)

3.3 未所有者に関する分析

図-13 に交通 IC カード未所有者の交通 IC カードを所有しない理由を示す。現金で用が足りるの割合が最も高く、割引が少ない、入手方法・利用方法が分からない、今後持つ予定で検討中の割合も高い。

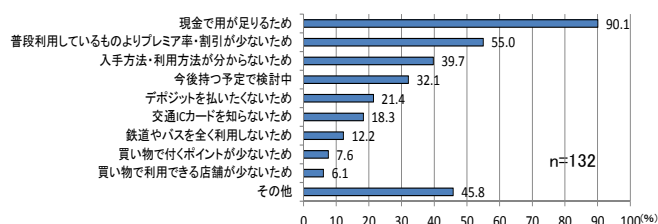


図-13 交通 IC カードを所有しない理由 (複数回答)

4. まとめ

本研究はアンケートの結果から交通 IC カードの商業利用意識把握と、利用促進方策について検討することが目的である。アンケートの結果から、利用者の不満点として「買い物ポイントが少ない」「チャージするのが面倒」「残金がわかりにくい」、非商業利用者の商業利用しない理由、非所有者の所有しない理由として「現金で用が足りる」が抽出された。

「買い物ポイントが少ない」については今すぐにはできる対策は無いと考えられるが、ポイントに関する理解度を高めると満足度も高くなる傾向にあることから、理解度を高めるような広報活動を行う必要がある。「チャージするのが面倒」については、オートチャージの認知度を高め、オートチャージを利用することで満足度を高めることができると考えられる。「利用可能店が少ない、わかりにくい」については、今後、商業利用できる加盟店を増やし、広報活動をする必要がある。

非商業利用者の商業利用しない理由、非所有者の所有しない主な理由の「現金で用が足りる」についてはバス・電車以外に、商業利用出来る店舗の増加が所有の促進に繋がると考えられる。

こうした取り組みにより交通 IC カード所有者の増加を図ることは、商業の活性化のみならず、公共交通利用者の潜在需要の増加にもつながるといえる。

【参考文献】

- 渡邊譲治、松浦宏明、辰巳浩、堤香代子:「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」、土木学会年次学術講演会講演概要, Vol.66 IV-245, 2011