

# バスチョイス層の路線バス満足度に接客サービスが与える影響に関する地域間比較\*

About the relation between bus user's satisfaction and concierge service\*

佐藤良太\*\*・谷口綾子\*\*\*

By Ryota SATO\*\*・Ayako TANIGUCHI\*\*\*

## 1. はじめに

路線バス事業の輸送人員は、昭和 43 年のピーク時に全国で年間 101 億 44 百万人であったが、現在はその約 4 割の 40 億 57 百万人（平成 19 年）まで落ち込んでいる。この主要因として、モータリゼーションの進展が挙げられているが、一方で運転免許を持たない人々など、生活交通としてのバス路線が廃止されると移動困難となる人々も存在し、特に地方部における路線バス利用促進は交通計画の大きなテーマのひとつと言えよう。

また近年では地球温暖化対策の一環として、運輸部門における二酸化炭素排出削減が重要な課題の 1 つと位置づけられている。都心部、地方部を問わず、公共交通の存在の重要性は、ますます増すばかりである。

バスを始めとする公共交通のサービス水準改善策に関しては、混雑緩和、定時性の確保、安全性、待ち時間の減少、運賃の改正など、主にハードのシステムに関する様々な研究が行われている。

一方で、公共交通サービスに含まれるものとして、乗務員等による接客サービスが挙げられる。接客サービスの重要性は、複数の文献で指摘されている。例えば大島は、公共交通の満足度変動の重要な要因として、乗務員の対応が適切であることを挙げている。谷口らは、運行乗務員の態度にネガティブな印象を持てば、公共交通に乗らないという否定的な態度が形成される可能性があることを指摘している。

しかしながら、接客サービス等を公共交通のサービス水準評価として検討し、定量的な分析を行った研究は極めて少ないのが現状である。よって、接客サービスの評価について検討、提案することは、今後の公共交通サービス全般の向上に寄与すると考えられる。

これらを踏まえ、本研究では、バスの乗客(バスチョイス層)を対象とし、バス利用の総合満足度に接客サービスがどの程度寄与しているかを実証的に検証すること

\*キーワード: 公共交通運用, サービス水準, 公共交通計画

\*\*学生員, 筑波大学大学院システム情報工学研究科

(茨城県つくば市天王台1-1-1)

TEL: 029-853-5591 E-mail: sato61@sk.tsukuba.ac.jp

\*\*\*正員, 工博, 筑波大学大学院システム情報工学研究科

を目的とする。

また、交通インフラが発達しており自動車分担率も低い都心部と、交通インフラが十分に発達してなく自動車分担率も高い地方部のそれぞれで接客サービスが路線バス満足度に与える影響についても比較検討を行う。

なお、本研究では、「バス接客サービス」をバス乗務員が運行中に提供する全てのサービス(運転操作、案内、車内清掃、料金收受等)と定義する。

## 2. 調査概要

本研究では、実際に各事業者で接客サービスに対して、どのような取り組みを行っているのか知るために、茨城県南地域及び東京都心部で運行しているバス事業者 3 社を対象に、接客サービスへの取り組みについてインタビュー調査を実施した。

また、乗客がバス乗車中にサービスに関してどのように感じているのか知るためにアンケート調査を、バス車内において行った。

表 - 1 インタビュー調査概要

調査対象	茨城県南地域及び東京都心部のバス事業者 3 社 (A 社, B 社, C 社)
調査日時	A 社: 2009 年 12 月 10 日 16 時より 17 時半 B 社: 2010 年 1 月 5 日 15 時より 16 時半 C 社: 2010 年 2 月 17 日 12 時より 14 時
インタビュー項目	・接客サービス向上のために会社で行っている取り組みについて ・その取り組みによってどのような効果が現れたか ・事業者として重要と考えているサービス項目について ・運転士の具体的業務スケジュールについて

表 - 2 アンケート調査概要

調査対象	A 社 主力 1 路線の乗客(n=308) B 社 主力 1 路線の乗客(n=239) C 社 主力 1 路線の乗客(n=366)
調査方法	乗客がバス乗車時にアンケート用紙を車内にて調査者が配布、降車時に回収
調査日時	A 社: 2009 年 11 月 21 日(土), 23 日(祝), 26 日(木), 27 日(金) B 社: 2010 年 1 月 9 日(土), 10 日(日) C 社: 2010 年 2 月 27 日(土), 28 日(日)

### 3. インタビュー調査結果

3社に行ったインタビュー調査の結果は表-3の通りである。A社、B社は、茨城県南地域で運行を行うバス事業者で、C社は東京都心部のバス事業者である。

各社とも乗務員による接客サービスは重要であるという認識を持ち、それぞれで取り組みを行っていることが分かった。しかしながら、その取り組みにはばらつきがあった。重要性を認識しながらも、様々な事情から十分な対応がとれない事業者もあった。

表-3 インタビュー調査結果

A社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長年に渡って接客を重視した取り組み(外部講師の招聘、職場懇談会など)を行っている。</li> <li>・マイク案内を積極的に行う乗務員が増えた。</li> <li>・原則週休2日だが、実際は運転士不足のため、月2,3回超過乗務をしてもらっている。</li> <li>・ハード面の充実よりも、安全・安心に乗ってもらうことに重視している。</li> <li>・一部の無理なダイヤで、乗務員に負担がかかる。</li> <li>・近年の顧客満足の要求の高度化に対する乗務員教育に悩んでいる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全とサービスで日本一の会社を目指す。</li> <li>・接客サービスの取り組みには自信がある。</li> <li>・2003年に高速バス路線で起こした東名高速飲酒運転事故がきっかけとなり、接客サービスの向上、法令遵守を徹底するようになった。</li> <li>・原則週休2日だが、多くの運転手が更に月2,3回程度勤務している。運転士不足ではない。</li> <li>・バスの点検清掃業務は子会社が行っており、運転士の負担が少ない。</li> <li>・接客などが素晴らしい運転士を毎月選出し、表彰を行う。モチベーションの向上につながっている。</li> </ul>
B社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入社時研修、1年目研修、3年に1度の定期研修など、研修制度が充実している。接遇研修も行う。</li> <li>・1運転士あたり年4回添乗チェックが行われる。覆面調査で行われ、その結果は賞与にも関係する。</li> <li>・お客様センター、サービス向上委員会の設置</li> <li>・チームワーキングによる顧客満足度の向上</li> <li>・お客様からの苦情は事業所内で掲示される。</li> <li>・全車両にデジタルタコメーターの導入</li> <li>・ドライブレコーダーの導入(車内外の録画)</li> <li>・乗務員の拘束時間を改善する。</li> </ul>
C社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入社時研修、1年目研修、3年に1度の定期研修など、研修制度が充実している。接遇研修も行う。</li> <li>・1運転士あたり年4回添乗チェックが行われる。覆面調査で行われ、その結果は賞与にも関係する。</li> <li>・お客様センター、サービス向上委員会の設置</li> <li>・チームワーキングによる顧客満足度の向上</li> <li>・お客様からの苦情は事業所内で掲示される。</li> <li>・全車両にデジタルタコメーターの導入</li> <li>・ドライブレコーダーの導入(車内外の録画)</li> <li>・乗務員の拘束時間を改善する。</li> </ul>

### 4. アンケート調査結果と分析

アンケートは、表-4に記載されている項目について調査を行った。得られた結果より、各地域間における接客サービスの影響の相違、接客サービスの重要性について分析を行うこととする。

表-4 設問と尺度両端の定義

指標	設問	尺度両端の定義(段階)
バスへの態度	あなたは「バスでの移動」が好きですか。	とても好き/とても嫌い(5段階)
乗り物酔い	あなたは「乗り物酔い」をしやすいですか。	全く酔わない/とても酔う(5段階)
定期券の有無	あなたは、バス定期券を持っていますか。	はい/いいえ
乗車回数	あなたは、バスをどれくらい利用していますか。	年に/月に/週に 回数程度
混雑度	現在乗車中のバスはどのくらい混雑していると思いますか。	かなり混んでいる/かなりすいている(7段階)
定時性	現在乗車中のバスは、時刻表通りの定時運行であると思いますか。	定時よりかなり早い/定時よりかなり遅い(7段階)
運転操作	現在乗車中のバス運転手の運転操作についてどう感じますか。	とてもいい/とても悪い(7段階)
接客	現在乗車中のバス運転手の乗客への接し方(例えば車内アナウンスなど)についてどう感じますか。	とても良い/とても悪い(7段階)
清潔さ	現在乗車中のバスの清潔さについてどのように感じますか。清潔でないと感じられる場合、具体的なところもチェックをお願いします。	特に気にならない/清潔でない
冷暖房	現在乗車中のバスの温度(冷暖房)について、どのように感じますか。	暑い/普通(ちょうど良い)/寒い
総合満足度	総合的に判断して、現在乗車中のバスのサービスはどう感じますか。	とても良い/とても悪い(7段階)
利用意図	また、同じ区間の移動にバスを使おうと思いますか。	とてもそう思う/全く思わない(7段階)

#### 4-1. 乗客属性に関する地域間比較

各運行地域によって、その乗客属性にどのような違いがあるのか集計で得られたデータを基に比較を行う。ここでは、乗客の年齢層、乗車目的、バス乗車以外に同区間同目的で選択可能な交通手段の有無及び内訳について検討を行うこととする。以下、表-5、表-6で挙げる数字は、いずれも全体からの割合を示している。

表-5 各路線乗客年齢層

年齢層(%)	A社	B社	C社
20歳未満	21.8	41.2	3.6
20代	49.7	20.2	14.8
30代	9.7	12.6	22.5
40代	7.1	9.2	15.7
50代	6.2	8.8	14.0
60~65歳	3.2	5.9	8.8
65歳以上	2.3	2.1	20.6

表 - 5 は各路線における乗客の年齢層について表したものである。A 社及び B 社の路線では、主に 20 代などの若年層の利用が多い。今回対象とした A 社の主力運行路線内には、大学があり、その影響が大きいと考えられる。B 社の主力路線は、駅からショッピングセンターを結ぶ路線で同じくその影響が大きい。一方で C 社の主力路線は、沿線沿いに様々な施設が混在し、幅広い年代層の利用がある。他路線と比較して高齢者の利用が多い理由には、シルバーパスの導入が考えられる。

表 - 6 各路線乗客目的

乗車目的(%)	A 社	B 社	C 社
通勤・通学	37.6	21.5	26.6
買い物	19.9	58.2	36.9
娯楽・レジャー	6.5	12.2	17.1
送迎	3.9	3.4	2.3
通院	2.0	0.0	2.3
銀行や郵便局	0.0	0.0	0.0
その他	30.1	4.6	14.9

表 - 6 は各路線に乗客がどのような目的で乗車しているかを示したものである。A 社のその他の項目が多いのは、調査時に沿線の大学の推薦入学試験があり、そのために乗車した乗客である。基本的には、どの路線とも通勤・通学及び買物を目的として乗車している人が多いことが読み取れる。

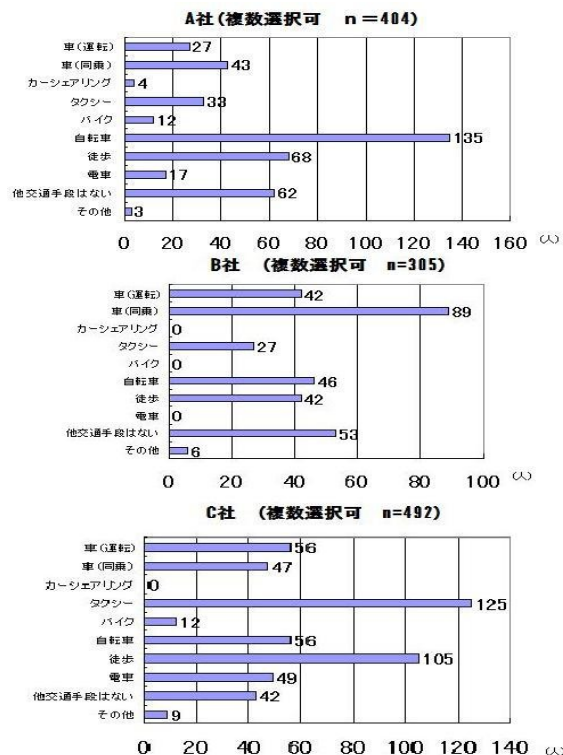


図 - 1 同区間同目的の他交通手段

A 社の路線では、他交通手段選択として自転車や徒歩を選ぶ人が多いことがわかる。B 社の路線は、自家用車の選択が多い。C 社の地域路線特徴としては、電車やタクシーを選択する人が、他社の選択肢より多くみられ、バス以外の公共交通手段が発達していることが推察される。

#### 4-2. 共分散構造分析によるアンケート分析

本研究では、実施したアンケート調査結果をもとに乗客のバスサービスへの総合満足度が、どのような要因によって推移するのか、図-2 に示す因果構造モデルを仮説として、共分散構造分析を用いて検証することとした。地域間比較は「バス会社種別」の変数をそれぞれ作ることにより、そこに差異が生ずるか検討することとした。

共分散構造分析によって検証した結果を、図-3 に示す。まず、バス乗客層の「総合満足度」には、「ドライバー要因」「乗客属性」「混雑度」のいずれからも有意なパスが示された。中でも、「ドライバー要因」の係数が他より大きな値となっている。

この「ドライバー要因」には、「接客の評価」と「運転操作評価」が有意に影響しており、その係数はそれぞれ 0.828, 0.772 と、他と比較して大きな値であることが示された。このことは、ドライバーの接客サービスが、バス乗客層のバス利用満足度に与える影響は、乗客の個人属性や、定時性などの要因よりも大きく、より重要な位置を占める可能性があることを示唆していると言える。

一方で、地域間比較の変数として用いた「バス会社種別」には、統計的に有意な影響は見られなかった。また「乗客属性」には、乗り物酔い、バスへの態度、乗車回数、乗車回数が有意に影響を与えていることが示された。

さらに、総合満足度が高いほど、利用意図も高いことが有意に示されており、満足しているほど、これからもバスを利用しようと思う傾向があることが示された。

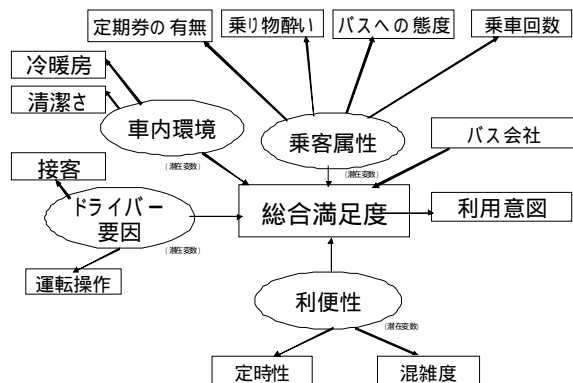


図 - 2 因果構造モデル

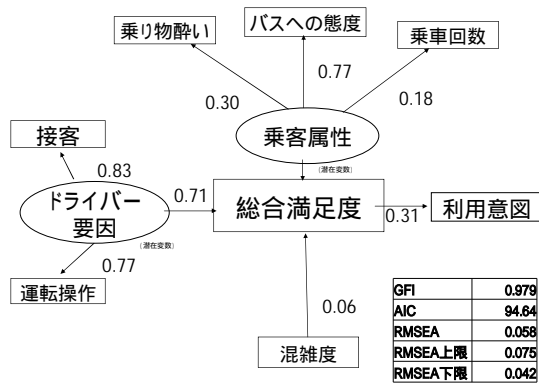


図-3 バスチョイス層の総合満足度を与える要因分析結果  
(共分散構造分析結果)

## 5. おわりに

本研究では、バスチョイス層の総合満足度に影響を与える要因として、接客サービスの重要性を統計的に明らかにすることができた。

今後の課題としては、バスを現在利用していない層、とりわけ自動車のキャプティブ層の交通手段選択に際し、接客サービスが与える影響等について、調査分析を行う必要があると考えられる。

## 参考文献

- 1) 大島章義：公共サービスの市民満足度について，多摩大学大学院修士論文，2001
- 2) 谷口綾子，藤井聡：公共交通利用促進のための“エモーショナル”なマーケティング戦略 - ウィーン市交通局のモビリティ・マネジメント，土木計画学研究・講演集，Vol. 33，2006
- 3) 伊藤遥子：バス運転士への意識啓発によるモビリティ・マネジメント促進の可能性に関する研究，横浜国立大学大学院修士論文，2008
- 4) 新谷洋二：都市交通計画，技報堂出版，1993