

【概要版】市電に関するアンケート調査報告書（令和6年度）

1 調査目的・実施方法等

(1) 調査目的

利用者のニーズを把握し、市電の信頼回復とサービス向上及び利用促進の参考とするため、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

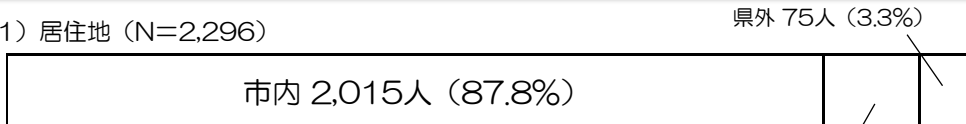
- 調査日時：令和7年1月14日（火）～2月11日（火・祝）
- 調査対象：市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の方
- 調査方法：熊本市HPのアンケートシステムを活用したWEBアンケートによる実施

(3) アンケート回答数 2,296件

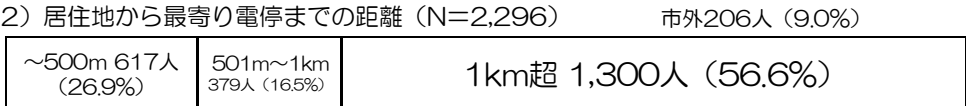
2 回答者属性

- 居住地は市内が87.8%。 ・電停から1km圏内に居住しているのは全体の約4割。
- 年代については、50代が一番多く26.4%で、40代、30代と続く。

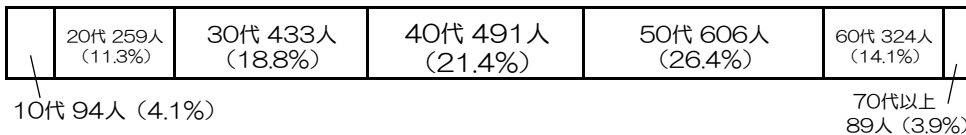
(1) 居住地 (N=2,296)



(2) 居住地から最寄り電停までの距離 (N=2,296)



(3) 年代 (N=2,296)



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5割弱を占める。
- 市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで通勤、外食。
- 電停までの移動手段は半数以上が徒歩。バス・JRの乗継利用者は2割強。
- 市電の改善要望は「運行本数の増加」が最も高く約2割、次に路線の延伸が2割弱。
- 市電全体の満足度は**51.3%**であり、昨年度の結果と比べて11.1%下降した。また、不満足度についても昨年度より11.9%上昇した。特に、「運行ダイヤ」については、満足度が△20.0%、不満足度が+21.6%と大きく悪化しており、R6.6より実施している減便の影響が顕著に見られる。
- 全体の満足度について、昨年度から大きく低下し、引き続き70%の目標を達成できなかった。令和6年に運行トラブルが相次いだことによる結果であると推察される。このことを真摯に受け止め、交通局全体で改善に向けて取り組んでいく。

(1) 市電の利用頻度 (N=2,296)

週5~7日 378人 (16.5%)	週1~4日 219人 (9.5%)	月1~3日 520人 (22.6%)	年数回 913人 (39.8%)	まったく利用しない 266人 (11.6%)
--------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------------

(2) 市電の利用目的 (N=2,997)

※複数回答あり

利用目的	割合	件数 (件)
通勤	20.5%	613
通学	2.0%	61
買物	29.2%	875
通院	3.8%	114
塾・習い事	1.3%	40
仕事	13.3%	399
観光	5.2%	155
外食	20.0%	600
その他	4.7%	140
合計	100.0%	2,997

(3) 市電を利用する際の電停までの移動手段 (N=1,960)

※複数回答あり

電停までの移動手段	割合	件数 (件)
バス	11.8%	232
熊本電鉄	1.7%	33
JR	12.6%	247
自家用車	6.5%	127
自転車 (バイク含む)	8.1%	159
徒歩	57.9%	1,134
その他	1.4%	28
合計	100.0%	1,960

(4) 市電の満足度・不満足度 ※無回答除く

項目	「満足」+「やや満足」	「不満」+「やや不満」
i 市電路線	49.7%	27.2%
ii 運行ダイヤ	47.1%	31.2%
iii 運賃	65.2%	13.9%
iv 市電車両	47.0%	27.9%
v 電停施設	38.1%	33.0%
vi 乗務員の接客	57.2%	14.0%
vii 情報提供などのサービス	54.4%	18.7%
全体	51.3%	23.7%

市電利用者満足度 **51.3%**
※昨年度62.4%

(5) 市電の改善要望 (N=2,296)

要望項目	割合	件数 (件)
路線の延伸	18.4%	422
運行本数の増加	20.5%	470
定時性の高い運行	5.9%	137
電停間の運行時間の短縮	2.9%	67
新型車両の導入	8.3%	190
電停の改良 (バリアフリー化)	6.9%	159
JRとの乗り継ぎ利便性維持・向上	6.9%	158
バスとの乗り継ぎ利便性維持・向上	4.5%	103
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	1.7%	40
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	2.4%	55
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	1.6%	36
その他	20.0%	459
合計	100.0%	2,296

3-2 調査結果（運行トラブルの利用実態への影響について）

- 令和6年（2024年）の運行トラブルによって利用の頻度や回数が減った（減った気がする、も含む）と答えた方の割合は12.4%となっており、変わらないと答えた方が85.1%と多くを占めている。
- 運行トラブルによって利用の頻度や回数が減ったと答えた方の割合は12.4%を占めており、人数ベースでは248人もの方が利用の頻度や回数が減ったと回答しているため、このことを真摯に受け止め、交通局全体で改善に向けて取り組んでいく。

昨年（2024年）、熊本市電では2件の重大事故、11件のインシデントをひきおこしました。このことを受け、お客様の市電の利用実態に影響はありましたか。
(N=2,003) ※無回答除く

項目	割合	人数
利用の頻度や回数が減った（減った気がする、も含む）	12.4%	248
変わらなかった	85.1%	1,704
その他	2.5%	51
合計	100.0%	2,003

3-3 調査結果（決済手段について）

- 全国相互利用ICカードの利用者が最も多い（37.0%）。
- その次に多いのがくまモンのICカード（18.7%）で、おでかけICカードの2.9%と合わせると20%を超える。
- クレジットカードのタッチ決済（6.0%）やQRコード決済（4.2%）の利用は少なく、まだこうした決済方法に慣れていない方が多い表れであると推察される。

現在、どの決済手段を使用していますか。（N=2,013）

項目	割合	件数（件）
定期券（でんでんnimoca定期券、モバイル定期券）	12.8%	258
全国相互利用ICカード	37.0%	745
くまモンのICカード（おでかけICカードを除く）	18.7%	376
おでかけICカード	2.9%	59
クレジットカードのタッチ決済	6.0%	120
QRコード決済	4.2%	85
現金	16.1%	324
市電1日乗車券・24時間乗車券	0.3%	6
わくわく1dayパス	0.2%	5
モバイル回数券	1.7%	35
合計	100.0%	97

3-4 調査結果（市電をまったく利用しない方の理由）

- 市電をまったく利用しない方は、自宅から電停が遠いという理由が6割以上を占め、「その他」の意見でも、目的地が市電沿線にないという理由も多くあった。混んでいるから、安全面で不安だからといった理由も見られた。

市電を利用しない理由を教えてください。（N=256） ※未選択10人

項目	割合	人数
電停が自宅の近くにないから	66.0%	169
市電では移動時間がかかりすぎるから	2.0%	5
市電の運賃が高いから	1.2%	3
市電の設備（車両・電停等）に不満があるから	0.4%	1
市電より自動車や自転車（バイク）のほうが便利だから	11.7%	30
市電より他の公共交通機関（バス・JR等）のほうが便利だから	7.0%	18
車いす、ベビーカー等での移動が困難なため	0.4%	1
その他	11.3%	29
合計	100.0%	256

3-5 調査結果（乗用車右折の際の事故防止策について）

- 「車両の接近を警告する音声装置（音と光で接近を知らせる装置を電車に設置）」が最も多かった（30.2%）。次に、「事故多発個所における路面のカラー塗装」（26.9%）が多かった。

熊本市電では、並走する乗用車が右折する際に電車と接触する事故が事故全体の約8割を占めており、下記のような取組を行っています。事故防止に向けて強化すべきと思われる取組を選択してください。（N=4,172、複数回答あり）

項目	割合	件数（件）
事故多発個所における路面のカラー塗装	26.9%	1,124
後方から接近する電車への注意を促す看板等の設置	13.9%	579
車両の接近を警告する音声装置（音と光で接近を知らせる装置を電車に設置）	30.2%	1,260
レンタカー会社や自動車学校への注意喚起チラシの配布	11.3%	470
SNS等での注意喚起	6.7%	281
その他	11.0%	458
合計	100.0%	4,172