

# 利用者の視点から見た鉄道サービスレベルの評価に関する研究

JR 東日本 東京工事事務所 正会員 原田 慎一  
JR 東日本 東京工事事務所 正会員 荒川 英司  
JR 東日本 東京工事事務所 フェロー 井上 晋一

## 1. はじめに

首都圏の鉄道については、運輸政策審議会答申第7号路線の開業が相次ぎ、より充実した鉄道輸送サービスの提供が可能になる一方で、少子高齢化や長引く不況の影響により、輸送量は減少傾向にあり、鉄道事業者間の競争が激化している。

このような背景から、鉄道事業者においては、質的な鉄道サービスレベルの向上を図ることが必要不可欠になっている。今回、利用者の視点から見た現状の鉄道サービスレベルの把握を目的として、アンケート調査を実施したことから、本稿では、この概要及び分析結果について報告する。

## 2. アンケート調査の概要

### (1) 概要

調査の対象とした路線は、都心と立川・八王子等の東京西部方面を結び、当社の主要線区である中央線である。中央線については、京王線や西武線等並行する競合路線が多数あり、今後より一層のサービスレベルの向上が必要であると考えられる。アンケート用紙の配布・回収方法は、以下の通りである。

- ・配布日：2002年11月28日(木)
- ・配布方法：JR 新宿駅、八王子駅及び京王新宿駅、八王子駅の計4箇所でお客さまに直接配布
- ・回収方法：郵送回収

アンケートの集計については、2002年12月31日着分をもって集計を行った。配布総数は、10,000票で、回収は1,673票、回収率は16.7%である。

### (2) 調査項目

調査項目は個人属性、利用目的、利用交通機関、利用区間、利用頻度、各サービス項目に対する満足度等とした。各サービス項目に対する満足度は、表1に示す14項目と総合評価の計15項目について、不満・やや不満・やや満足・満足の4段階で評価を行った。

キーワード：サービスレベル評価、輸送改善計画、顧客満足度

連絡先：〒151-8512 東京都渋谷区代々木2-2-6 JR 東日本東京工事事務所 Tel 03-3370-9087 Fax 03-3372-8026

表1 質問項目

No	質問内容
1	乗車するときの待ち時間(列車本数)
2	始発電車・最終電車の時間
3	エレベータ・エスカレータの整備状況
4	駅構内の店舗の充実度
5	途中駅の利便性のよさ(ショッピング等)
6	車内の混雑状況
7	着席可能性
8	乗換回数
9	乗換時の利便性の良さ
10	乗車時間(列車のスピード)
11	快速列車や急行列車の設定(ダイヤ)
12	運賃水準
13	定時運行(ダイヤの乱れや遅れなど)
14	会社のイメージ(駅員の態度、駅の設備等)
15	総合評価

## 3. 分析手法

利用者の視点から見た中央線のサービスレベルを把握するために、顧客満足度分析(CS分析)を実施した。

分析に際しては、回答者の中央線の利用頻度に着目し、週4日以上利用する方を「中央線利用者」、それ以外の方(ほとんど利用しない方や他社線を利用している方)を「中央線非利用者」と定義した。

満足度の把握については、各項目の評価について不満=1点、やや不満=2点、やや満足=4点、満足=5点として評点化し、各項目に対する利用者の満足度を把握した。次に、各サービス項目の中から重点改善項目を抽出するために、CSグラフを作成した。この手法は、図1に示すように、各項目の評価値の偏差値をY軸に、各項目の評価と総合評価との相関係数(独立係数)の偏差値をX軸にプロットし、重点的に改善する項目を抽出する手法である。CSグラフ上では、総合評価との相関関係が強くそのサービスの評価が低い項目が第象限にプロットされるため、この項目を重点的に改善することにより、総合評価を上げることができる。

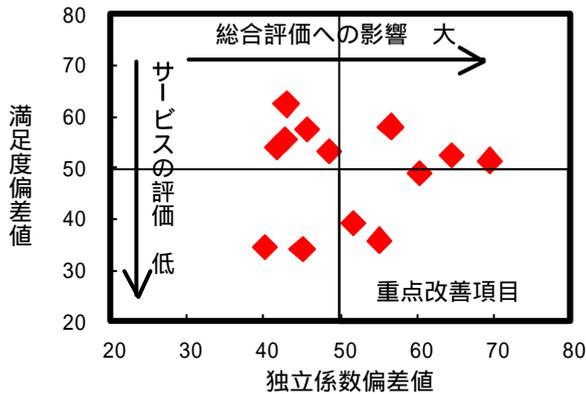


図1 CS グラフの概要

#### 4. 分析結果

##### (1) 満足度グラフ

各項目に対する集計結果を図2・3に示す。

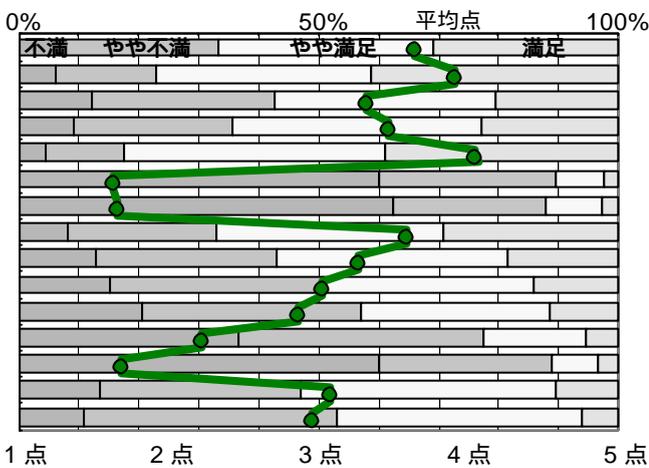


図2 中央線利用者の満足度グラフ

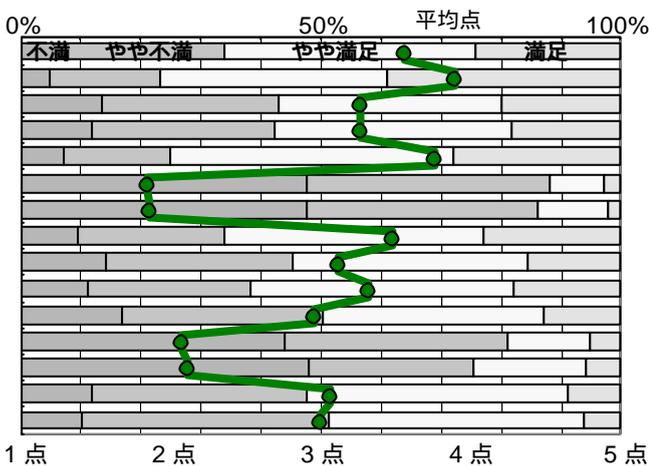


図3 中央線非利用者の満足度グラフ

各項目の評価については、始発電車・最終電車の時間や途中駅の利便性の良さが高く評価されている一方、車内の混雑状況や着席可能性、運賃水準、定時運行については、満足度が低いことがわかった。また、利用者・非利用者のグラフを比較すると、概ね同様の傾向を示しているが、利用者の方が、やや厳しい評価をしていることがわかる。

##### (2) CS グラフ

次に、それぞれのCS グラフを図4・5に示す。

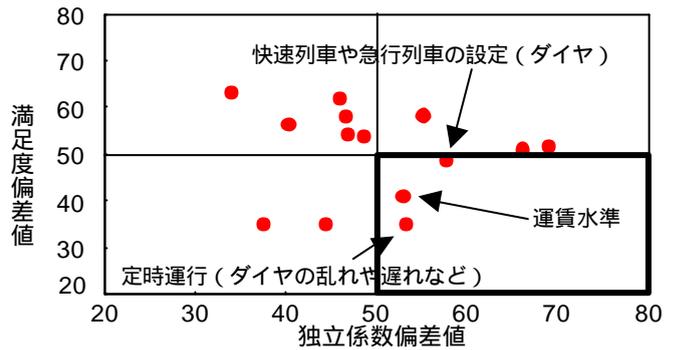


図4 中央線利用者のCS グラフ

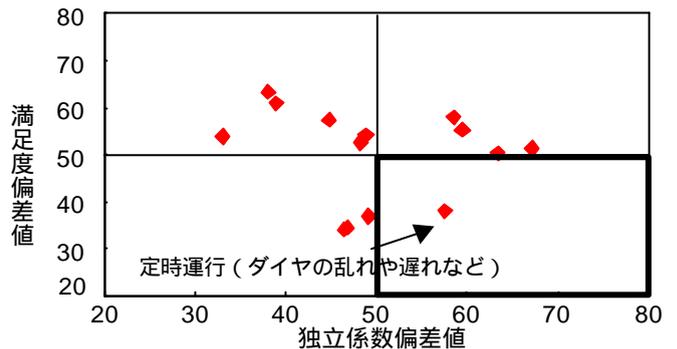


図5 中央線非利用者のCS グラフ

重点改善項目である第 象限に含まれた項目は、快速列車や急行列車の設定、運賃水準、定時運行の3項目である。特に定時運行については、利用者・非利用者共に第 象限に含まれたことから、お客さまの満足度が特に低く、かつ線区のイメージとして定着してしまっているものと考えられる。したがって、今後、分析のさらなる深度化が必要ではあるが、上記3項目の重点的な改善が必要であると考えます。

#### 5. おわりに

本稿では、アンケート調査に基づき、利用者の視点から見た中央線のサービスレベルの把握を行った。今後の課題としては、今回のアンケート結果について、さらに分析を深度化し、利用者・非利用者の差について、要因を解析していく必要がある。

また、今回抽出された重点改善項目について、改善方法の検討を行い、その効果の定量的把握を行っていく必要があると考えられる。

##### 【参考文献】

- 1) 榎谷浩之、井上晋一、荒川英司：東京圏を方面別に見た鉄道サービスの満足度 土木計画学講演会 2001
- 2) 加藤正朗、井上晋一他：鉄道サービスの満足度の地域特性に関する一考察 土木学会関東支部技術研究発表会 2001