

IV-43

北海道観光におけるレンタカーサービスの評価*

北海道大学大学院 学生員 岸 邦宏
 北海学園北見大学 学生員 佐藤 友輔
 北海道大学大学院 学生員 大井 孝通
 北海道大学大学院 フェロー 佐藤 馨一

1. はじめに

北海道における観光客の入り込み数は、一時期減少したものの、その後また増加傾向を見せている。観光が北海道の産業において重要な位置を占めていることは言うまでもない。

北海道内の観光の主な交通手段としては、鉄道・路線バス、貸し切りバスの他に、自家用車とレンタカーがそれぞれ全体の約2割を占めている。道外からの観光客が北海道内を移動するとき、旅行会社のツアーによるバス等を除けば、個人で自由に移動する手段としてレンタカーの果たす役割は大きい。つまり、観光交通においてレンタカーは重要な位置づけにあるといえる。しかし、実際にはレンタカーは公共交通機関のひとつとして交通計画のなかで考えられていないのが現状である。

本研究は、北海道観光におけるレンタカーの役割の重要性をふまえ、レンタカーサービスの評価を行うことを目的とする。

2. 北海道のレンタカーの現状

北海道のレンタカー車両数推移を見ると、図1のようにハイヤー及びタクシーの車両数は、需給調整規制の関係もあり、わずかながら減少しているのに対し、レンタカーは毎年増加している。

そして、近年の規制緩和はレンタカー業界にもおよび、平成7年6月、運輸省が発表した規制緩和策によりレンタカーの乗り捨てが自由になった。それまで利用者は15日以内に出発地に車両を戻さなければならず、乗り捨てをしたい利用者は、回収費用として100kmあたり約6000円の特別料金を課せ

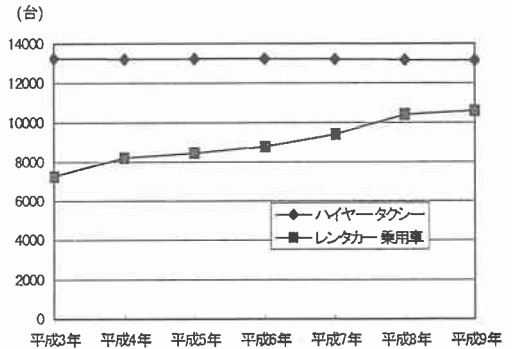


図1 北海道内レンタカー、ハイヤー・タクシー車両数推移

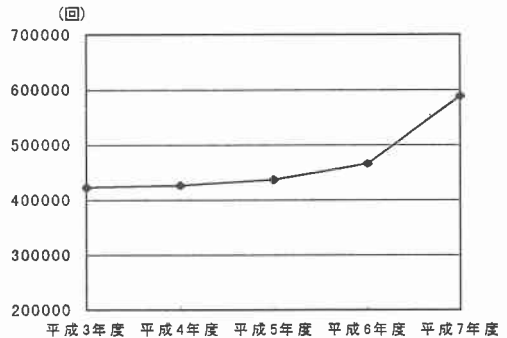


図2 北海道レンタカー延べ貸し渡し回数(乗用車)

られていた。しかし、この規制緩和策により、乗り捨て料の引き下げにつながる事となった。

また、平成7年4月、JR 東日本系の駅レンタカーシステム(駅レン)が、「レール&レンタカー」プランの1つとして割安のレンタカー料金を設定した。それまで横並びだったレンタカー料金がこれを機に大きく変わり、レンタカー業界に値下げ競争を引き起こした。

このような影響もあり、北海道におけるレンタカー利用についても図2のように延べ貸し渡し回数

*An Evaluation on the Service Level of Rent-a-car System on Tourism in Hokkaido
 by Kunihiko KISHI, Yusuke SATOH, Takamichi OOI and Keichiro SATOH

が平成7年度で前年より約12万回も増加していると考えられる²⁾。

レンタカーは利用者にとって利用しやすくなってきている。そこで今後レンタカーがどのようなサービスを提供すべきかを明らかにすることにより、交通機関のひとつとしてのレンタカーの意義が、さらに大きくなると考える。

3. 北海道におけるレンタカー利用に関する意識調査の実施

本研究では、平成9年8月20、21日の2日間、女満別空港においてレンタカー利用者を対象にアンケート調査を行った。

調査内容は、(1)回答者の属性、旅行目的・行程、(2)レンタカーサービスの評価、(3)北海道をレンタカーで旅行しての感想、以上3つの項目から構成した。(2)については、レンタカーの予約、割引制度、料金設定、乗り捨て制度、保険料、カーナビゲーションのサービスについて、また(3)では道路標識、駐車場等の施設や、北海道を運転しての感想を中心にたずねた。調査方法は、調査員がレンタカー利用者にアンケート用紙を配布、記入後郵送による回収の方式をとった。回答者は男性73名、女性29名の合計102名、うち道内居住者は12名、道外居住者は90名だった。回答者の職業、レンタカー利用目的はそれぞれ図3、図4のとおりである。レンタカーの利用目的は全体では約80%が観光だったが、居住地別に見ると、道内居住者はビジネスが中心であるのに対し、道外居住者では観光目的の利用者は94%にのぼった。

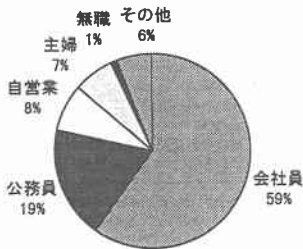


図3 回答者の職業

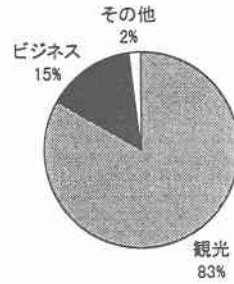


図4 レンタカーの利用目的

4. レンタカーサービスの評価

レンタカーのサービスについてたずねた中では、最も利用者の改善の要望が高かったのが乗り捨て料金だった。図5のように「乗り捨て料金が高い」と答えた人は全体の60%であった。実際に乗り捨てをした人は、目的別に見るとビジネスが27%であるのに対し、観光では53%であった(図6)。旅行において自由に移動できることがレンタカーの利点であるが、乗り捨てについてはまだ改善の余地が残されているといえる。

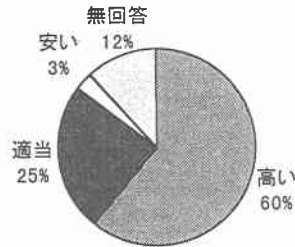


図5 現行の乗り捨て料金について

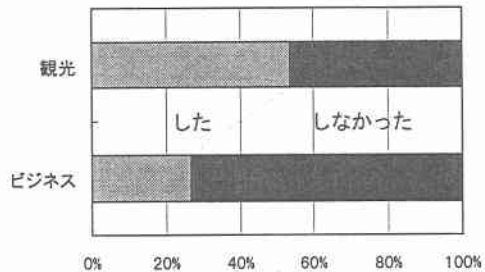


図6 利用目的別乗り捨て状況

現行の乗り捨て料金は、距離に応じて料金が加算

されるレンタカー会社がほとんどである。そこで、「釧路空港、女満別空港、根室中標津空港であれば、どこで乗り捨てても均一な料金制度(均一乗り捨て料金制度)があれば、あなたは利用しますか」とたずねたところ、図7のようにアンケート回答時に乗り捨てた人も乗り捨てなかった人も「利用する」と答えた人が大半を占め、特に乗り捨てなかった人については90%の人が「利用する」と答えた。

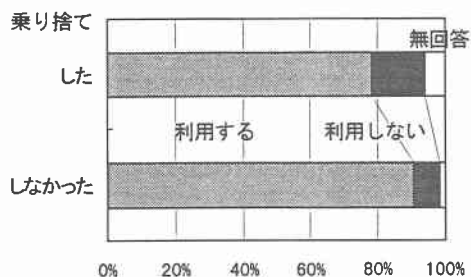


図7 均一乗り捨て料金制度について

5. レンタカー利用者の道路整備の評価

北海道をレンタカーで旅行しての感想で目立った意見が、道路の案内標識に関するものであった。北海道をレンタカーで旅行して気づいた点をフリーアンサー形式でたずねたところ、「道路が広く、走りやすい」という意見がある一方で、「道に迷った」、「案内標識が少ない、わかりづらい」といった意見がフリーアンサー回答者77名中、15名から挙げられた。

カーナビゲーションのサービスについて、道内居住者で「有料でも利用する」と答えた人がおらず、また「不要」と答えた人が33%であったのに対し、道外居住者は「不要」であったのは13%、「有料でも

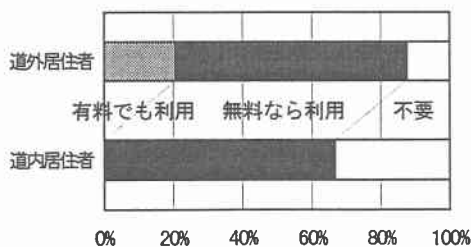


図8 カーナビゲーションの利用

利用する」のは20%であった(図8)。カーナビゲーションの利用の意思別に案内標識の数、道路照明の数についてたずねたところ、図9、10のようにどちらもカーナビゲーションを利用する意思のある人にとって、少ないという意見が多かった

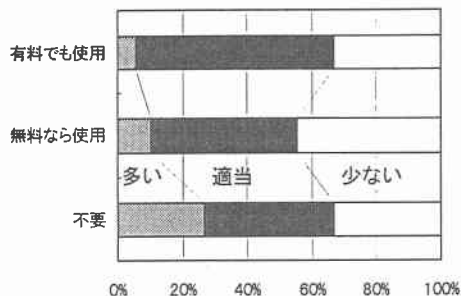


図9 案内標識数の評価(カーナビ利用意思別)

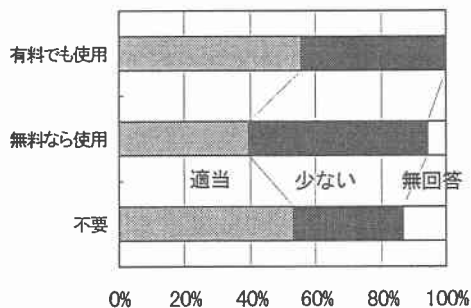


図10 夜間照明数の評価(カーナビ利用意思別)

6. レンタカーの運転と安全

「レンタカーを運転中に危険な場面にあったか」という質問に対し、図11のように21%が「あった」と答えている。

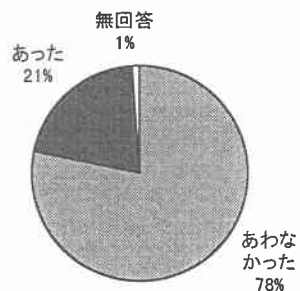


図11 運転中危険な場面にあったか

また、危険な場面にあった場所はカーブが 40%、直線が 36%で全体の約 8 割を占める(図 12)。その内容は「他の車が無理な追い越しをした」「他の車がスピードを出しすぎている」という他の車の危険な運転に遭遇したのが、危険な場面にあった人の約 7 割を占めていた(表 1)。

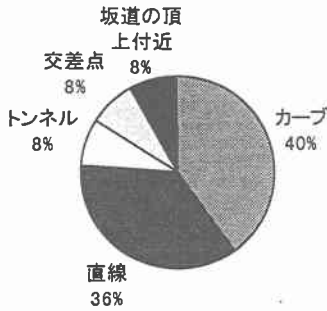


図 12 運転中危険な場面にあった場所

表 1 運転中の危険な場面の内容

内容	件数
他車の無理な追い越し	9
他車のスピードの出しすぎ	6
自車のスピードの出しすぎ	2
道路状況の悪さ	3
視界不良	2
合計	22

実際に他の車の運転マナーについての評価は、図 13 のように全体では「悪い」と答えたのは 21%だったが、危険な場面にあった人は 55%が「悪い」と答えた。

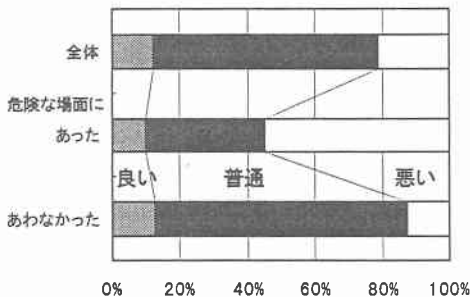


図 13 他の車の運転マナーについて

7. 北海道観光とレンタカーサービス

これまでの調査結果をまとめると、今後の北海道観光において、レンタカーが有効に活用されるようにするためには、以下のような方策や課題が挙げられる。

(1) 料金設定

料金は安いほど利用者にとっては望ましいことであるといえるが、基本料金の他に北海道特有の超過キロ料金等の付加料金が、料金体系がわかりづらいといった意見が多かった。本研究の調査で提案した均一乗り捨て料金制度は、回答者の利用意思の割合も高く、北海道内において道央地域、道東地域といった地域単位での導入には効果があると考えられる。

(2) 道路整備

調査結果で明らかになったとおり、案内標識の数が少ない、幹線道路から観光地に入るところがわかりづらいといった問題点が浮かび上がってきた。これはレンタカー事業者ではなく、北海道開発局、北海道庁等の道路管理者の課題になってくる。北海道外から来る観光客がレンタカーを使って自由に北海道内を移動する割合が高くなっていることを考えると、北海道観光という観点からも、案内標識等の整備はより充実する必要があるといえる。

(3) 交通安全と観光

今回の調査で、回答者の 2 割の人がレンタカー運転中危険な場面にあったと答えた。観光は安全であるという前提がなければ成り立たない。交通事故を防ぐためには、運転手自身のマナーによることも大きいですが、道民だけでなく観光客も考慮した交通安全対策を進めていく必要がある。

参考文献

- 1) 北海道運輸局監修: 数字で見る北海道の運輸 平成 9 年版、財団法人北海道陸運協会、1997.11
- 2) 北海道商工労働観光部観光室: 平成 8 年度観光産業総合調査 旅客運送業及び旅行業実態調査結果報告書、1997.3