

利用者意識に影響を及ぼすコミュニティバスの運行形態の変化に関する一考察

名城大学 学生員 鈴木 聖
 名城大学 正会員 松本幸正
 名城大学 学生員 加藤良介

1. はじめに

コミュニティバスの運行において、双方向循環運行では、利用者が出発地と目的地間を、効率的に往復できるなどの利点がある。愛知県日進市のコミュニティバス「くるりんばす」は一方方向循環運行を取り入れていたが、一方方向循環運行に対する利用者の不満の声が多かったため、平成 21 年度より一部のコースで双方向循環運行を導入した。

そこで本研究では、この「くるりんばす」を対象に利用者意識調査を実施し、平成 20 年度の調査結果と比較することで、利用者意識の変化を捉え、循環形態などの運行形態の変化が利用者意識に及ぼす影響を捉え、今後のコミュニティバスの利用者満足度向上施策検討のための基礎資料を得る。

2. 研究対象と調査の概要

(1) 愛知県日進市「くるりんばす」の概要

愛知県日進市で運行されている「くるりんばす」は、平成 20 年度まで、市役所を発着点とする 7 コースが 1 日 1 コースにつき 11 便運行されていたが、平成 21 年 4 月の再編で、7 コースのうち 3 コースで双方向循環運行が導入された。また、日進市の北端と南端を発着点として往復運行する中央コース 1 日 20 便の運行が追加された。運賃は高校生以上が 1 乗車 100 円（中央コースは 1 乗車 200 円）である。65 歳以上の高齢者は、市役所でのみ、停車中に運転手から 1 ヶ月定期券を 1,000 円で購入することができる。

(2) 利用者意識調査の概要

「くるりんばす」の利用者を対象に、双方向循環運行に対する利用者の意識を捉えるために平成 22 年 11 月 17 日(水)、18 日(木)の 2 日間で、バス車内にてアンケート配布を行ない、郵送で回収した。アンケートの内容は、個人属性、利用概況、満足度などである。満足度については総合評価を含む 25 項目について尋ねた。アンケート配布は 2 日間で 1 人 1 部のみでの配布とし、17 日(水)に配布した利用者については 18 日(木)には配布していない。配布部数は 964 部、回収部数は

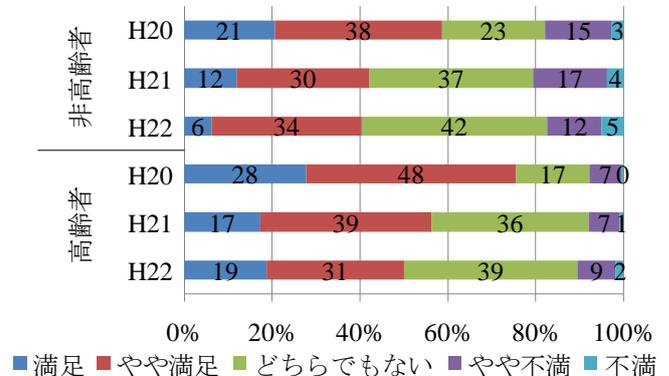


図 1 「くるりんばす」に対する総合満足度

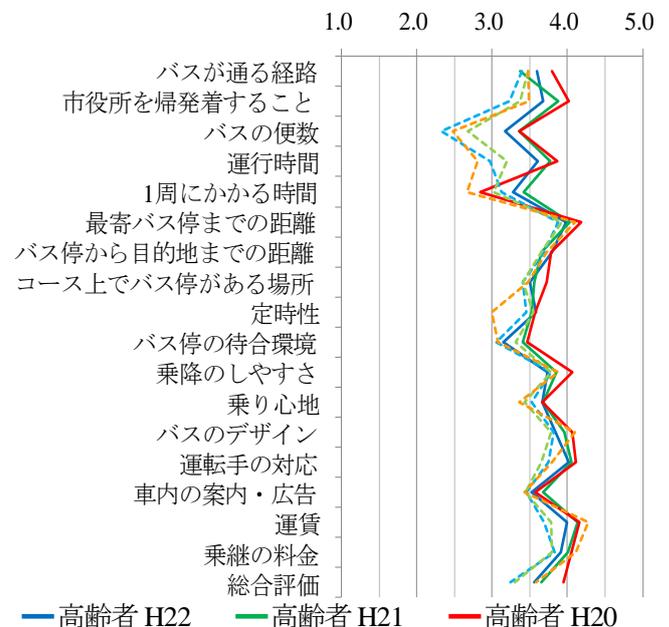


図 2 年齢ごとの年度別満足度平均点

444 部、回収率は 46.1%であった。

3. 利用者意識調査データ基本集計

まずは「くるりんばす」の運行形態や運賃、総合満足度などについて基本集計を行うと同時に、平成 20 年度の利用者意識調査との比較を行う。

図 1 は、「くるりんばす」が一方方向循環運行のみであった平成 20 年度と、双方向循環運行を導入した平成 21 年度、平成 22 年度での「くるりんばす」の総合満足度を高齢者、非高齢者に分けて集計した結果を表したものである。この図から、平成 20 年度と平成 21 年度、平成 20 年度と平成 22 年度を比べると満足度が大

大きく変化しているが、平成21年度と平成22年度を比べると大きな変化は見られない。

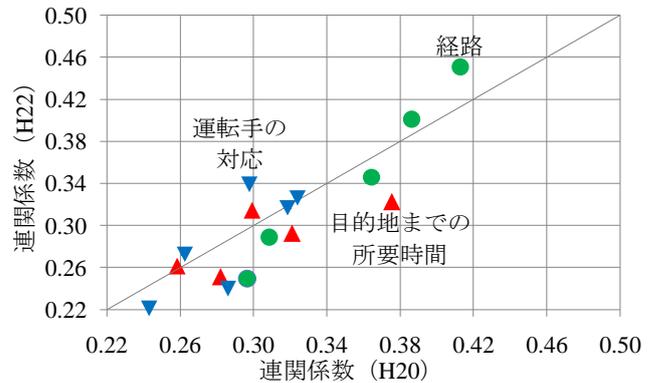
図2は、項目別の評価を見るために、5段階の満足度を、5点～1点で点数化して計算した平均点を年齢別、年度別で項目ごとに表したものである。全体としては、バスの便数や1周にかかる時間、バス停の待合環境の平均点が低いことがわかる。バスの便数については、高齢者、非高齢者で大きな差がみられるが、これは通勤・通学への対応が十分でないためだと考えられる。経年的な変化に着目すると、1周にかかる時間に対する満足度が向上していることがわかる。これは双方向化により、目的地までの所要時間が短くなったことが影響していると考えられる。

4. 総合満足度に影響を及ぼす因子の変化

クロス集計から総合満足と各項目との連関係数を求め、平成20年度と平成22年度それぞれでの総合満足度に強く影響する項目を明らかにする。図3は非高齢者、図4は高齢者を対象に、横軸に平成20年度の総合満足度と各項目の連関係数を、縦軸に平成22年度の総合満足度と各項目との連関係数をそれぞれ配置した。また、平成20年度の項目ごとの満足度と平成22年度の項目ごとの満足度を比較し、満足度の増減を図中のマーカーの種類によって分類した。上向き三角が満足度の向上、丸が満足・不満ともに減少、下向き三角が不満の増加を表している。

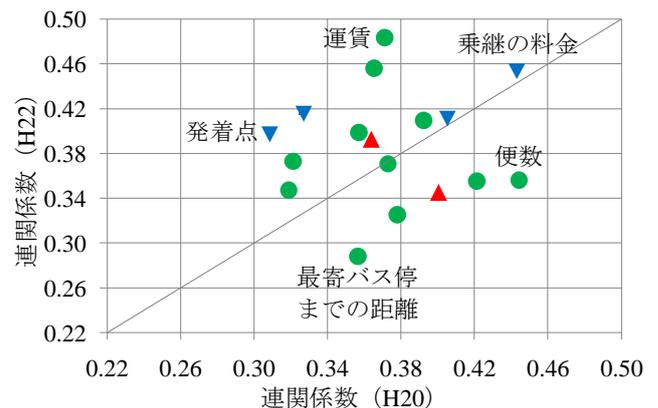
図3から、非高齢者の総合満足度は平成20年度、平成22年度ともに経路に強く影響されていることがわかる。また、平成22年度は平成20年度に比べ、運転手の対応が強く影響していることがわかる。これは再編により循環形態や、運行時間が改善されたことで、運転手の対応や、乗り心地などの細かい部分が目立ってきたためだと推測できる。

図4から、高齢者の総合満足度は平成20年度では乗継の料金と便数に強く影響されていたが、平成22年度では便数はあまり影響されなくなっており、運賃が強く影響するようになってきている。これは平成21年度から運行を開始した中央コースの運賃が200円であることが要因であると考えられる。また、乗継の料金の不満が増加しているのは、乗換が1乗車だけ無料になる乗継券を、平成20年度まではどのバス停で降車しても受け取ることができたが、平成21年度からは市役所で降車したときのみの配布になったことが要因であると



▲満足度向上 ●満足・不満ともに減少 ▼不満度増加

図3 非高齢者の総合満足と各項目の連関係数



▲満足度向上 ●満足・不満ともに減少 ▼不満度増加

図4 高齢者の総合満足と各項目の連関係数

考えられる。平成22年度になり、ほとんど影響しなくなった項目として、最寄バス停までの距離があげられるが、これは利用者が最寄バス停までの距離をあたり前と感じるようになったことなどが理由として考えられる。逆に、影響が大きくなった発着点の不満が増加しているのは、双方向化されたことで、今までは市役所で乗り換えることによって効率よく行けた場所に、効率よく行けない便ができたことなどが考えられる。

5. おわりに

本研究では、今後のコミュニティバスの利用者満足度向上施策検討のための基礎資料を得ることを試みた。

分析の結果、非高齢者では運転手の対応や経路など、高齢者では乗継の料金や運賃、発着点などについて、再編にもなると総合満足度への影響度が増加していることがわかった。今後は、トリップ属性や利用実態と利用者意識の関係についてより詳細に分析を進めていく必要がある。

謝辞

本研究を行うにあたり、日進市生活安全課の方々には調査の実施やデータ提供の面で多大なるご協力をいただきました。ここに記して謝意を表します。