

1 調査目的・実施方法等

(1) 調査目的

市電のサービス向上及び利用促進、車両の新規購入の参考とするため、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

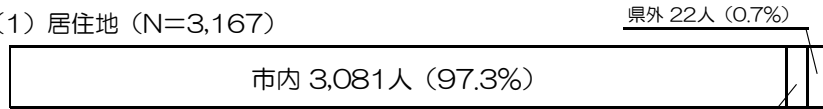
- 調査日時：令和6年1月15日（月）～2月2日（金）
- 調査対象：市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の方
- 調査方法：熊本市HPでのwebアンケートシステム（交通局のHPやX等のSNSや熊本市健康アプリ等からも誘導）を活用し、インターネット上で実施

(3) アンケート有効回答数 3,167 件

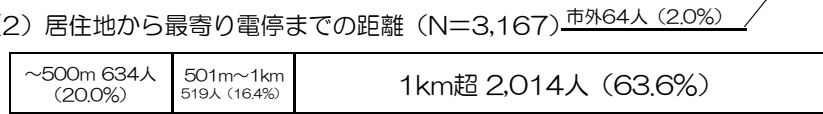
2 回答者属性

- 居住地は市内が約97%
- 電停から1km圏内に居住しているのは全体の約1/3
- 若年層の回答数が少ないが、全体としては約3,200人の回答あり

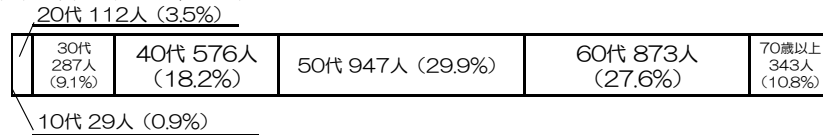
(1) 居住地（N=3,167）



(2) 居住地から最寄り電停までの距離（N=3,167）



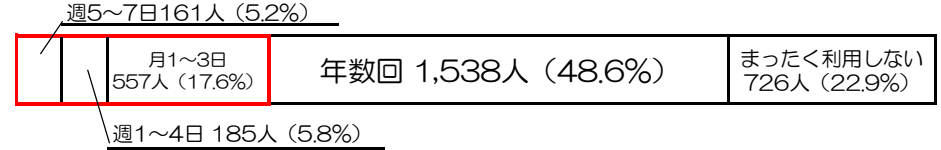
(3) 年代（N=3,167）



3 調査結果（サービス全般について）

- 市電を月1回以上利用する人は全体の3割弱
- 市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで外食
- 電停までの移動手段は半数近くが徒歩。バス・JRの乗継利用者は3割強
- 市電全体の満足度は**62.4%**であり、昨年度の結果と比べて1.4ポイント下降。不満足度は昨年度から1.4ポイント上昇
- 満足度がもっとも高い項目は「運賃」、不満足度がもっとも高い項目は「電停施設」
- 改善要望は、「路線の延伸」が最も多く、次いで「電停の改良」の順
- 経営計画に定める目標値70.0%は、昨年度に続き達成できなかった

(1) 市電の利用頻度（N=3,167）



(2) 市電の利用目的（N=3,754）

※複数回答あり

利用目的	割合
通勤	8.3%
通学	0.6%
買物	36.1%
通院	3.4%
塾・習い事	1.7%
仕事	5.8%
観光	7.1%
外食	22.2%
その他	14.9%
合計	100.0%

(3) 市電を利用する際の電停までの移動手段（N=2,484）

電停までの移動手段	割合
バス	21.1%
熊本電鉄	1.6%
JR	8.9%
自家用車	7.8%
自転車（バイク）	5.3%
徒歩	54.3%
その他	1.0%
合計	100.0%

(4) 市電の満足度・不満足度（N=2,485）※無回答除く

項目	「満足」＋「やや満足」	「不満」＋「やや不満」
i 市電路線	59.2%	15.5%
ii 運行ダイヤ	67.1%	9.6%
iii 運賃	72.0%	7.6%
iv 市電車両	59.8%	12.9%
v 電停施設	45.9%	24.3%
vi 乗務員の接客	70.3%	4.2%
vii 情報提供などのサービス	63.0%	8.2%
全体	62.4%	11.8%

市電利用者満足度
62.4%
※昨年度63.8%



(5) 市電の改善要望（N=3,167）

要望項目	割合
路線の延伸	40.7%
運行本数の増加	8.0%
定時性の高い運行	3.3%
電停間の運行時間の短縮	2.5%
新型車両の導入	6.7%
電停の改良（バリアフリー化）	10.2%
JRとの乗り継ぎ利便性向上	4.9%
バスとの乗り継ぎ利便性向上	8.0%
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	1.2%
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	2.4%
各商店街・観光施設との協働企画（運賃・入場料割引等）の展開	5.3%
その他	6.9%
合計	100.0%

3-2 調査結果（タッチ決済について）

- タッチ決済の本格導入により、全体の85%近くの方が認知（利用したことがあるor知っていたが、利用したことがない）しているものの、実際に利用された方は2割弱である
- そもそも利用できることを知らなかった方は約15%であった
- 利用した感想としては、「普段から買い物等で利用しているため、現金やICカードが不要となり便利」という意見が多かった
- 知っていたが利用したことがない方が全体の65%に上るが、その理由としては、「交通系ICカードの方が便利」「普段からクレジットカードのタッチ決済を利用していない」という意見が多かった

(1) 熊本市電でタッチ決済を利用されたことがあるか（N=2,489）※無回答除く

項目	割合	人数
利用したことがある	19.1%	476
知っていたが、利用したことがない	65.3%	1,626
そもそも利用できることを知らなかった	15.5%	387

(2) 利用した感想（N=596、複数回答あり）

項目	割合	件数（件）
普段から買い物等で利用しているため、ICカードや現金が不要となり便利	76.5%	456
決済に時間がかかるため利用しづらい	6.7%	40
利用できるブランドが限られており利用しづらい	6.9%	41
その他	14.3%	85

(3) 利用したことがない理由（N=1,614）※無回答除く

項目	割合	件数（件）
普段からクレジットカードのタッチ決済を利用していない	29.9%	482
市電で利用可能なブランド以外のカードを利用している	3.0%	49
タッチ決済の利用方法がよく分からない	7.7%	124
交通系ICカードの方が便利のため	45.8%	740
定期券を利用しているため	6.0%	97
その他	7.6%	122

3-3 調査結果（QRコード決済について）

- 全体の約62%近くの方が認知（利用したことがあるor知っていたが、利用したことがない）しているものの、実際に利用された方は約1割である
- そもそも利用できることを知らなかった方が約38%おり、タッチ決済と比べてもまだ認知度が低い
- 利用した感想としては、「普段から買い物等で利用しているため、現金やICカード不要となり便利」という意見が全体の8割近くに上る一方、「決済に時間がかかるため利用しづらい」という意見もあった
- 知っていたが利用したことがない方が全体の約半数おり、その理由としては、「交通系ICカードの方が便利」「普段からQRコード決済を利用していない」という意見が多かった

(1) 熊本市電でQRコード決済を利用されたことがあるか（N=2,379）※無回答除く

項目	割合	人数
利用したことがある	10.3%	246
知っていたが、利用したことがない	51.9%	1,234
そもそも利用できることを知らなかった	37.8%	899

(2) 利用した感想（N=246、複数回答あり）

項目	割合	件数（件）
普段から買い物等で利用しているため、ICカードや現金が不要となり便利	78.2%	212
決済に時間がかかるため利用しづらい	12.9%	35
利用できるブランドが限られており利用しづらい	2.2%	6
その他	6.6%	18

(3) 利用したことがない理由（N=1,221）※無回答除く

項目	割合	件数（件）
普段からQRコード決済を利用していない	21.9%	268
市電で利用可能なブランド以外のQRコードを利用している	5.0%	61
QRコード決済の利用方法がよく分からない	8.0%	98
交通系ICカードの方が便利のため	50.0%	610
定期券を利用しているため	8.0%	98
その他	7.0%	86

3-4 調査結果（顔認証実証実験について）

- 顔認証実証実験は、6割近くの方が認知しているものの、「体験してみたい」「本格導入後は利用したい」はいずれも3割程度であった
- 利用したいと思わない理由としては、「既に利用できる運賃支払い方法で充分」と感じている方が4割以上おり、次いで「顔認証というシステムそのものに抵抗がある」（約25%）の順であった

3-5 調査結果（100周年に向けてのご意見）

- これまでに100周年事業でやった中で良かったと思われる取り組みは「イルミネーション電車の運行」「ピアガー電の復活」「生花装飾電車の復活」など過去に行ったものの復活や、「タッチ決済で市電運賃無料キャンペーン」の気が高かった
- 100周年事業で一番やってほしいものは「運賃100円の日や無料の日」の実施が一番多く、次いで「キャラクタとのコラボイベントや商品販売」であった

(1) 熊本市電で顔認証実証実験の実施を知っているか（N=2,490） ※無回答除く

項目	割合	人数
知っている	58.0%	1,444
知らない	42.0%	1,046

(1) 自由記述中の単語（キーワード）の出現件数（上位）（N=759） ※無回答除く

やってもらいたい項目	キーワード	件数（件）
運賃100円の日や無料の日	100円、無料、乗り放題	149
キャラクタとのコラボイベントや商品販売	くまモン、キャラ、コラボ	97
運転席に座って体験会	運転、体験	67
記念グッズ	キーホルダ、バッジ、バッチ、タオル、切手、絵葉書、コイン、硬貨、文具	58
車両の模型やおもちゃ販売	模型、プラモ、チョコQ、ミニカー	46
昔の車両や風景の写真展	写真、昔	34
記念ICカードやカードケース販売	カード	33
スタンプラリーやウォークラリー	ラリー、巡回	28
飲酒可能なイベント	ビール、ピア、ワイン、酒、焼酎	26
記念ラッピング車両や花電車などの記念車両の運行	ラッピング、記念車両、花電車	23
施設見学会	施設、車庫、工場、見学	20
記念乗車券や切符の販売	乗車券、切符	16

(2) 顔認証乗車を体験してみたいと思うか（N=2,452）

項目	割合	人数
思う	34.3%	854
思わない	65.7%	1,635

(3) 顔認証乗車本格導入後は利用したいと思うか（N=2,488）

項目	割合	人数
思う	33.6%	837
思わない	66.4%	1,651

(4) 利用したくない理由（N=2,565、複数回答あり） ※無回答除く

項目	割合	件数（件）
既に利用できる運賃支払い方法で充分	42.3%	1,085
既に利用できる定期券で充分	11.9%	305
顔認証に抵抗がある	24.4%	626
事前のアプリ登録が必要など手間がかかる	17.9%	459
その他	3.5%	90

熊本市電開業100周年



1924-2024