

### 3. アンケート調査結果

#### 要 旨

- ・バス、鉄道、船舶三業種とも時刻表・ダイヤ、運賃等の基礎的情報については、100%近く提供しているが、これに対し、バス接近情報や列車接近情報といったリアルタイム情報提供については進んでいない。
- ・パソコン向けホームページによる情報提供もかなり進んでいる(バス:47%、鉄道:67%、船舶:80%)。これに対し、携帯電話などのモバイル向けホームページについては極めて少ないものの、事業者側において利用者ニーズが高いことについて認識しており、今後の提供手段として考えている(バス:52%、鉄道:38%、船舶:58%)。
- ・交通情報の自社内における保管形態については、三業種とも9割以上が「紙ベース」と回答している。「市販ソフトウェア」又は「社内専用システム」によって情報を保管している事業者は、三業種とも半数程度となっており、情報の電子化は必ずしも進んでいない状況が見られる。
- ・複数の事業者が共同で一元的に情報を提供するシステム構築について、三業種とも9割以上が期待し、参加したいとしているが、次バス接近情報等新たな設備投資を伴うものについては、慎重な姿勢を示している。また、問題点として費用対効果を指摘する意見がある。さらに、行政の役割として三業種とも「コスト削減」「技術的支援」について6~9割の回答が見られる。

#### (1)現在提供している情報の種類と提供手段

##### 情報の種類

- ・三業種ともほぼ100%の事業者が「時刻表・ダイヤ」を提供しており、これに加え、「路線図」や「運賃」といった基礎的情報については、100%近く提供されている。しかし、「次バス接近情報」(19.0%)、「列車接近情報」(56.7%)とリアルタイムの情報提供は進んでいない。また、「目的地までの最短ルート」や「路線沿線情報」などの付加的情報も相対的に低くなっている。
- ・リアルタイムの情報提供については、総じて事業規模が大きくなるほど進んでおり、例えば「次バス接近情報」については、全体としては、19.0%に止まるものの、年間輸送人員1億員以上の事業者で83.3%、同人員1,000万以上1億人未満の事業者で25.5%、同人員100万人以上1,000万未満の事業者で16.9%、50万以上100万人未満の事業者で21.1%、同人員50万未満の事業者で5.4%が情報提供を行っている。

バ ス	鉄 道	船 舶
「時刻表・ダイヤ」(99.5) 「路線図」(96.7) 「運賃」(94.3) 「目的停留所までの所要時間」 (88.2) 「乗継・乗換情報」(84.4) 「当日の運行情報」(81.0) 「目的地までの最短ルート」(68.7) 「路線周辺状況」(66.8) (以下略)	「時刻表・ダイヤ」(100) 「運賃」(96.1) 「路線図」(95.3) 「当日の運行状況」(94.5) 「乗継・乗換情報」(92.9) 「目的地までの所要時間」(90.6) 「路線沿線情報」(87.4) 「イベント電車情報」(69.3) (以下略)	「運航時刻表・ダイヤ」(100) 「運賃」(100) 「乗り場(港)案内」(100) 「航路(図)」(95.6) 「当日の欠航情報」(95.6) 「当日の発着情報」(93.3) 「予約サービス情報」(91.1) 「寄港地・到着地周辺情報」(86.7) (以下略)
「次バス接近情報」は 19.0 %とリアルタイムの情報提供には至っていない。	「列車接近情報」は 56.7 %の結果となっている。	他交通機関に較べて1日の運航便数や寄港地が少なく情報量が少ないためか、各種情報の提供の割合にあまり差がない。

(複数回答)(%)

#### 情報の提供手段

- ・提供手段は三業種間で差は見られず、9割程度の事業者がいずれも「掲示板・看板」「係員による電話応答」「紙媒体」を活用している。
- ・「ホームページ」による情報提供については、三業種とも5～8割程度の事業者で採用されており、新しい提供媒体として定着してきている。
- ・情報の種類毎に提供手段を比較すると「乗継・乗換情報」については、他社の交通機関情報を含む場合が多い、掲示板等から探ることができない等の理由から、三業種とも「係員による電話応答」による提供割合が8割強と高くなっている。

バ ス	鉄 道	船 舶
「掲示板・看板」(94.8) 「係員による電話応答」(91.5) 「紙媒体」(86.7) 「出版物」(68.7) 「放送」(67.3) 「ホームページ(パソコン向け)」 (46.9) (以下略)	「掲示板・看板」(98.4) 「紙媒体」(95.3) 「係員による電話応答」(89.0) 「放送」(88.2) 「出版物」(86.6) 「ホームページ(パソコン向け)」 (66.9) (以下略)	「紙媒体」(91.1) 「掲示板・看板」(91.1) 「係員による電話応答」(86.7) 「出版物」(84.4) 「放送」(82.2) 「ホームページ(パソコン向け)」 (80.0) (以下略)
「ホームページ(モバイル向け)」は 9.5。	「ホームページ(モバイル向け)」は 14.2。	「ホームページ(モバイル向け)」は 6.7。

(複数回答)(%)

(2)利用者のニーズが高いと思われる情報

(「利用者が望んでいると思われる情報」について事業者側の意識調査を行ったもの)

利用者が望む情報の種類

- ・三業種とも「時刻表・ダイヤ」の回答が最も多くなっている。

バ ス	鉄 道	船 舶
「時刻表・ダイヤ」(77.2) 「路線(系統)図」(59.1) 「運賃」(57.7) 「乗継・乗換情報」(53.7) 「当日の運行状況」(49.7) (以下略)	「時刻表・ダイヤ」(53.2) 「運行状況」(46.8) 「運賃」(44.2) 「目的地までの所要時間」(40.3) 「乗継・乗換情報」(33.8) (以下略)	「運航時刻表」(70.0) 「運賃」(55.0) 「発着情報」(35.0) 「当日の欠航情報」(30.0) 「乗り場(港)案内」(30.0) (以下略)
事業規模の大きい事業者ほど「次 バス接近情報」の回答率が高い。	事業規模が大きい事業者ほど「運行 状況」の回答率が高い。	

(複数回答)(%)

現在は提供されていないが利用者が望んでいる提供手段

- ・三業種とも「ホームページ(パソコン向け・携帯電話などのモバイル向け)」の回答が多く(4～7割の事業者が回答)、さらに事業規模が大きい事業者ほどホームページを望んでいるという回答が多くなっている。

バ ス	鉄 道	船 舶
「ホームページ(パソコン向け)」 (69.1) 「ホームページ(モバイル向け)」 (61.1) 「掲示板・看板」(32.2) 「Fax サービス」(18.1) 「放送」(16.1) 「紙媒体」「出版物」(14.1) (以下略)	「ホームページ(パソコン向け)」 (64.9) 「ホームページ(モバイル向け)」 (46.8) 「Fax サービス」(15.6) 「TV・CATV」(14.8) 「紙媒体」「新聞」(9.1) 「出版物」「掲示板・看板」(7.8) (以下略)	「ホームページ(パソコン向け)」 (45.0) 「ホームページ(モバイル向け)」 (45.0) 「TV・CATV」(25.0) 「ラジオ」(20.0) 「Fax サービス」(10.0) 「電話自動応答サービス」(10.0) (以下略)

(複数回答)(%)

(3)情報の保管形態

(各事業者が自社内でどのような形で交通情報を保管しているかを調査したもの)

- ・三業種とも9割以上が「紙ベース」で保管している。また、鉄道・バスにおいては、年間輸送人員1億人以上の事業者では100%「社内に構築した専用システム」を構築している。三業種とも事業規模が大きいほど「社内に構築した専用システム」を構築している。

a. バス

	紙ベース	市販ソフトウェア	社内専用システム	その他
時刻表・ダイヤ	85.8	26.1	43.6	0.9
路線図	93.6	20.3	17.8	2.5
運賃	86.6	27.7	28.2	0.5

(複数回答)(%)

b. 鉄道

	紙ベース	市販ソフトウェア	社内専用システム	その他
時刻表・ダイヤ	89.6	32.0	38.4	0.8
路線図	95.6	19.3	13.2	1.8
運賃	90.8	35.3	31.9	0.8

(複数回答)(%)

c. 船舶

	紙ベース	市販ソフトウェア	社内専用システム	その他
時刻表・ダイヤ	93.2	34.1	25.0	4.5
路線図	88.6	13.6	11.4	4.5
運賃	93.0	34.9	25.6	7.0

(複数回答)(%)

(4)情報の更新頻度

- ・三業種とも「随時更新する」との回答が7割程度で一番多くなっている。

バス	鉄道	船舶
「随時更新する」(65.9) 「1年超」(44.1) 「1年に1回位」(28.9) (以下略)	「随時更新する」(71.7) 「1年超」(52.0) 「更新しない」(41.7) (以下略)	「随時更新する」(71.1) 「1年超」(53.3) 「更新しない」(44.4) (以下略)

(複数回答)(%)

(5)他社及び他機関の情報提供状況

- ・三業種とも「自社路線」のみの情報提供を行っているという回答は1割程度以下と少なく、何らかの形で自社の他交通機関や他社交通機関の情報を提供している。

	バス	鉄道	船舶
自社の当該交通機関のみ	11.5	4.2	11.1
他社の当該交通機関を含む	23.1	55.1	16.7
自社の他の交通機関を含む	28.0	32.2	16.7
他社の他の交通機関を含む	42.3	21.2	55.6
不明	8.0	1.7	9.3

(複数回答)(%)

(6)放送メディアへの情報提供

情報提供状況

- ・放送メディアへの情報提供状況は次のとおりとなっており、鉄道、船舶事業者の4割に対し、バスは1.5割に止まっている。

	バス	鉄道	船舶
放送メディアへ提供している	14.7	39.4	40.0
放送メディアへ提供していない	62.1	47.2	40.0
不明	23.2	13.4	20.0

(%)

情報提供手段

- ・放送メディアへの情報提供手段は次のとおりとなっており、各事業者とも電話ないしFAXによるとするものが多かった。

	バス	鉄道	船舶	合計
電話	12	32	11	55
FAX	15	13	6	34
記者クラブ	0	5	0	5
紙	0	3	0	3
その他	4	2	2	8
合計	31	55	19	105

(件)

(7)今後提供する情報の種類と提供手段等

情報の種類

(今後提供しようと考えている情報の種類については次の結果となっている。)

バ ス	鉄 道	船 舶
「時刻表・ダイヤ」(81.8) 「路線(系統)図」(61.0) 「運賃」(54.5) 「乗継・乗換情報」(37.7) 「目的停留所までの最短ルート」 (27.3) (以下略)	「路線沿線情報」(45.5) 「イベント電車情報」(27.3) 「運賃」(22.7) 「運行状況」(22.7) 「時刻表・ダイヤ」(18.2) 「目的駅までの所要時間」(18.2) (以下略)	「予約サービス情報」(63.2) 「航路(図)」(57.9) 「運賃」(57.9) 「運航時刻表・ダイヤ」(52.6) 「乗り場(港)案内」(52.6) (以下略)
「次バス接近情報」(3.9)が最も少ない。		

(複数回答)(%)

提供手段

(今後提供しようと考えている情報の提供手段については次の結果となっている。)

- ・三業種とも「ホームページ(パソコン向け・携帯電話などのモバイル向け)」の回答が多くなっている。
- ・前記(2)にあるように利用者のホームページに対する要望に応えたいとする考え方が示されたものといえる。

バ ス	鉄 道	船 舶
「ホームページ(パソコン向け)」 (58.4) 「ホームページ(モバイル向け)」 (51.9) 「紙媒体」(31.2) (以下略)	「ホームページ(パソコン向け)」 (48.9) 「ホームページ(モバイル向け)」 (37.8) 「紙媒体」(26.7) (以下略)	「ホームページ(モバイル向け)」 (57.9) 「紙媒体」(47.4) 「ホームページ(パソコン向け)」 (36.8) 「出版物」(36.8) 「掲示板・看板」(36.8) 「TV・CATV」(36.8) (以下略)

(複数回答)(%)

今後の情報提供の問題と課題

- ・ヒアリング及びアンケートの自由記述によると、リアルタイム情報の提供については、正確性及びコスト面において不安があるとの意見が目立っている。

#### (8)公共交通情報共同提供システム

(各事業者が個別に利用者に対し情報提供を行う方式ではなく、複数の事業者が共同でそれぞれの情報を一元的に提供するシステム構築についてアンケート調査を行ったもの)

##### 共同システムへの期待

- 公共交通情報共同提供システムによる一元的な情報提供に対して、「かなり期待できる」「まずまず期待できる」をあわせると、どの事業者も9割以上が期待できると回答している。

	バス	鉄道	船舶
かなり期待できる	29.9	36.2	40.0
まずまず期待できる	61.6	59.8	57.8
あまり期待できない	7.6	1.6	2.2
不明	0.9	2.4	0

(%)

##### 共同システムへの参画

- 共同システムへの参画については、三業種とも「できる」「条件付きでできる」の合計が9割を超える結果となっている。

	バス	鉄道	船舶
参画できる	22.3	31.5	46.7
条件付きで参画できる	73.5	63.0	51.1
参画できない	2.4	3.1	0
不明	1.9	2.4	2.2

(%)

- ・ 参画に際して提供できる情報については三業種とも「時刻表・ダイヤ」「運賃」「路線図」「目的地までの所要時間」の回答が 8 , 9 割程度と多くなっている。
- ・ 「次バス接近情報」や「列車接近情報」等新たな設備投資を伴うものについては、回答が少なく、慎重な姿勢を示している。

バ ス	鉄 道	船 舶
「時刻表・ダイヤ」(92.6) 「運賃」(81.7) 「路線(系統)図」(80.2) 「目的停留所までの所要時間」 (50.5) 「乗継・乗換情報」(38.6) (以下略)	「時刻表・ダイヤ」(95.0) 「運賃」(88.3) 「路線図」(83.3) 「目的駅までの所要時間」(59.2) 「乗継・乗換情報」(57.5) (以下略)	「時刻表・ダイヤ」(95.5) 「運賃」(95.5) 「航路図」(81.8) 「乗り場(港)案内」(81.8) 「寄港地間所要時間」(65.9) (以下略)
「次バス接近情報」(8.4)が最も少ない。	「列車接近情報」(2.5)が最も少ない。	

(複数回答)(%)

#### 共同システム参画への問題点

- ・ ヒアリング及びアンケートの自由記述によると、共同システムについて期待できない、参画できないと回答した事業者からは、データ様式の変換作業等の費用に見合うだけの効果が得られないのではないかという意見が目立っている。

#### 行政の役割

- ・ 三業種とも「提供コストの低減」「技術的支援」の回答が 6 ~ 9 割程度と多く、データ変換作業及びそれに伴う費用について行政からなんらかの支援を求める意見が見られた。

	バ ス	鉄 道	船 舶
提供コストの低減	87.7	88.8	78.3
技術的支援	62.6	53.8	60.9
全社的な認知	31.0	33.8	13.0
システムの詳細内容の紹介	32.9	25.0	39.1
その他	11.0	11.3	4.3
不明	1.3	1.3	4.3

(複数回答)(%)

## 共同システムへの期待度

以下のような意見が寄せられた。

- ・他交通機関との連携した情報提供を行うには中心になるシステムが必要とある。
- ・共同提供システムにより、公共交通機関の魅力を高めることが自家用車利用からのシフトを図る観点から有意義である。
- ・単に各事業者のホームページの集約ではなく、利用者のニーズに合った情報提供が重要である。
- ・災害時等に有効に活用できるように交通情報の一元化を図ることが重要である。