

第5回交通分野におけるデータ連携の高度化に向けた検討会

利用者アンケート結果概要（速報値）

2022.3.11

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

経営・ITコンサルティング部



# 調査概要

## 調査目的

- 本検討会が対象とするチケットングやリアルタイムデータに関して、利用者から見た現状のサービスに対する課題・ニーズや今後の期待を把握し、とりまとめにおける参考情報とする。

## 調査方法

- Webアンケート調査会社のモニターを対象としたアンケート調査

## 調査期間

- 2022年3月7日（月）～3月9日（水）

## 調査サンプル

- 対象規模は1,345サンプル（本報告時点）
- 以下の30区分で均等割り付け（50サンプルづつ 一部未達）
  - 年代（20代以下、30代、40代、50代、60代） 5区分
  - 地域（東京都区部・政令指定都市、人口10万人以上の都市、人口10万人未満+町村） 3区分
  - 男性・女性 2区分

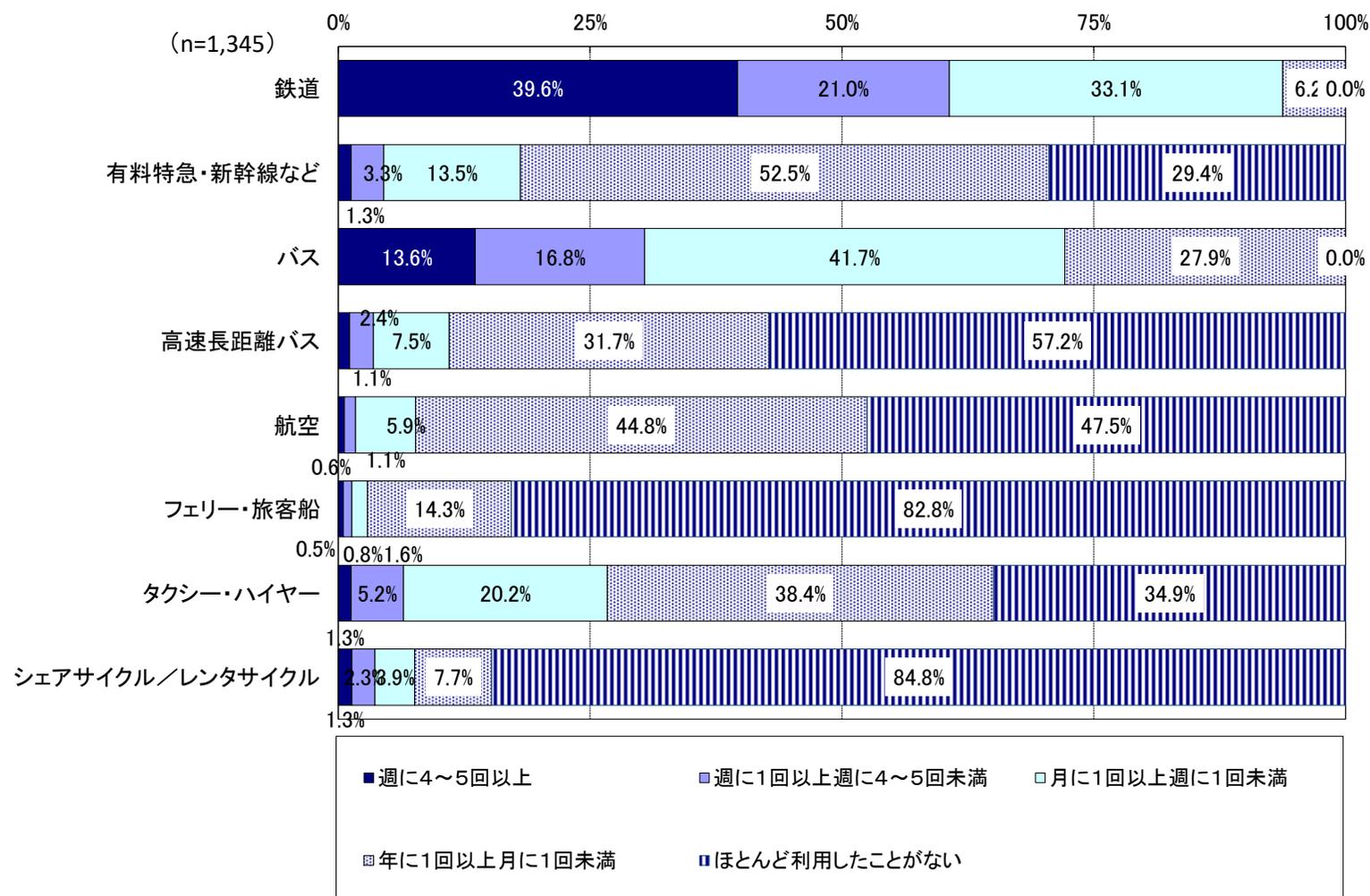
## 調査対象

- 普段から公共交通機関（鉄道・バス）の利用がある人  
（鉄道が月1回以上でバスが年に2～3回 or 鉄道が年2～3回でバスが月1回以上）

# 回答者属性

- 本アンケートにおいて、回答者となった利用者の交通モード毎の利用頻度は以下の通り。
- なお、回答に当たっては、新型コロナウイルスの影響を踏まえ、本設問についてはコロナ流行前の傾向で尋ねている。
- また、次頁以降の結果については、以下のような利用頻度の対象者を元にした結果であることに留意が必要である。  
(抽出条件：鉄道が月1回以上でバスが年に2~3回 or 鉄道が年2~3回でバスが月1回以上)

Q.利用している移動手段について、その利用頻度を、教えてください。なお、ご回答は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年を含めて、使用が多い年の傾向でお答えください。

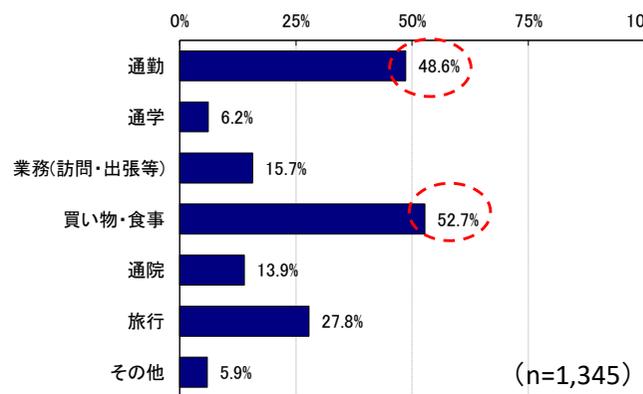


# 普段の交通モード別移動目的

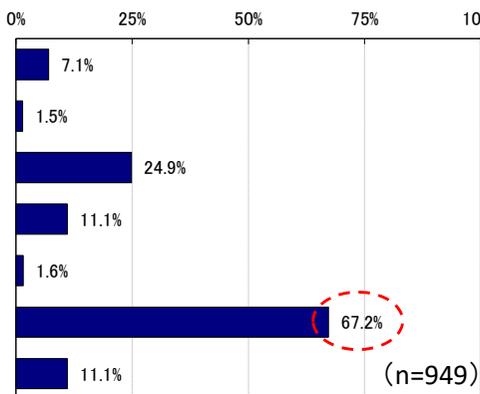
- 交通モードを利用する際の普段の利用目的を尋ねたところ、
  - 鉄道については「通勤」・「買い物・食事」が多く、バスでは「買い物・食事」が回答が多く得られた。
  - 一方で、鉄道のうち有料特急・新幹線などや航空については、「旅行」や「業務（訪問・出張等）」の回答が多くなっている。
  - バスのうち高速・長距離バスなどや、フェリー・旅客船、シェアサイクル等については、「旅行」の回答が多くなっている。

Q.利用している移動手段について、その利用頻度を、教えてください。なお、ご回答は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年を含めて、使用が多い年の傾向でお答えください。

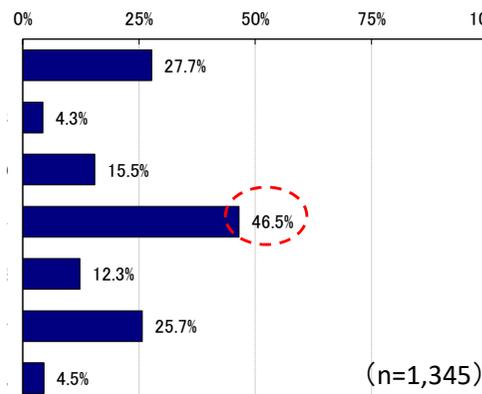
### <鉄道>



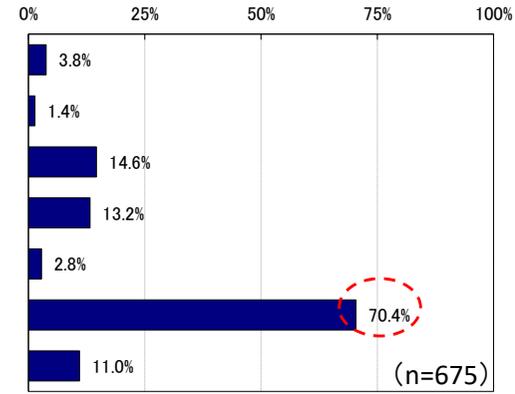
### <有料特急・新幹線など>



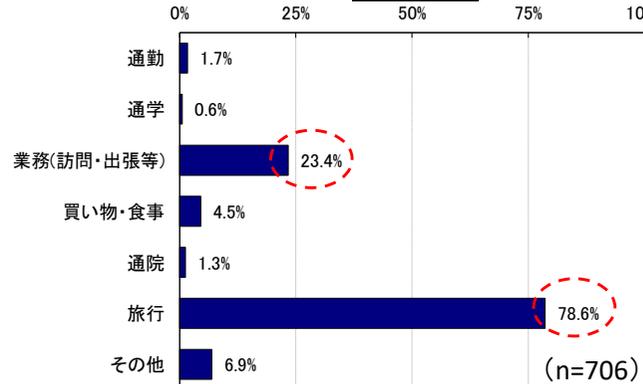
### <バス>



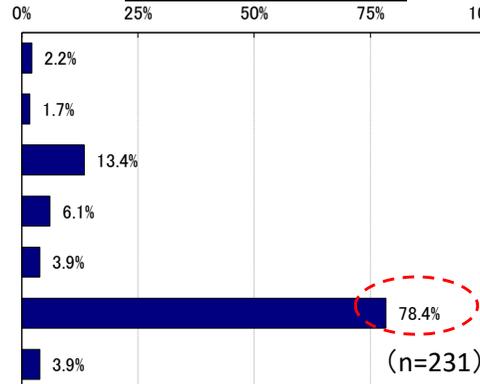
### <高速・長距離バスなど>



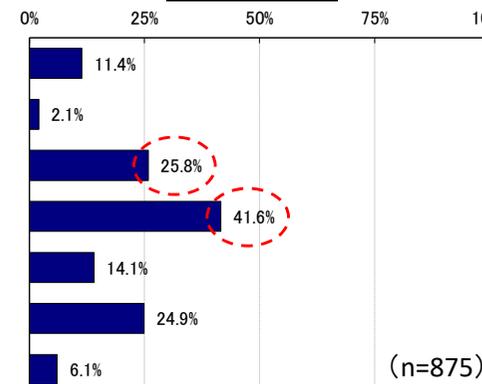
### <航空>



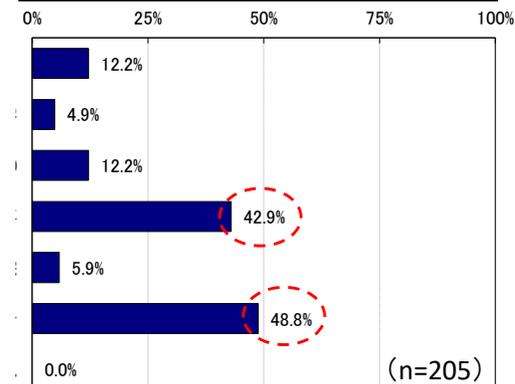
### <フェリー・旅客船>



### <タクシー>



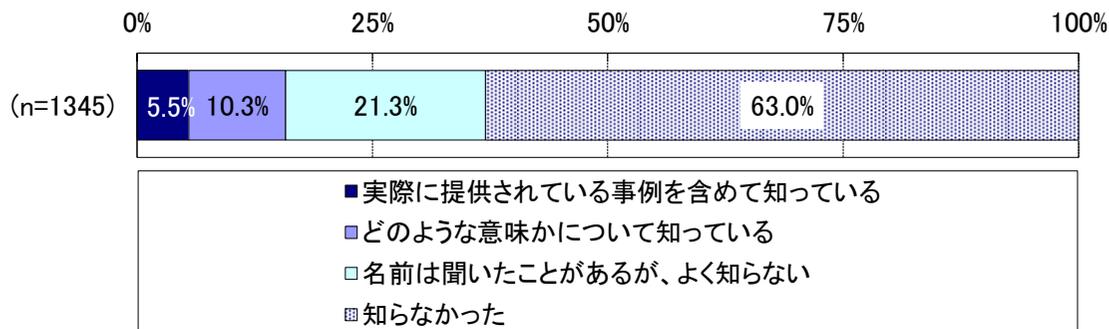
### <シェアサイクル/レンタサイクル>



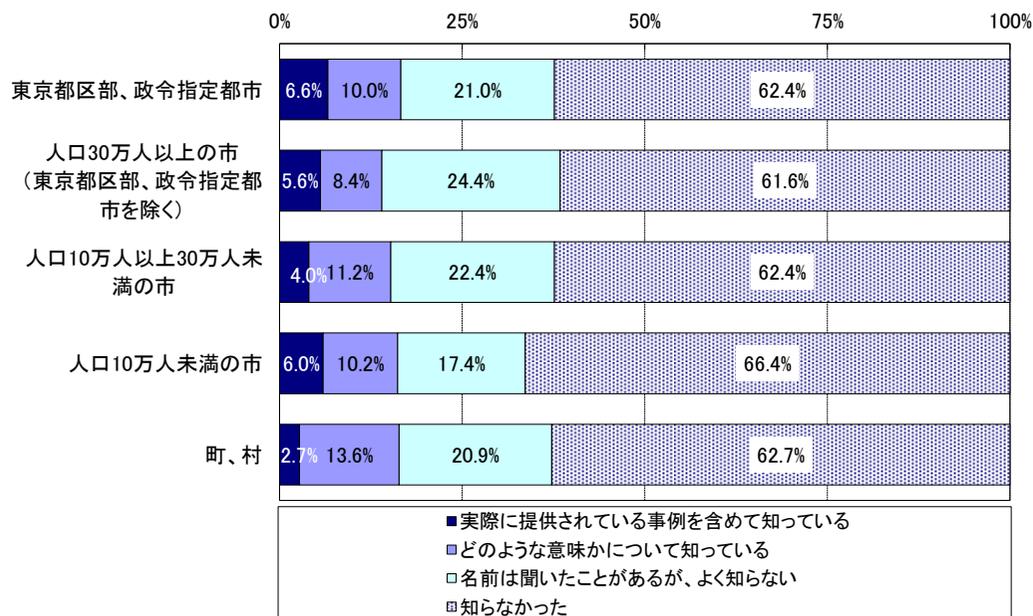
# MaaSの認知度

- MaaSの認知度について尋ねたところ、
  - 知っているという回答は、全体の16%程度であった。
  - 地域別・年代別に見ると、地域別は大きな差は見られないものの、年代別は若いほど認知度が高い傾向が見られた。

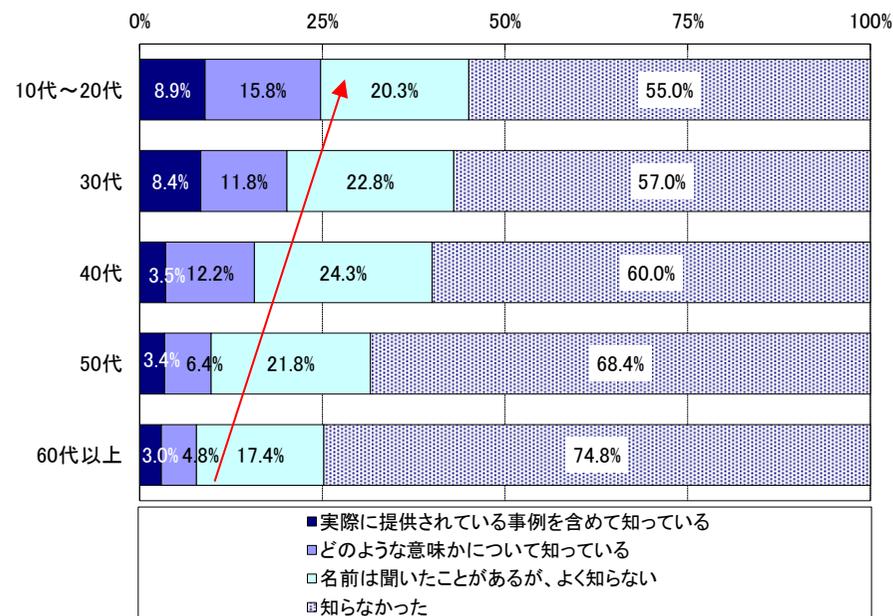
Q. あなたは、MaaSのことを知っていますか。



## <地域別>



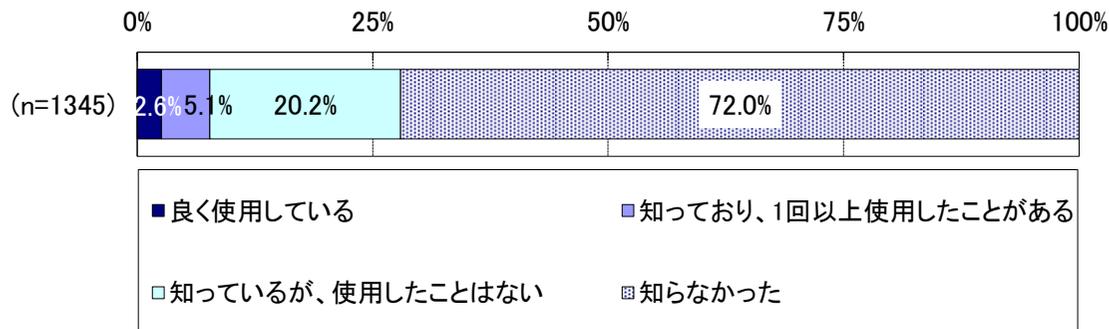
## <年代別>



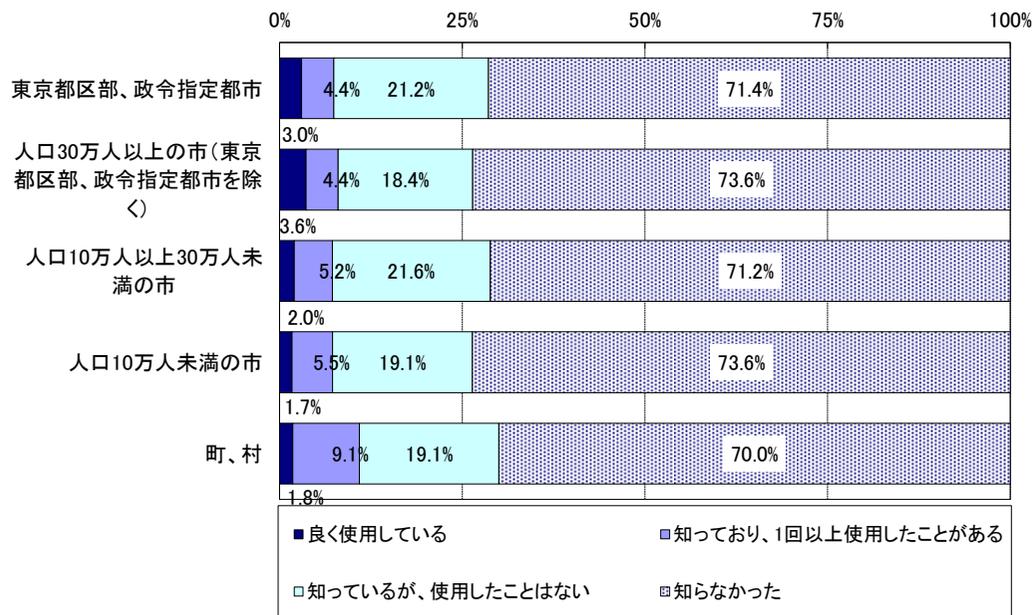
# MaaSで提供されるサービスの使用頻度

- MaaSで提供されるサービスの使用頻度について尋ねたところ、
  - 提供されているサービスを使用しているという回答は、8%程度であった。
  - 地域別・年代別に見ると、認知度と同様に地域別は大きな差は見られないものの、年代別は若いほど使用頻度も高い傾向が見られた。

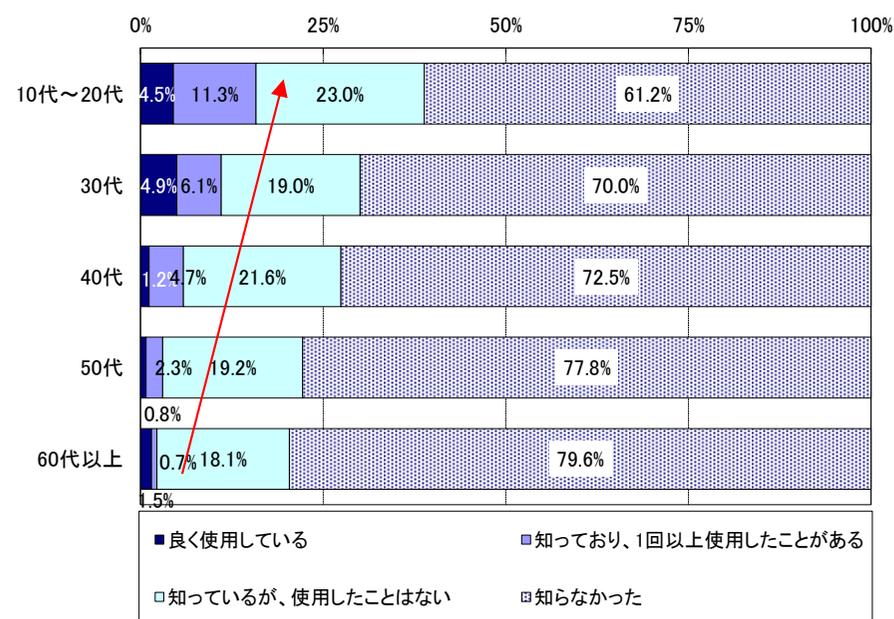
Q. 現在、MaaSのサービスとして、ある特定のエリア内の複数の交通手段（鉄道、バス、シェアサイクルなど）が乗り放題になるチケット等を提供するスマートフォンのアプリやWebサイト等が様々な事業者から提供されています。あなたは、これらのサービスを使用したことがありますか。



## <地域別>



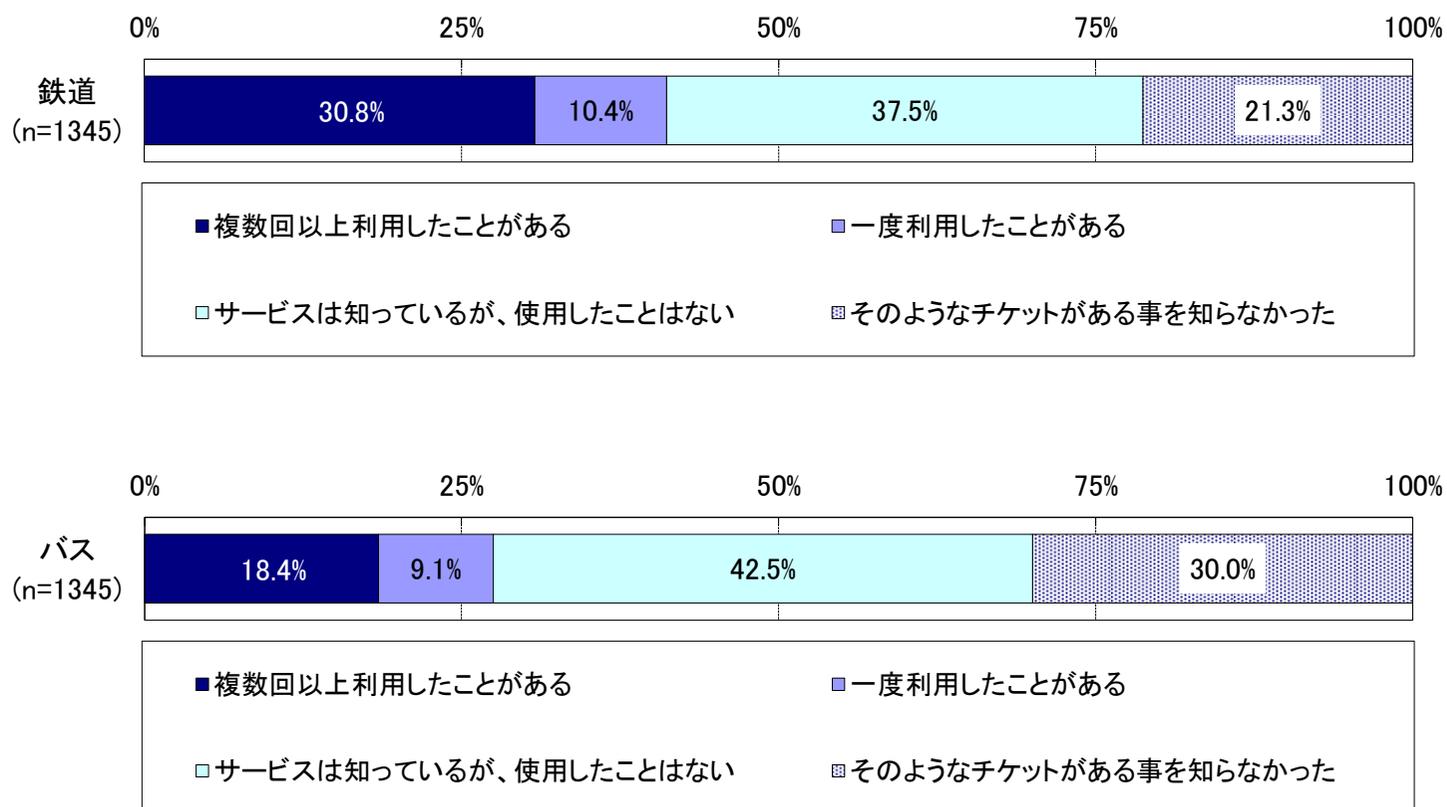
## <年代別>



# 企画乗車券等の使用頻度

- 企画乗車券等（1日乗車券、乗り放題券など）の使用頻度について尋ねたところ、
  - 鉄道では4割程度、バスでは3割程度が使用したことがあるという回答であった。

Q.鉄道や高速バス・路線バス、フェリー・旅客船の移動手段に関しては、1日乗り放題券や、エリア内の複数の移動手段の乗車券がセットになった周遊パス等を販売していますが、このようなチケットを使用したことがありますか。

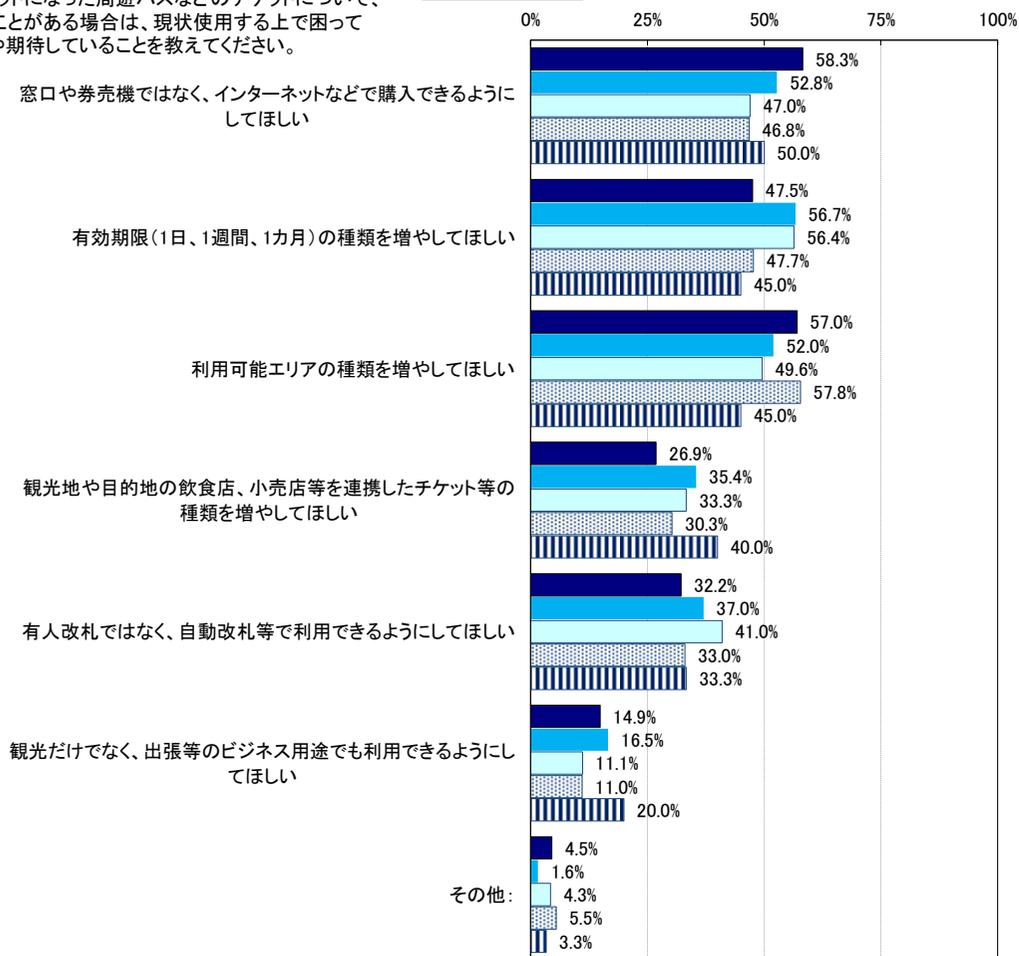


# 企画乗車券等に対する要望

- 使用したことがあると回答した利用者に対して、現状困っていることや期待していることを尋ねたところ、
  - ▶ 利用可能エリアの種類を増やしてほしいが最も割合が高く、次いで、インターネットなどで購入できるようにしてほしい、有効期限の種類を増やしてほしいという回答であった。いずれも5割を超える利用者が回答した。

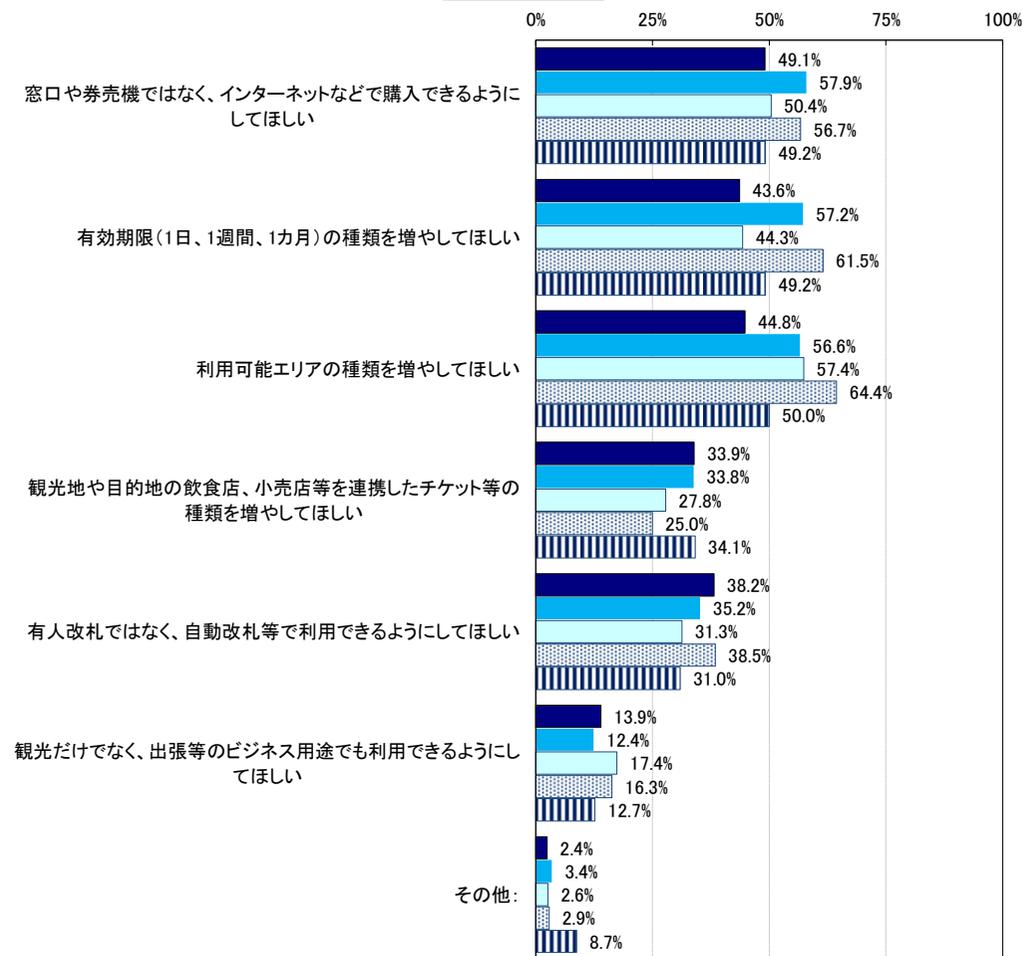
Q.1日乗り放題券や、エリア内の複数の移動手段の乗車券がセットになった周遊パスなどのチケットについて、使用したことがある場合は、現状使用する上で困っていることや期待していることを教えてください。

<地域別>



- 東京都区部、政令指定都市
  - 人口30万人以上の市(東京都区部、政令指定都市を除く)
  - 人口10万人以上30万人未満の市
  - 人口10万人未満の市
  - 町、村
- Copyright © 2022 Mizuho Research & Technologies, Ltd. All Rights Reserved.

<年代別>



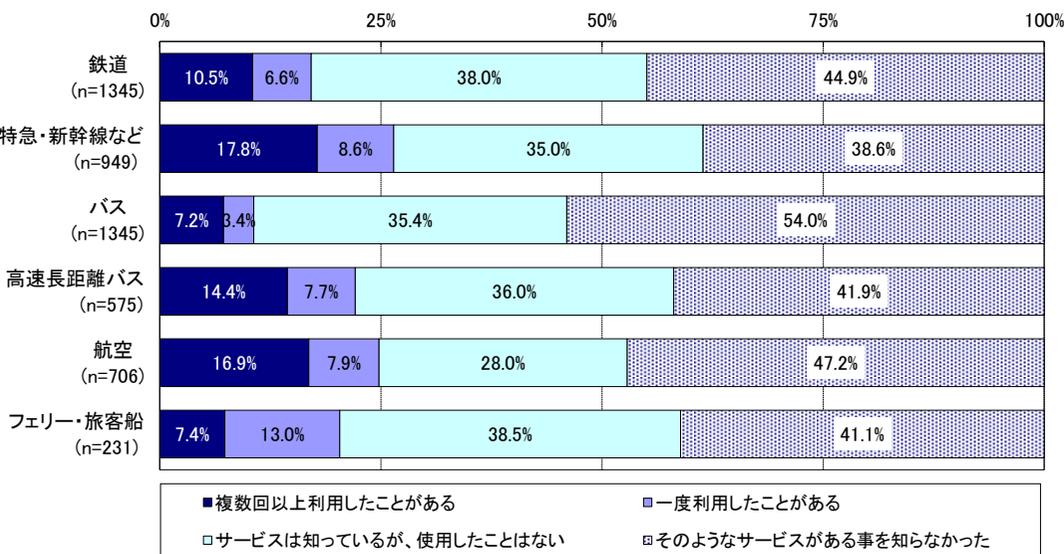
- 10代~20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代以上

# ホームページやアプリ等を活用した購入手段の使用頻度と使用するチャネル等

- ホームページやアプリ等を活用した購入手段の使用頻度について尋ねたところ、
  - 有料特急・新幹線など、高速長距離バス、航空、フェリー等の比較的長距離の交通手段で使用割合が高く、いずれも2割～3割程度であった。
  - 上記の購入手段については、公式サイト上が最も多く、アプリが次いで多い回答となった。
- 同様に、上記サービスにおけるチケットレスのサービスの使用頻度については、全体で2割程度が使用したことがあった。

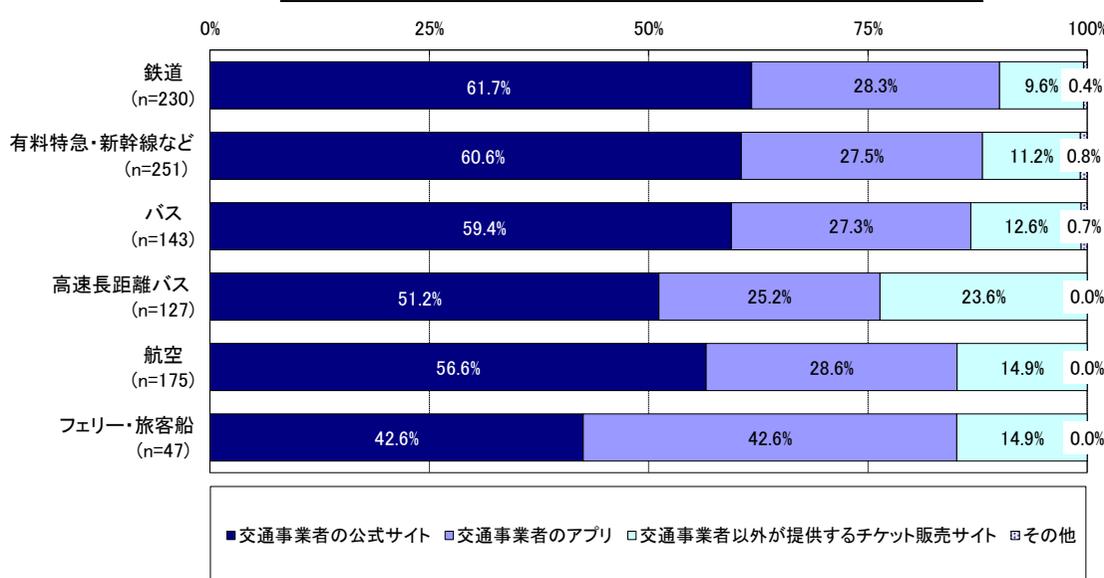
Q.鉄道や高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の移動手段について、スマートフォンアプリやインターネット上で、乗車券・特急券や、前設問の1日乗り放題券等のチケットを購入できるサービスを提供していますが、このようなサービスを利用したことがありますか。

<HPやアプリ等による購入手段の使用頻度>



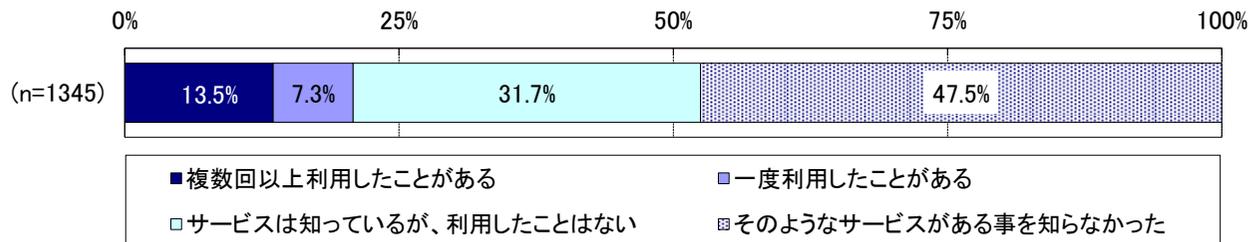
Q.スマートフォンアプリやインターネット上で乗車券・特急券や1日乗り放題券等のチケットを購入できるサービスは、どのような手段で利用したことがありますか。

<HPやアプリ等で購入する場合に使用する場所>



<チケットレスサービス (モバイルSuica・Pasmo、Wallet等) >

Q.購入した乗車券・特急券や乗り放題券等の情報をあなたが所有しているSuica・PASMO・ICOCA・PiTaPa等の交通系ICカードや、スマートフォンの機能 (Wallet等) に紐づけることで、チケットレス (券売機等で発券することなく、自分が持っている端末で利用できる) で利用できる機能を提供していますが、このような機能を利用したことがありますか。

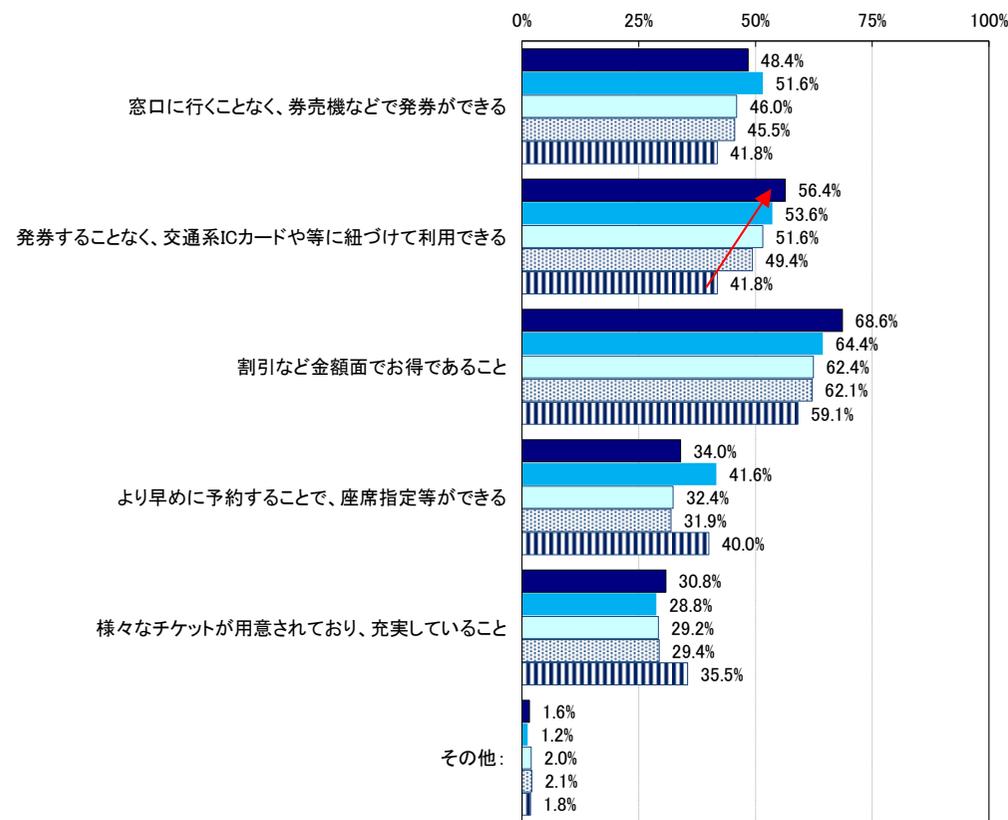


# ホームページやアプリ等を活用した購入手段に対する期待

- 前頁に示したようなホームページやアプリ等を活用した購入手段について、期待していることを尋ねたところ、
  - 割引等の金銭面の回答が6割強程度であり、次いで、交通系ICカード等に紐づけて利用できる等の媒体面の回答が多い結果となった。
  - 地域別に見ると、交通系ICカード等に紐づけて利用できるといった回答が、大都市でやや多い傾向にある。

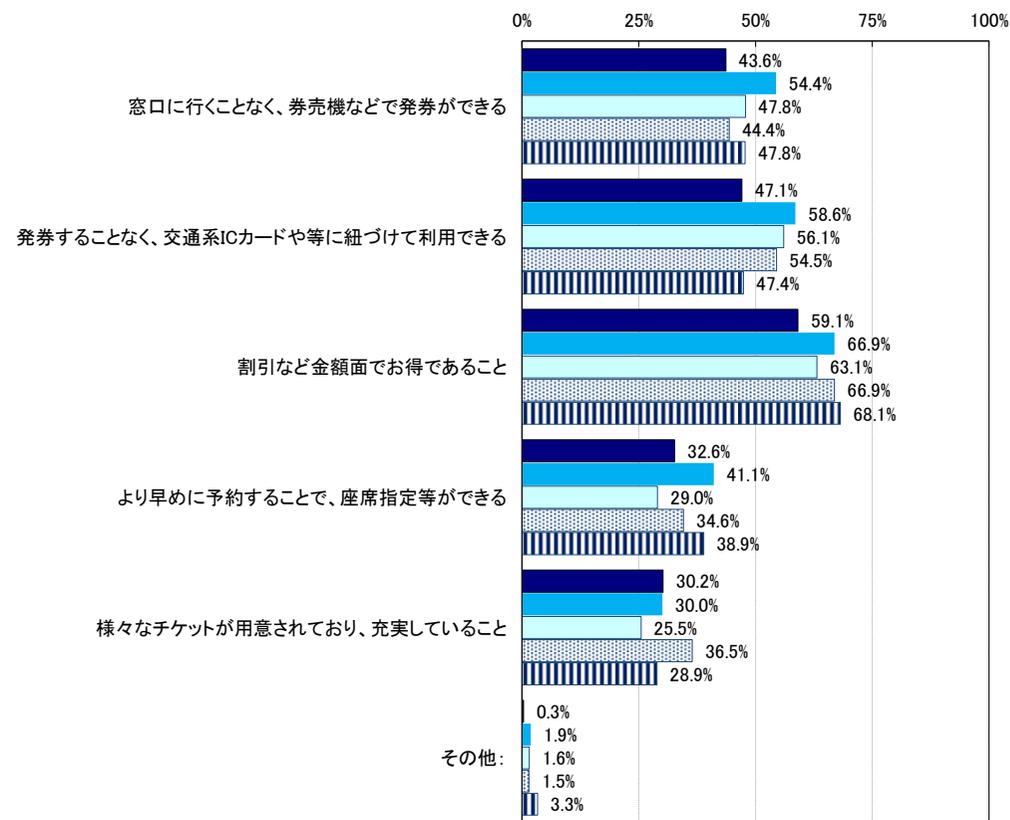
Q.スマートフォンアプリやインターネット上で乗車券・特急券や1日乗り放題券等のチケットを購入するサービスについて、期待していることを教えてください。

<地域別>



■ 東京都区部、政令指定都市  
 ■ 人口30万人以上の市(東京都区部、政令指定都市を除く)  
 ■ 人口10万人以上30万人未満の市  
 ■ 人口10万人未満の市  
 ■ 町、村

<年代別>



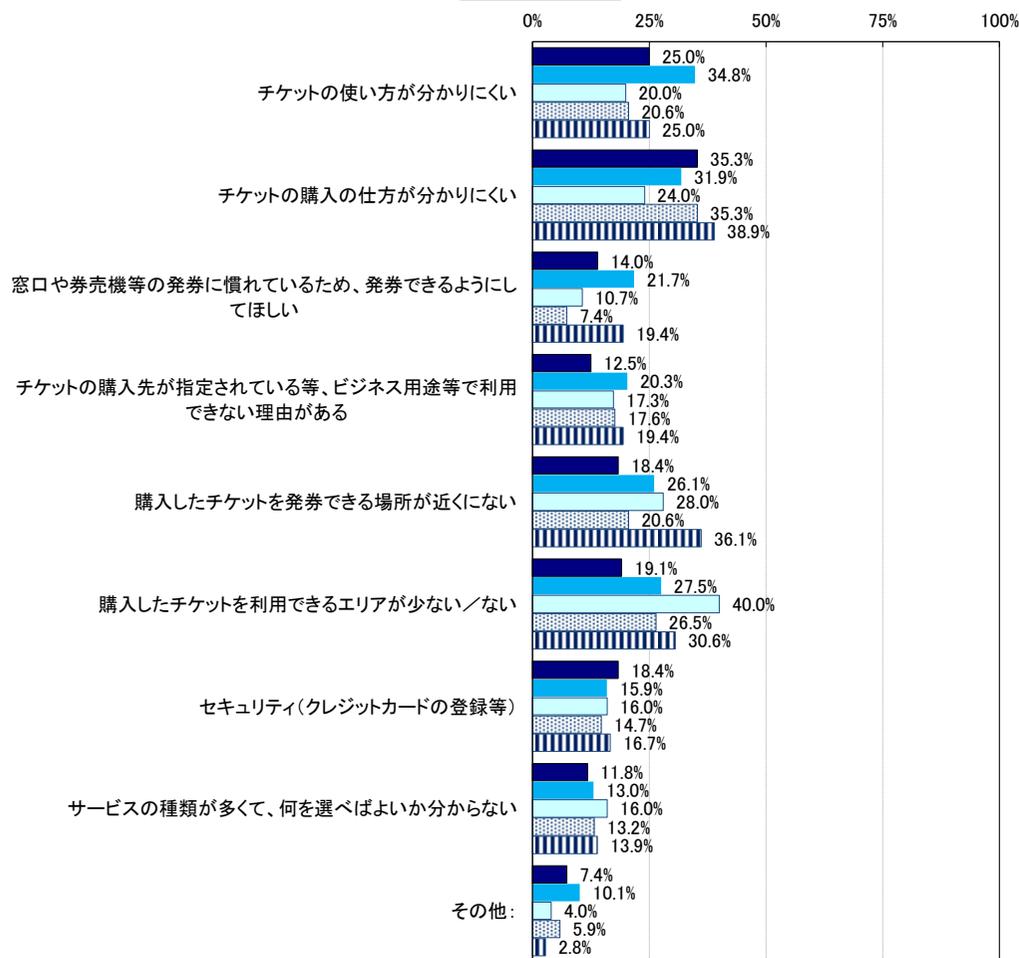
■ 10代~20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代以上

# ホームページやアプリ等を活用した購入手段に対して困っていること

- 同様にホームページやアプリ等を活用した購入手段について、使用したことがある人に困っていることを尋ねたところ、
  - いずれにおいても、購入の仕方が分かりにくいという回答が3割程度であり、次いで、使い方が分かりにくい、利用できるエリアが少ない／ない、発券できる場所がないという回答が多い結果となった。

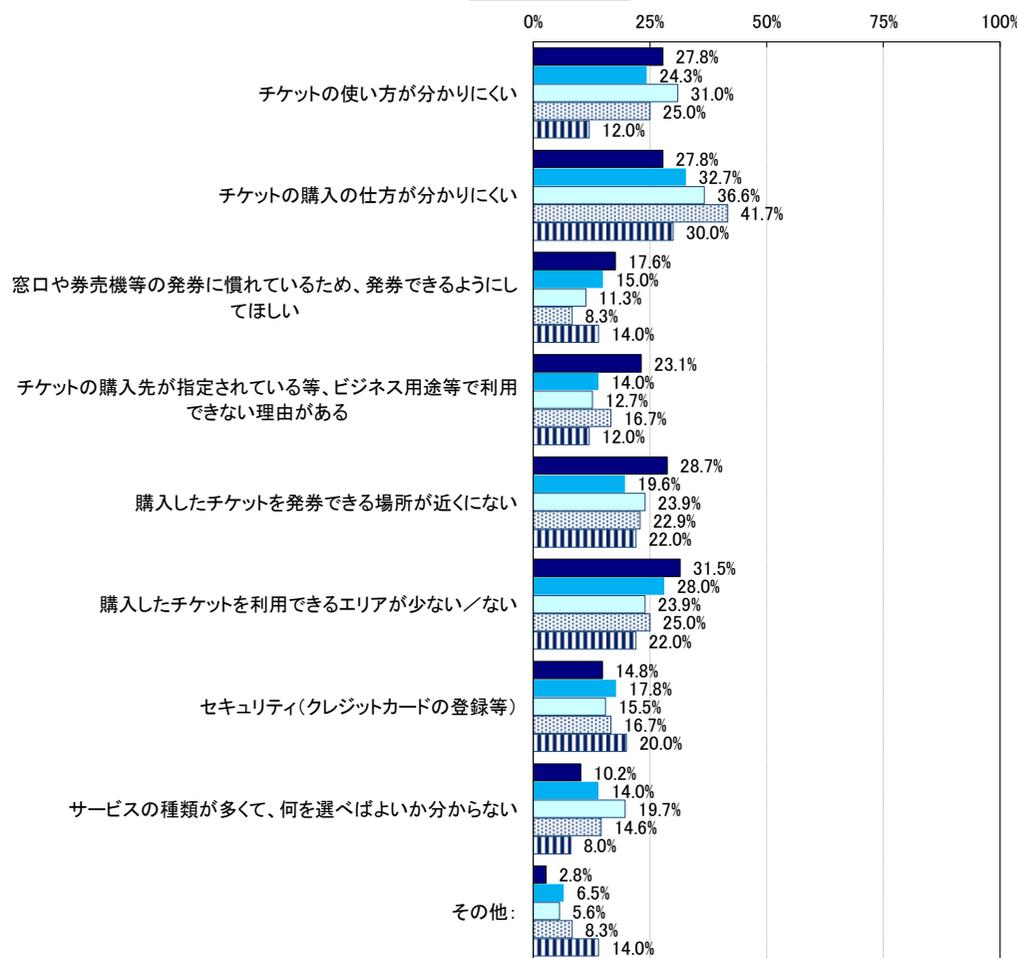
Q.スマートフォンアプリやインターネット上で乗車券・特急券や1日乗り放題券等のチケットを購入するサービスについて、使用したことがある場合は、現状使用する上で困っていることを教えてください。

<地域別>



■ 東京都区部、政令指定都市  
 ■ 人口30万人以上の市(東京都区部、政令指定都市を除く)  
 ■ 人口10万人以上30万人未満の市  
 ■ 人口10万人未満の市  
 ■ 町、村

<年代別>



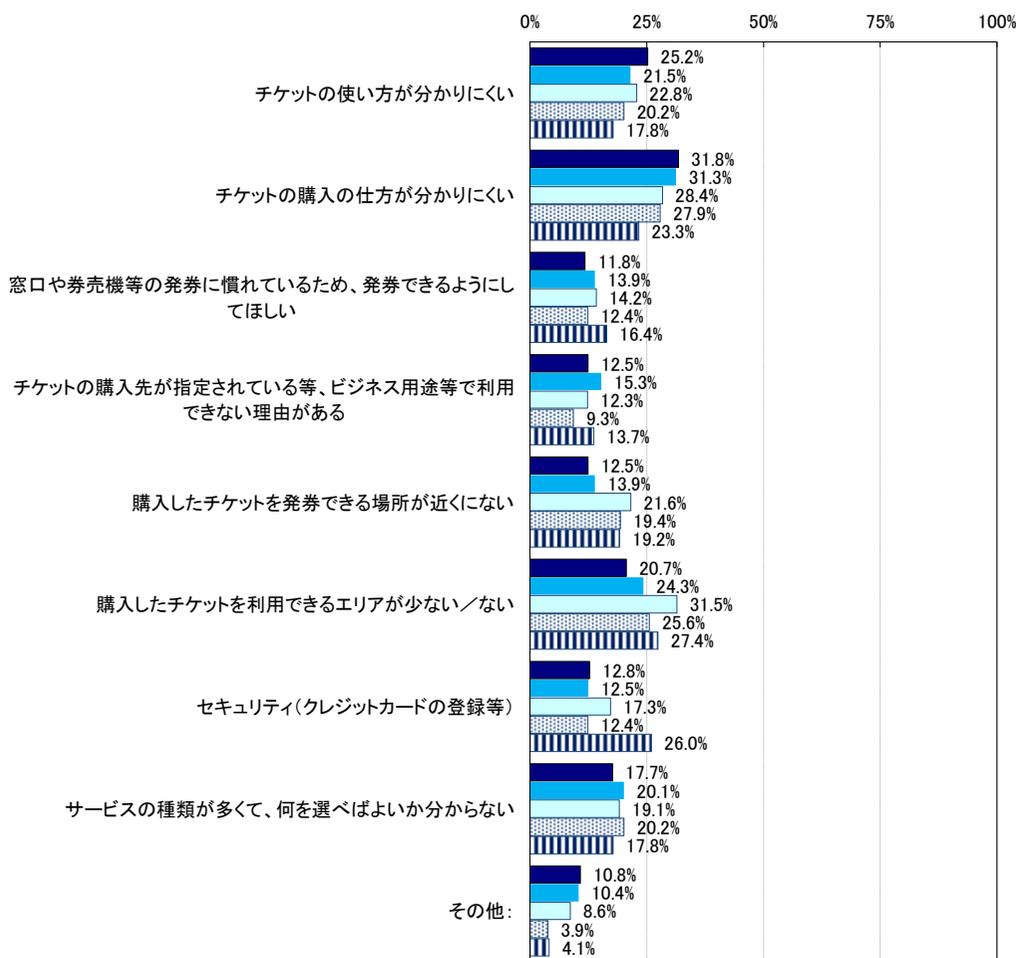
■ 10代~20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代以上

# ホームページやアプリ等を活用した購入手段を使用しない理由

- 同様にホームページやアプリ等を活用した購入手段について、使用しない人には使用しない理由を尋ねたところ、
  - 困っていることと同様に、購入の仕方が分かりにくいという回答が3割程度であり、次いで、使い方が分からない、利用できるエリアが少ない／ない、発券できる場所がないという回答が多い結果となった。

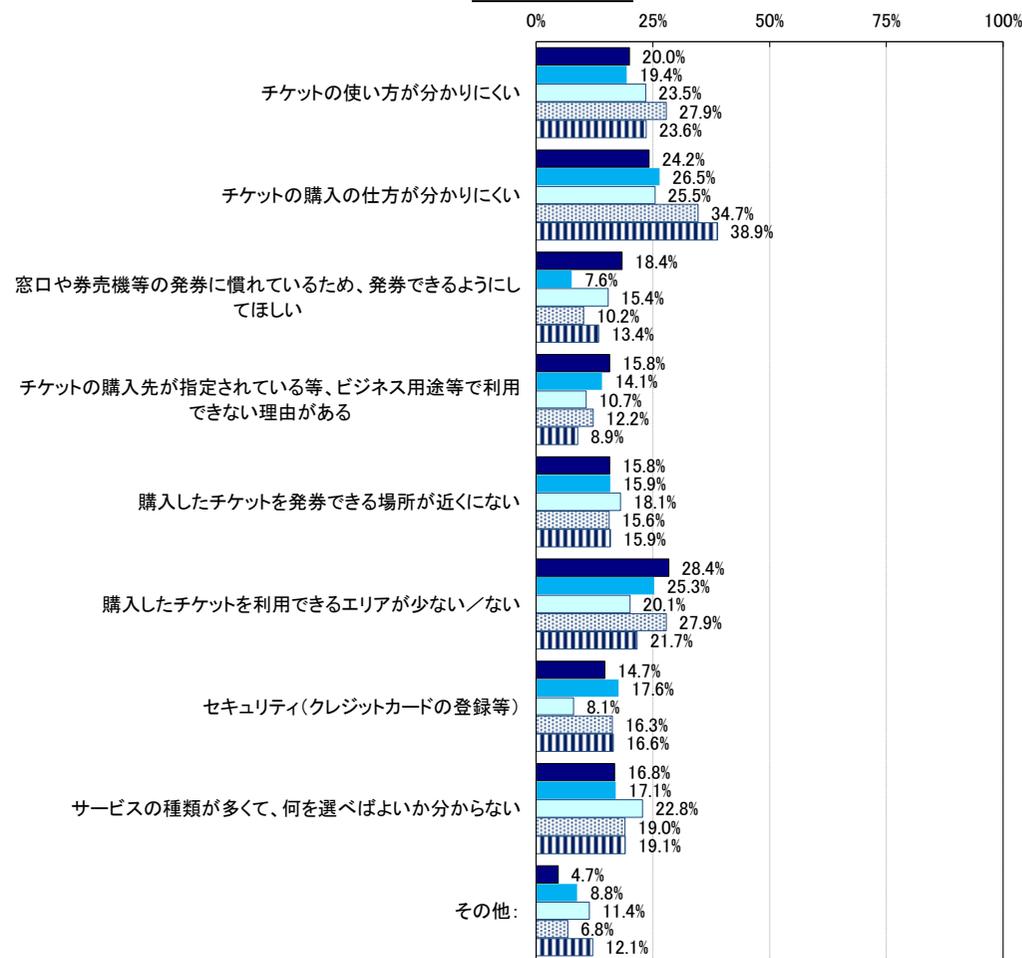
Q.スマートフォンアプリやインターネット上で乗車券・特急券や1日乗り放題券等のチケットを購入するサービスについて、使用したことがない場合／あまり使用しない場合は、使用しない理由を教えてください。

## <地域別>



■ 東京都区部、政令指定都市  
 ■ 人口30万人以上の市(東京都区部、政令指定都市を除く)  
 □ 人口10万人以上30万人未満の市  
 ▨ 人口10万人未満の市  
 ▤ 町、村

## <年代別>

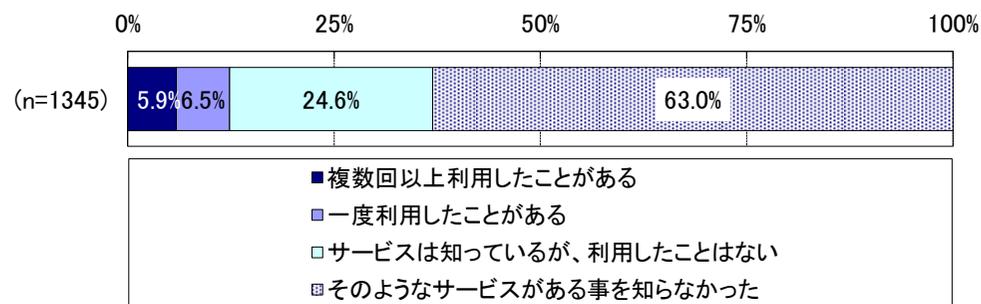


■ 10代~20代 ■ 30代 □ 40代 ▨ 50代 ▤ 60代以上

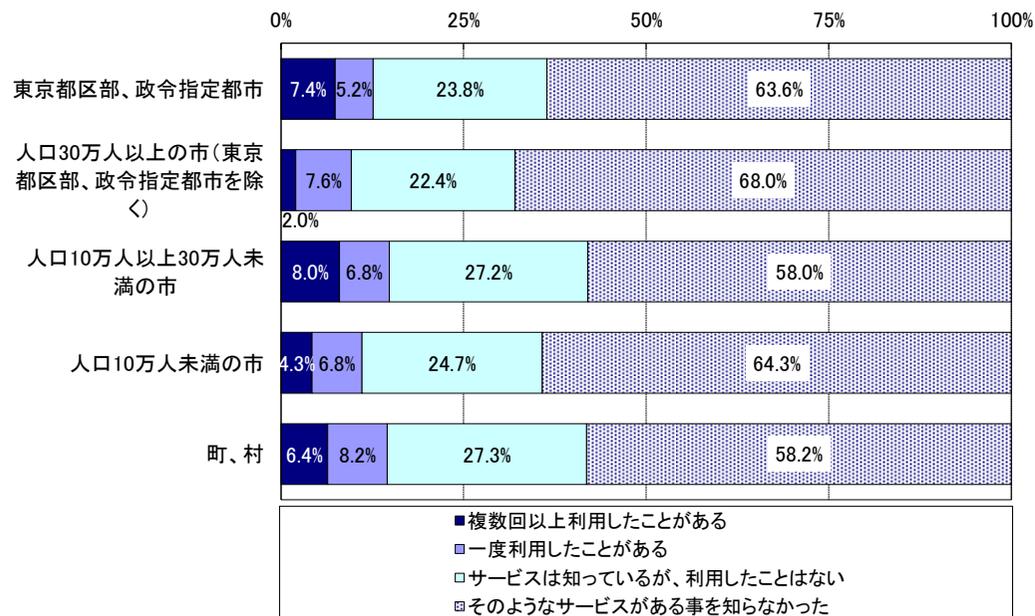
# MaaSで提供しているデジタルチケットの使用頻度

- MaaSで提供しているデジタルチケットの使用頻度について尋ねたところ、
  - 使用していると回答した割合は全体で12%程度であった。
  - 地域別・年代別に見ると、年代別では10代～30代の利用割合が高い傾向が見られる。

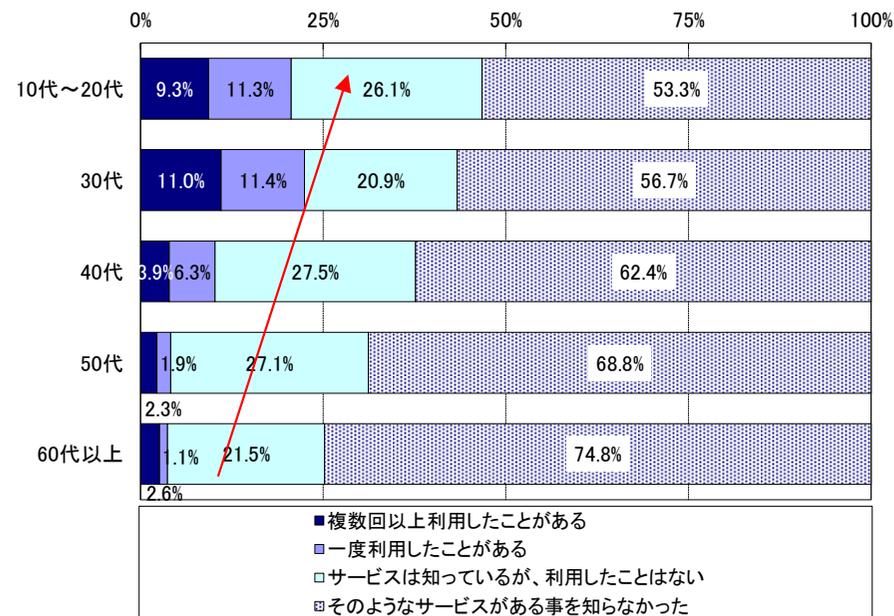
Q. MaaSでは、エリア内の複数の移動手段（鉄道、バス、モノレールなど）が乗り放題になる周遊パスのようなチケットに加え、タクシーが乗車可能なチケットや、周辺の観光施設、飲食店などの利用券・クーポンなどをセットにしたチケット等をWebサイトやアプリで販売し、QRコードやスマートフォン等で利用できる形式で発行するデジタルチケットと呼ばれるものについて、各社から様々な種類が販売されていますが、このようなデジタルチケットを利用したことがありますか。以下の選択肢の中から一つ選んでください。



## <地域別>



## <年代別>

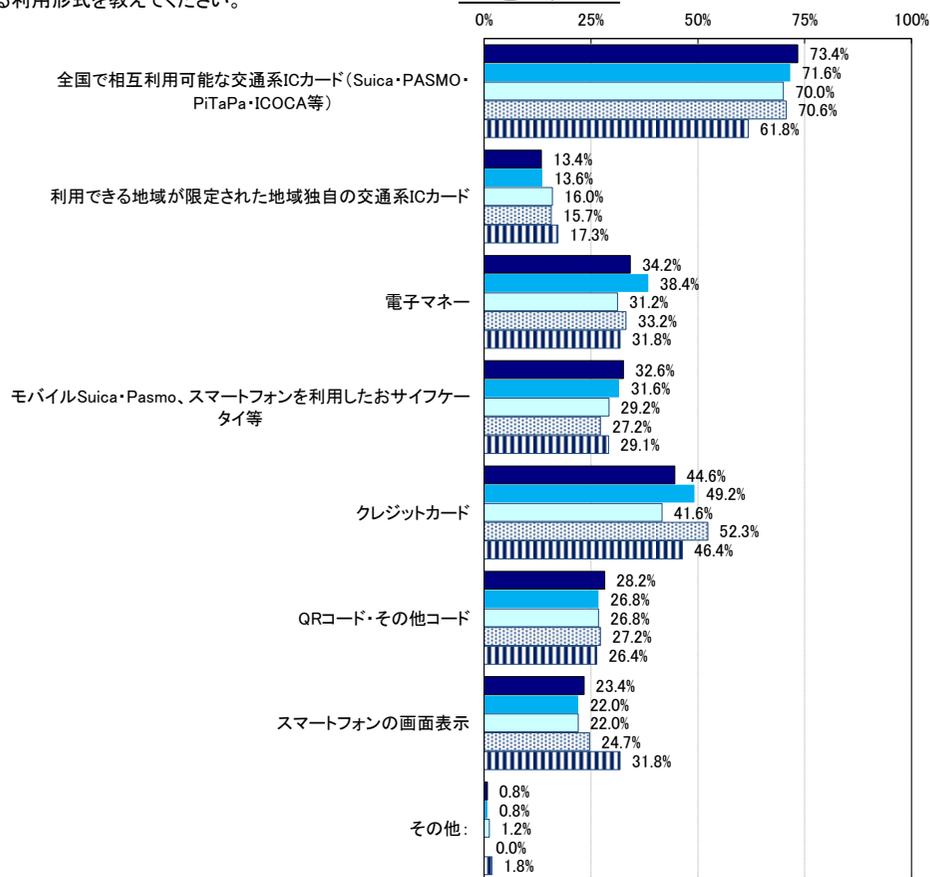


# MaaSで提供しているデジタルチケットの利用可能手法

- デジタルチケットを使用できることを期待する手法について尋ねたところ、
  - 交通系ICカードが最も多く7割程度であった。ついで、モバイルSuica・Pasmo、クレジットカードや電子マネーなどの非接触決済手段の回答が3割～4割程度であった。
  - 年代別に見ると、10代～30代は交通系ICカードのほか、モバイルや電子マネー、QRコード等のニーズが強い一方、50代以上ではクレジットカード等に対するニーズが強い傾向が見られる

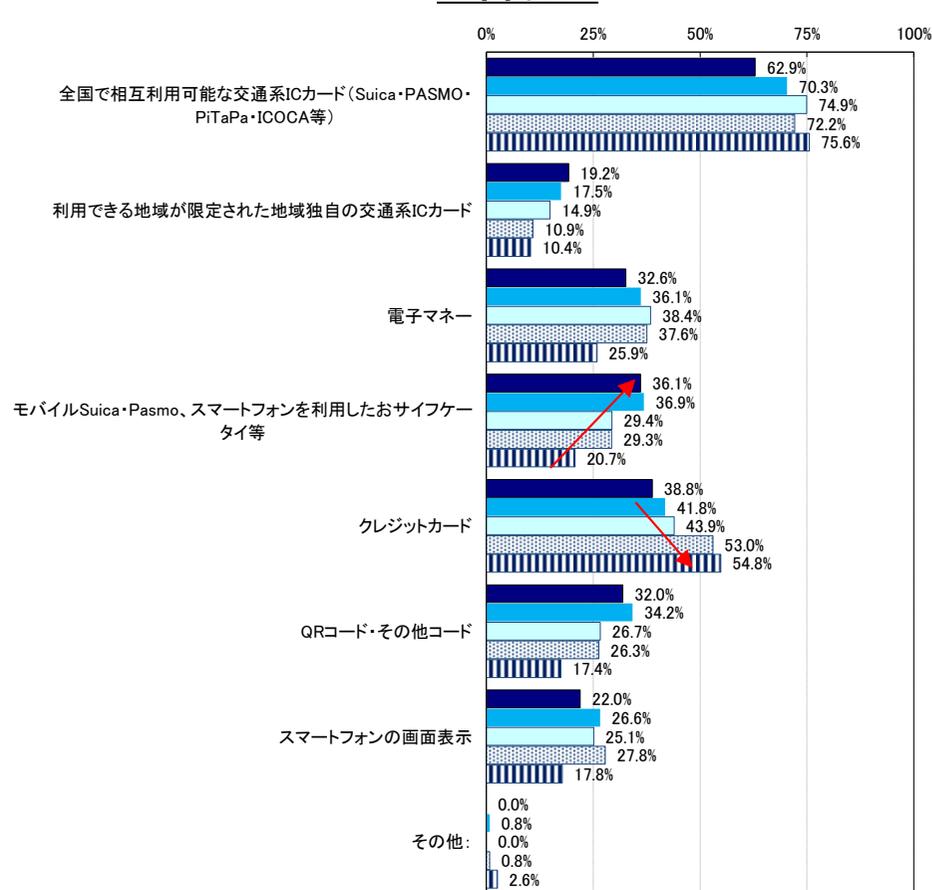
Q. デジタルチケットについて、利用したいと感じる利用形式を教えてください。

<地域別>



■ 東京都区部、政令指定都市  
 ■ 人口30万人以上の市(東京都区部、政令指定都市を除く)  
 ■ 人口10万人以上30万人未満の市  
 ■ 人口10万人未満の市  
 ■ 町、村

<年代別>

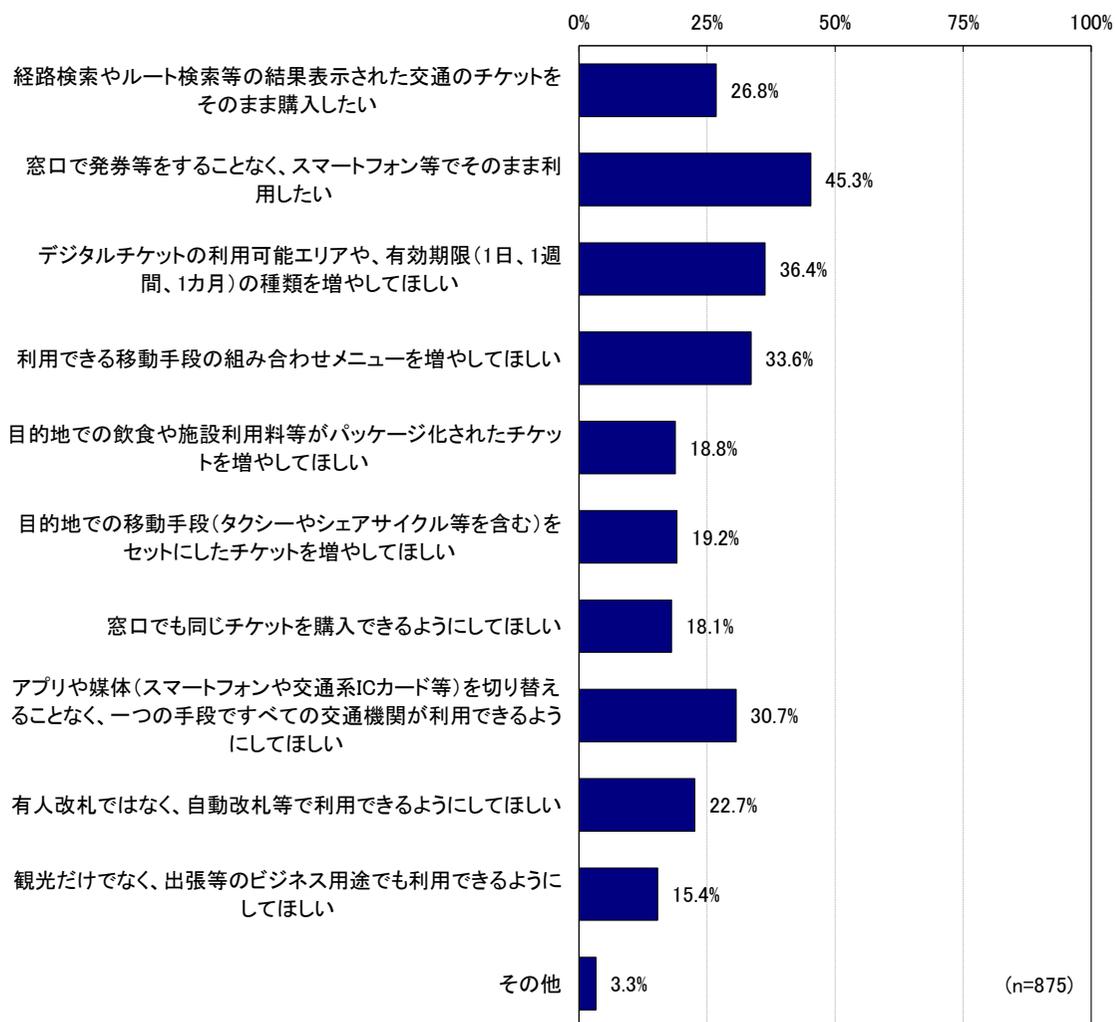


■ 10代～20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代以上

# MaaSで提供しているデジタルチケットの要望

- MaaSで提供しているデジタルチケットについて期待していることを尋ねたところ、
  - スマートフォン等でそのまま利用したいという媒体に関わる回答が最も多く4割強程度であった
  - 次に、利用可能エリア・有効期限、利用できる交通手段などのチケットメニューが挙げられた。
  - また、アプリや媒体を切り替えることなく、一つの手段で利用できるようにしてほしいという回答も3割程度であった。
- その他、自由回答では、以下のような意見があった。
  - スマートフォン等を持っていなくても利用できるようにしてほしい
  - 電池切れや故障などが気にならない手段が良い
  - チケットのメニューなど、便利な情報を積極的に教えてほしい
  - 家族で移動する際等、子供や同伴者の分も一緒に購入できるようにしてほしい
  - 使用エリアを柔軟に自由に選べるようにしてほしい
  - 窓口等で説明を受けたい 等

Q. デジタルチケットについて、期待することを教えてください。



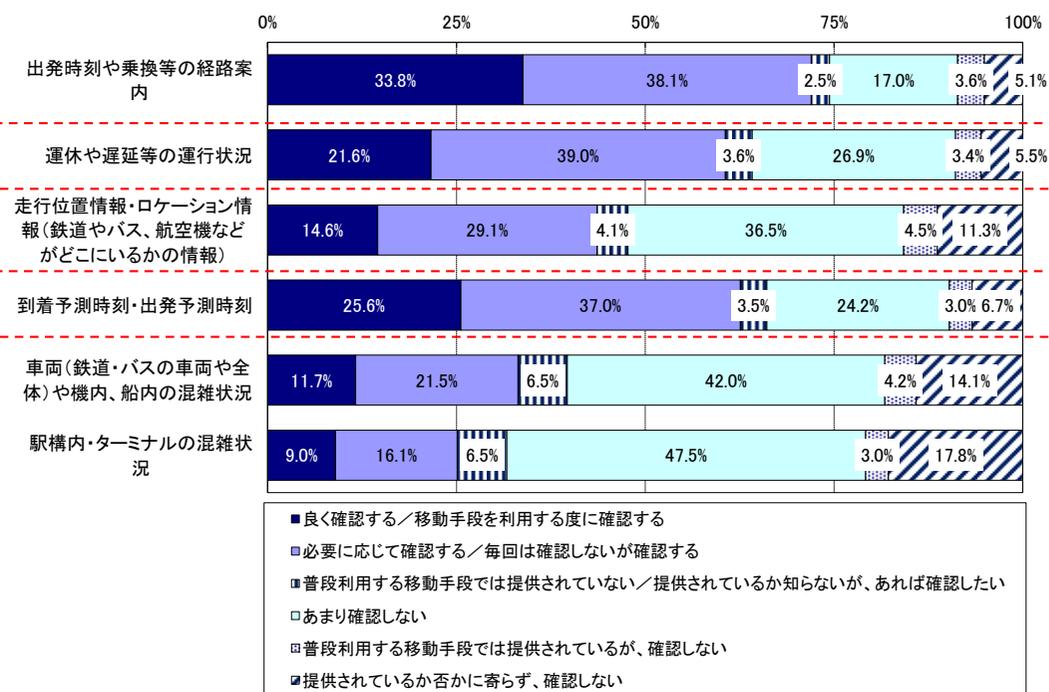
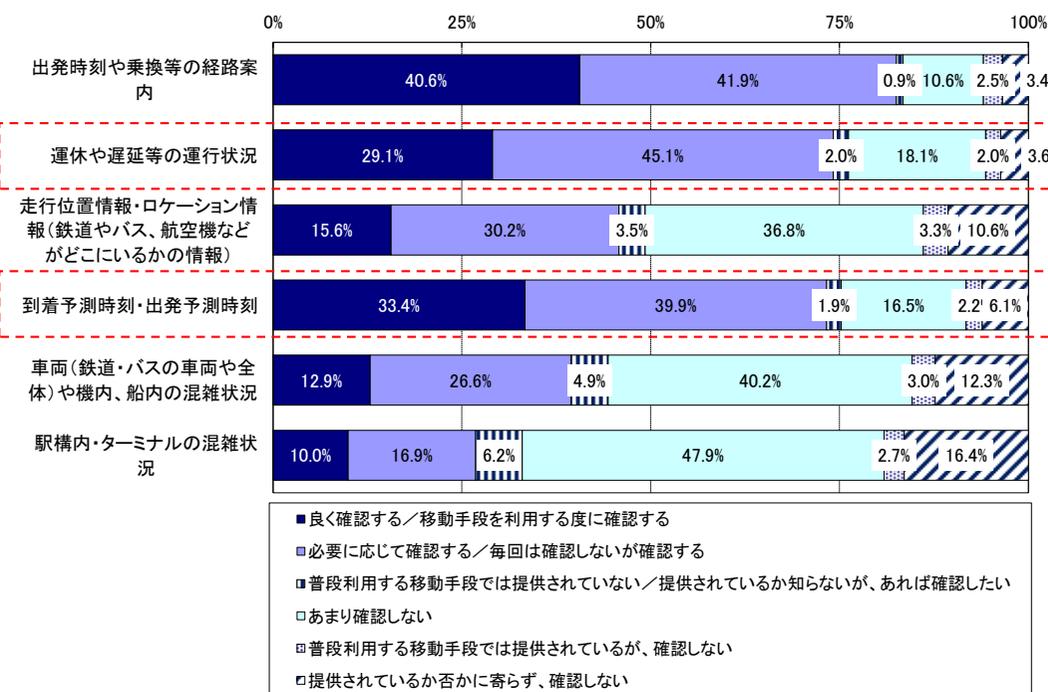
# データ毎の確認意向①

- データ毎の確認意向を見ると、鉄道・バス共に運行情報及び到着予測時刻・出発予測時刻に関して「良く確認する」、「必要に応じて確認する」、「確認したい」という割合が7割程度となっており、リアルタイムデータのうち、“運行情報”、“到着予測時刻・出発予測時刻”については利用者のニーズが高いといえる。
- 次いで、利用者のニーズが高いのは、ロケーション情報、車内の混雑情報であり、「良く確認する」、「必要に応じて確認する」、「確認したい」の割合は4割～5割程度であった。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、普段からどの程度の頻度で確認しますか。

## <鉄道>

## <バス>

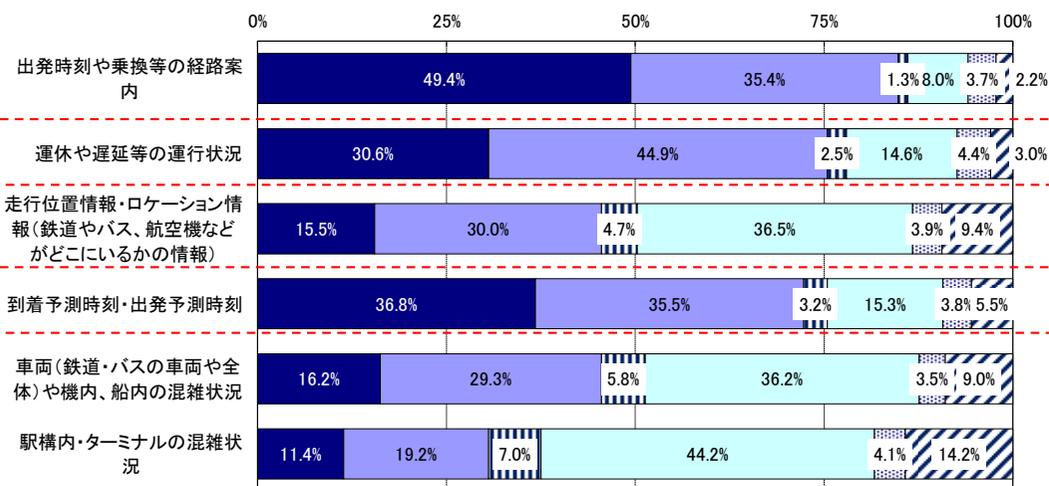


## データ毎の確認意向②

- データ毎の確認意向について、鉄道のうち有料特急・新幹線など、バスのうち高速長距離バスでは、鉄道・バスと同様に、運行情報及び到着予測時刻・出発予測時刻に関して「良く確認する」、「必要に応じて確認する」、「確認したい」という割合が7割程度となっており、いずれのモードにおいてもリアルタイムデータのうち、“運行情報”、“到着予測時刻・出発予測時刻”については利用者のニーズが高いといえる。
- 次いで、ロケーション情報、車内の混雑情報であり、「良く確認する」、「必要に応じて確認する」、「確認したい」の割合は4割～5割程度であった。

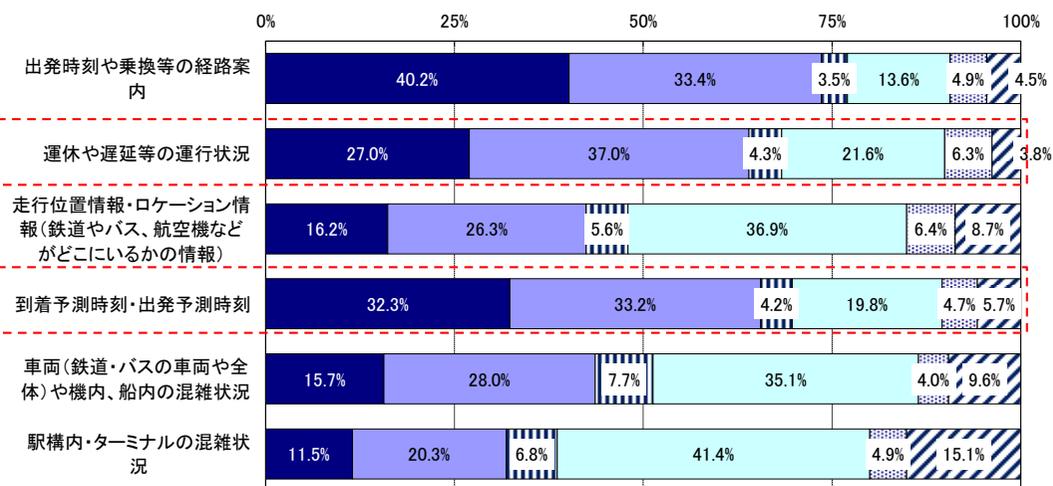
Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、普段からどの程度の頻度で確認しますか。

### <有料特急・新幹線など>



- 良く確認する／移動手段を利用する度に確認する
- 必要に応じて確認する／毎回は確認しないが確認する
- 普段利用する移動手段では提供されていない／提供されているか知らないが、あれば確認したい
- あまり確認しない
- 普段利用する移動手段では提供されているが、確認しない
- 提供されているか否かに寄らず、確認しない

### <高速長距離バス>



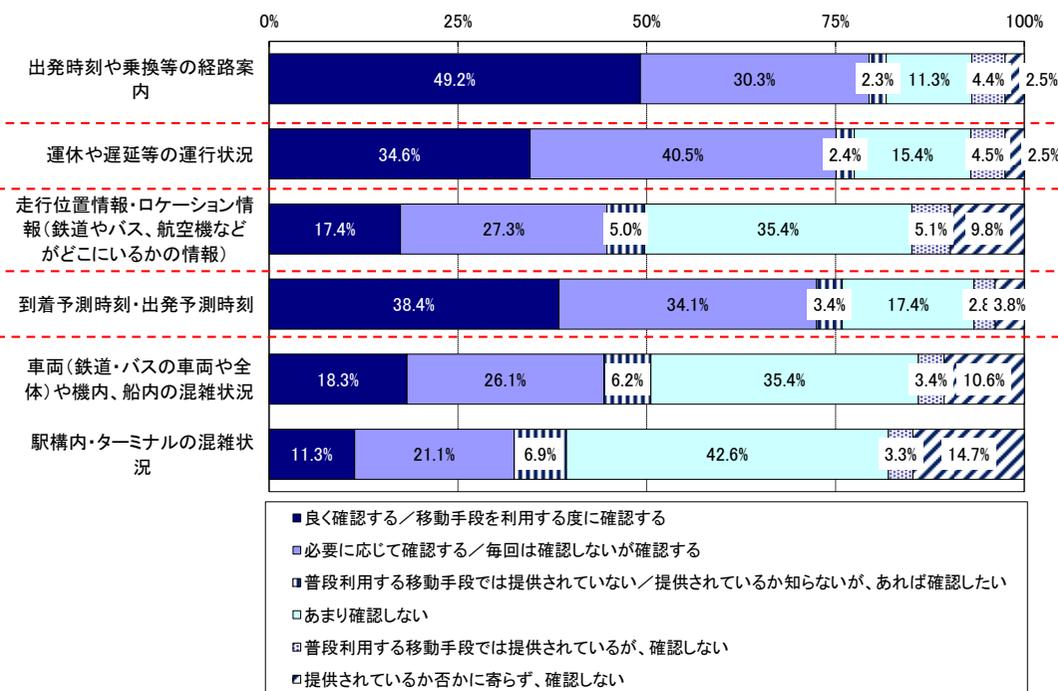
- 良く確認する／移動手段を利用する度に確認する
- 必要に応じて確認する／毎回は確認しないが確認する
- 普段利用する移動手段では提供されていない／提供されているか知らないが、あれば確認したい
- あまり確認しない
- 普段利用する移動手段では提供されているが、確認しない
- 提供されているか否かに寄らず、確認しない

# データ毎の確認意向③

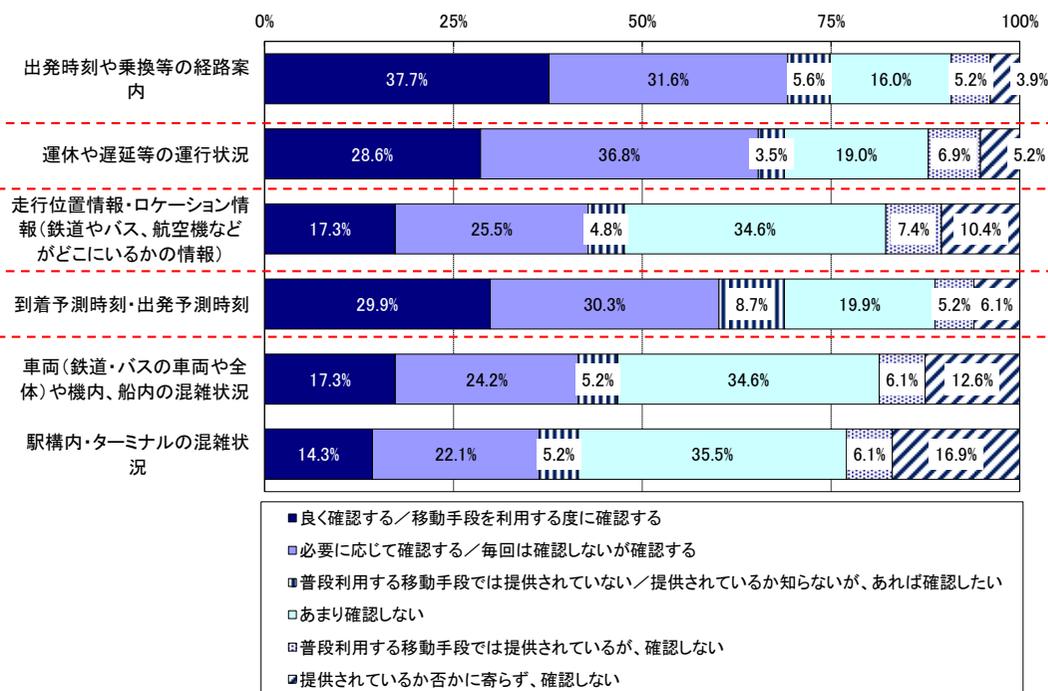
- データ毎の確認意向について、航空及びフェリー・旅客船も同様に、運行情報及び到着予測時刻・出発予測時刻に関して「良く確認する」、「必要に応じて確認する」、「確認したい」という割合が7割程度となっており、いずれのモードにおいてもリアルタイムデータのうち、“運行情報”、“到着予測時刻・出発予測時刻”については利用者のニーズが高いといえる。
- 次に、ロケーション情報、機内・船内の混雑情報であり、「良く確認する」、「必要に応じて確認する」、「確認したい」の割合は4割～5割程度であった。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、普段からどの程度の頻度で確認しますか。

## <航空>



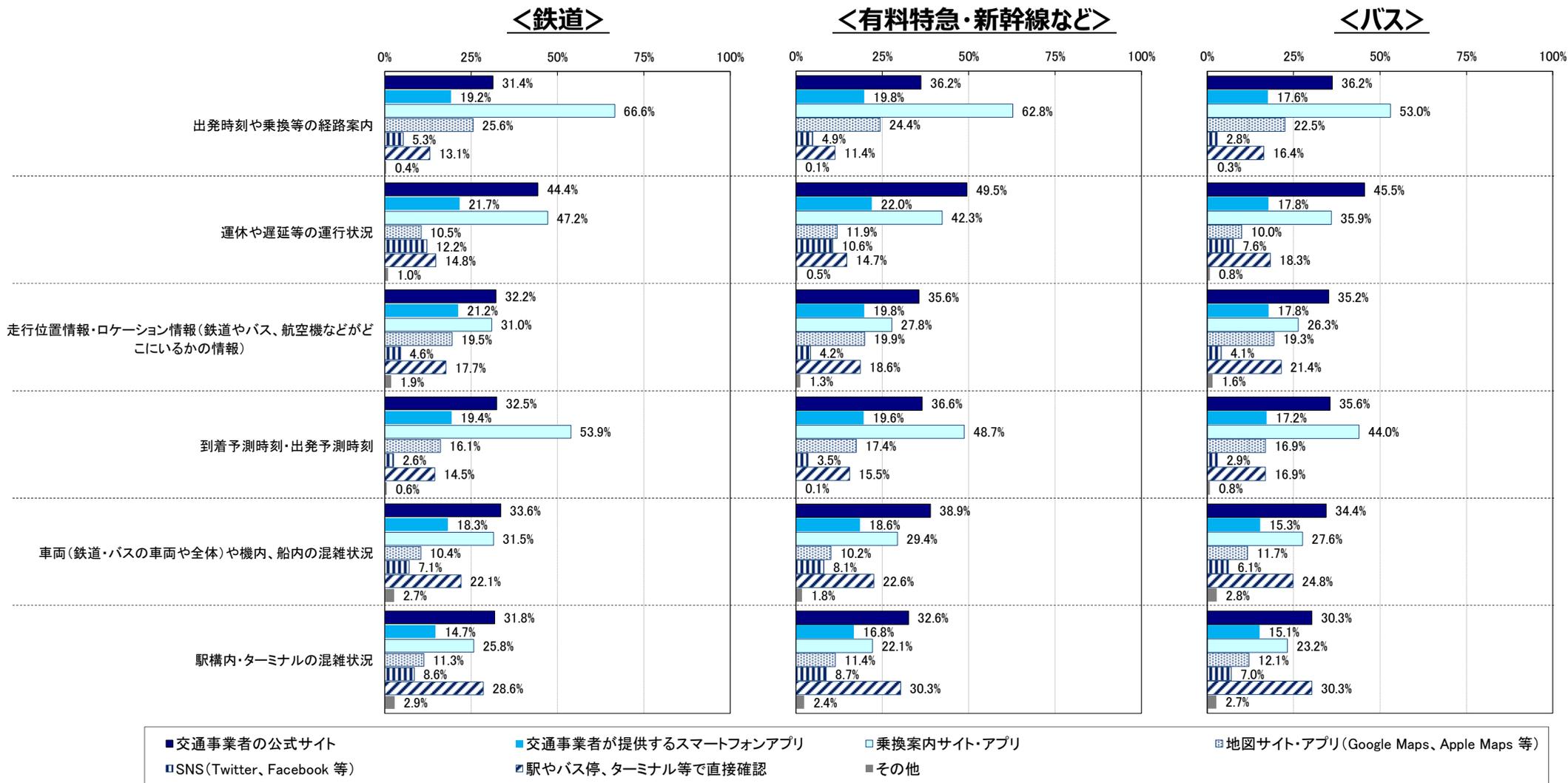
## <フェリー・旅客船>



# データ毎の確認方法①

- いずれのデータにおいても、公式サイトや乗換案内サイト・アプリのいずれかにおいてデータ収集していると回答した割合が高い傾向にある。
- 鉄道の場合には、次いでスマートフォンアプリとなっている一方、バスの場合には、次いでバス停等で直接確認となっている。

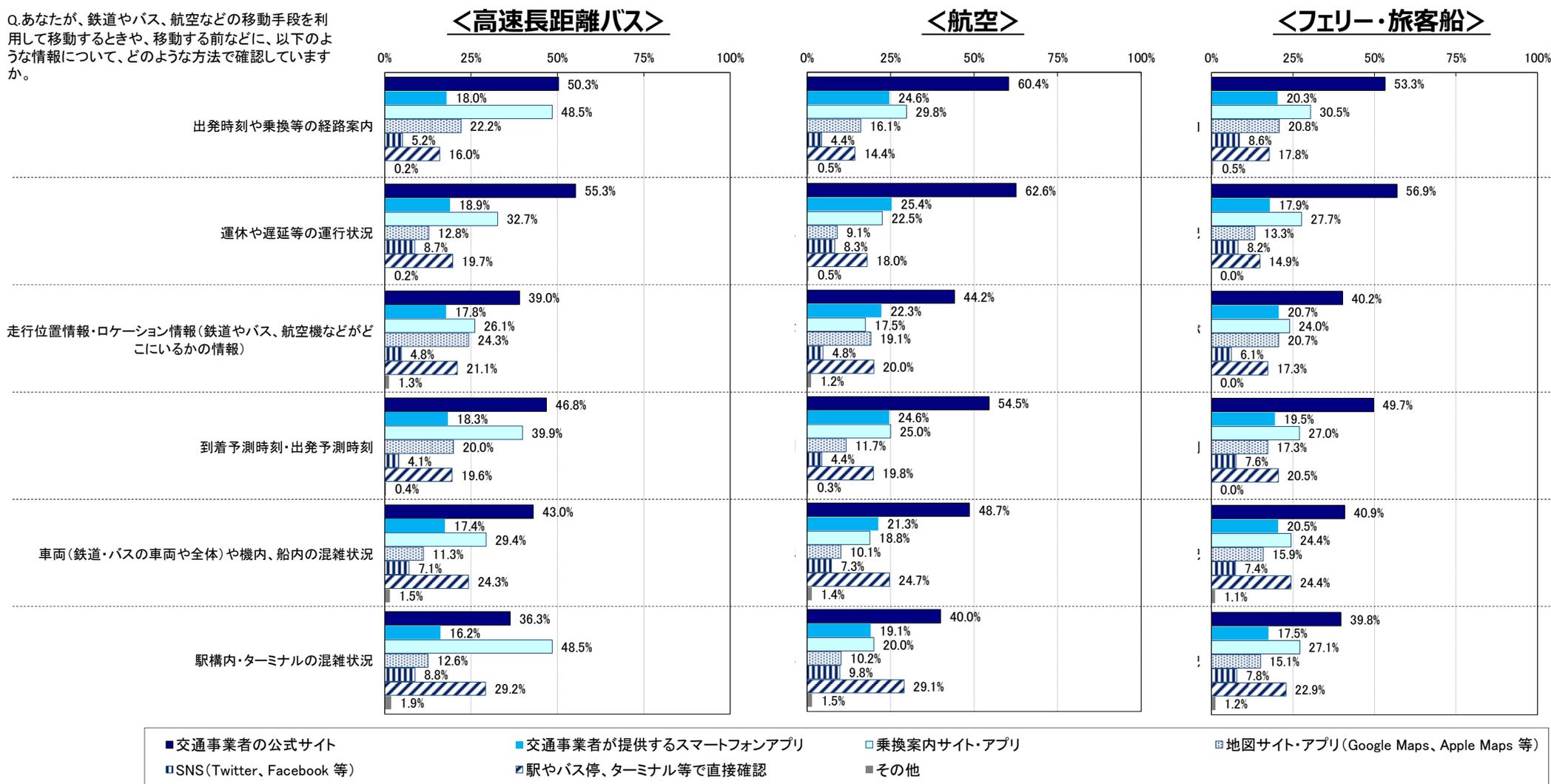
Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、どのような方法で確認していますか。



# データ毎の確認方法②

- 前頁と同様に、いずれのデータにおいても、公式サイトや乗換案内サイト・アプリのいずれかにおいてデータ収集していると回答した割合が高い傾向にある。
- 他方、航空の場合は、公式サイトに次いでスマートフォンアプリの回答が高くなっており、他の交通モードと比較してスマートフォンアプリが利用されている傾向がある。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、どのような方法で確認していますか。



# データ毎の利用目的①

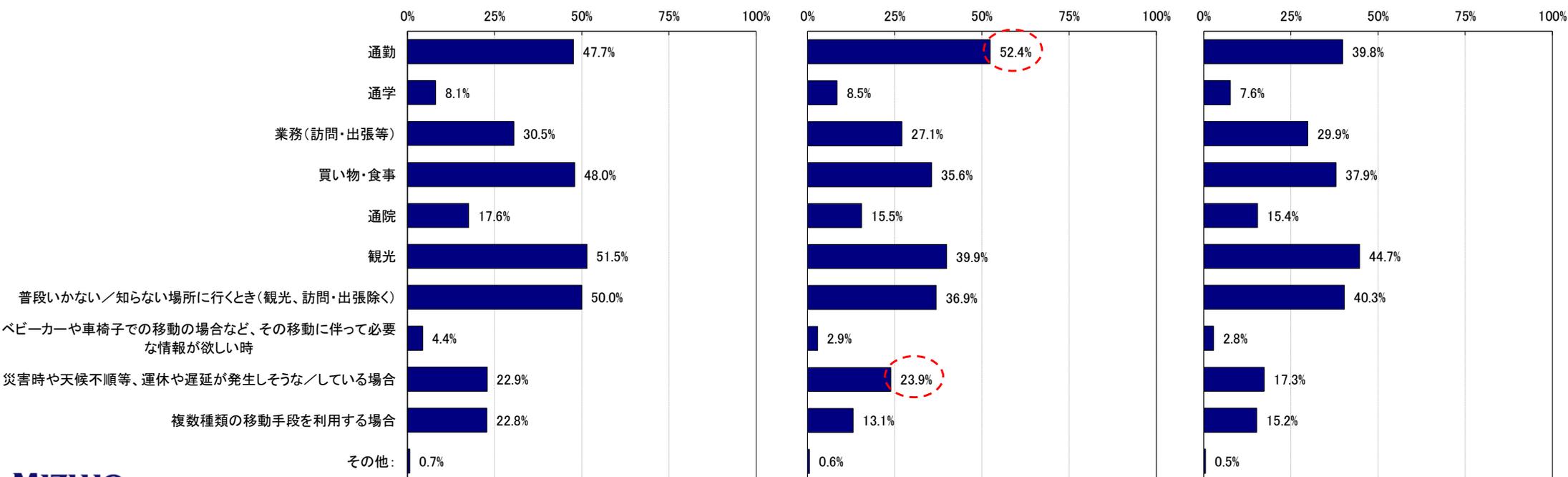
- データ毎の利用目的を見ると、
  - 運行情報については通勤の割合が他のデータと比べて高くなっており、通勤などの日常時によく使われているものと言える。また、同様に、他のデータと比べ災害時等の割合が高く、災害時等におけるニーズも大きいと想定される。
  - 到着・出発予測時刻については、業務（訪問・出張等）や買い物・食事・観光・普段行かない場所に行くとき等の回答割合が、他のデータと比べてやや高い傾向が見られ、定期的に利用する交通よりは、一時的に利用する交通を利用する際にニーズが大きいと想定される。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、どのようなシーンで特に確認しますか。

<出発時刻や乗換等の経路案内>

<運休や遅延等の運行状況>

<到着・出発予測時刻>



## データ毎の利用目的②

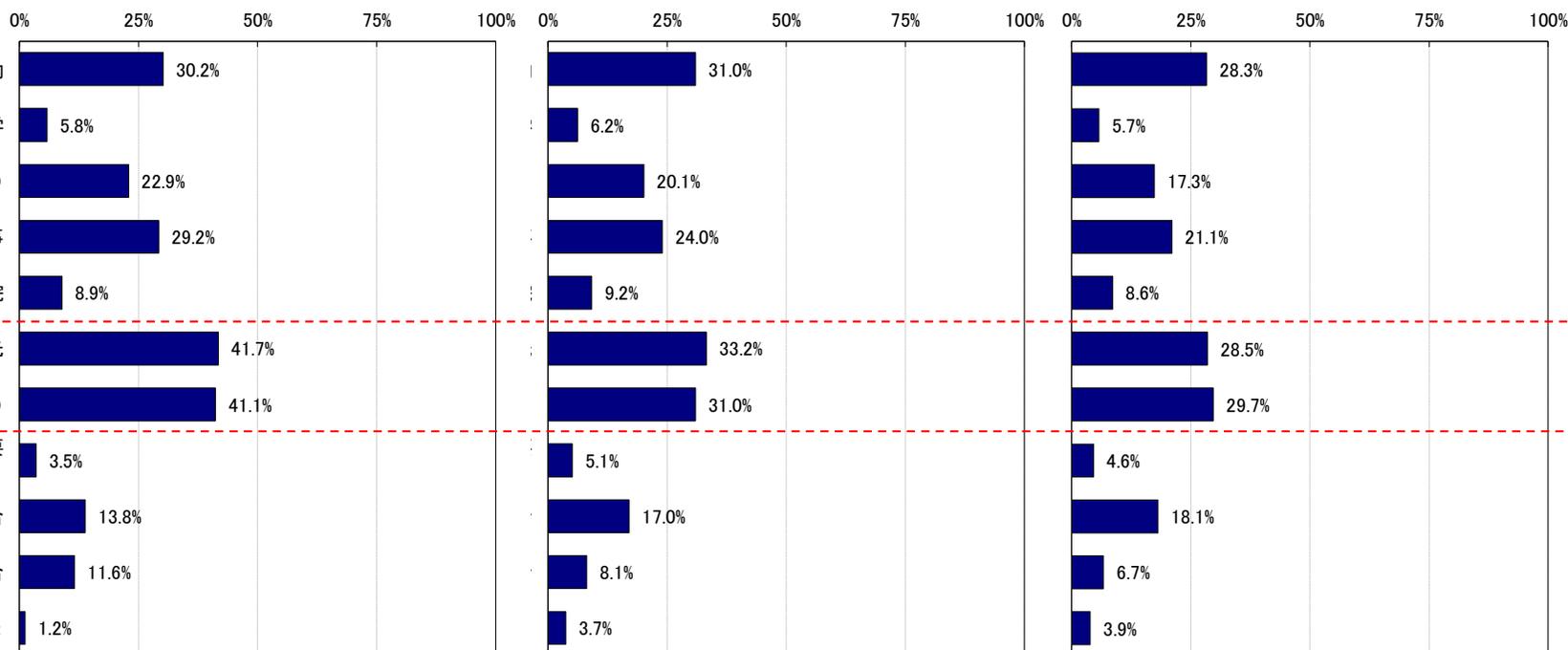
- データ毎の利用目的を見ると、
  - 位置情報・ロケーション情報及び車両・機内・船内等の混雑状況、駅構内・ターミナルの混雑状況については、いずれも観光及び普段いかない／知らない場所に行くときが高い傾向であった、次いで、通勤である。
  - また、前頁で示したデータを含めて、混雑状況のデータは、災害時等への利用目的が運行状況に次いで高い割合となっており、これらを踏まえると、災害時等においては運行状況及び混雑状況に関わるニーズが高いと考えられる。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、どのようなシーンで特に確認しますか。

### <位置情報・ロケーション情報>

### <車両・機内・船内等の混雑状況>

### <駅構内・ターミナルの混雑状況>

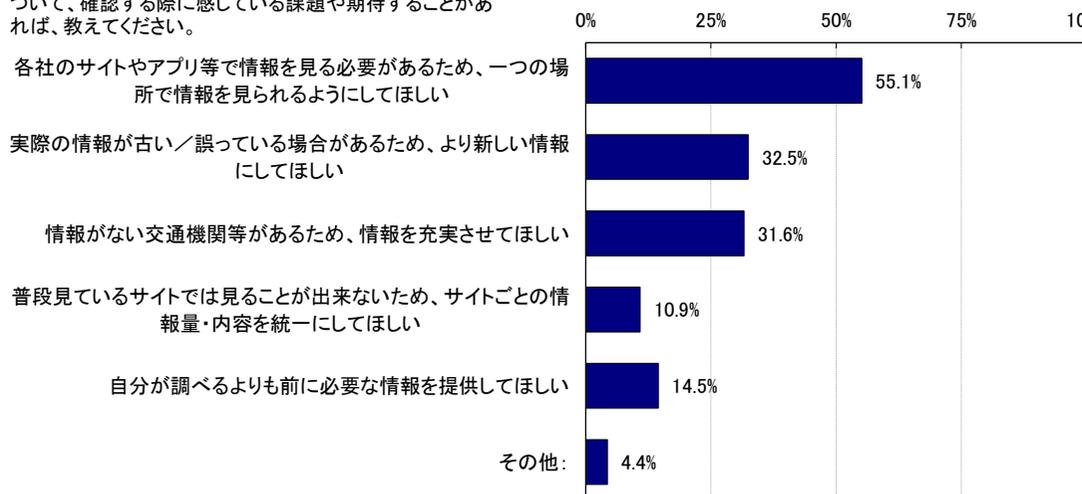


# データ毎の課題・要望

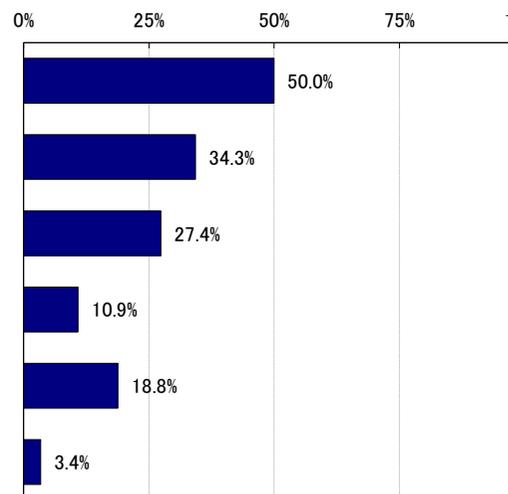
- データ毎の課題・要望を見ると、概ね全てのデータにおいて、「各社のサイトやアプリ等で情報を見る必要があるため、一つの場所で情報を見られるようにしてほしい」との回答が多く、半数程度の回答を得た。
- 次いで、情報の鮮度や、情報の充実度などに関わる回答が多かった。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときや、移動する前などに、以下のような情報について、確認する際に感じている課題や期待することがあれば、教えてください。

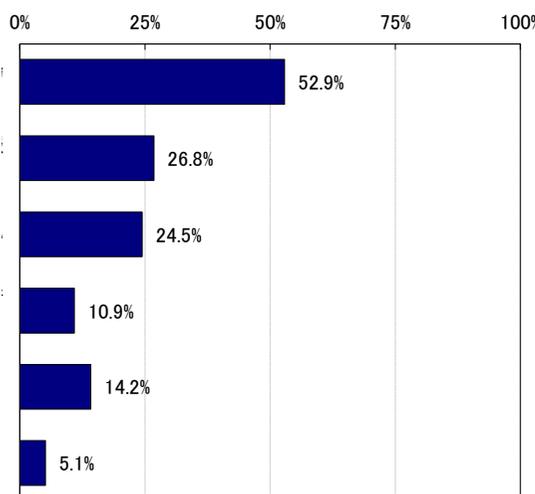
## <出発時刻や乗換等の経路案内>



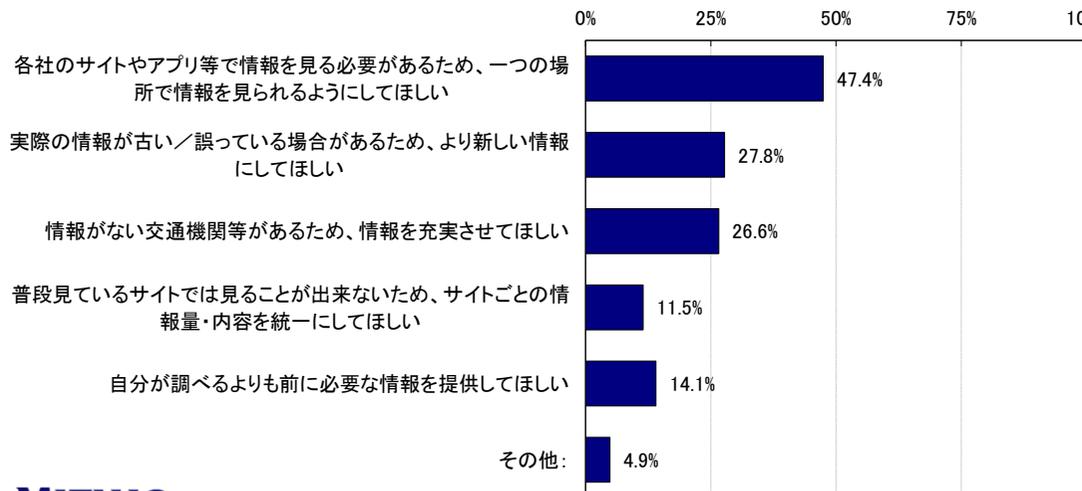
## <運休や遅延等の運行状況>



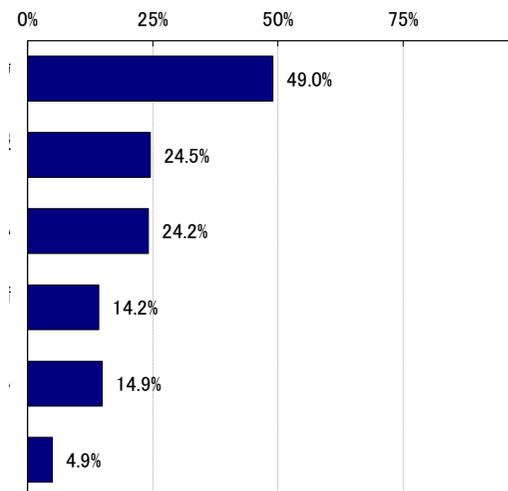
## <到着・出発予測時刻>



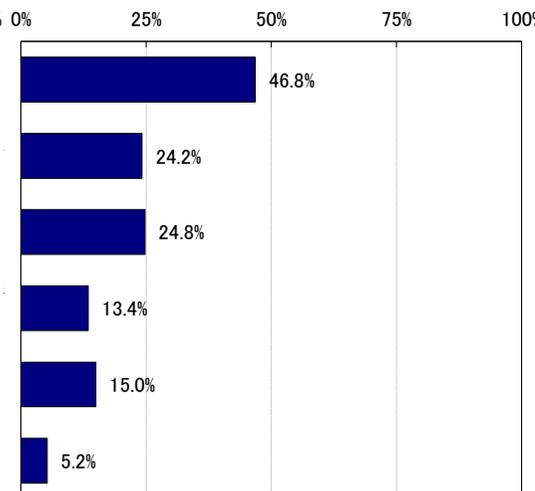
## <位置情報・ロケーション情報>



## <車両・機内・船内等の混雑状況>



## <駅構内・ターミナルの混雑状況>



# データ毎の課題・要望

- 各種リアルタイムデータについて、困った時や、役に立った時等を尋ねたところ、下表の意見があった。

項目	データがなくて／あっても困った時	データがあって役に立った時
運休や遅延等の運行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害時や車両故障などに、窓口でしか正しい情報が得られない</li> <li>・ 駅や空港到着時に運休がわかることがあり、早く情報がほしい</li> <li>・ 台風接近時等天候による影響は直接問合せる必要がある</li> <li>・ SNS等の実況のほうが早い 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前に知ることができて迂回できた</li> <li>・ 企画乗車券使用時に迂回できた</li> <li>・ 運休情報が分かり運転再開までの間時間つぶしができた</li> <li>・ 約束の時間を変更することが出来た 等</li> </ul>
到着・出発予測時刻	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実際の予測時刻と違った</li> <li>・ 突発的な天候変化や事故などで乱れが生じたときに時刻がずれた 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遅れが生じていても計画がたてやすい</li> <li>・ 駅やバス停等での待ち時間が減った</li> <li>・ お迎えが必要な時に時間通り行ける</li> <li>・ 初めて訪れた場所では予測時刻があると安心 等</li> </ul>
位置情報・ロケーション情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実際に足を運ぶと情報と違う場合がある</li> <li>・ 出発済みのバスが何時に出発したのか知りたい</li> <li>・ よりスムーズな移動のため屋内地図の情報もほしい</li> <li>・ 具体的にどこを走っているのかが分かりにくい 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乗り換えするとき</li> <li>・ バス停等の寒い・暑い中に外で待つ必要があるとき</li> <li>・ 到着予測時刻を概ね予測できる</li> <li>・ 本数が少なく乗り遅れたら困るとき 等</li> </ul>
車両（鉄道・バスの車両や全体）の混雑状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実際の混雑状況と差があった</li> <li>・ 思いもよらないで混んでいる時（コンサートなどのイベント開催時）</li> <li>・ もう少し詳細がほしい（あと何人乗れそう等） 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 感染症の状況が気になるとき</li> <li>・ 荷物が多いとき</li> <li>・ 子供を連れているとき</li> <li>・ 体調がすぐれないとき</li> <li>・ 着席券を購入するとき 等</li> </ul>
駅構内・ターミナルの混雑状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ どの情報を見ればいいのか分からない 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乗り換えが何度もあるとき</li> <li>・ 休日などの混んでいる時間帯に移動するとき</li> <li>・ 荷物が多いとき</li> <li>・ 子供を連れているとき</li> </ul>

## チケットに関する利用者のニーズ

- 現状のチケット等に関する課題では、購入手段・使い方が分かりにくいといった周知の観点や、利用できるエリアが少ない／ない、発券できる場所が少ない／ないというエリアの観点での意見があった。  
また、期待することにおいても利用可能エリア・有効期限に関する声もあることから、使用可能なエリアを増やしていくことに対して一定のニーズはある。
- 利用可能な手法については、交通分野で広く使われている交通系ICカードにニーズがある一方、年代毎の結果を見ると、10代～30代では電子マネーやスマートフォン等のスマートデバイスを活用した手段に対するニーズがあるが、50代以上ではクレジットカードにニーズがある等、利用者に応じた様々な手法へのニーズがある。  
他方で、デジタルで発行されるチケットについては、スマートフォン等でそのまま利用したいといった声や、アプリ等を切り替えることなく一つの手段で使いたいといった声もあり、利用者の行動圏に応じた適切な手法について検討が必要と考えられる。

## リアルタイムデータに関する利用者のニーズ

- データの中で、ニーズが高いのは“運休や遅延などの運行情報”及び“到着予測時刻・出発予測時刻”であった。
- “運行情報”については、定期的な移動である通勤時にニーズが高いうえ、他のデータと比べて災害時のニーズも高い。  
“到着予測時刻”や、“ロケーション情報”、“混雑情報”については、観光等の普段行かない場所に行くときのニーズが高い。
- 課題としては、災害時等には迅速に正しい情報が欲しいといった声のほか、実際との差を指摘する声がある一方、それぞれのデータについて様々な利用者利便に繋がっている点も把握された。
- 今後への期待として、各種情報を一つの場所で見られるようにしてほしい、より新しい情報にしてほしい等の声もあった。
- これらのことから、具体的な利用シーンなどによって異なる利用者のニーズを踏まえ、データの優先順位や更新頻度、データの連携体制等について検討が必要と考えられる。

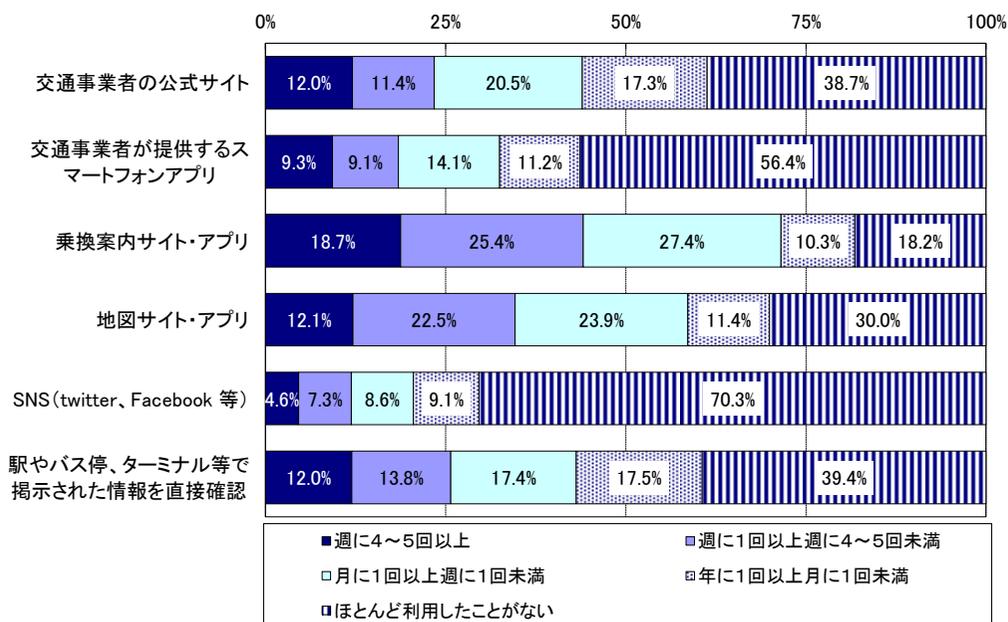
## 参考（その他の回答結果）

# 各情報提供手段の利用頻度①

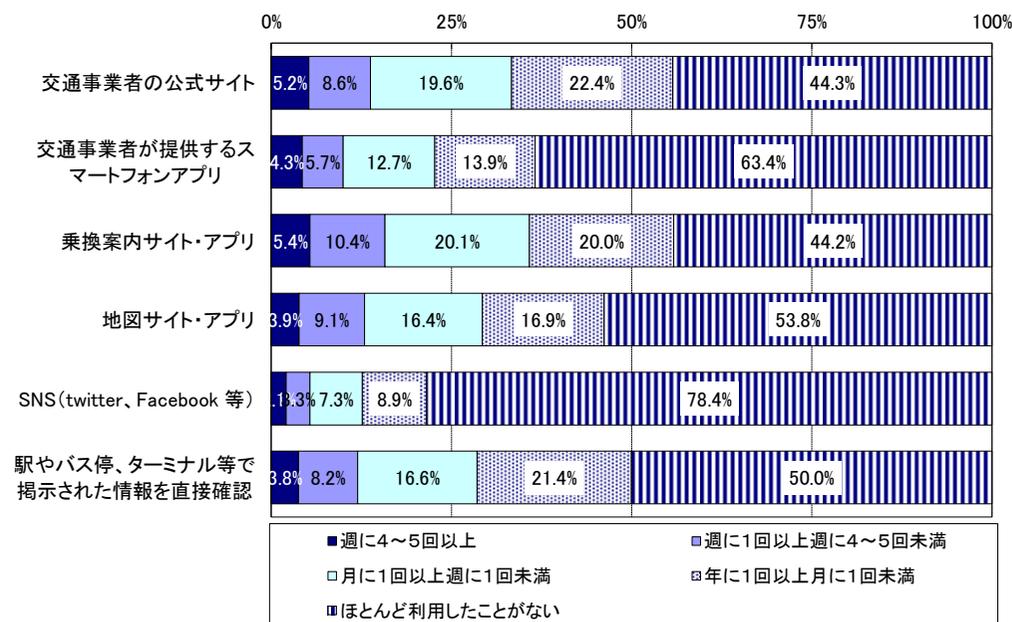
- 移動における情報提供手段の利用頻度について尋ねたところ、
  - 鉄道については、乗換案内サイトの使用頻度が高く、次いで、地図サイト・アプリ、交通事業者の公式サイトとなっている。
  - バスについては、乗換案内サイト及び公式サイト、地図サイト・アプリが同程度であり、次いで直接確認となる。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときに、移動手段や目的地の情報を収集したり、チケットを購入したりするために、現在提供されている以下のようなサービスを、どの程度使用していますか。  
 なお、ご回答は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年を含めて、使用が多い年の傾向でお答えください。

## <鉄道>



## <バス>



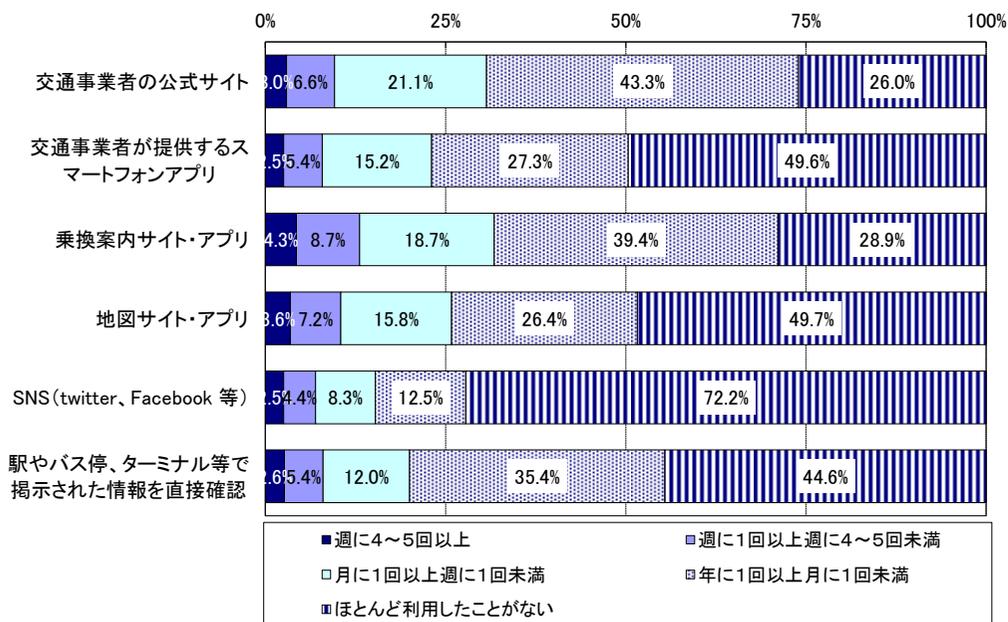
# 各情報提供手段の利用頻度②

■ (前頁より続く)

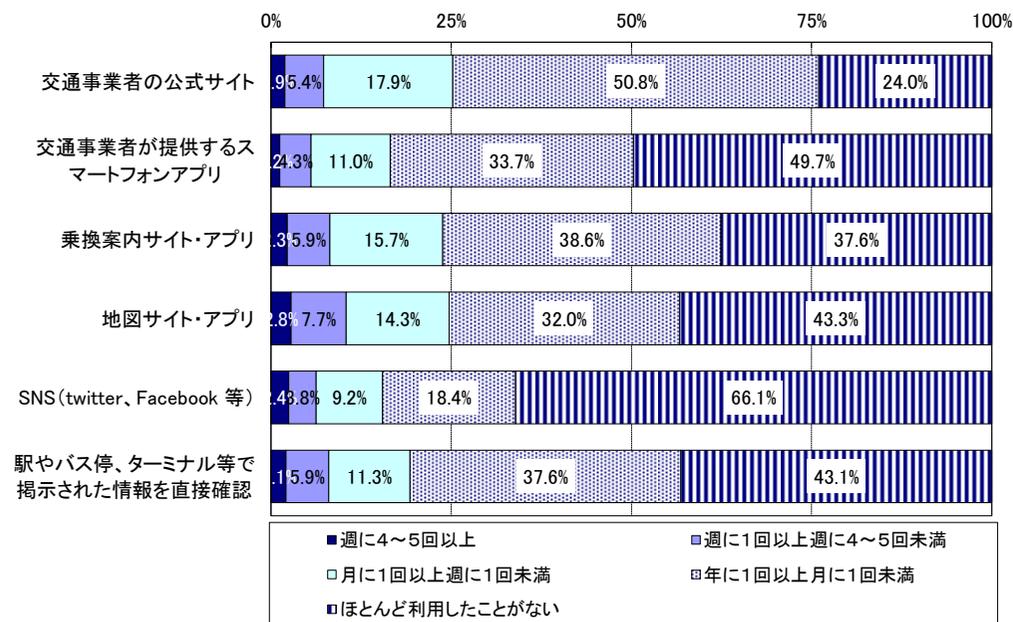
- ▶ 有料特急・新幹線などについては、乗換案内サイトと交通事業者の公式サイトの使用頻度が高く、次いで、アプリや地図サイト・アプリとなっている。
- ▶ 高速長距離バスについては、乗換案内サイトと交通事業者の公式サイト、地図サイト・アプリが同程度となっている。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときに、移動手段や目的地の情報を収集したり、チケットを購入したりするために、現在提供されている以下のようなサービスを、どの程度使用していますか。  
 なお、ご回答は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年を含めて、使用が多い年の傾向でお答えください。

＜有料特急・新幹線など＞



＜高速長距離バス＞



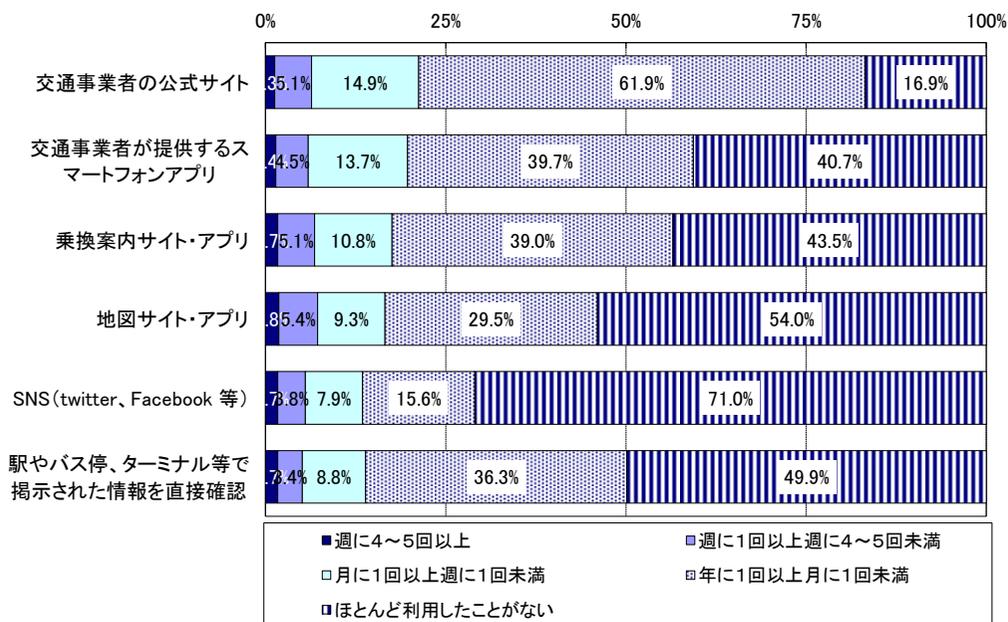
# 各情報提供手段の利用頻度③

■ (前頁より続く)

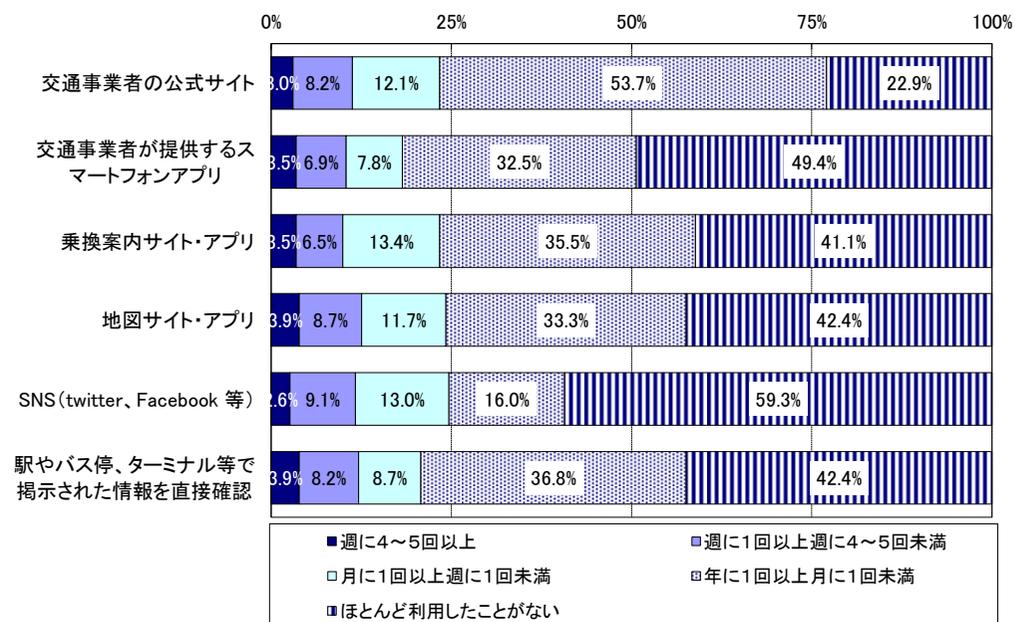
- 航空については、公式サイトが多く、次いでスマートフォンアプリとなっている。
- フェリー・旅客船については、乗換案内サイトと交通事業者の公式サイト、地図サイト・アプリ、SNS等が同程度となっている。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときに、移動手段や目的地の情報を収集したり、チケットを購入したりするために、現在提供されている以下のようなサービスを、どの程度使用していますか。  
 なお、ご回答は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年を含めて、使用が多い年の傾向でお答えください。

<航空>



<フェリー・旅客船>



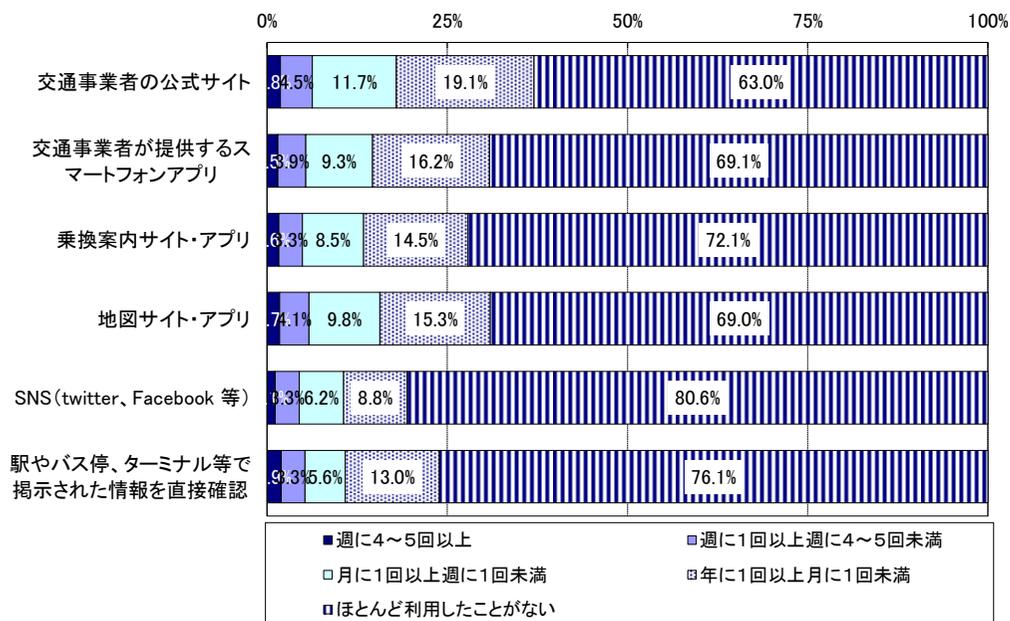
# 各情報提供手段の利用頻度④

■ (前頁より続く)

- ▶ タクシー・ハイヤーについては、乗換案内サイトと交通事業者の公式サイト、スマートフォンアプリ、地図サイト等が同程度であった。

Q.あなたが、鉄道やバス、航空などの移動手段を利用して移動するときに、移動手段や目的地の情報を収集したり、チケットを購入したりするために、現在提供されている以下のようなサービスを、どの程度使用していますか。  
 なお、ご回答は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年を含めて、使用が多い年の傾向でお答えください。

## <タクシー・ハイヤー>



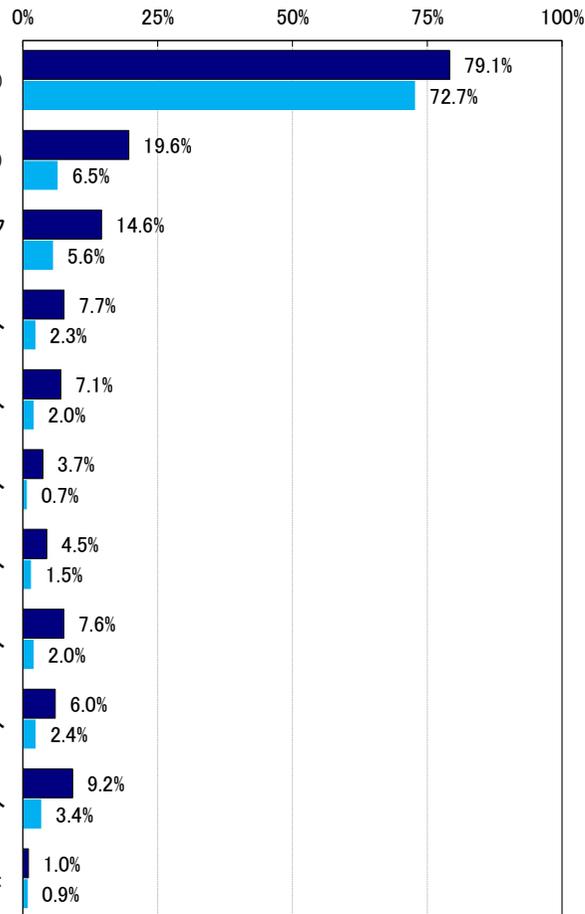
# 移動サービスを使用する際の利用手段①

- 各交通モードを利用する際の利用手段について尋ねたところ、
  - 鉄道及びバスについては、交通系ICカードを用いて利用時に対価を支払う方法が8割程度であった。

Q.鉄道、高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の普段利用している移動手段において、乗車券などを“購入する”手段として、あなたが、普段利用している手段と、そのうち特に利用している手段について教えてください。

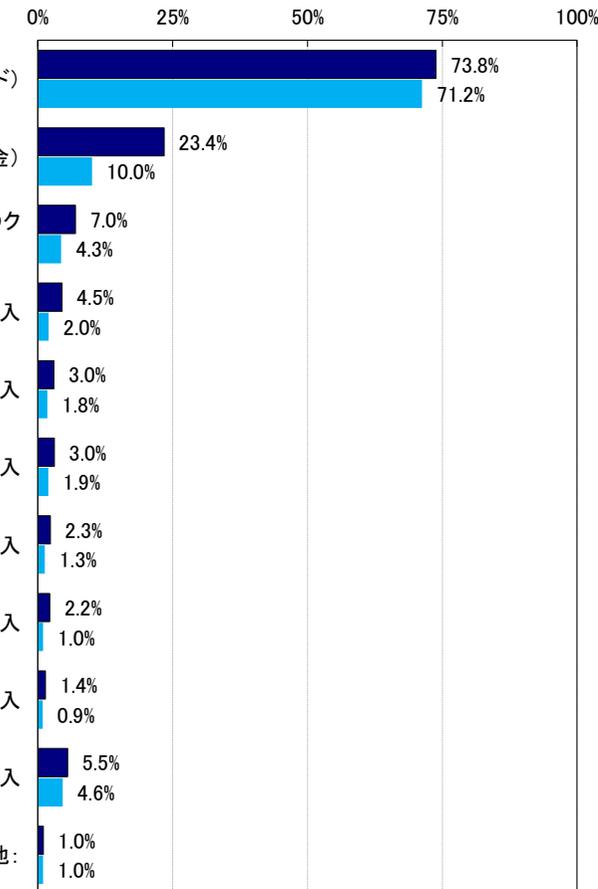
## <鉄道>

【鉄道(有料特急・新幹線以外)】(n=1345)



## <バス>

【バス(高速/長距離バス以外)】(n=1345)



■ 1. 普段利用している手段 (いくつでも)

■ 2. 特に利用している手段 (ひとつだけ)

■ 1. 普段利用している手段 (いくつでも)

■ 2. 特に利用している手段 (ひとつだけ)

# 普段移動サービスを使用する際に使用している手法②

## ■ (前頁からつづく)

- ▶ 他方、鉄道のうち有料特急・新幹線、バスのうち高速・長距離バスについては、事前にインターネットにて現金以外で購入の利用が多い傾向になっている。

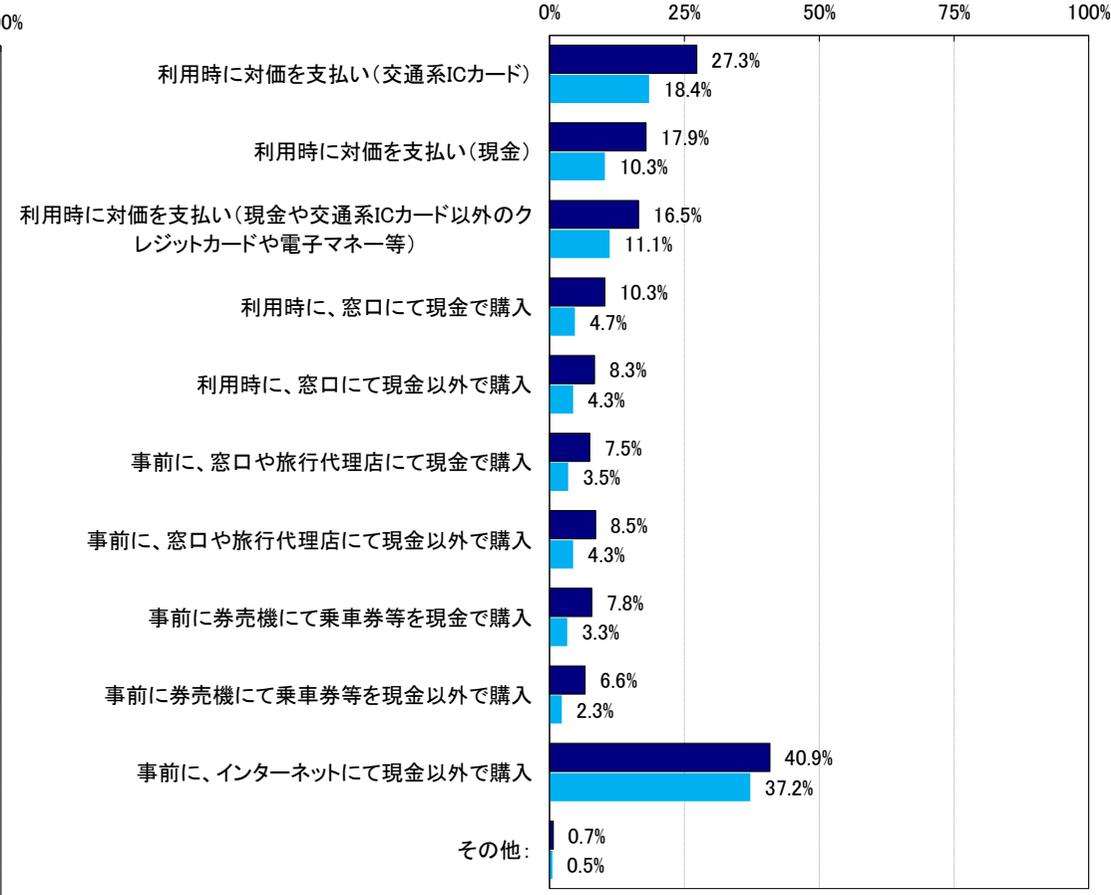
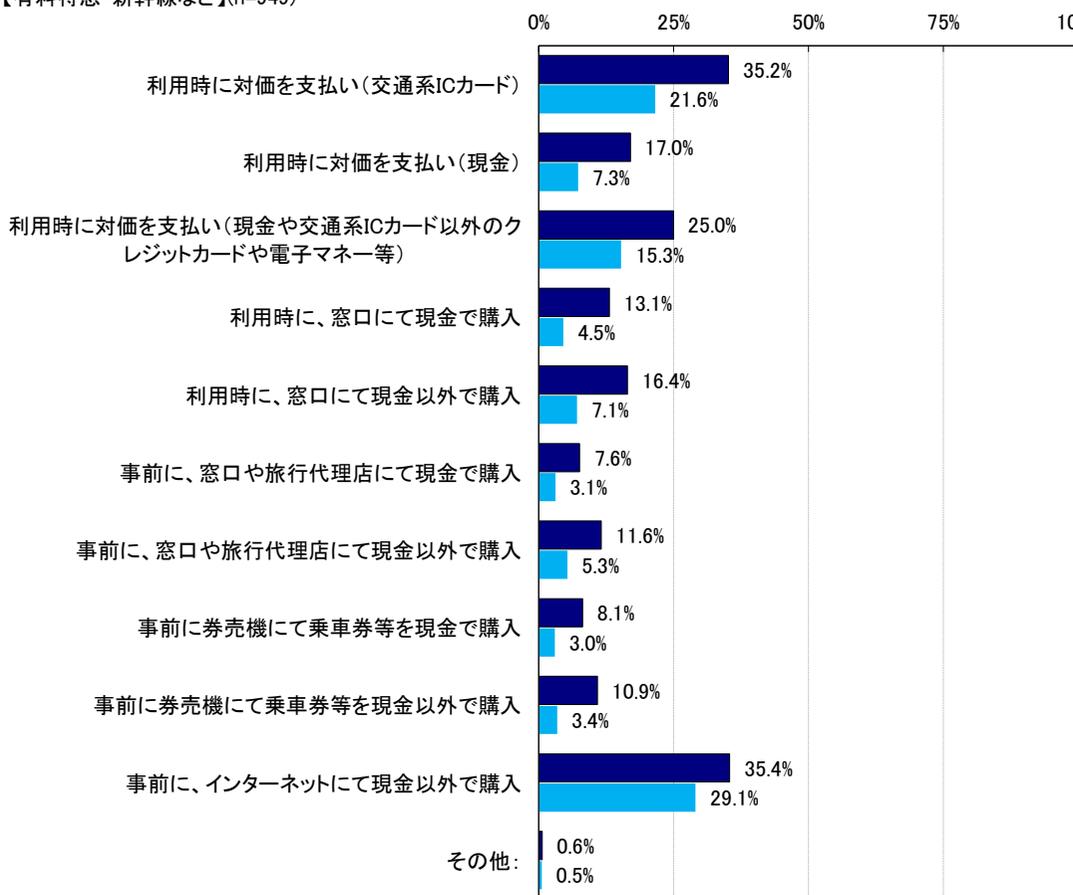
Q.鉄道、高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の普段利用している移動手段において、乗車券などを“購入する”手段として、あなたが、普段利用している手段と、そのうち特に利用している手段について教えてください。

### <有料特急・新幹線など>

### <高速・長距離バスなど>

【有料特急・新幹線など】(n=949)

【高速/長距離バス】(n=575)



■ 1. 普段利用している手段 (いくつでも) (n=949)

■ 2. 特に利用している手段 (ひとつだけ) (n=949)

■ 1. 普段利用している手段 (いくつでも)

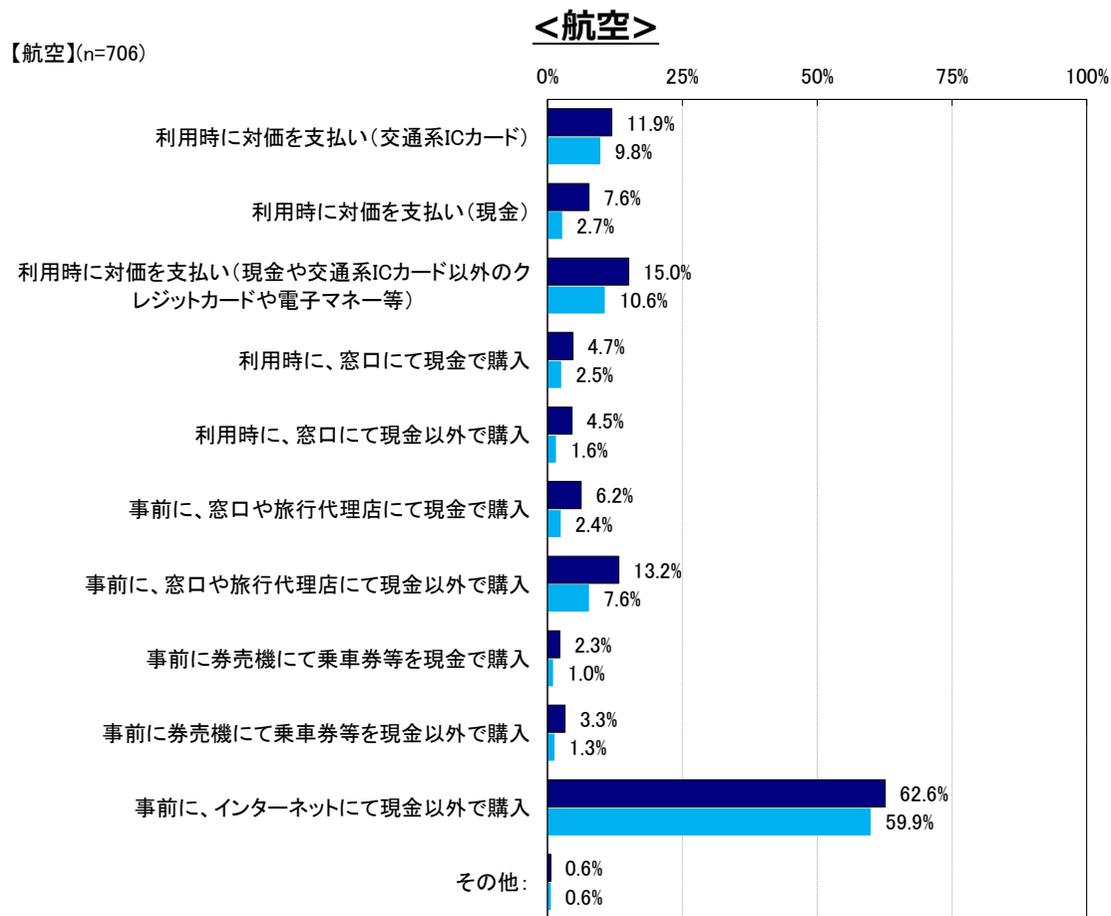
■ 2. 特に利用している手段 (ひとつだけ)

# 普段移動サービスを使用する際に使用している手法③

## ■ (前頁からつづく)

- ▶ 航空についても、鉄道のうち有料特急・新幹線、バスのうち高速・長距離バスと同様に、事前にインターネットにて現金以外で購入の利用が多い傾向になっている。
- ▶ フェリー・旅客船については、利用時に対価を手段や事前にインターネットにて現金以外で購入が同程度の利用となっている。

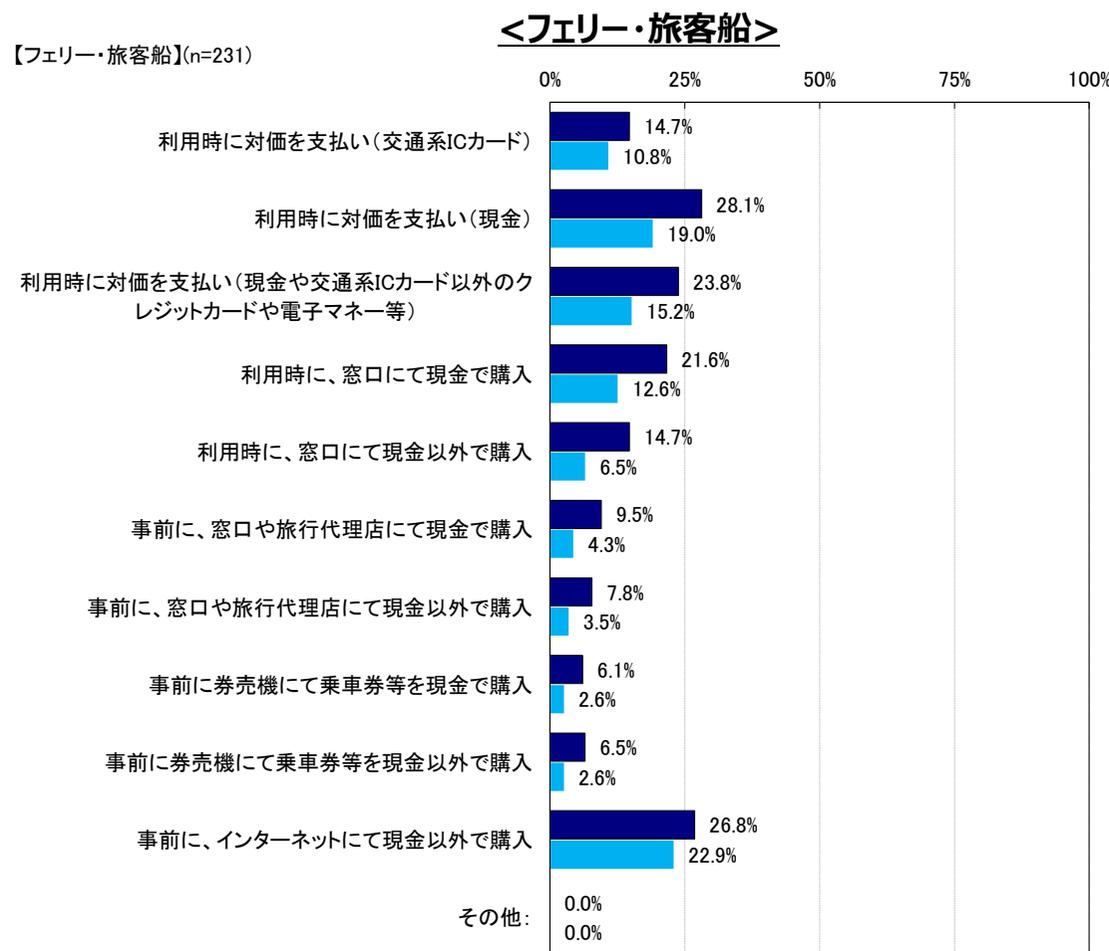
Q.鉄道、高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の普段利用している移動手段において、乗車券などを“購入する”手段として、あなたが、普段利用している手段と、そのうち特に利用している手段について教えてください。



■ 1. 普段利用している手段 (いくつでも)

■ 2. 特に利用している手段 (ひとつだけ)

Copyright © 2022 Mizuho Research & Technologies, Ltd. All Rights Reserved.



■ 1. 普段利用している手段 (いくつでも)

■ 2. 特に利用している手段 (ひとつだけ)

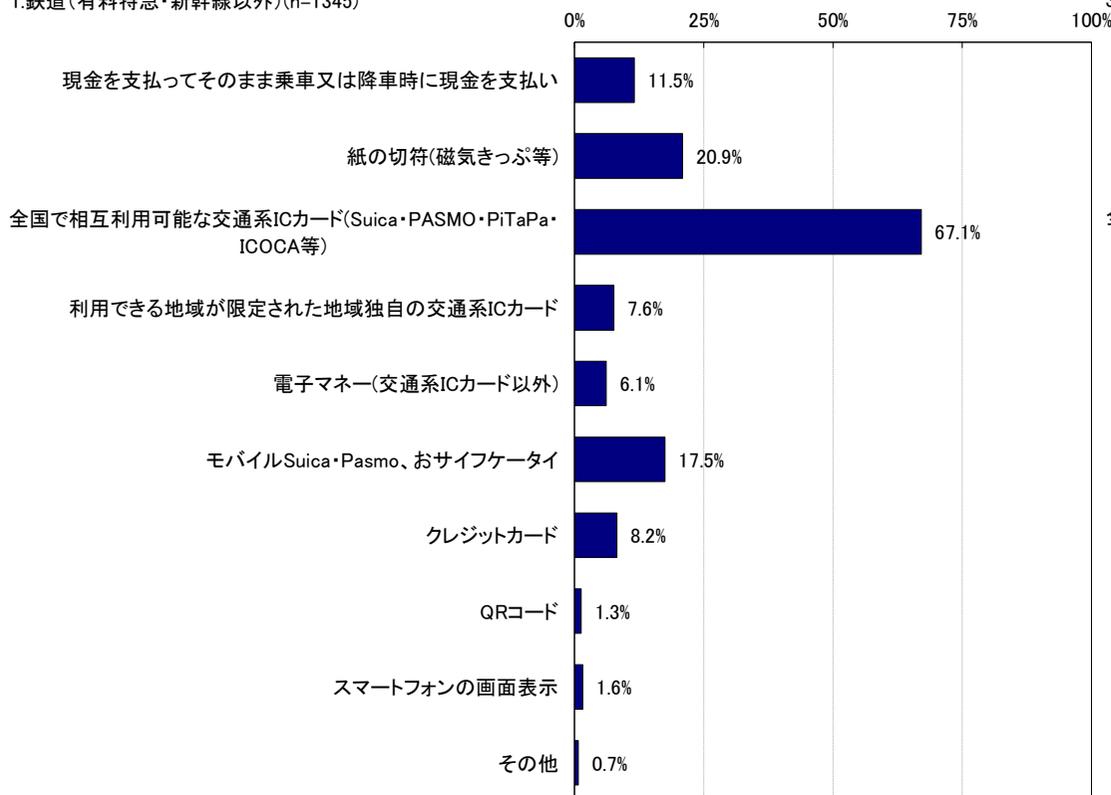
# 普段利用しているチケットの種類

- 前頁までと同様に、使用しているチケットの種類を尋ねたところ、
  - 鉄道及びバスについては、交通系ICカードが6割程度の回答であった。
  - 鉄道では、次いで、磁気券、モバイルSuica・Pasmo等のスマートデバイスを用いた手法であった。
  - バスでは、次いで、現金での支払い、モバイルSuica・Pasmo等のスマートデバイスを用いた手法であった。

Q.鉄道、高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の普段利用している移動手段を利用するチケットの種類として、あなたが普段使用しているものについて教えてください。

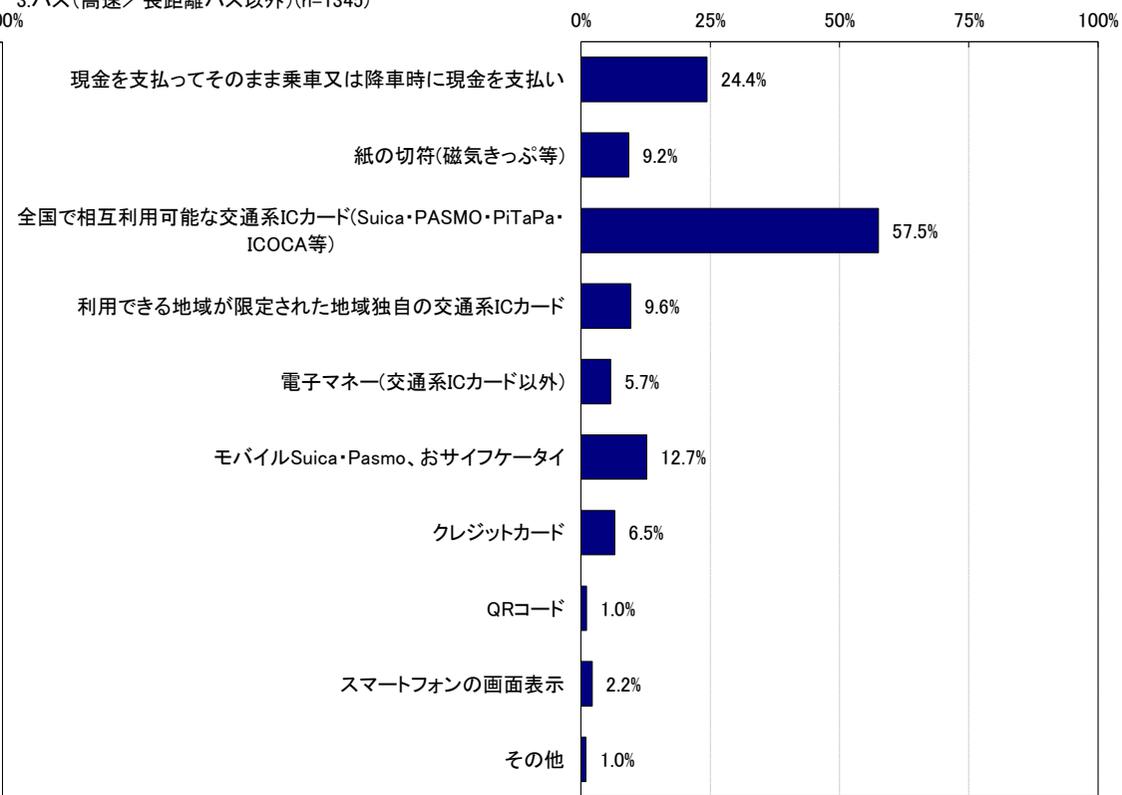
## <鉄道>

1.鉄道(有料特急・新幹線以外)(n=1345)



## <バス>

3.バス(高速/長距離バス以外)(n=1345)



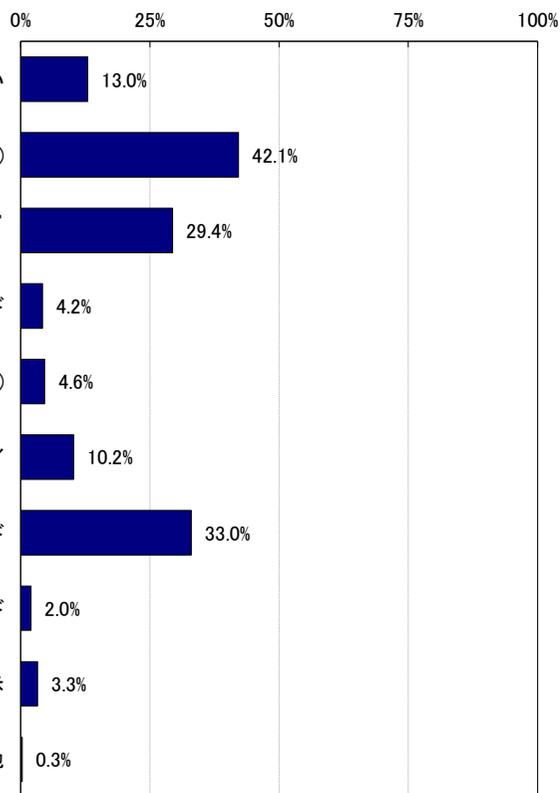
# 普段利用しているチケットの種類

- (前頁からつづく)
  - ▶ 鉄道のうち有料特急・新幹線などについては、紙のきっぷが4割程度で、次いで、クレジットカード、交通系ICカードが3割程度の回答であった。
  - ▶ バスのうち高速・長距離バスについて、クレジットカードが4割程度で、現金や紙、交通系ICカードが2割強程度であった。

Q.鉄道、高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の普段利用している移動手段を利用するチケットの種類として、あなたが普段使用しているものについて教えてください。

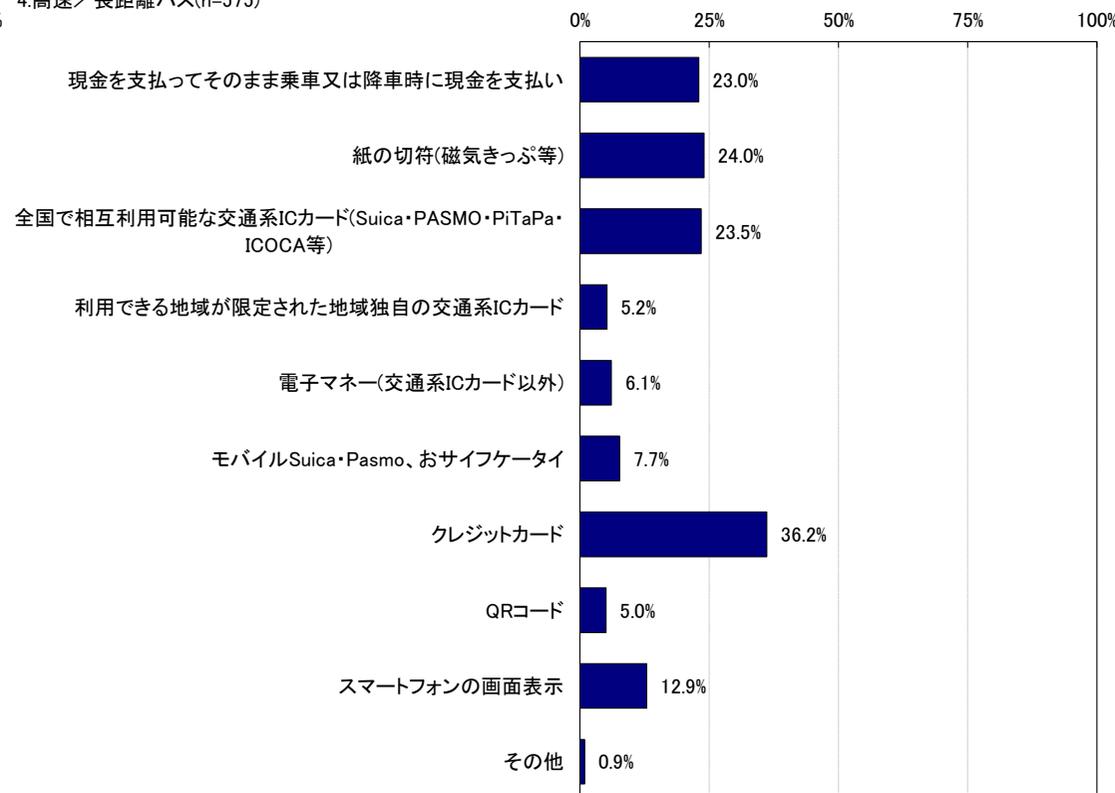
## <有料特急・新幹線など>

2.有料特急・新幹線など(n=949)



## <高速・長距離バスなど>

4.高速/長距離バス(n=575)



# 普段利用しているチケットの種類

- (前頁からつづく)
  - 航空については、クレジットカードが5割強で、次いでQRコードやスマートフォンの画面表示であった。
  - フェリー・旅客船については、紙の切符などが4割強で、次いでクレジットカードであった。
  - タクシーについては、現金が6割で、クレジットカードが4割弱程度であった。

Q.鉄道、高速バス・路線バス、航空、フェリー・旅客船等の普段利用している移動手段を利用するチケットの種類として、あなたが普段使用しているものについて教えてください。

