

平川市の公共交通について

～アンケート調査から見たもの～

弘前大学マーケティングゼミナール3年

徳田 敬太

弘前大学マーケティングゼミナール4年

渡邊 翼

小田 裕介

水上 美紀

飯田 雅実

指導教員 弘前大学人文学部教授

保田 宗良

目 次

第1章 研究の目的	27
第2章 平川市について	27
2-1 平川市の歴史	27
2-2 平川市の公共交通	27
第3章 平川市に関する調査	27
3-1 聞き取り調査	27
3-2 仮説	28
3-3 仮説の検証	28
3-4 K J 法	30
第4章 総括	33
4-1 明らかになったこと	33
4-2 今後の課題	33
謝辞	33

第1章 研究の目的

我々の研究目的は、「平川市の公共交通に対する顧客満足度の増大」である。平川市は車社会と呼ばれており、公共交通の利用が少ない、というイメージがある。そこで、我々は「公共交通の利用が少ない」というのが本当なのか、そして、少ないのであれば、なぜ少なくなっているのかを明らかにし、公共交通に対する顧客満足度を増やそうという思いから、チームを組んで調査を進めてきた。調査の対象としては、地域住民を対象とした「日常生活」、市内外の観光客を対象とした「観光」の2方面からアプローチをした。

第2章 平川市について

2-1 平川市の歴史

平川市とは、平成18年1月1日に旧平賀町、旧尾上町及び旧碓ヶ関村が合併し、県内で10番目の市として発足した。平川市の基本理念は「ひと・地域・産業がきらめくまちをめざして」であり、これを元に4つの将来像が掲げられている。①「個性が尊重され、ひとがきらめくまち」、②「地域住民との協働作業できらめくまち」、③「快適な生活空間が確保され、地域がきらめくまち」、④「地域の特性をいかした作業できらめくまち」である。

2-2 平川市の公共交通

平川市には主に3つの公共交通が存在しており、①電車、②市内循環バス、③タクシーである。電車は、旧平賀町、旧尾上町に弘南鉄道の弘南線が走っており、旧碓ヶ関村にはJR奥羽本線が走っている。市内循環バスは4路線あり、新屋・尾崎線、唐竹・広船線、杉館・松崎線、岩館・大坊線がある。管理、運営などは平川市役所企画財政課が行っており、委託先は弘南バスである。このバスでは、どの路線も平川診療所を通るようになっており、通院での利用の際にはバスの運賃が無料になるバス利用券を発券している。これは、市内循環バスの利用者の大半が高齢者のため、この状況を考慮して行っているサービスである。タクシー会社は3社あり、尾上タクシー株式会社、昭和タクシー株式会社、株式会社平賀ハイヤーである。これは、1つの地域に1つのタクシー会社が存在していることになる。旧平賀町には株式会社平賀ハイヤー、旧尾上町には尾上タクシー株式会社、旧碓ヶ関村には昭和タクシー株式会社がある。

第3章 平川市に関する調査

3-1 聞き取り調査

①市内循環バスに関する聞き取り(2014年10月15日)

市内循環バスは交通弱者と呼ばれる車の運転できない高齢者や運転免許を持っていない方々のために運営されている。そして、利用者の年齢層は、70歳代の方々が半数以上である。利用している

方々の利用目的は、通院、買い物が3割～4割を占めている。

②観光面での公共交通に関する聞き取り調査(2014年11月4日)

観光のための公共交通は存在していない。また、今のところ観光のための公共交通を運行することは考えていない。1日2万人以上の来場するイベントが開催されるようになれば、交通面で不備が出ると予想されるため公共交通を利用する可能性があるが、今のところはそのことを考える必要はない。

しかし、観光客自体は年々増加傾向にある。冬のねぶたが平川市だけで行われていることから、具体的な数字は存在しないが、平川市外からの観光客が増加している様に思われる。

3-2 仮説

今回、アンケートを行う上で2つの仮説を立てた。

仮説1：平川市外の観光客は公共交通を利用していない割合が高い。

⇒イベント時での観光用の公共交通の運行を考えていないと市役所の方がおっしゃっていたことから、平川市外の観光客は公共交通を利用していない割合が高いのではないかと考えた。

仮説2：自家用車を保有している方は、公共交通を利用しない割合が高い。

⇒コープでは、平川市内で車を利用している方が多く、買い物に来られた方の大半は自家用車で来るのではないかと想定した。公共交通の利用率が低い事も加味すると、自家用車の保有している方が公共交通を利用していない割合が高いのではないかと考えた。

3-3 仮説の検証

○アンケート実施・概要

初めに、仮説1の検証「平川市外の観光客は公共交通を利用していない割合が高い。」

観光の面において以下のように質問をしたアンケートの結果を用いる。

観光に関するアンケート

調査日：2014年12月7日

調査場所：平川市ねぶた展示館前

調査人数：67名

調査対象：観光客

問3 どちらにお住まいですか

1、平川市(旧平賀 ・ 旧尾上 ・ 旧碓ヶ関)

2、平川市以外の青森県内() 3、青森県外()

問8 どのような手段でここに来ましたか(複数回答可)

1、自家用車 2、バス 3、電車 4、タクシー 5、自転車 6、徒歩

7、その他()

問9 ここまで来る上での交通面で困った事、もしくは平川市の公共交通への期待があれば
お願いいたします

()

上記の問3、問8の質問をクロス集計した結果が以下のようになっている。また、問9の自由記述については後述する。

	自家用車を利用する	自家用車を利用しない	合 計
平川市内	0	25	25
平川市外	4	41	45
合 計	4	66	70

これにより、平川市外の方45人中41人、約91%の方が公共交通を利用していないことがわかり、仮説は実証された。

次に、仮説2の検証「自家用車を保有している人は、公共交通を利用しない割合が高い。」日常生活の面において以下のように質問をしたアンケートの結果を用いる。

日常生活に関するアンケート

調 査 日：2014年12月15日、16日

調査場所：生活協同組合 コープあおもり 平賀店前

調査人数：100名

調査対象：地域住民

問5 自家用車はお持ちですか

1、はい

2、いいえ

問6 公共交通機関はお使いですか

1、はい

2、いいえ

問8 利用時に何か期待や不満はありますか(自由記述)

(

)

問9 公共交通機関を使用しない方にお聞きします

どのようになれば利用したいと思いますか(自由記述)

(

)

上記の問5、問6の質問をクロス集計した結果が以下のようになっている。また、問8、問9の自由記述については後述する。

	公共交通を利用する	公共交通を利用しない	合計
自家用車を保有する	29	34	63
自家用車を保有しない	31	6	37
合計	60	40	100

これにより、自家用車を保有する63人中34人、約54%の方が公共交通を利用していないことがわかり、仮説は実証された。

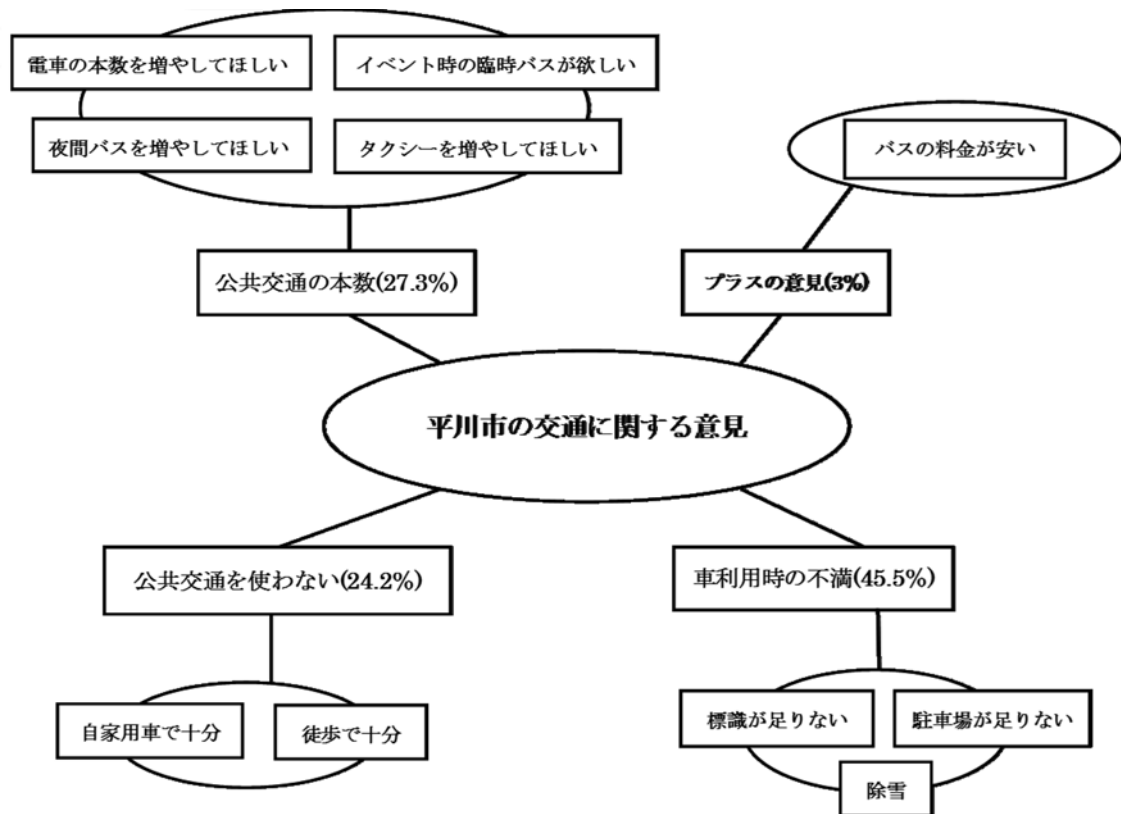
3-4 KJ法

それぞれの自由記述をまとめて集計し、分析した結果をこれから述べる。

①「平川ねぶたまつり冬の陣」

【考察】

車を利用するときの意見が45.5%、公共交通の本数に関する意見が27.3%、公共交通を使わない人の意見が24.2%、プラスの意見が3%となった。細かく説明していくと、車の利用のときの意見は「標識が足りない」、「駐車場が足りない」、「除雪が不十分」があがった。公共交通の本数での意見では、電車の本数、夜間バスの本数、タクシーの本数を増やして欲しい、イベント時の臨時バスが欲しい、があがった。



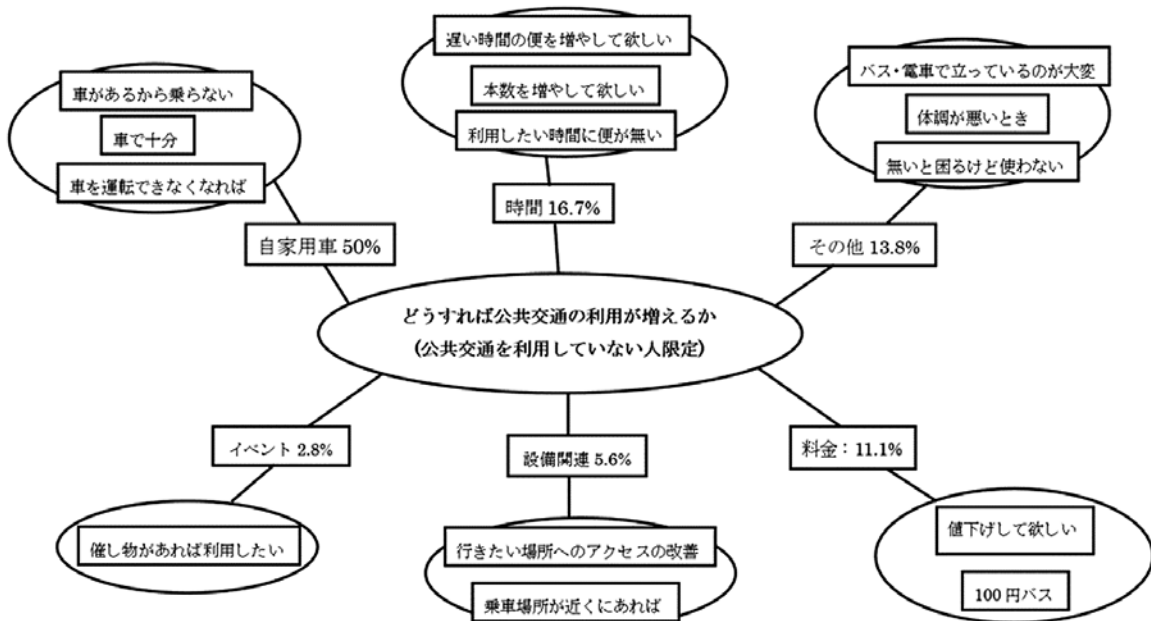
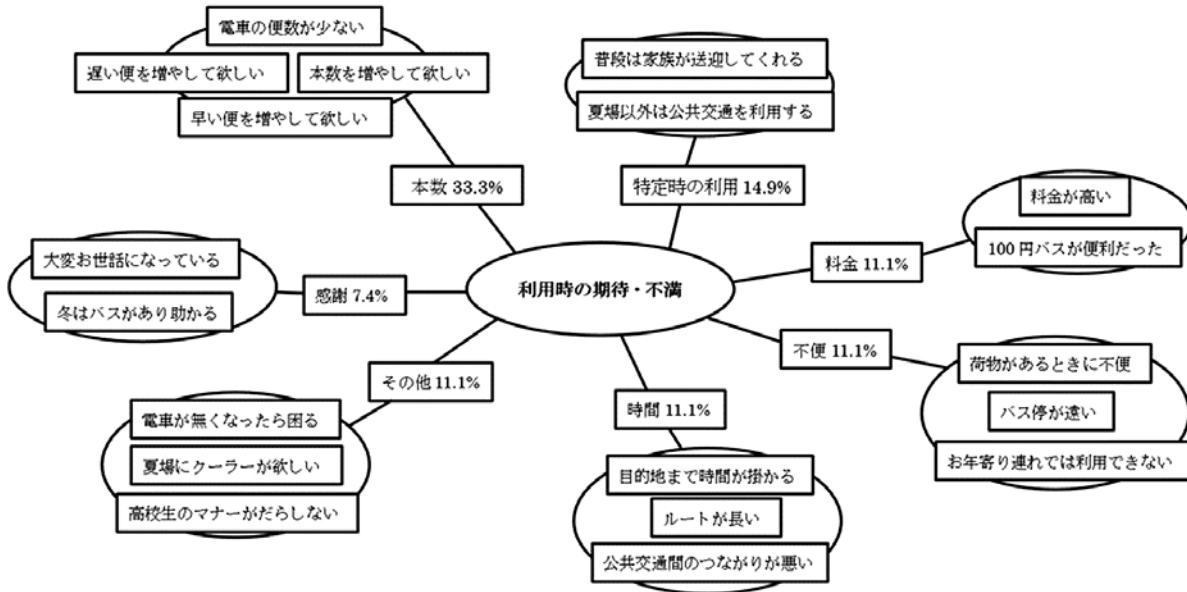
②「生活協同組合 コープあおもり 平賀駅店」

【考察】

コープでは自由記述が2つあるので、まず始めに公共交通を利用している方々の利用時の期待・不満に関する意見から説明する。本数に関する意見が33.3%、特定時の利用の意見が14.9%、料金、不便、時間、その他の意見が11.1%、感謝のコメントが7.4%だった。これを細かく説明していくと、「本数に関する意見は電車の便数が少ない」、「遅い便」、「早い便を増やして欲しい」、「本数自体を増やして欲しい」、という意見があがった。特定時の利用の時の意見は、「普段は家族が送迎してくれる」、「夏場以外は公共交通を利用する」、という意見があがった。料金に関する意見は、「料金が高い」、「100円バスが便利だった」、という意見があがった。不便に関する意見は、「荷物があるときは不便」、「バス停が遠い」、「お年寄り連れでは利用できない」、があがった。時間に関する意見は、「目的地まで時間がかかる」、「ルートが長い」、「公共交通間のつながりが悪い」、があがった。その他の意見では、「電車がなくなったら困る」、「夏場にクーラーが欲しい」、「高校生のマナーが悪い」、があがった。「感謝は」では、「大変お世話になっている」、「冬はバスがあるので助かる」、があがった。

次に公共交通を利用していない方々に、どうすれば公共交通を利用したくなるか、という意見について説明する。自家用車に関する意見が50%、時間に関する意見が16.7%、その他が13.8%、料金に関する意見が11.1%、設備関連に関する意見が5.6%、イベントに関する意見が2.8%あった。細かく説明していくと、自家用車に関する意見は、「車があるから公共交通は利用しない」、「車で十分」、

「車を運転できなくなれば」、があがった。時間に関する意見では、「遅い時間の便を増やして欲しい」、「本数を増やして欲しい」、「利用したい時間に便がない」、があがった。その他では、「バス・電車で立っているのが大変」、「体調が悪い時は利用する」、「無いと困るけど使わない」、があがった。料金の面では、「値下げをして欲しい」、「100円バスが欲しい」、があがった。設備関連の意見は、「行きたい場所へのアクセスの改善」、「乗車場所が近くにあれば乗りたい」、があがった。イベントでは、「催し物があれば利用したい」、があがった。



第4章 総括

4-1 明らかになったこと

まずは観光の面について説明していく。アンケートの結果から、平川市外から観光に来た人45人中41人、約91%が公共交通を利用せずに訪れていた。そして自由記述では、道路状況や案内標識についての意見が挙がっていた。

次に、地域住民について。こちらもアンケートの結果から、自動車を保有する63人中34人、約54%が公共交通を利用していないことがわかった。そして、自由記述では「本数」や「ルート」についての意見が挙がっていた。

4-2 今後の課題

以上のことから、今後対策する必要があると考えられる部分を説明していく。まず観光の面だが、観光の面でも公共交通の利用を考えた方が良い。その理由として、公共交通を利用していない人の、冬場の道路状況に関する意見があったことである。雪道の運転に不安を持っている人がいる、ということは、自分たちで運転しないで目的地に行ける公共交通に対するニーズがあると考えられる。毎年観光客が増加している事を加味しても、この部分を考える必要はある。

次に、地域住民の面について説明する。ここでは、本数とバスなどの路線ルートを考える必要がある。使いたい時間にバスがない、近くにバス停がない、などが意見として挙がっていた。よって、バスの利用する人の利用する時間帯、そして、どこから利用したいのかを調査して、適切な時間、場所などを考える必要がある。

謝 辞

平川市役所 企画財政課 企画調整係 係長 今井 栄子 様

平川市役所 企画財政課 企画調整係 清藤 裕太 様

平川市 経済部商工観光課 平川市観光協会事務局 後藤 恭行 様

平賀ハイヤー 代表取締役 葛西 幸太 様

生活協同組合 コープあおもり 平賀店の皆様