

6-7 公共交通政策点検・評価業務委託

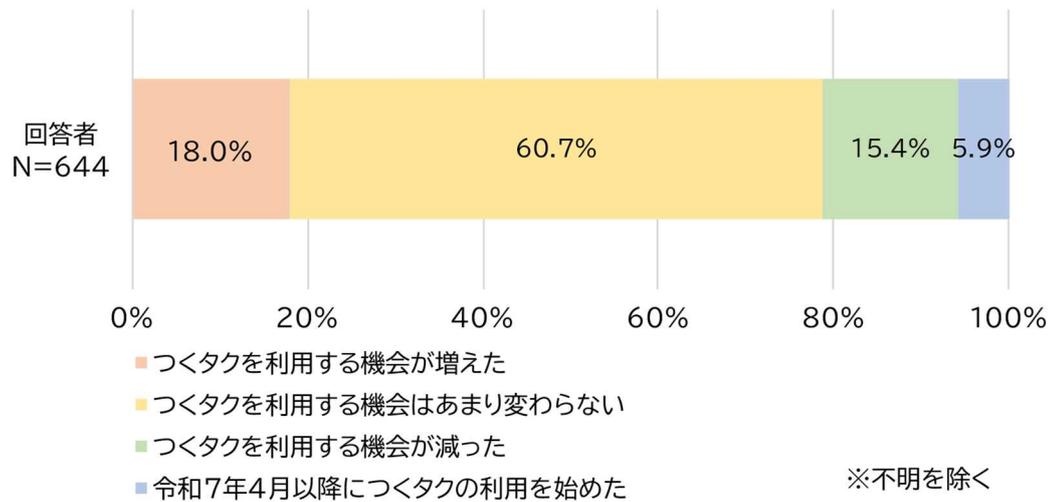
つくタク利用者アンケート 基礎集計

■アンケート概要

	つくタク利用者	
対象者	自宅登録者かつ 4 月または 5 月に利用した予約者本人	調査期間中のつくタク利用者
配布数	897 部	300 部(15 部×20 台)
配布方法	郵送	車内設置し、回答希望の乗客 に運転手から手渡し
回収方法	郵送・web	郵送
実施時期	7/2(水)~7/22(火)	7/9(水)~7/29(火)
有効回収数	638	30
	郵送	30
	Web	-
有効回収率	71.1%	-
Web 比率	19.0%	-

問 2-6 R7年4月以降のつくタク利用頻度の変化

- ・ つくタクシステム変更に伴って、利用者の利用機会を損ねることが無かったか確認。
- ・ 集計の結果、18.0%が「利用機会が増えた」、60.7%が「あまり変わらない」と回答。
- ・ システムの変更によって、利用者の利用機会が大きく損なわれた可能性は低い。



	割合	
	サンプル数	割合
つくタクを利用する機会が増えた	116	18.0%
つくタクを利用する機会はまだ変わらない	391	60.7%
つくタクを利用する機会が減った	99	15.4%
令和7年4月以降につくタクの利用を始めた	38	5.9%
計	644	100.0%

不明	24	
総計	668	

問 2-8 つくタクの予約システム満足度

- ・ 導入したつくタクの web 予約システムについて、UI の使いやすさを確認。
- ・ 満足度を集計（不明、わからないを除く）すると、多くの項目で7割以上が「満足」、「やや満足」と回答。
- ・ 「不満」、「やや不満」の回答が多かった項目は⑤予約変更、⑨画面の地図の見やすさ
- ・ 特に、⑨画面の地図や文字の見やすさは、55.8%が「やや不満」もしくは「不満」と回答し、UI 改善の余地がある。

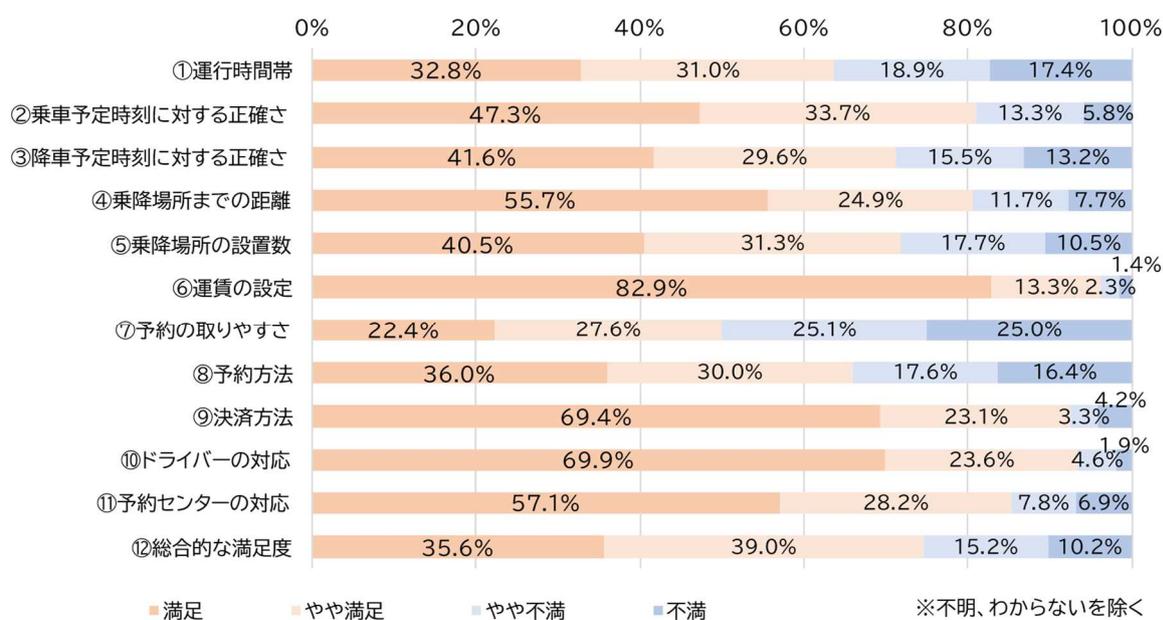


- ・ ⑤～⑧の項目については、「わからない」の回答が多く、機能自体を利用していないユーザーも見られる。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	計	不明
①会員登録・ログインの手続き	69	57	23	15	5	169	4
②乗車場所と降車場所の入力	64	61	24	19	1	169	4
③乗車人数、日時の入力	86	52	21	10	1	170	3
④予約内容の確認	94	53	14	8	1	170	3
⑤予約変更	56	34	21	22	35	168	5
⑥予約キャンセル	91	41	7	2	30	171	2
⑦予約履歴を用いた再予約	81	42	11	3	31	168	5
⑧キャッシュレス決済	69	23	6	6	67	171	2
⑨画面の地図や文字の見やすさ	34	38	44	47	7	170	3

問 2-10 R7 年 4 月以降のつくタク満足度

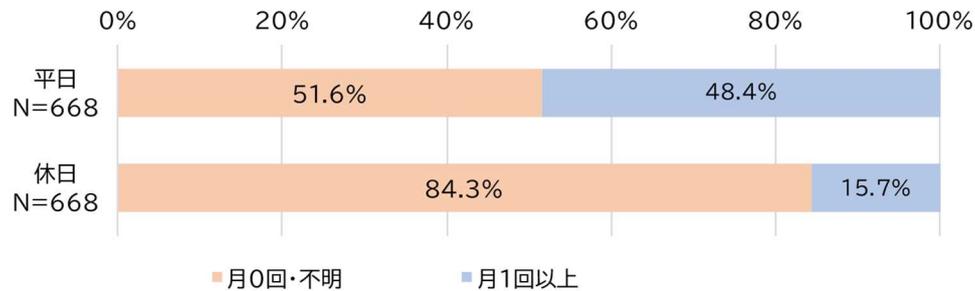
- ・ システム変更後のつくタクについて、サービス全体の使いやすさを確認。
- ・ R7 年 4 月以降のつくタクの満足度を集計（不明、わからないを除く）すると、変更を実施しなかった運賃は利用者の 96%が「満足」、もしくは「やや満足」と回答。高い満足度を維持。
- ・ 一方、システムを変更しても、予約の取りやすさは 50%が「やや不満」、「不満」と回答。依然として課題が残る状況。



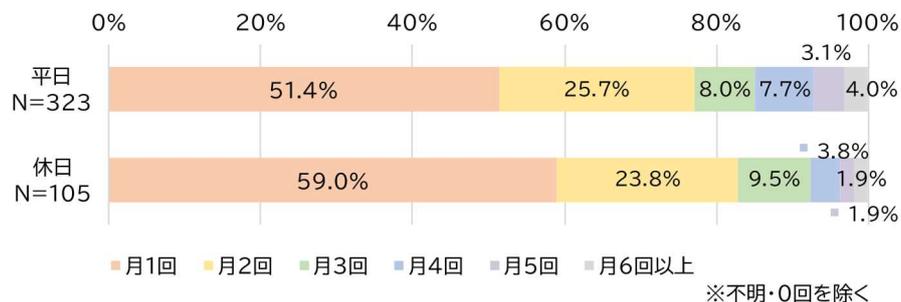
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	計	不明
①運行時間帯	179	169	103	95	24	570	98
②乗車予定時刻に対する正確さ	278	198	78	34	10	598	70
③降車予定時刻に対する正確さ	233	166	87	74	21	581	87
④乗降場所までの距離	304	136	64	42	22	568	100
⑤乗降場所の設置数	201	155	88	52	68	564	104
⑥運賃の設定	462	74	13	8	17	574	94
⑦予約の取りやすさ	129	159	145	144	15	592	76
⑧予約方法	200	167	98	91	20	576	92
⑨決済方法	363	121	17	22	38	561	107
⑩ドライバーの対応	409	138	27	11	16	601	67
⑪予約センターの対応	308	152	42	37	59	598	70
⑫総合的な満足度	202	221	86	58	21	588	80

問3 一般タクシーの利用頻度

- ・ つくタク利用者の一般タクシーの使い方に関して確認するため、タクシーの利用頻度について集計。
- ・ 0回、もしくは不明（空欄含む）が平日は全体の52%、休日は84%であり、そもそもタクシーを利用していないつくタク利用者が多い。



- ・ タクシー利用者の使い方を確認するため、月1回以上の利用者の利用頻度を集計。
- ・ 月1回の利用者は全体の平日は約5割、休日は約6割が月1回であった。また、週1回未満（～月3回まで）の利用は、平日85%、休日92%であった。
- ・ つくタクや他の公共交通等の利用もあり、タクシーの利用は日常的な移動（毎週の通院や買い物等）には利用されていない可能性が高い。

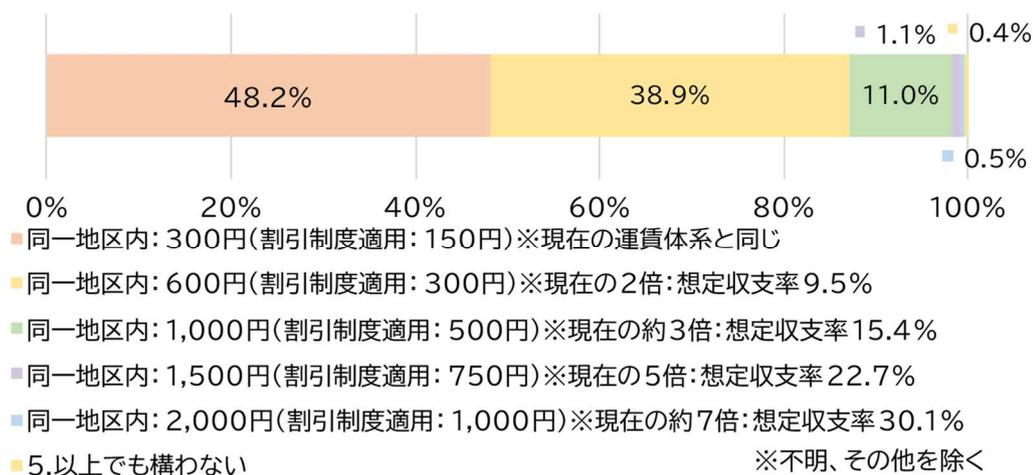


	サンプル数		割合	
	平日	休日	平日 N=425	休日 N=253
0回	102	148	24.0%	58.5%
1回	166	62	39.1%	24.5%
2～3回	109	35	25.6%	13.8%
4～5回	38	6	8.9%	2.4%
6回以上	10	2	2.4%	0.8%
計	425	253	100.0%	100.0%

不明	243	415		
総計	668	668		

問 4-1 つくタクの許容運賃

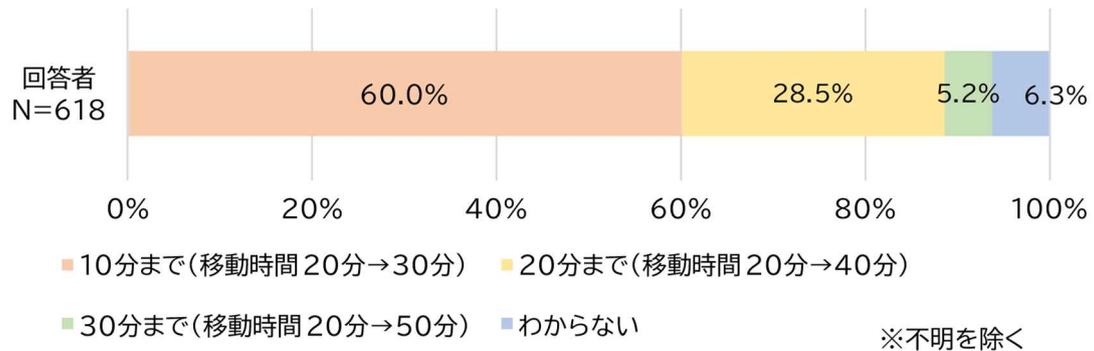
- ・ 高い満足度のつくタク運賃について、どの程度の値上げを許容するか確認。
- ・ 集計（不明、その他を除く）の結果、現在の運賃体系を希望する利用者は 48.2%、値上げを許容する利用者は 51.8%であった。
- ・ 利用者の運賃に対する満足度が 9 割を超えていることを加味すると、現在の運賃で「安く移動する」ことを望んでいる利用者も一定数存在する可能性がある。



	サンプル数
同一地区内：300円（割引制度適用：150円）※現在の運賃体系と同じ	275
同一地区内：600円（割引制度適用：300円）※現在の2倍：想定収支率9.5%	222
同一地区内：1,000円（割引制度適用：500円）※現在の約3倍：想定収支率15.4%	63
同一地区内：1,500円（割引制度適用：750円）※現在の5倍：想定収支率22.7%	6
同一地区内：2,000円（割引制度適用：1,000円）※現在の約7倍：想定収支率30.1%	3
5.以上でも構わない	2
その他	20
計	591
不明	77
総計	668

問 4-2 つくタクの許容できる迂回時間

- ・ より多くの利用者につくタクを利用してもらうことを想定し、つくタクの許容できる迂回時間を集計。
- ・ 最短移動時間を 20 分としたとき、約 6 割が 10 分までしか許容できないと回答。今後の迂回時間の調整に向けて、利用者の声も踏まえながら慎重に検討する必要がある。



	サンプル数	
	サンプル数	割合
10分まで(移動時間 20分→30分)	371	60.0%
20分まで(移動時間 20分→40分)	176	28.5%
30分まで(移動時間 20分→50分)	32	5.2%
わからない	39	6.3%
計	618	100.0%

不明	50	
総計	668	