

【概要版】市電に関するアンケート調査報告書

1 調査目的・実施方法等

(1) 調査目的

市電に対するニーズを調査、把握することをもって、サービス向上と利用促進に資する取り組みの参考とするとともに、ひいては、熊本市交通局の経営基盤の強化を図ることを目的とする。

(2) 調査方法

- ・調査日時：令和元年9月24日（火）～9月26日（木）9：20～16：00
- ・調査対象：市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の男女
- ・調査方法：交通局職員による聞き取り調査
- ・調査場所：上通、下通、市電車内、通町筋電停・バス停周辺

(3) アンケート回収数 1,193 件

2 回答者属性

- ・居住地は市内が8割 ・電停から1km圏内に居住しているのは全体の4割
- ・年代については各年代とも概ね回答

(1) 居住地（N=1,193）

無回答 32人(2.7%)

市内 943人 (79.0%)	市外 153人 (12.8%)	県外 65人 (5.5%)
-----------------	-----------------	---------------

(2) 居住地から最寄り電停までの距離（N=1,193）

無回答 80人(6.7%)

～500m 292人 (24.5%)	501m～1km 194人 (16.2%)	1km超 627人 (52.6%)
--------------------	-----------------------	-------------------

(3) 年代（N=1,193）

無回答 3人(0.3%)

10代 89人 (7.5%)	20代 230人 (19.3%)	30代 199人 (16.6%)	40代 188人 (15.8%)	50代 180人 (15.1%)	60代 177人 (14.8%)	70代以上 127人 (10.6%)
----------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	--------------------------

3 調査結果

- ・市電を週1日以上利用する人は全体の約34%を占める。
- ・市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで、通勤、仕事上の移動。
- ・運賃の支払い方法はICカード全体で約80%を占める。
- ・全体として改善要望が多い、朝通勤時の運行本数の増加や他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上を中心とした改善に重点的に取り組む必要がある。
- ・市電全体の満足度は68.6%であり、熊本市交通事業中期経営収支プラン実施プログラムに掲げる令和元年度活動量目標値70%を達成できず。

※平成30年度調査時は満足度71.3%

(1) 市電の利用頻度（N=1,189）

週5～7日 223人 (18.8%)	週1～4日 188人 (15.8%)	月1～3日 318人 (26.7%)	年数回 318人 (27.0%)	全く利用しない 139人 (11.7%)
--------------------------	--------------------------	--------------------------	------------------------	----------------------------

(2) 市電の利用目的

（N=1,418）※複数回答有り

利用目的	件数	割合
通勤	262	18.5%
通学	74	5.2%
買物	466	32.9%
通院	82	5.8%
塾・習い事	34	2.4%
仕事上の移動	186	13.1%
観光	43	3.0%
外食時の移動	176	12.4%
その他	95	6.7%

(3) 運賃の支払い方法

（N=1,050）※全く利用しない人除く

支払い方法	件数	割合
現金	194	18.5%
ICカード	635	60.5%
IC定期券	124	11.8%
おでかけICカード	80	7.6%
1日乗車券	3	0.3%
その他	5	0.5%
無回答	9	0.8%

(4) 市電の満足度・不満足度（N=1,193）※無回答除く

項目	「満足」+「やや満足」	「不満」+「やや不満」
市電路線	70.2%	10.5%
運行ダイヤ	77.6%	6.5%
運賃	81.6%	4.4%
市電車内	64.1%	12.4%
電停施設	54.9%	18.1%
乗務員の接客	71.2%	3.7%
情報提供などのサービス	60.6%	4.3%
全 体	68.6%	8.6%

市電利用者満足度
目標値70%
未達成
※昨年度△2.7%



(5) 市電の改善要望（N=2,354）※複数回答有り

要望項目	件数	割合
運行本数の増加	437	18.6%
他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上	364	15.5%
路線の延長もしくは新設	336	14.3%
電停のバリアフリー化	298	12.7%
新たな低床電車の導入	262	11.1%
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	193	8.2%
各商店街・観光施設との協働企画の展開	155	6.6%
定時性の高い運行	132	5.6%
運行時間の短縮	102	4.3%
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	75	3.1%

「運行本数の増加」希望時間帯

