

## 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）～10月7日（月）
- ・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：熊本市HPのアンケートシステムを使い、web上で試験的に実施
- ・広報方法：市電車内・電停にポスターを掲示し、交通局HPやTwitterでも広報

### (3) アンケート回収数 809 件

## 2 回答者属性

- ・居住地は市内が9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10代及び60代以上の回答者に占める割合が低い

### (1) 居住地 (N=809)

市内 721人 (89.1%)	県外 23人 (2.8%)	市外 65人 (8.0%)
-----------------	---------------	---------------

### (2) 居住地から最寄り電停までの距離 (N=809)

～500m 204人 (25.2%)	501m～1km 132人 (16.3%)	1km超 473人 (58.5%)
--------------------	-----------------------	-------------------

### (3) 年代 (N=809)

10代 42人 (5.2%)	20代 111人 (13.7%)	30代 177人 (21.9%)	40代 212人 (26.2%)	50代 204人 (25.2%)	60代 60人 (7.4%)	70代以上 3人 (0.4%)
----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	----------------	-----------------

## 3 調査結果

- ・市電を週1日以上利用する人は全体の約32%を占める。
- ・市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで、通勤、外食時の移動。
- ・運賃の支払い方法はICカード全体で約86%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。路線の延長もしくは新設の改善要望は最も多く、市電延伸へのニーズは高いものと推測される。
- ・市電全体の満足度は56.4%であり、街頭アンケートの68.6%より12.2%低い結果。

### (1) 市電の利用頻度 (N=809)

週5～7日 165人 (20.4%)	週1～4日 98人 (12.1%)	月1～3日 189人 (23.4%)	年数回 298人 (36.8%)	全く利用しない 59人 (7.3%)
--------------------	-------------------	--------------------	------------------	--------------------

### (2) 市電の利用目的 (N=1,324) ※複数回答有り

利用目的	件数	割合
通勤	241	19.0%
通学	40	3.2%
買物	339	26.8%
通院	50	3.9%
塾・習い事	14	1.1%
仕事中の移動	151	11.9%
観光	66	5.2%
外食時の移動	206	16.3%
その他	159	12.6%

### (3) 運賃の支払い方法 (N=753) ※無回答除く

支払い方法	件数	割合
現金	93	12.4%
ICカード	538	71.4%
IC定期券	100	13.3%
おでかけICカード	13	1.7%
1日乗車券	8	1.1%
その他	1	0.1%

### (4) 市電の満足度・不満足度 (N=809)

項目	「満足」+「やや満足」	「不満」+「やや不満」
市電路線	55.4%	22.8%
運行ダイヤ	68.3%	14.6%
運賃	76.2%	9.1%
市電車両	51.1%	27.8%
電停施設	36.0%	39.4%
乗務員の接客	61.6%	11.8%
情報提供などのサービス	46.3%	12.3%
全体	56.4%	19.7%

市電利用者満足度  
目標値70%  
**未達成**  
街頭アンケートでの  
満足度は68.6%



### (5) 市電の改善要望 (N=2,055) ※複数回答有り

要望項目	件数	割合
路線の延長もしくは新設	401	19.5%
他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上	277	13.5%
運行本数の増加	272	13.2%
電停のバリアフリー化	239	11.6%
新たな低床電車の導入	207	10.1%
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	131	6.4%
定時性の高い運行	125	6.1%
運行時間の短縮	110	5.4%
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	109	5.3%
各商店街・観光施設との協働企画の展開	91	4.4%
その他	93	4.5%

「運行本数の増加」希望時間帯

