

豊橋市における公共交通に対する評価意識に関する実態分析

豊橋技術科学大学

二村 和彦

豊橋技術科学大学

正員

廣島 康裕

1. はじめに

近年、交通需要の増大による道路の渋滞が各所で発生し、豊かな市民生活、地球経済発展の弊害となり、円滑な交通環境の確保が必要とされている。また、自動車利用への依存が進行し、特に地方都市においては公共交通機関、とりわけ市内を面的にネットワークし、学生や高齢者をはじめとして市民の誰もが利用できる交通手段であるバスの利用者離れが進んでいる。そこで本論文では、マストラの利用を促進する施策を見いだすための基礎的知見を得ることを目的として、豊橋市における交通実態と意識に関するデータを基に住民がマストラサービスに対してどのように評価をしており、その評価がマストラの利用行動にどのように関係しているのかを分析する。

2. 分析方法の概要

本研究では、通勤通学と自由目的の交通目的別に、平成4年度「東三河都市圏パーソントリップ調査」と平成7年度「豊橋市の交通実態調査と利用意識アンケート」のデータを用いてマストラの利用行動に関する分析とマストラサービスに対する評価構造の分析を行う。具体的には、まず発着ゾーン別のマストラ利用率とマストラサービスに対する総合満足度の平均値との関係を把握し、次に、重回帰分析により総合満足度と項目別満足度の関係を分析する。また、単回帰分析により項目別のサービス水準と満足度との関係を明らかにする。そして、これらの満足度分析は、マストラの利用者・非利用者別に行う。

なお、本研究において、通常の分析の場合のように客観的サービス水準を交通手段選択に直接的に対応させるのではなく、あえて満足度という評価意識を介在させ、しかも利用者か非利用者による評価構造の違いを問題としている理由は、交通サービスに対する各個人の評価構造がその時点における実際の利用交通手段が何であるかによって異なると考えていることにある。すなわち、本研究では、実際のマ

ストラ利用者と非利用者とは客観的サービス水準が同一であっても満足度は異なり、そうした異なる評価構造によって形成される満足度に基づいて各個人の交通手段が選択されているものと考えている。

3. 分析結果

(1) マストラ利用率と総合満足度の関係

通勤通学、自由目的それぞれにおいて実際に利用している、または利用可能なマストラサービスに対する満足の度合を表-1に示す評価項目別に5段階(1. 満足している～5. 不満である)で質問しているが、本研究ではこれらの満足度が1～5の間隔尺度とみなせるものとして取り扱う。したがって、以下では満足度の数値が小さいほど満足度の度合いは高いことを意味する。

表-1 満足度の質問項目

①運行速度	③定時性
②駅・バス停までの距離	④混み具合
③乗り換え回数	①運賃
④出発時の運行本数	②車内設備
⑤帰宅時の運行本数	③接客態度
⑥始発時刻	④乗り心地
⑦終発時刻	⑤総合満足度
⑧駅・バス停付近の駐車料金	

総合満足度とマストラ利用率との対応関係を調べ、交通目的間や発着ゾーン間での比較を行う。ここでは交通目的別に発着ゾーン別の結果のみを図1、図2に示す。これより、平均満足度が小さいほどマストラ利用率が高くなる傾向にあることがわかる。

(2) 総合満足度と項目別平均満足度の関係

各項目の満足度の中で⑤総合満足度に、より大きく関与している項目を抽出するために、⑤総合満足度を目的変数に、残りの14項目の満足度を説明変数として通勤通学、自由目的それぞれについて利用者・非利用者別に重回帰分析を行う。

図3より通勤通学では④乗り心地が、図4より自由目的では④出発時運行本数がそれぞれ大きく関与していると思われる。また、通勤通学では⑥始発時刻、⑩混み具合等が、自由目的では⑨定時性、⑩混み具合の項目等が利用者・非利用者で偏回帰係数に

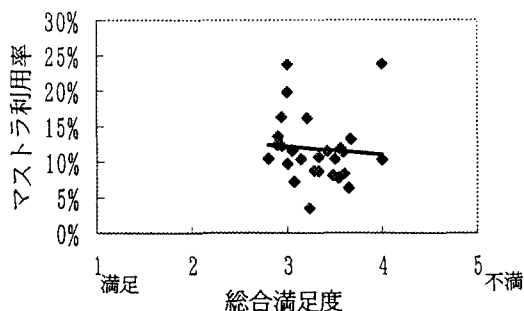


図1 通勤通学のマストラ利用率と総合満足度

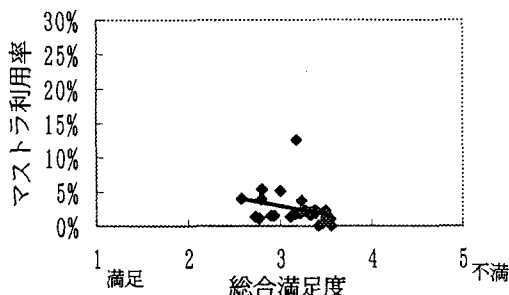


図2 自由目的のマストラ利用率と総合満足度

大きな差がある。そして、交通目的別では各項目の推移はほぼ同じ軌跡をたどっていることがわかり、突出した項目はマストラ利用者に多いようである。

t値の差の検定を行った結果、通勤通学では利用者・非利用者間のパラメータに差がないことがわかったが、自由目的では⑨定時性や⑩混み具合といった項目で利用者・非利用者間のパラメータに差があった。これは利用者と非利用者ではマストラに対する評価意識が異なることを意味する。

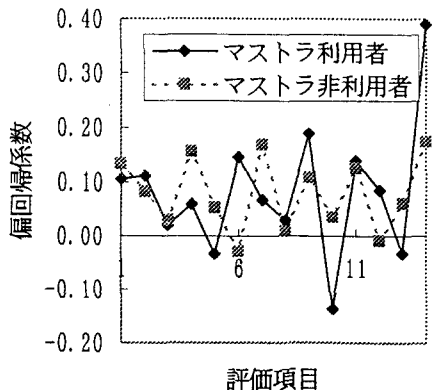


図3 通勤通学の評価項目別偏回帰係数

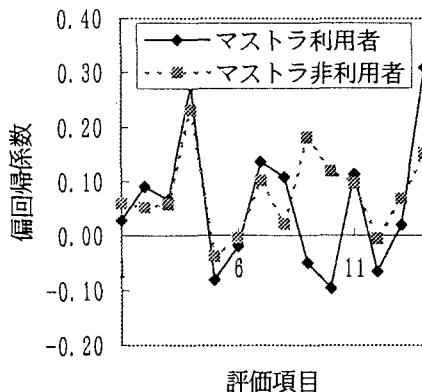


図4 自由目的の評価項目別偏回帰係数

(3) 項目別サービス水準と満足度の関係

項目別サービス水準に対してどのように評価しているか対応関係を調べ、交通目的間や利用者・非利用者間の比較を行う。ここでは紙面の都合上、マストラに対する14の評価項目のうち、比較的満足度の高かった⑨定時性の項目についての結果のみを示す。横軸はマストラが何回に1回5分以上遅れるかという定時性を示している。

利用者、非利用者ともに定時性が高くなれば満足度の度合いも高くなっていることがわかる。また、利用者より非利用者の方が各満足度に対する評価が厳しいということであり、交通目的別に比較するとあまり評価に差がないこともわかる。

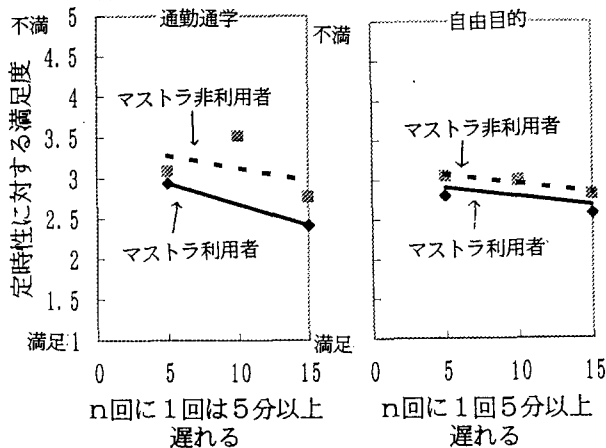


図5 定時性と満足度

4. おわりに

本稿では各項目別満足度の分析結果を中心に述べたが、今回の分析結果を生かした評価意識を考慮した交通需要予測モデルの構築を行うことが今後の課題といえよう。