

D-2

鉄道新線サービスの認知度に関する実態調査

A fact-finding survey of the recognition degree about services of a new railway

指導教授 轟 朝 幸 1 1 2 5 堀 井 敬 介

1. はじめに

好景気時に計画及び開業した鉄道施設は現在、実際の需要が計画時需要予測より下回っているケースが多々見られる。その要因として、昨今における景気の低迷や赤字経営による運賃の高騰などが挙げられる¹⁾。その打開策としての方法はさまざまであるが、利用者の増加を図るのであれば、まず沿線住民に対して新線に関して広く周知する必要があると考えられる。

そこで本研究では、情報提供という方法に着目し、平成 17 年 8 月に開業したつくばエクスプレスを対象として、沿線住民の新線に関する認知度をアンケート調査によって把握する。その調査結果をもとに、利用者それぞれの特性による認知度分析を行うことによって、新線に関する認知度の実態を明らかにする。

2. 認知度調査の概要

(1) アンケート調査の概要

本調査は、つくばエクスプレスのサービスレベルに対する認知度の把握を目的としている。調査場所として東武野田線「初石駅」を選定し、降車客及び駅周辺世帯を対象に行った。調査場所の選定理由は、隣接駅につくばエクスプレスと接続する「流山おおたかの森駅」が開業したことで、東武野田線利用者及び沿線住民の経路変更行動があることが予想されるためである。表-1 にアンケート調査実施要領を示す。

表-1 アンケート調査実施要領

	降車客	駅周辺世帯	計
配布・回収期間	2005 年 12 月 16 日から 2006 年 1 月 5 日まで		
配布方法	手渡し	ポスティング	—
配布枚数	1,000 枚	500 枚	1,500 枚
回収枚数	253 枚	65 枚	318 枚
回収率	25.3%	13.0%	21.2%
有効回収枚数	203 枚	56 枚	259 枚
有効回収率	20.3%	11.2%	17.3%

手渡しとポスティングによって配布を行った結果、計 259 サンプルを回収することができ、全体での有効回収率は 17.3%となった。なおアンケートの回収は、それぞれ郵送で行った。

(2) アンケート項目

つくばエクスプレスに関する質問として、各設問に対して 4 つのサービスレベルを設定し、それぞれどのように認識しているかを質問した。「運行本数」に関してはラッシュ時及び日中の運行本数、「所要時間」に関しては主要区間の所要時間、「運賃」に関しては主要区間の運賃、「回数券」に関しては種類及び内容を問う設問を置き、各項目について正しく認識しているか否かを確認できるようにした。また、各項目の認知方法を明確にするために、「認知方法」を選択する設問を置いた。表-2 にアンケート項目を示す。

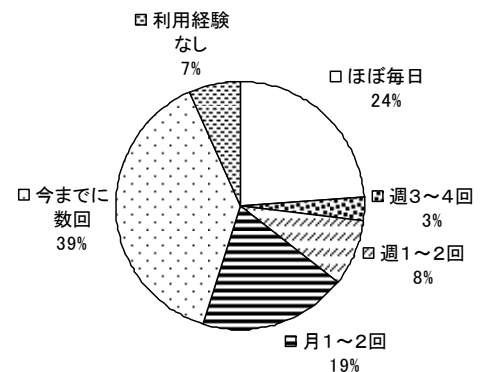
表-2 アンケート項目

利用状況に関する質問	各サービスレベルに関する質問	
・利用頻度	運行本数 (朝ラッシュ時、日中)	認知方法 ・新聞 ・テレビ ・インターネット ・ポスター ・駅・乗車して
	所要時間 (流山おおたかの森～秋葉原)	
・利用区間	運賃 (流山おおたかの森～秋葉原)	
	回数券(種類及び内容)	

3. アンケート集計及び分析

(1) アンケート集計結果

回答者の男女の割合は、男性 56%、女性 44%であった。年代の割合は 50 歳代が 23%と最も多く、次いで 60 歳代の 21%、40 歳代の 17%の順に、各年代からサンプルを得ることができた。図-1 につくばエクスプレスの利用回数別の割合を示す。「今までに数回」が 39%と最も多く、次いで「ほぼ毎日」の 24%、「月 1～2 回」の 19%の順となった。



N=259

図-1 利用回数別の割合

(2) クロス集計分析

分析は、クロス集計を実施した。利用者の認知度を①男女別、②年代別、③利用回数別に分析した。

年代別の認知度分析では、ほとんどの項目で年代による相違は見出せなかった。年代別の「朝ラッシュ時の運行本数」に関して、実際の運行本数より少ないという認識の割合が 30～50 歳代で高く、特に 50 歳代では 8 割を占めた。その他の年代でも同様に過半数を占めていたが、中年層で突出していた。

図-2 に利用回数別の運行本数（朝ラッシュ時）に関する認知度分析結果を、図-3 に利用回数別の所要時間（流山おおたかの森～秋葉原）に関する認知度分析結果を示す。

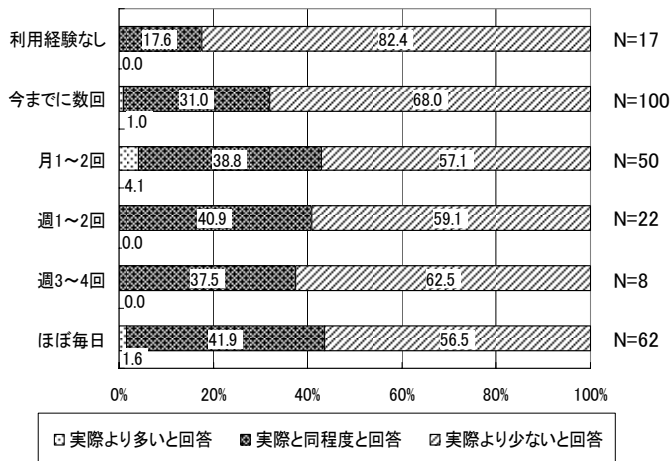


図-2 利用回数別の運行本数に関する認知度の割合

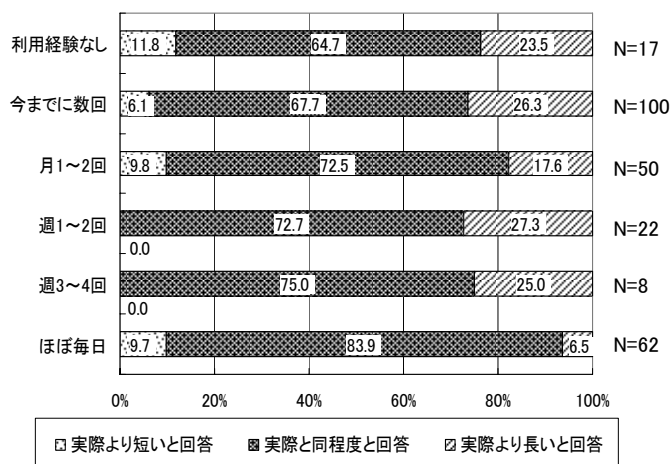


図-3 利用回数別の所要時間に関する認知度の割合

利用回数別の認知度分析では、利用回数が多いほど実際の内容を認知している割合が高い傾向が見られ、「朝ラッシュ時の運行本数」に関して正しく認識している人の割合では、3割近い開きが出た。「回数券」に関しても同様の差が出た。認知度の低い項目では、「朝

ラッシュ時の運行本数」を実際より少ないと認識している人の割合が約 6～8 割に達するなど、利用回数に関わらずマイナスのイメージが強く、そのような先入観が新線に対してあることが考えられる。一方、「所要時間」に関しての認知度は高く、利用回数が少ない人でも実際の内容を認知している人の割合が 6 割以上を占め、利用者が最も意識している項目であるといえる。「運賃」に関しての認知度も「所要時間」と同様に高かった。

全体を通して見ると、項目によって認知度に相違が見られた。正しく認識されている割合が最も高かった項目は「所要時間」と「運賃」であり、その割合は全体の約 7 割を占めた。このことから、新線開業に当たり、沿線住民にとって鉄道新線を利用するか否かの判断基準としては、「所要時間」と「運賃」が重要であるといえる。逆にその他の項目では、利用回数が少ない人の認知度の低いことだけでなく、間違った認識がマイナスの傾向が強いことがわかった。

4. おわりに

本研究は、鉄道新線の利用者実績不振という問題に対して、その解決策の一助となるように、つくばエクスプレスを対象として新線に関する認知度をアンケート調査によって把握した。そして、利用者それぞれの特性による認識を分析することによって、沿線住民の認知度の実態を明らかにした。アンケート調査によって利用者それぞれの特性に分けた分析を行ったが、結果として認知度の実態は、大きくわけて次の 2 点のことがいえる。

- ① 利用者の関心が高い項目は「所要時間」「運賃」
- ② 認知度の低い項目では、間違った認識がマイナスの傾向が強い

本研究では、利用者増加の方策の提案までは行っていない。しかし認知度の実態を明らかにできたことで、その足がかりをつかめたのではないかと考える。従って今後の課題として、本研究をさらに発展させ、新線の利用者増加を図る具体的な方策を考える必要がある。次のステップとしては、利用者にとって有効な新線に関する情報提供手段の提案といったことが考えられる。

<参考文献>

- 1) 東京圏鉄道整備研究会：東京圏の鉄道のあゆみと未来、運輸政策機構、2000 年
- 2) 首都圏新都市鉄道 HP：http://www.mir.co.jp/