

【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2年9月29日（火）～10月28日（水）
- ・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活用し、インターネット上で実施
- ・備 考：今年度より調査方法を変更した（対面式→web）

(3) アンケート回収数 1,856 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代と70代以上の回答数が少ない

(1) 居住地 (N=1,856)

市内 1,715人 (92.4%)		市外 103人 (5.5%)
		県外 38人 (2.1%)

(2) 居住地から最寄り電停までの距離 (N=1,856)

～500m 688人 (37.1%)	501m～1km 354人 (19.0%)	1km超 814人 (43.9%)
--------------------	-----------------------	-------------------

(3) 年代 (N=1,856)

10代 59人 (3.2%)	20代 207人 (11.2%)	30代 382人 (20.5%)	40代 496人 (26.7%)	50代 468人 (25.2%)	60代 204人 (11.0%)	70代以上 40人 (2.2%)
----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

3 調査結果

- ・市電を週1日以上利用する人は全体の約26%を占める。
- ・市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで、外食、通勤。
- ・利用しやすい運賃制度は、現行の「均一制」が約8割を占める。
- ・全体として改善要望が多い、「路線の延長もしくは新設」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**59.4%**であり、昨年度の結果と比べて9.2ポイント低下した。ただし昨年度試験的に実施したwebアンケート調査と比較すると3.0ポイント上昇しており、満足度の低下にはアンケート方式の変更（対面式→web）も関係していると推測される。

(1) 市電の利用頻度 (N=1,189)

週5～7日 271人 (14.6%)	週1～4日 221人 (11.9%)	月1～3日 455人 (24.5%)	年数回 720人 (38.8%)	全く利用しない 189人 (10.2%)
--------------------	--------------------	--------------------	------------------	----------------------

(2) 市電の利用目的

(N=2,856) ※複数回答有り

利用目的	件数	割合
通勤	479	16.8%
通学	57	2.0%
買物	894	31.3%
通院	122	4.3%
塾・習い事	44	1.5%
仕事中の移動	243	8.5%
観光	163	5.7%
外食	543	19.0%
その他	311	10.9%

(3) 利用しやすい運賃制度

(N=1,776)

運賃制度	件数	割合
均一制	1474	83.0%
対距離制	148	8.3%
ゾーン制などの新しい運賃体系	154	8.7%

(4) 市電の満足度・不満足度 (N=1,856) ※無回答除く

項 目	「満足」+「やや満足」	「不満」+「やや不満」
市電路線	61.1%	19.1%
運行ダイヤ	70.4%	14.2%
運 賃	77.9%	8.3%
市電車両	53.8%	23.9%
電停施設	39.8%	36.6%
乗務員の接客	66.4%	8.0%
情報提供などのサービス	46.1%	12.9%
全 体	59.4%	17.6%

市電利用者満足度
59.4%
※昨年度68.6%



(5) 市電の改善要望 (N=4,521) ※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	972	21.5%
運行本数の増加	528	11.7%
定時性の高い運行	224	5.0%
運行時間の短縮	223	4.9%
新たな低床電車の導入	478	10.6%
電停のバリアフリー化	581	12.9%
他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上	648	14.3%
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	184	4.0%
時刻表・運行状況などの情報	321	7.1%
各商店街・観光施設との協働企画の展開	362	8.0%

「運行本数の増加」希望時間帯

