

新型コロナウイルス感染症の流行に伴う 都市鉄道の利用者意識の変化

1.アンケート概要

趣旨	新型コロナウイルス感染症の流行に伴う鉄道利用者の意識と行動の変化を把握
調査時期	2021年11月29日～12月2日
対象者	コロナ禍前に鉄道を利用していた人
対象地域	首都圏、中京圏、近畿圏、札幌都市圏、仙台都市圏、広島都市圏、福岡都市圏
調査方法	Webアンケート
サンプル数	合計8,400（各都市圏1,200）
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・通勤等におけるコロナ禍前と現在の利用頻度の変化と理由 ・鉄道混雑に対する意識 等

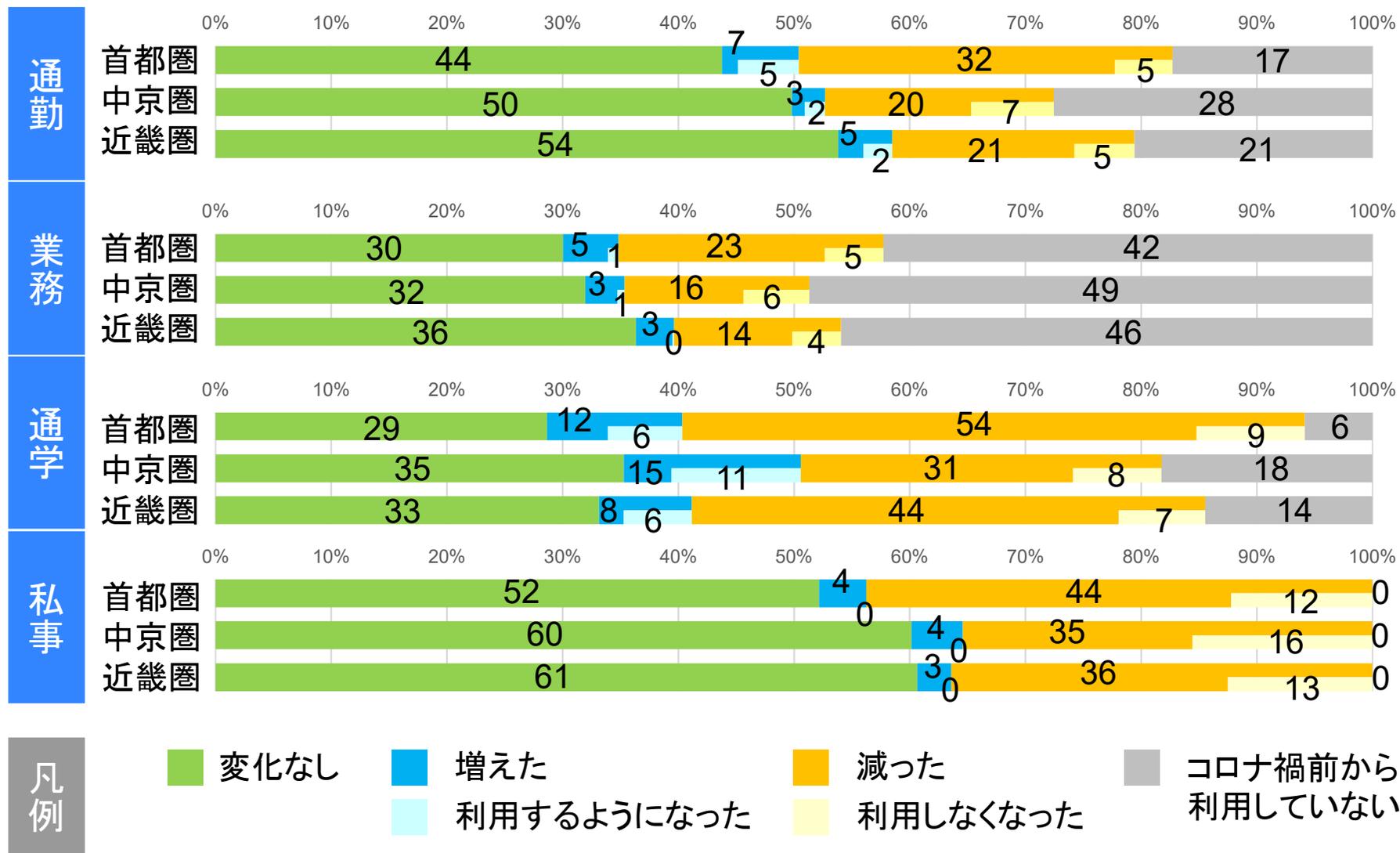
アンケート結果をもとに6項目を分析

- ・ 目的別の利用減の要因
- ・ 鉄道利用において重視する項目
- ・ 混雑に対する不快感の変化
- ・ 混雑を避ける行動の変化
- ・ 今後の利用意向
- ・ コロナ禍で求められている安全対策

2. 鉄道利用者の意識と行動 (利用頻度の変化)

○各目的とも利用頻度(2019.11→2021.11)が減少した割合が最も高いのが首都圏。

【鉄道利用頻度の変化】



3. 鉄道利用者の意識と行動（目的別の利用減の要因）

- ・ コロナ禍前と比べて、鉄道利用が減った理由（目的別）
- ・ 理由別の詳細理由
- ・ 全国、首都圏、中京圏、近畿圏のデータ

通勤

- 「在宅勤務・テレワーク等が増えた」約56%
- 内訳は勤務先都合や指示による割合が大きい

業務

- 「リモート対応が増えた」約50%
- 内訳は勤務先都合や指示による割合が大きい

通学

- 「リモート授業が増えた」約61%
- 「授業日数が減った」約41%
- 内訳は学校都合や指示による割合が大きい

私事

- 「私事自体の減少」約70%
- 内訳は自己都合が占める割合が大きい

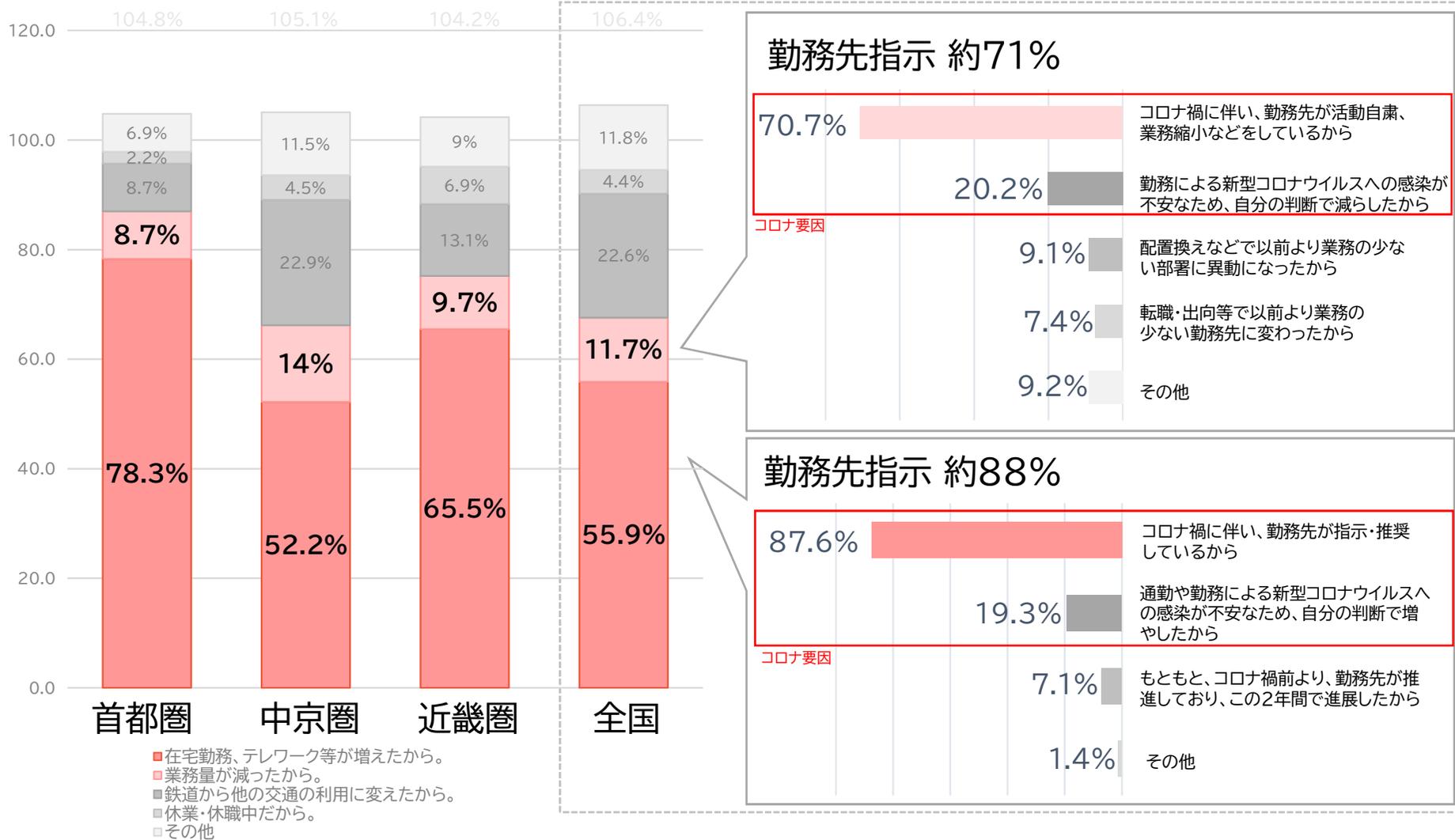
通勤・業務・通学 リモート対応や業務量減が主な要因(勤務先・学校都合や指示による割合大)

私事 私事自体の減少や感染を避ける交通手段変更が主な要因(自己都合の割合大)

3. 鉄道利用者の意識と行動 (①通勤利用減の要因)

○「在宅勤務・テレワーク等が増えた」「業務量が減った」で約60% (全国)
 ○内訳は勤務先都合や指示による割合が大きい

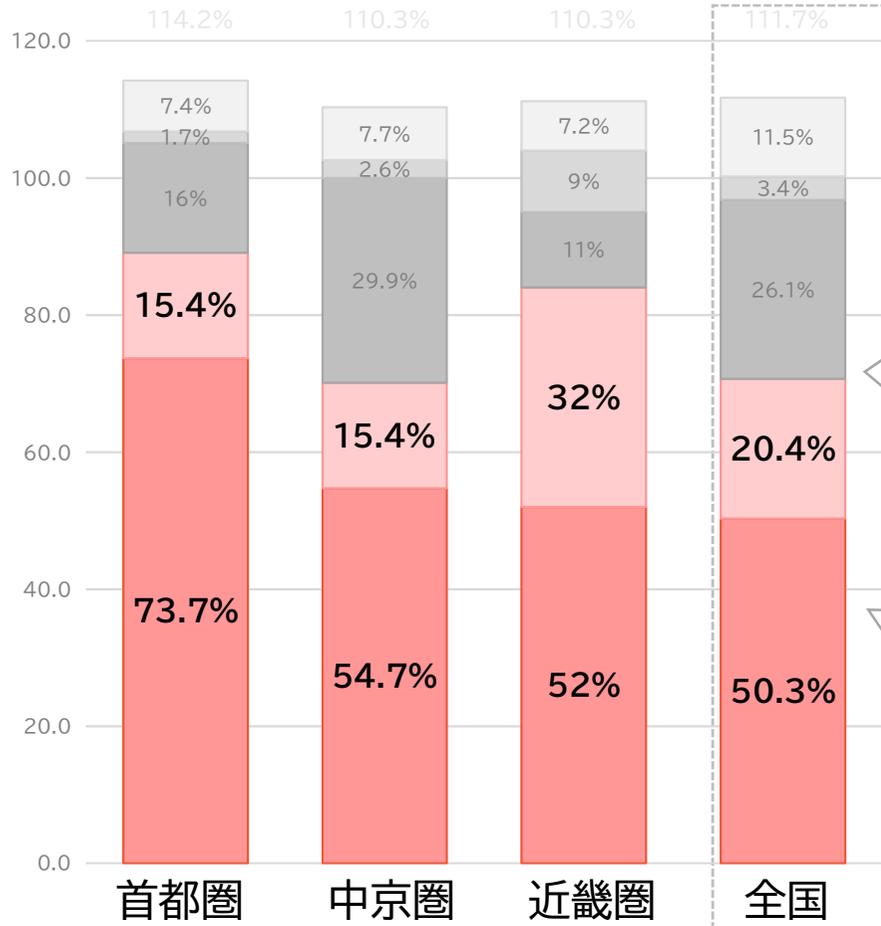
【通勤利用減理由の内訳 (全国と3大都市圏)】



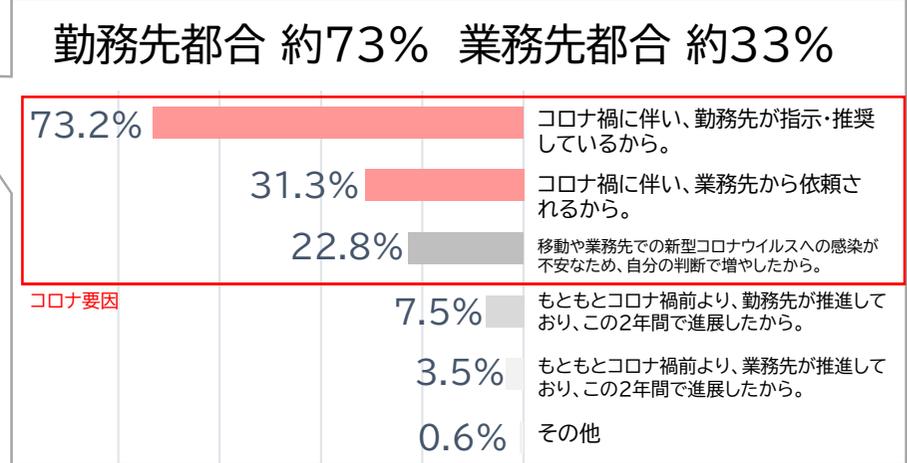
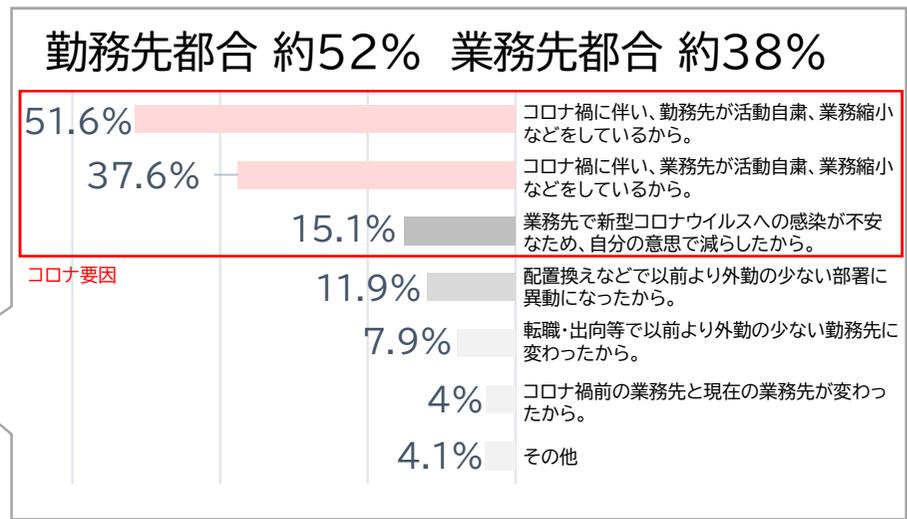
3.鉄道利用者の意識と行動 (②業務利用減の要因)

○「リモート対応が増えた」約50% 「業務量が減った」で約20%
 ○内訳は勤務先都合や指示による割合が大きい

【業務利用減理由の内訳 (全国と3大都市圏)】



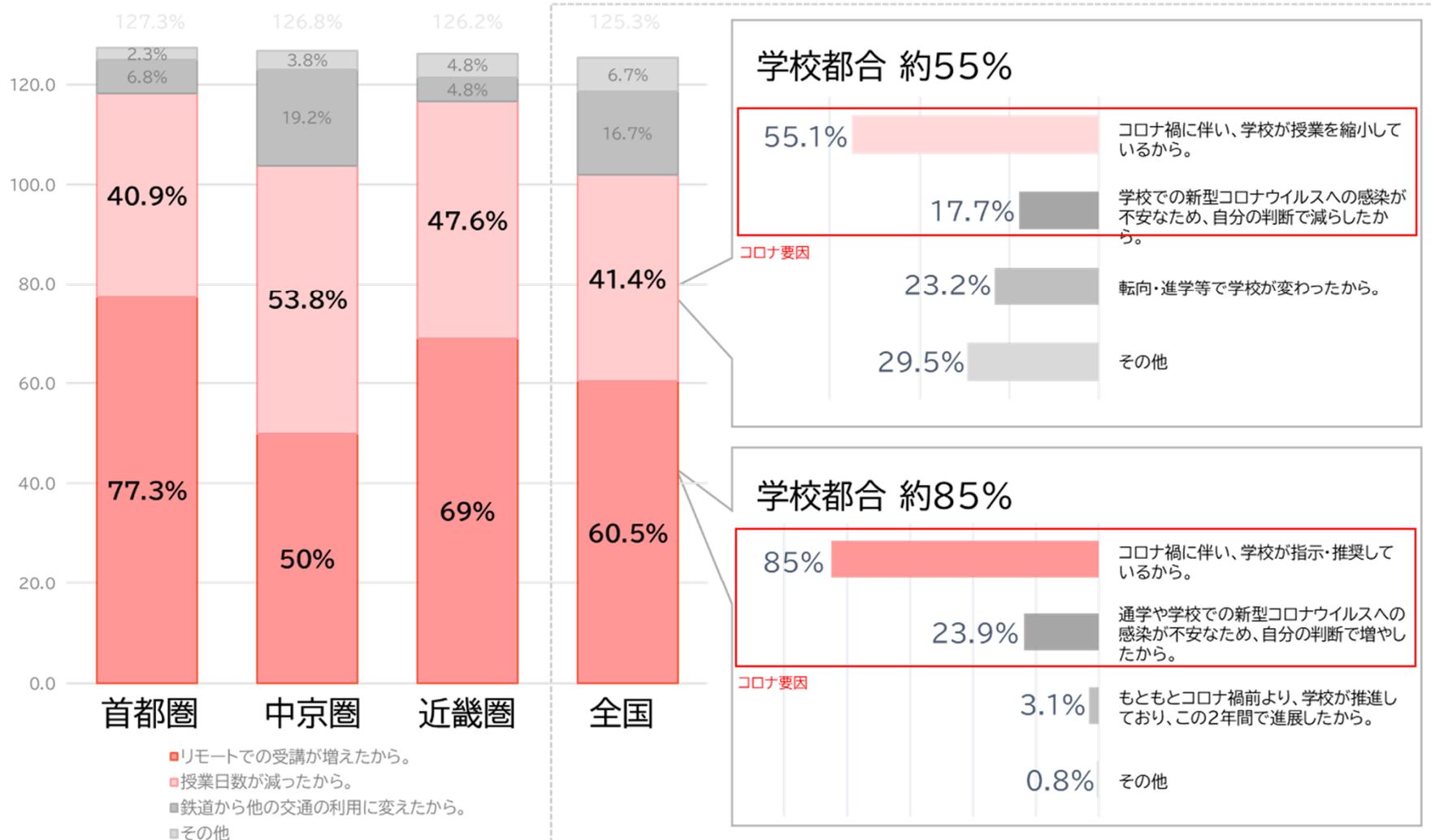
- リモート対応が増えたから。
- 業務量が減ったから。
- 鉄道から他の交通の利用に変えたから。
- 休業・休職中だから。
- その他



3.鉄道利用者の意識と行動 (③通学利用減の要因)

○「リモート授業が増えた」約61% 「授業日数が減った」約41%
 ○内訳は学校都合や指示による割合が大きい

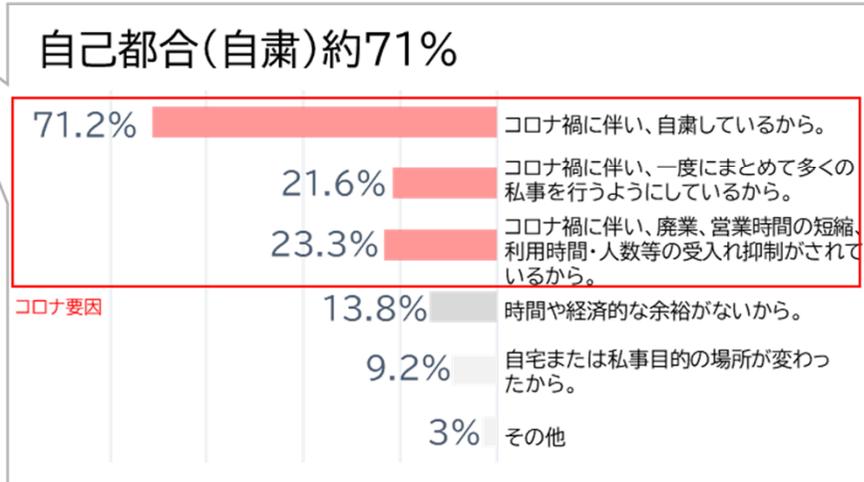
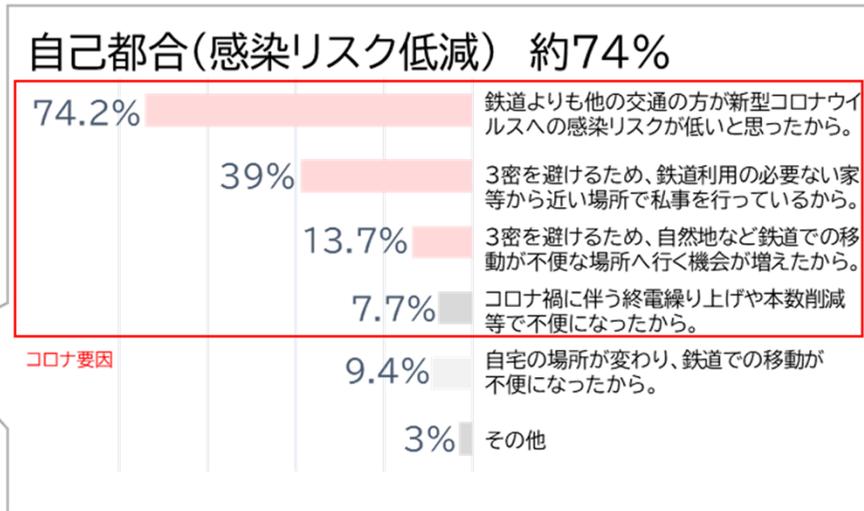
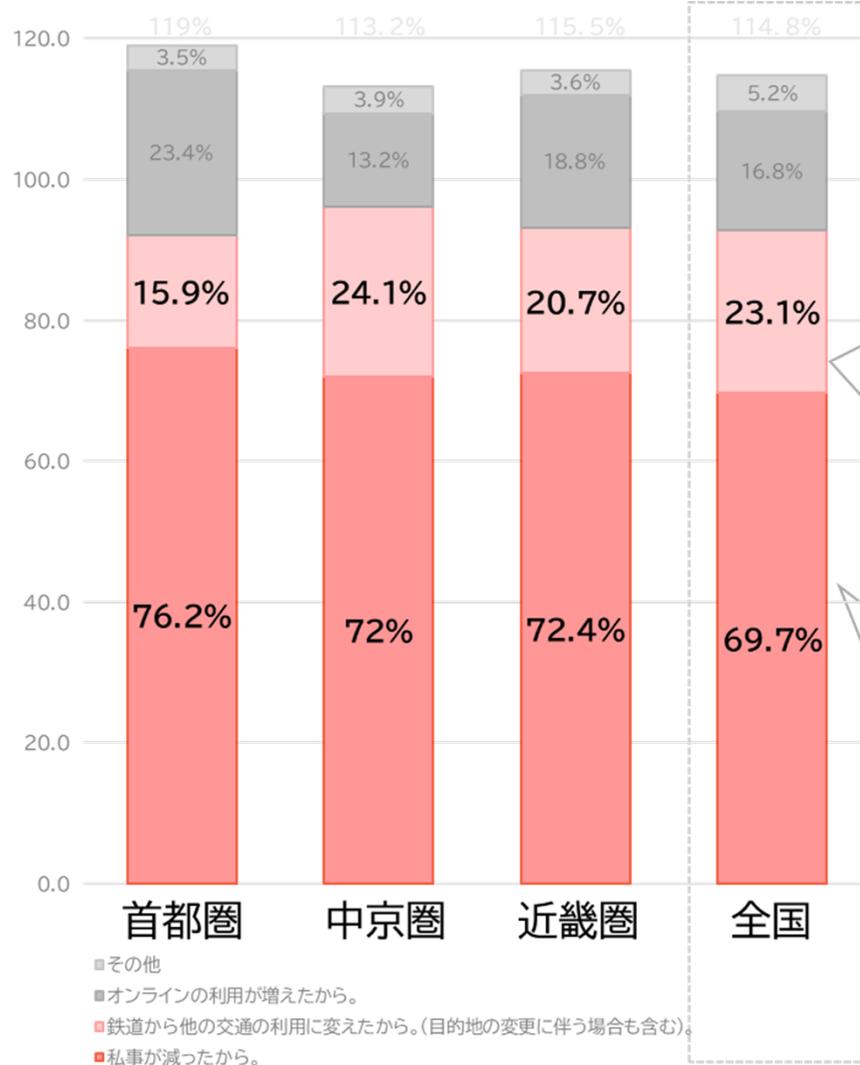
【通学利用減理由の内訳（全国と3大都市圏）】



3.鉄道利用者の意識と行動 (④私事利用減の要因)

○「私事自体の減少」が約70% 「交通手段の変更」で約23%
 ○内訳は自己都合が占める割合が大きい

【私事利用減理由の内訳 (全国と3大都市圏)】



4. 鉄道利用者の意識と行動 (重視項目)

- ・ 現在、鉄道を利用するにあたって、重視する項目。(目的別)
- ・ 首都圏、中京圏、近畿圏のデータ

通勤

- 「所要時間の短さ」「定時性、遅延の少なさ」「混雑の少なさ」「新型コロナウイルス感染症対策」の順で過半数が重視(全国)
- 首都圏では混雑の少なさに対する重視の度合いが高い

業務

- 「所要時間の短さ」「定時性」「混雑の少なさ」「新型コロナウイルス感染症対策」の順で過半数が重視(全国)
- 3大都市圏においても同じ傾向

通学

- 「料金の安さ」「所要時間の短さ」「定時性、遅延の少なさ」「混雑の少なさ」の順で過半数が重視(全国)
- 3大都市圏においても同じ傾向

私事

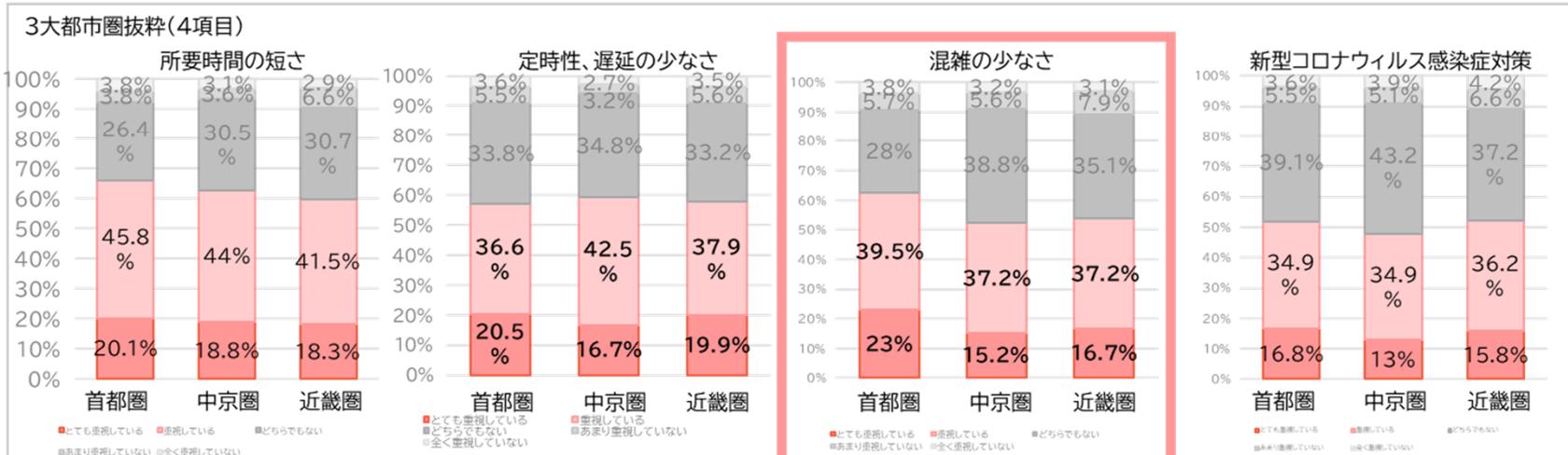
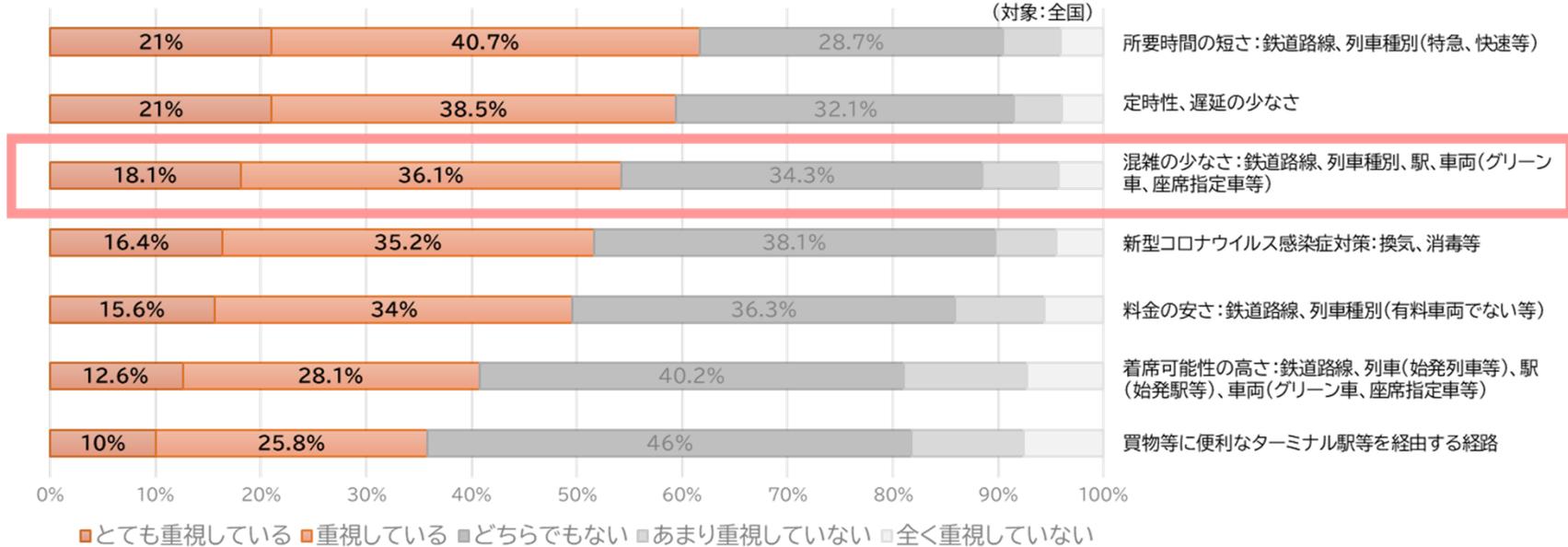
- 「所要時間の短さ」「新型コロナウイルス感染症対策」「料金の安さ」「混雑の少なさ」の順で過半数が重視(全国)
- 3大都市圏においても同じ傾向

「混雑の少なさ」についてはすべての目的で重視されており 通勤目的において3大都市圏でその度合いが大きく重視されている
 「新型コロナウイルス感染症対策」についてはすべての業務・私事で重視されている一方 通勤・通学目的においては相対的に重視度は低い

4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目 (①通勤)

○「所要時間の短さ」「定時性、遅延の少なさ」「混雑の少なさ」「新型コロナウイルス感染症対策」の順で過半数が重視 (全国)
 ○首都圏では混雑の少なさに対する重視の度合いが高い

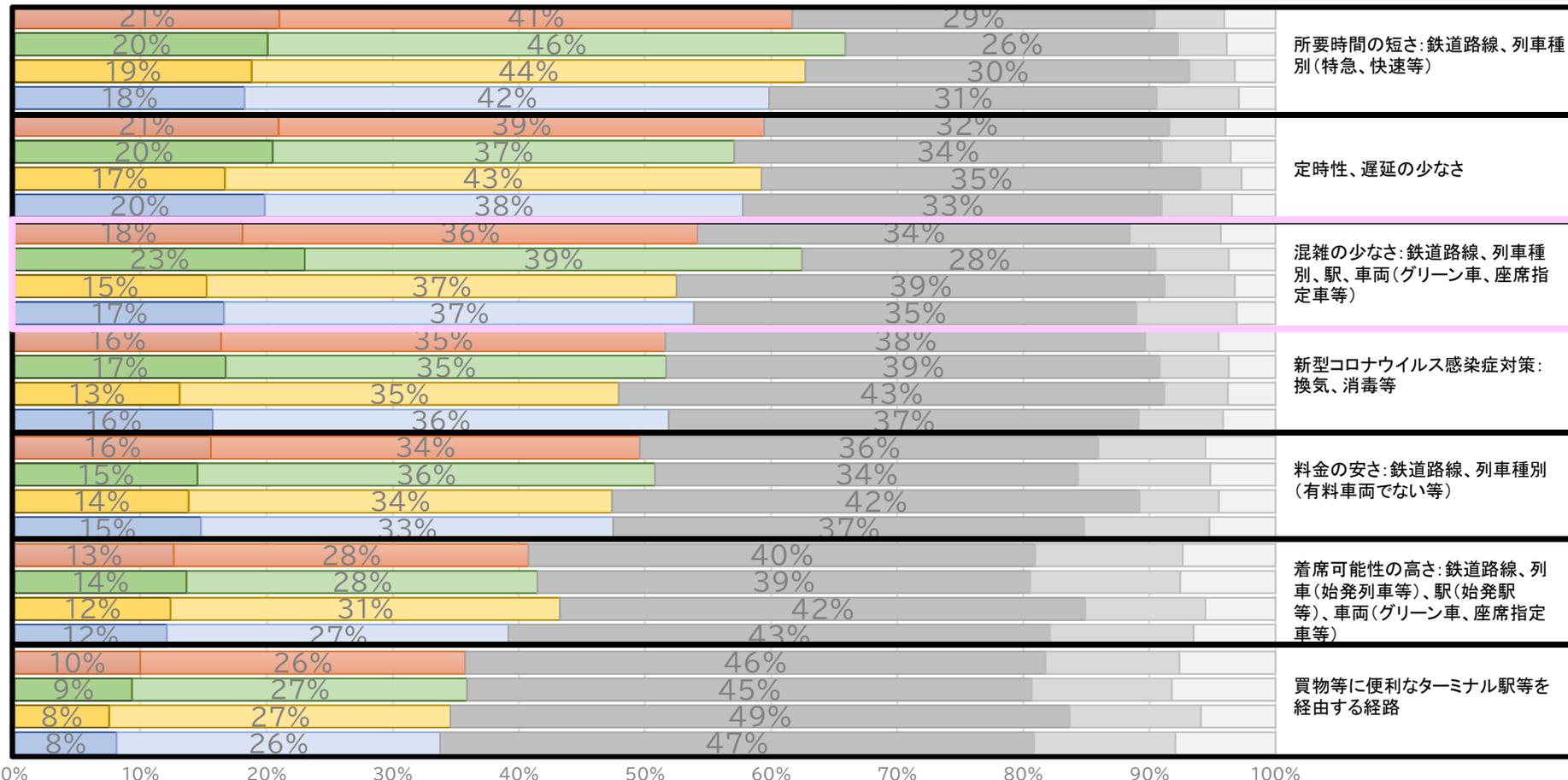
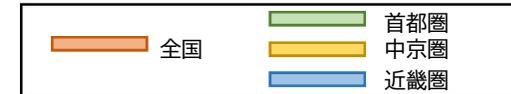
【通勤利用 鉄道利用において重視する項目 (全国と3大都市圏)】



4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目（①通勤）

○「所要時間の短さ」「定時性、遅延の少なさ」「混雑の少なさ」「新型コロナウイルス感染症対策」の順で過半数が重視（全国）
 ○首都圏では定時性と比較し混雑の少なさに対する重視の度合いが高い

【通勤利用 鉄道利用において重視する項目（全国と3大都市圏）】

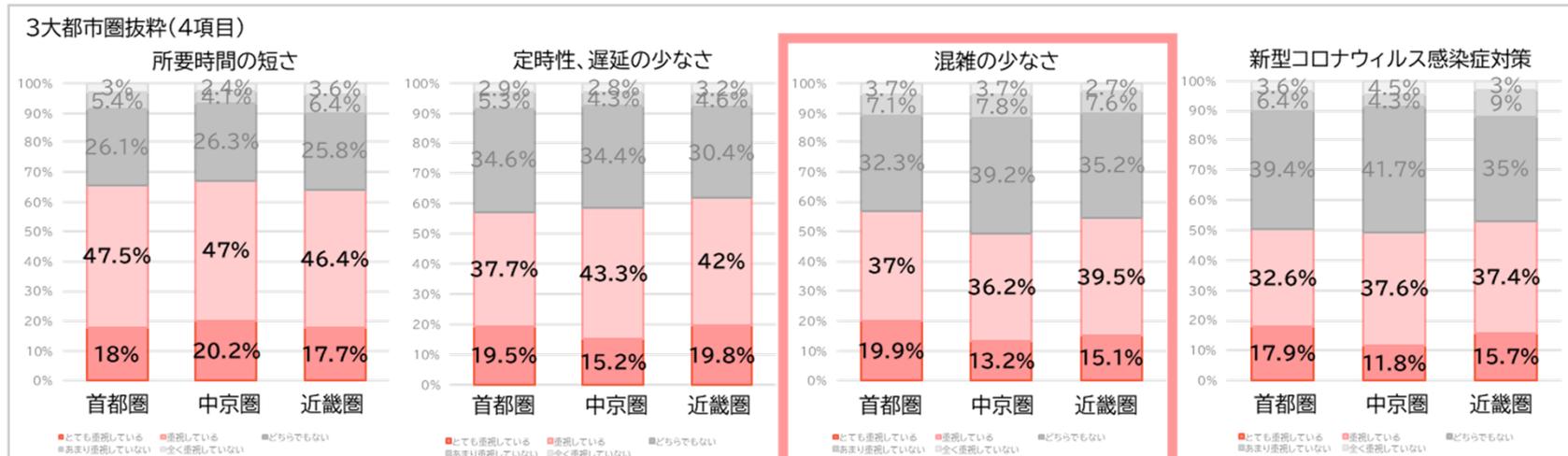
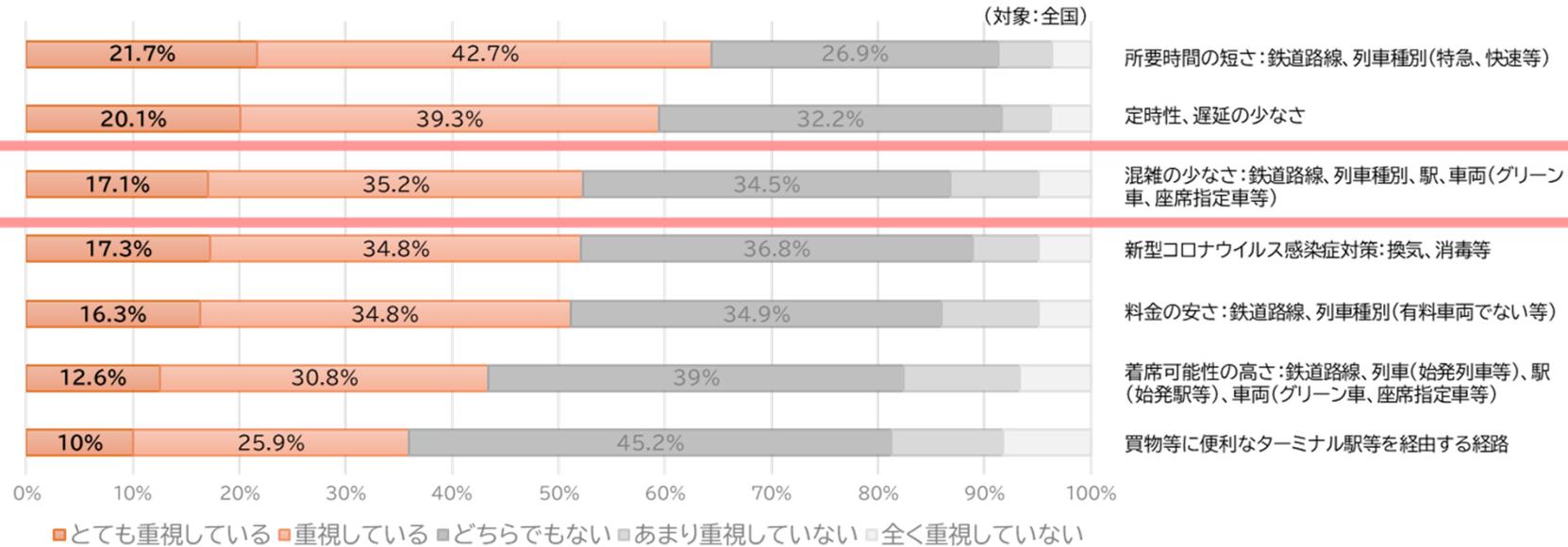


■とても重視している ■重視している ■どちらでもない ■あまり重視していない □全く重視していない

4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目(②業務)

- 「所要時間の短さ」「定時性」「混雑の少なさ」「コロナ感染症対策」の順で過半数が重視(全国)
- 3大都市圏においても同じ傾向

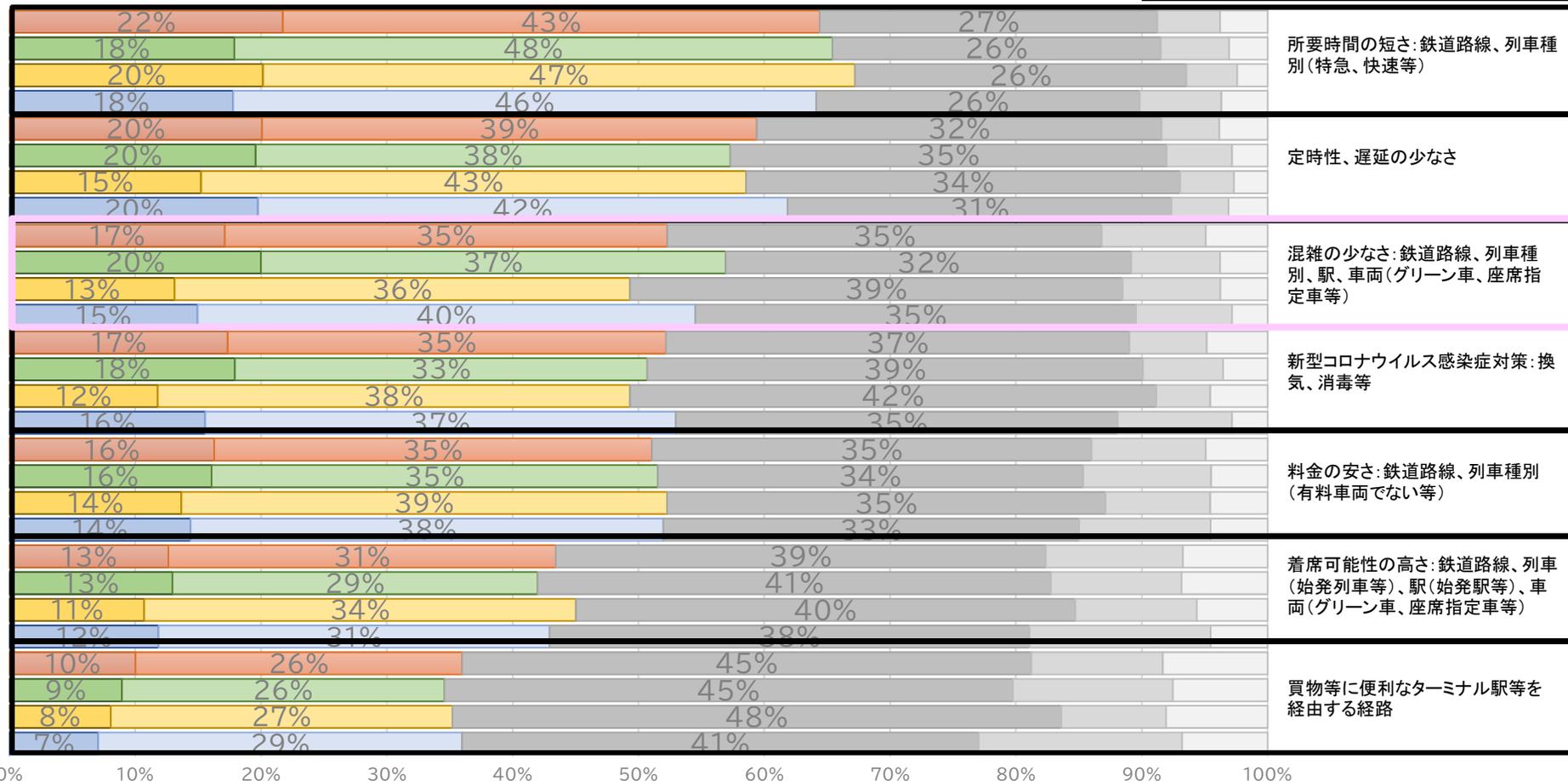
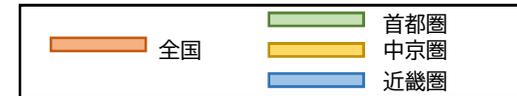
【業務利用 鉄道利用において重視する項目(全国と3大都市圏)】



4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目 (②業務)

○「所要時間の短さ」「定時性」「混雑の少なさ」「コロナ感染症対策」の順で過半数が重視 (全国)
 ○ 3大都市圏においても同じ傾向

【業務利用 鉄道利用において重視する項目 (全国と3大都市圏)】

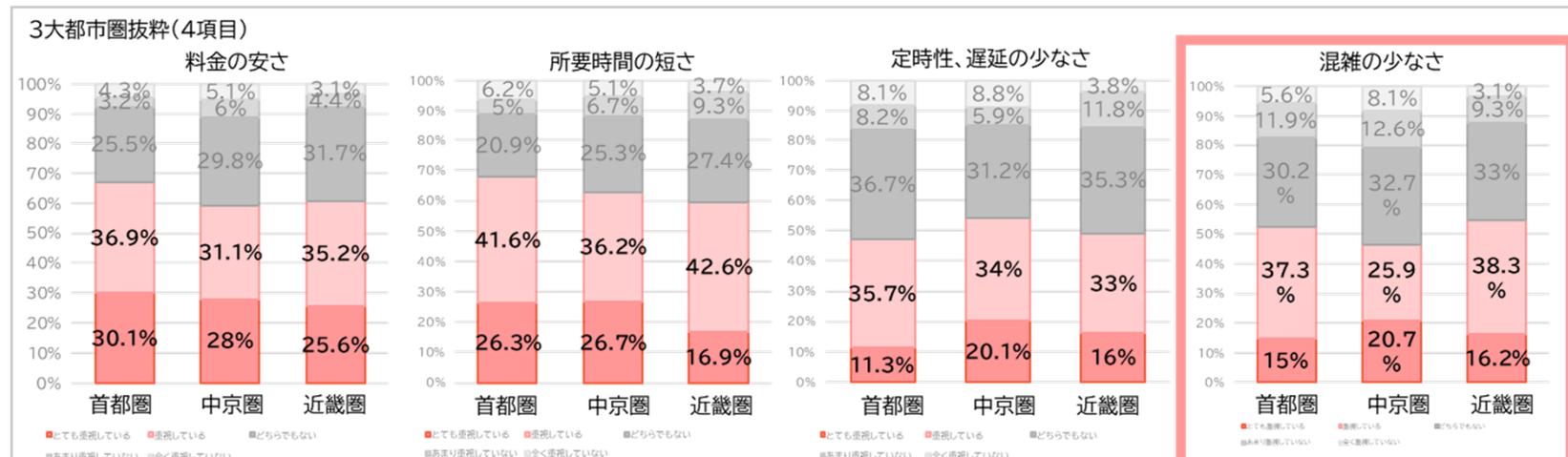
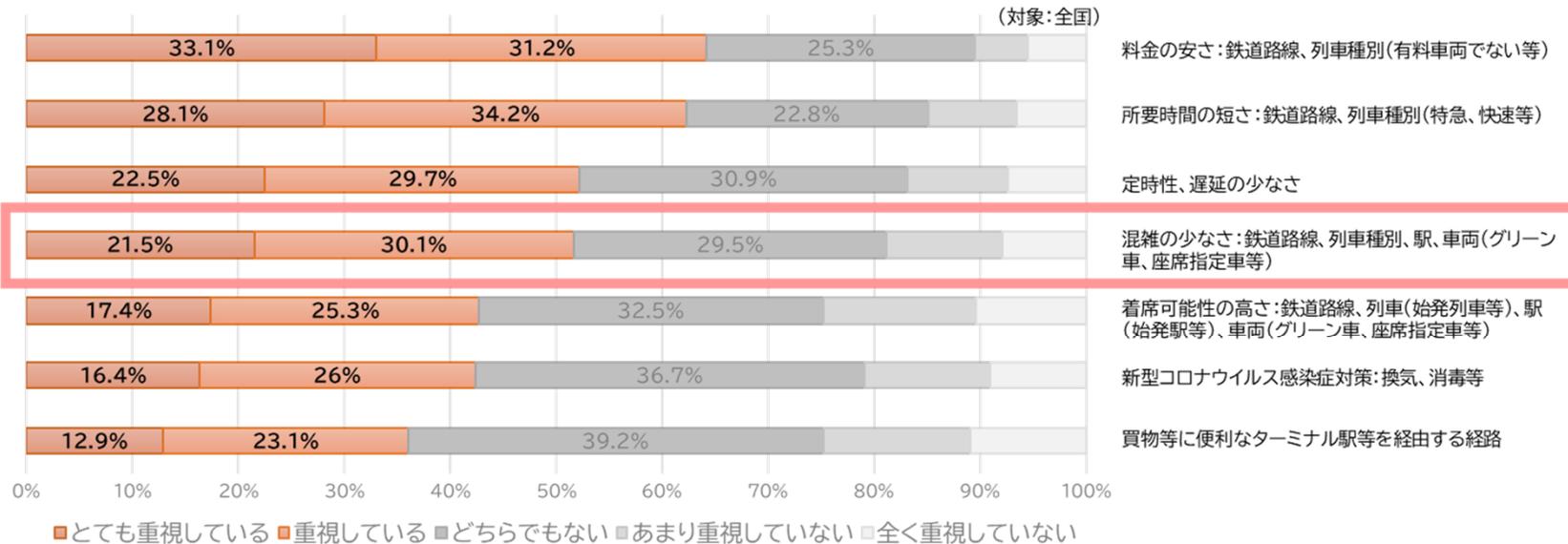


■とても重視している ■重視している ■どちらでもない ■あまり重視していない □全く重視していない

4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目 (③通学)

○「料金の安さ」「所要時間の短さ」「定時性、遅延の少なさ」「混雑の少なさ」の順で過半数が重視 (全国)
 ○3大都市圏においても同じ傾向

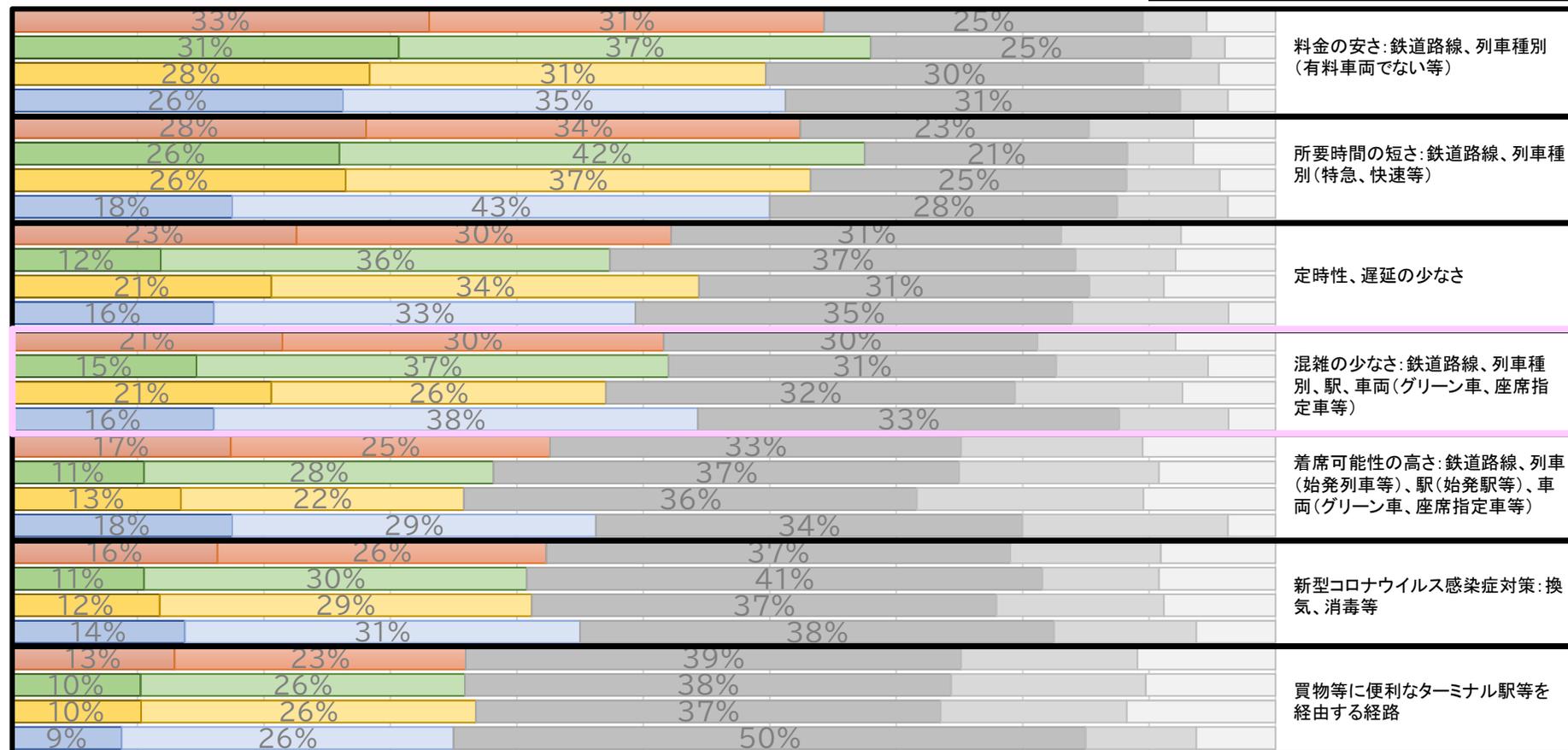
【通学利用 鉄道利用において重視する項目 (全国と3大都市圏)】



4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目 (③通学)

○「料金の安さ」「所要時間の短さ」「定時性、遅延の少なさ」「混雑の少なさ」の順で過半数が重視 (全国)
 ○首都圏、近畿圏においては定時性よりも混雑の少なさを重視する傾向

【通学利用 鉄道利用において重視する項目 (全国と3大都市圏)】



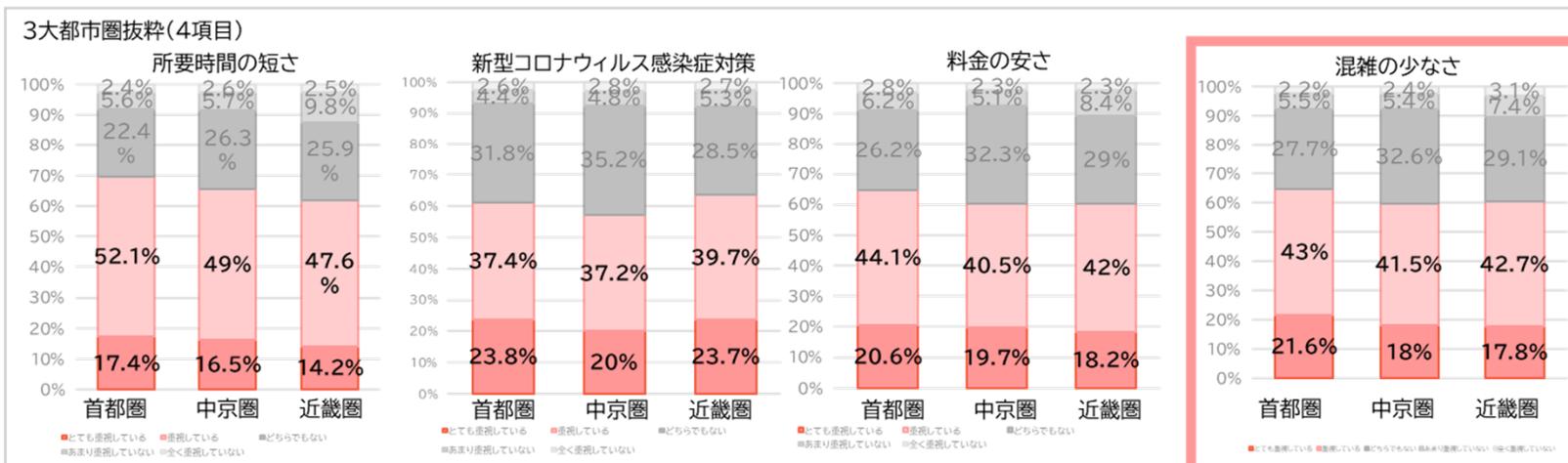
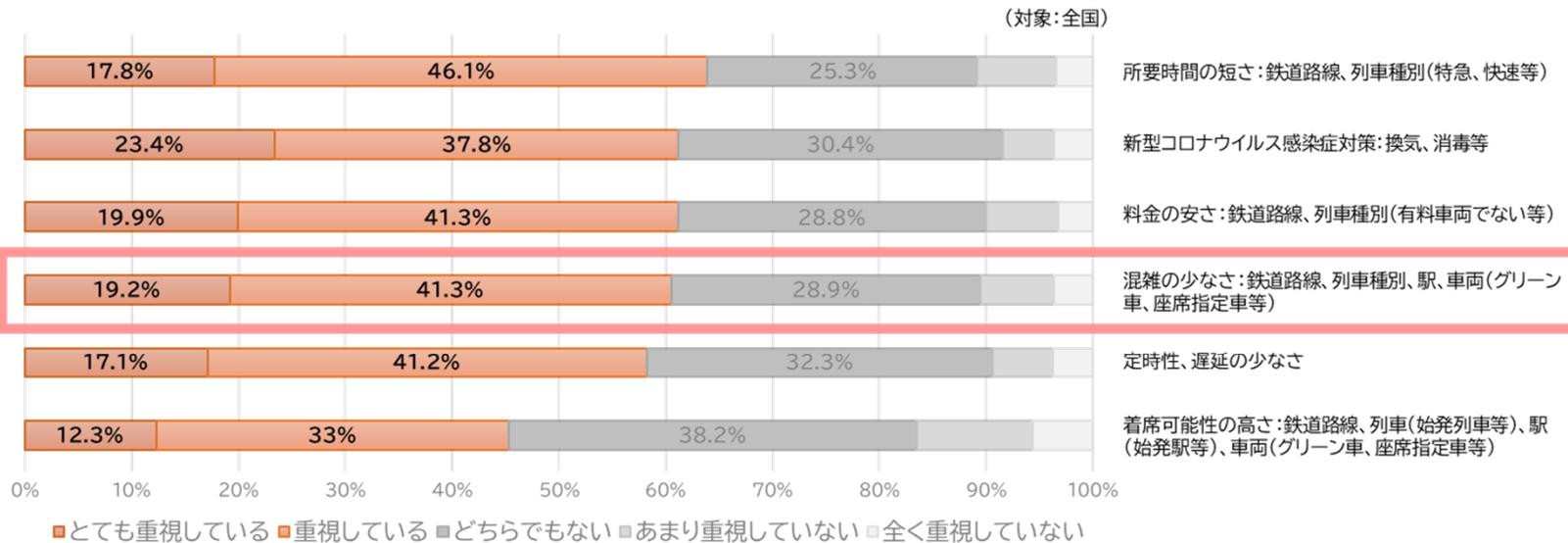
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■とても重視している ■重視している ■どちらでもない ■あまり重視していない □全く重視していない

4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目 (④私事)

- 「所要時間の短さ」「コロナ感染症対策」「料金の安さ」「混雑の少なさ」の順で過半数が重視 (全国)
- 首都圏、中京圏においては料金の安さ、混雑の少なさを重視する傾向

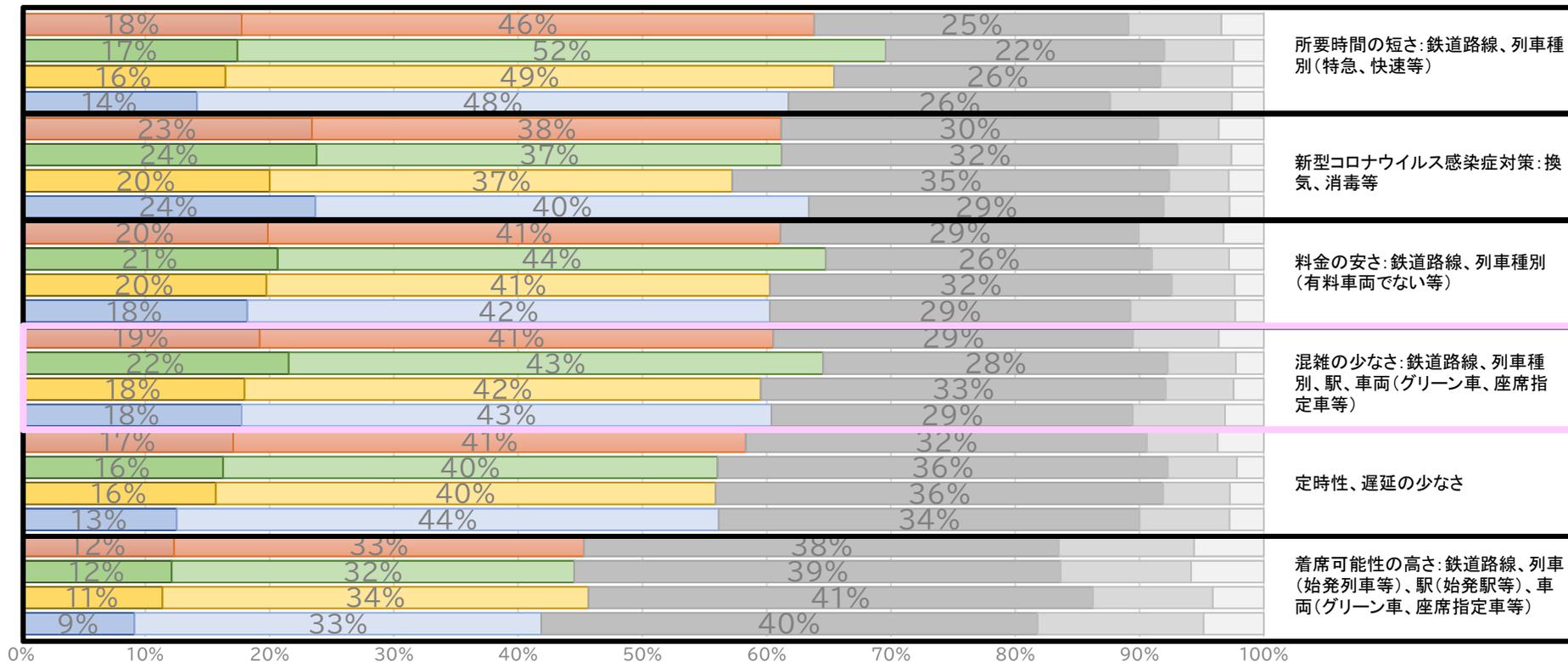
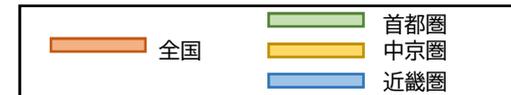
【私事利用 鉄道利用において重視する項目 (全国と3大都市圏)】



4.移動目的別・鉄道利用上の重視項目 (④私事)

○「所要時間の短さ」「コロナ感染症対策」「料金の安さ」「混雑の少なさ」の順で過半数が重視 (全国)
 ○三大都市圏においては、定時性と比較し、料金の安さ、混雑の少なさを重視する傾向

【私事利用 鉄道利用において重視する項目 (全国と3大都市圏)】



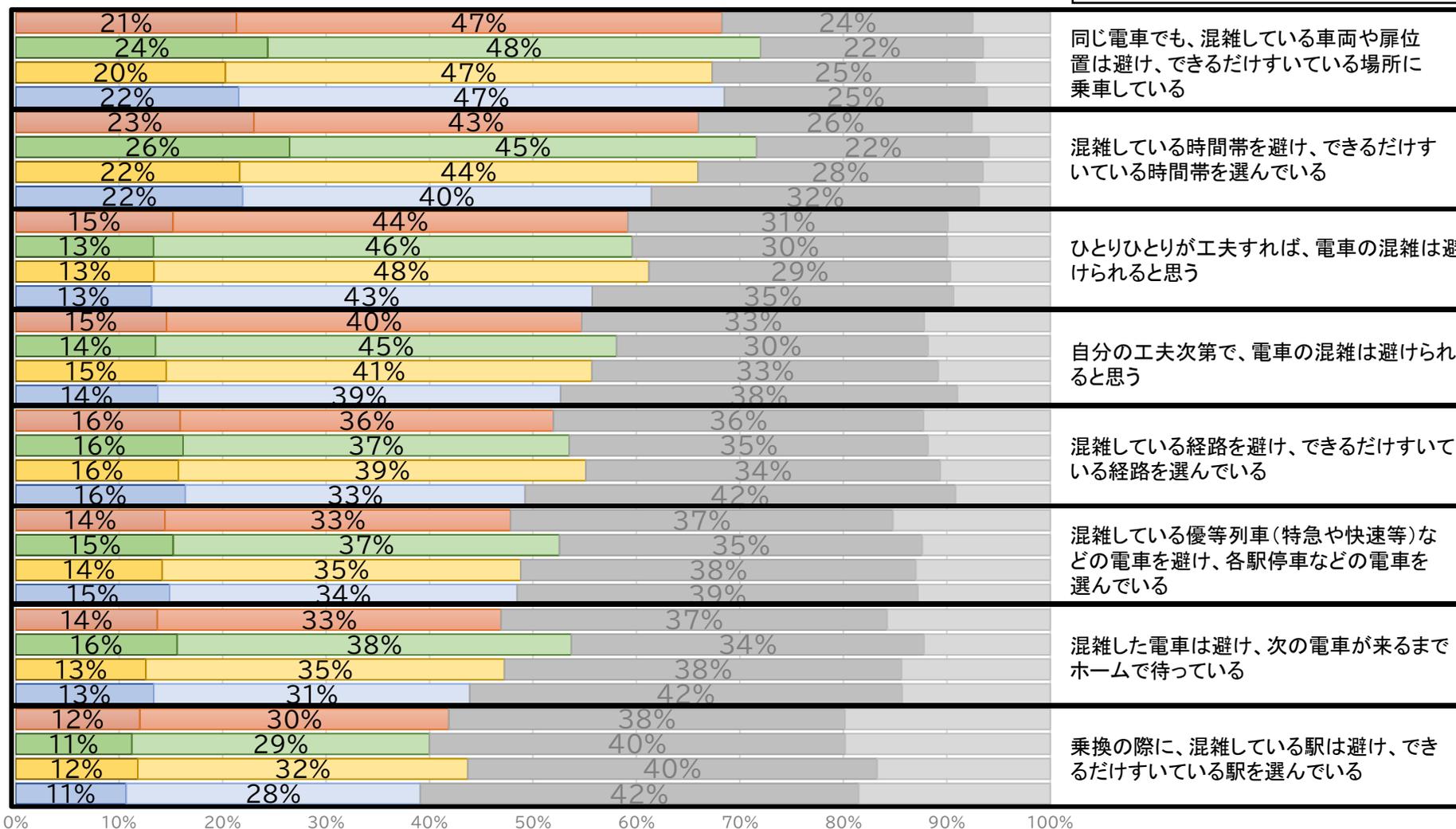
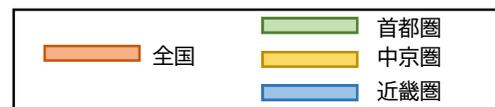
■とても重視している ■重視している ■どちらでもない ■あまり重視していない □全く重視していない

5. 鉄道利用者の混雑回避行動

○東京圏は全国平均・中京圏・近畿圏と比較して混雑を避ける行動をとる割合が高い

【通勤目的 混雑回避行動の傾向（全国と3大都市圏）】

全国 N=3386 首都圏 N=525 中京圏 N=508 近畿圏 N=524

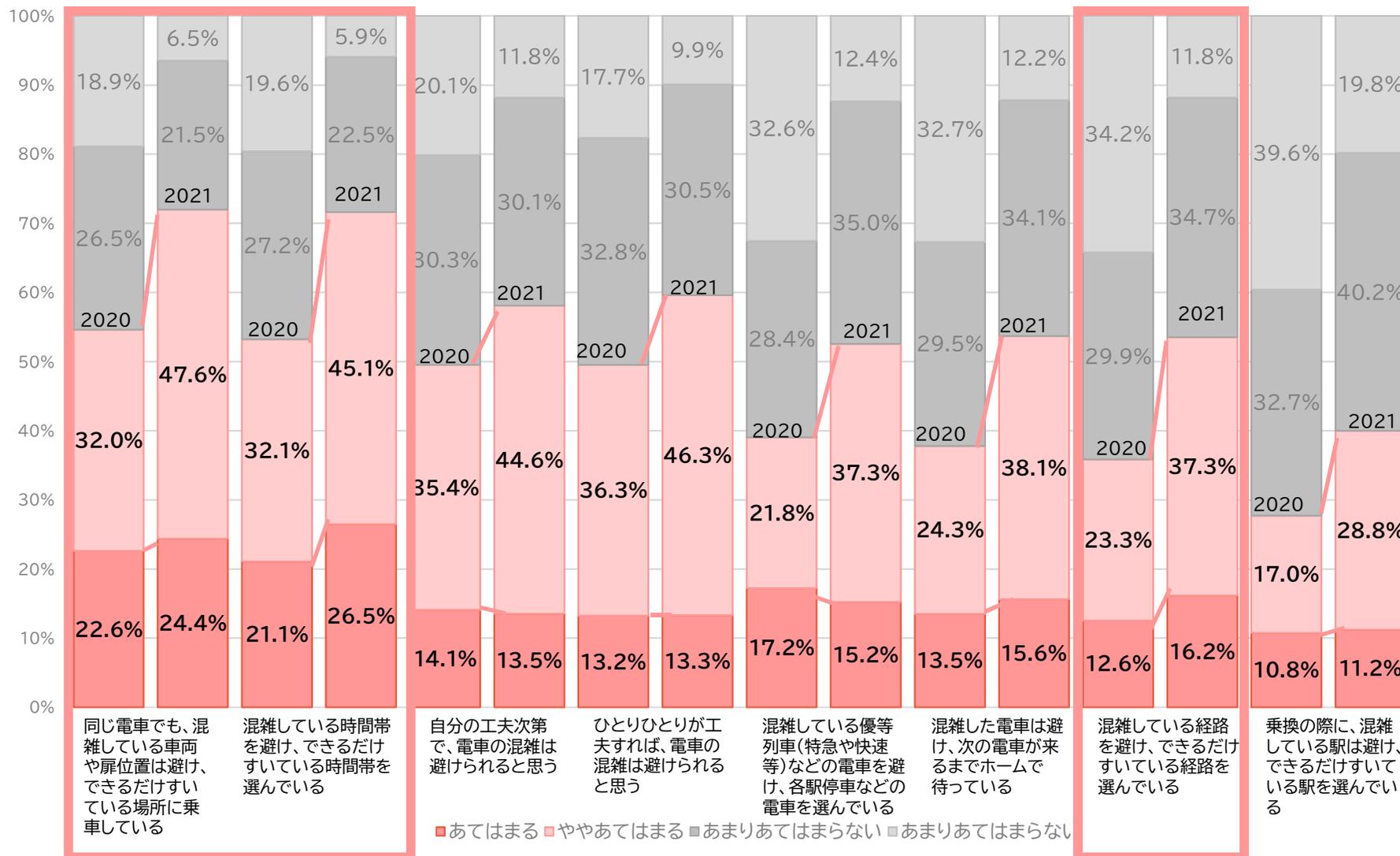


〇 あてはまる △ ややあてはまる □ あまりあてはまらない × あまりあてはまらない

5. 鉄道利用者の混雑回避行動の変化 (首都圏)

○混雑を避ける行動をとる割合が全般的に増加 特に「混雑している車両を避ける」「混雑している時間帯を避ける」「すいている経路を選ぶ」の増加が顕著

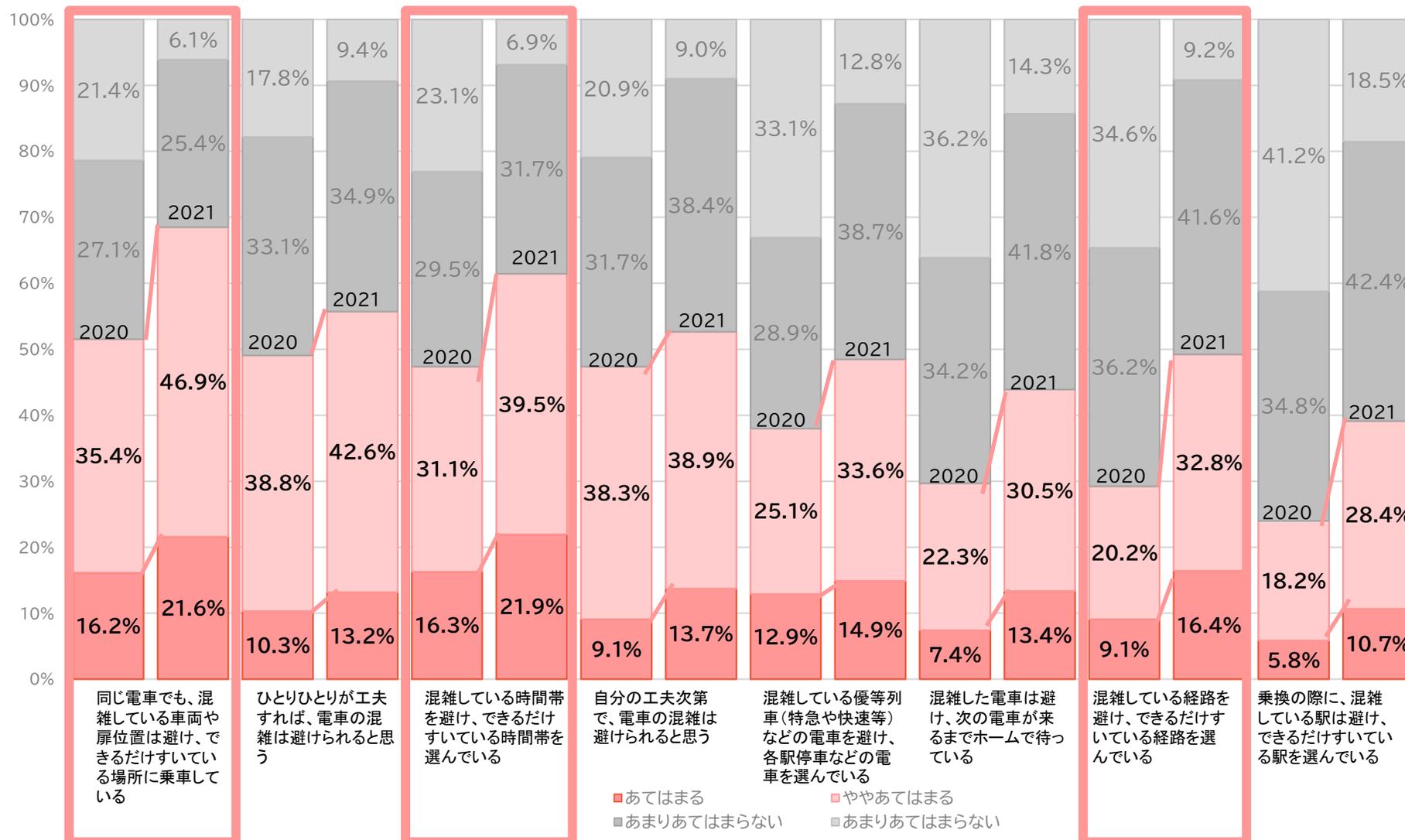
【通勤目的 混雑回避行動の変化 (首都圏) ・2020・2021年度調査】 R2 N=725 R3 N=525



5. 鉄道利用者の混雑回避行動の変化 (近畿圏)

○混雑を避ける行動をとる割合が全般的に増加 特に「混雑している車両を避ける」「混雑している時間帯を避ける」「すいている経路を選ぶ」の増加が顕著

【通勤目的 混雑回避行動の変化 (近畿圏) ・2020・2021年度調査】 R2 N=650 R3 N=524

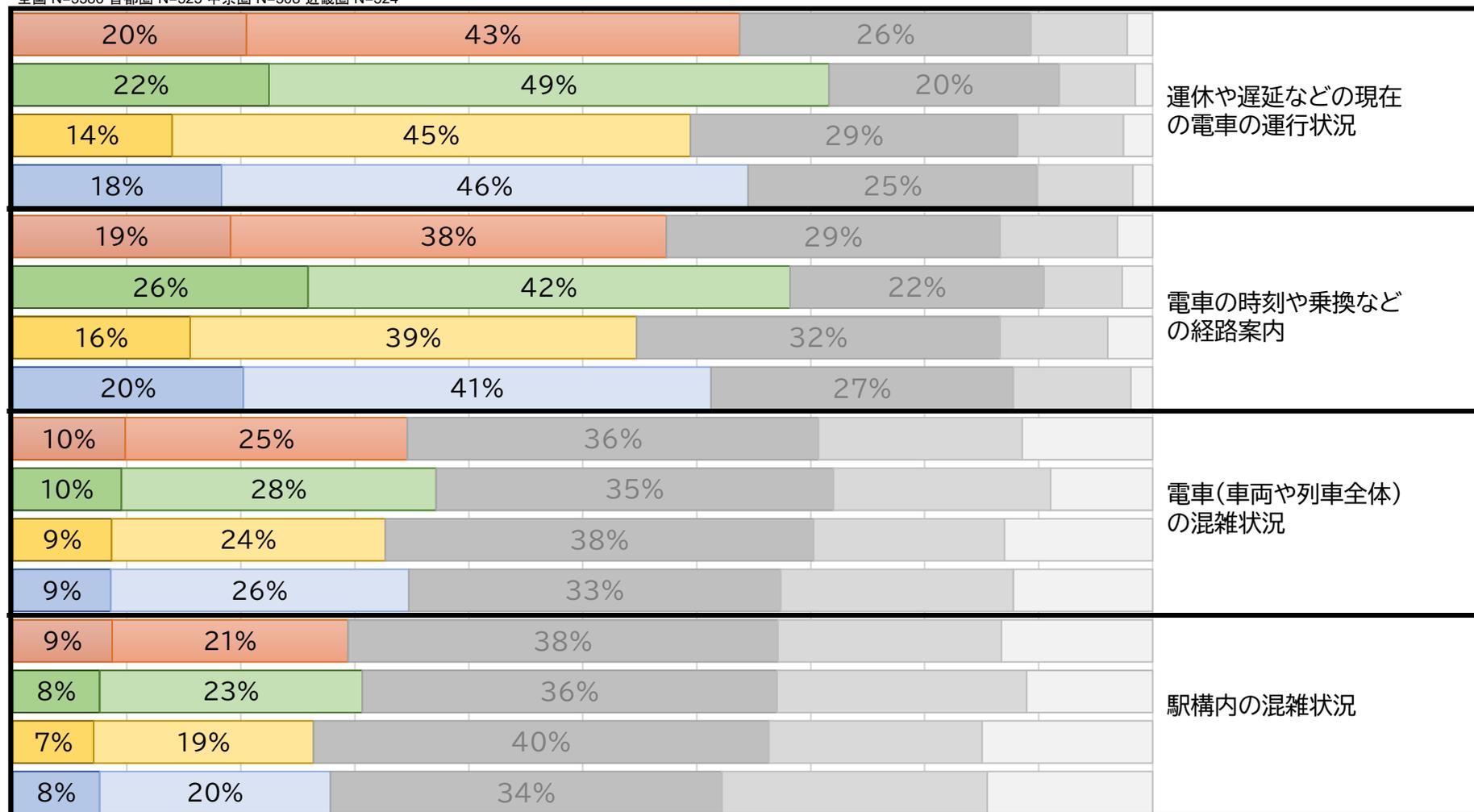
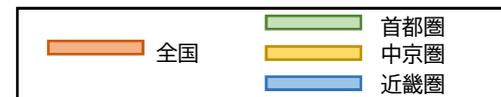


6. 鉄道利用者の混雑情報等の確認

○東京圏は全国平均や他の都市圏と比較して「運行情報」や「経路案内」をよく確認する割合が高い

【通勤目的 よく確認する情報の傾向（全国と3大都市圏）】

全国 N=3386 首都圏 N=525 中京圏 N=508 近畿圏 N=524



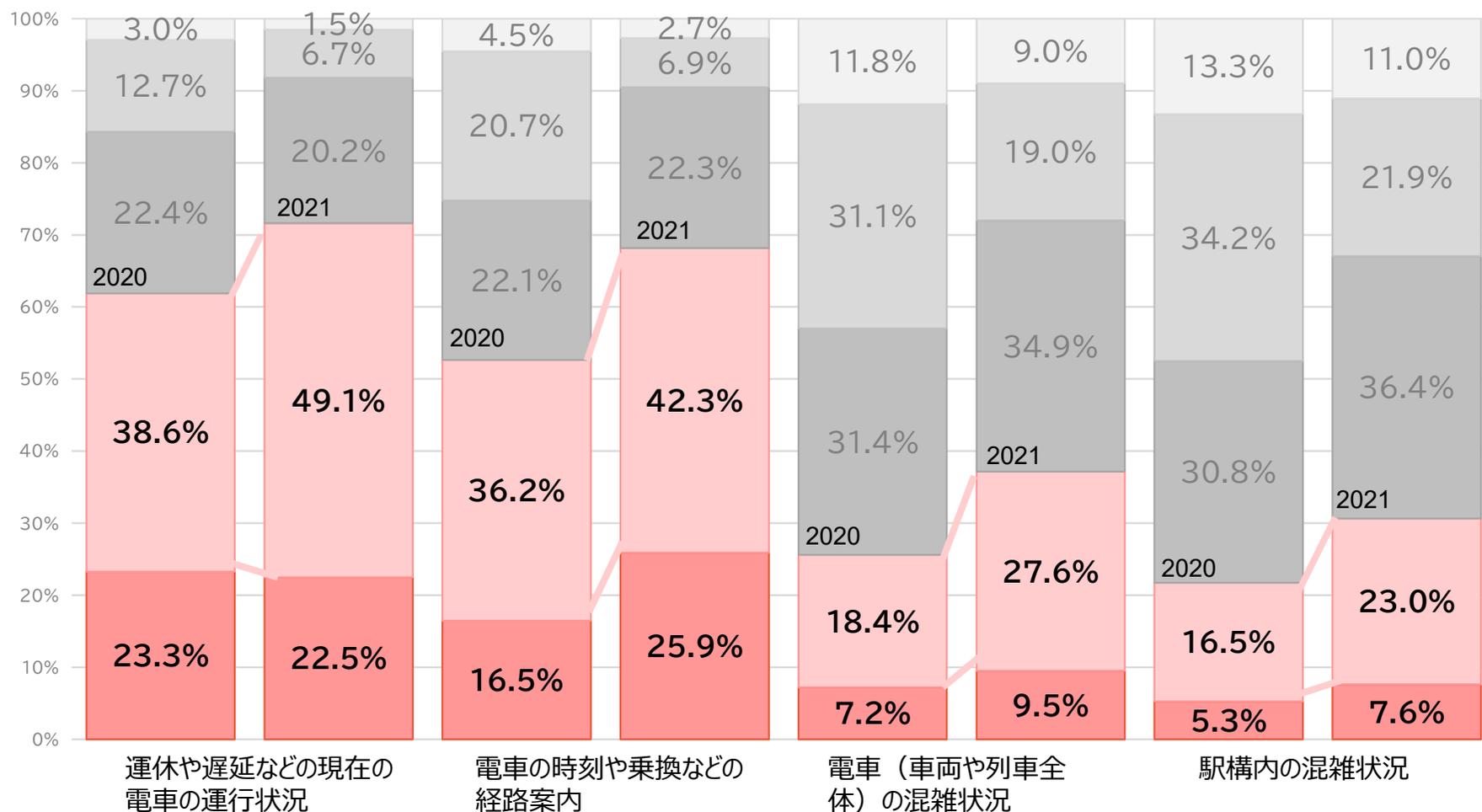
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■よく確認する ■たまに確認する ■あまり確認しない ■まったく確認しない □当該情報は提供されていない

6. 鉄道利用者の混雑情報等の確認 (首都圏)

- 電車や駅構内の混雑情報について確認する割合が増加
- 電車の時刻や乗換案内などの経路案内を確認する割合が大きく増加

【通勤目的 よく確認する情報の変化 (首都圏) ・2020・2021年度調査】 R2 N=777 R3 N=525

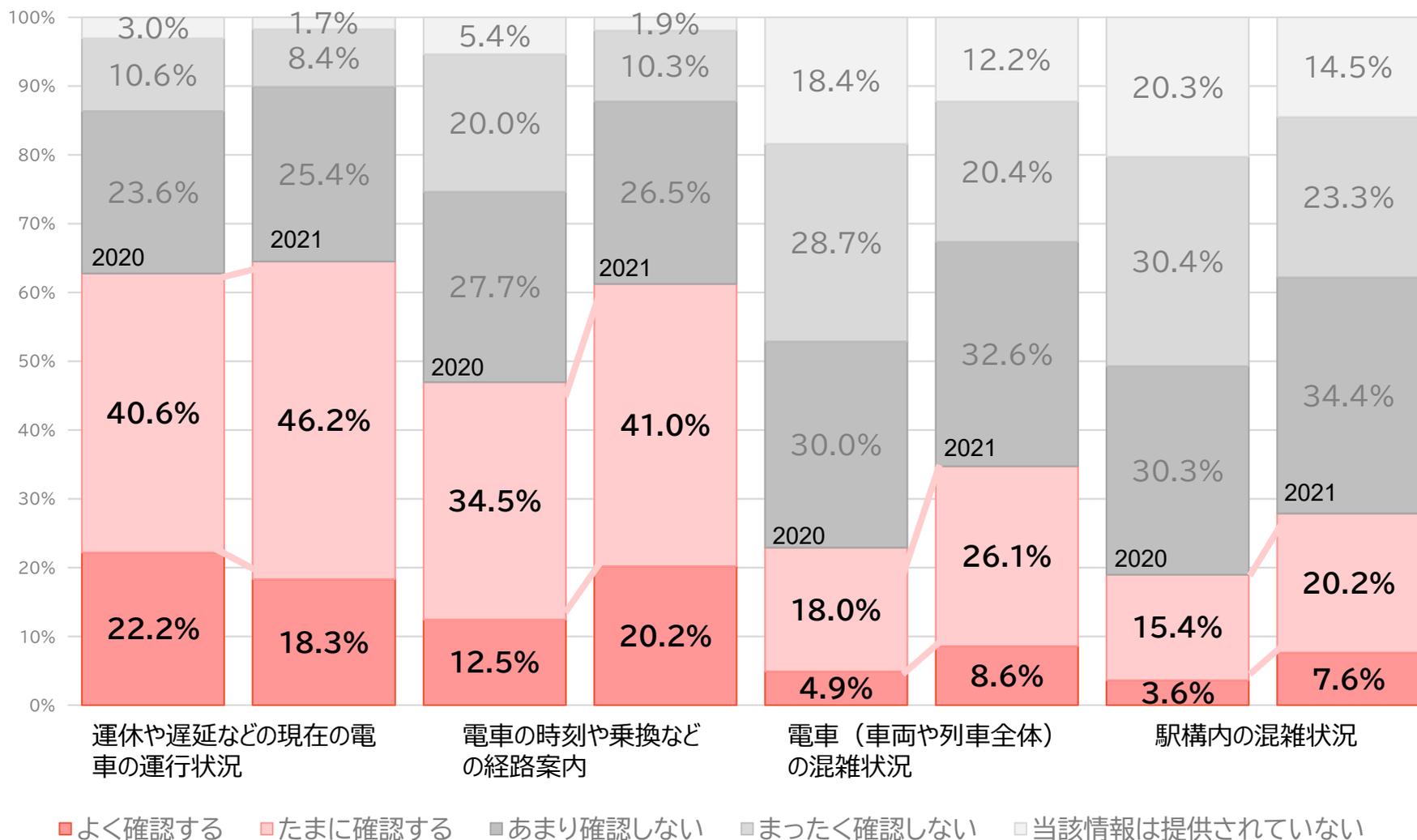


■ よく確認する
 ■ たまに確認する
 ■ あまり確認しない
 ■ まったく確認しない
 ■ 当該情報は提供されていない

6.鉄道利用者の混雑情報等の確認(近畿圏)

○電車や駅構内の混雑情報について確認する割合が増加

【通勤目的 よく確認する情報の変化(近畿圏)・2020・2021年度調査】 R2 N=690 R3 N=525

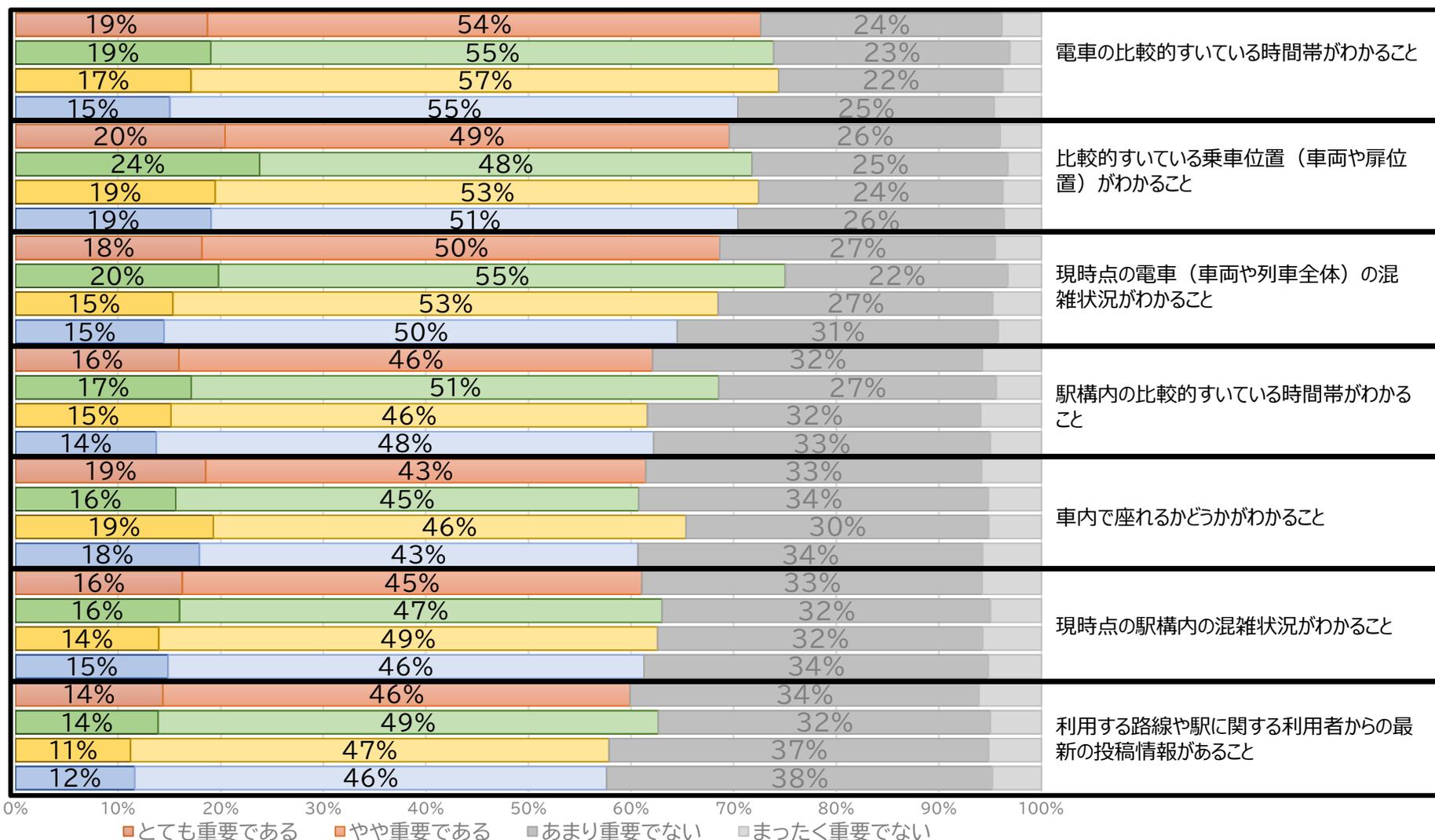


7. 鉄道利用者の混雑情報の重要性

○首都圏は全国平均と比較して混雑情報に対して重要と考える割合が高い

【通勤目的 混雑情報に対する重要性の傾向（全国と3大都市圏）】

全国 N=3386 首都圏 N=525 中京圏 N=508 近畿圏 N=524

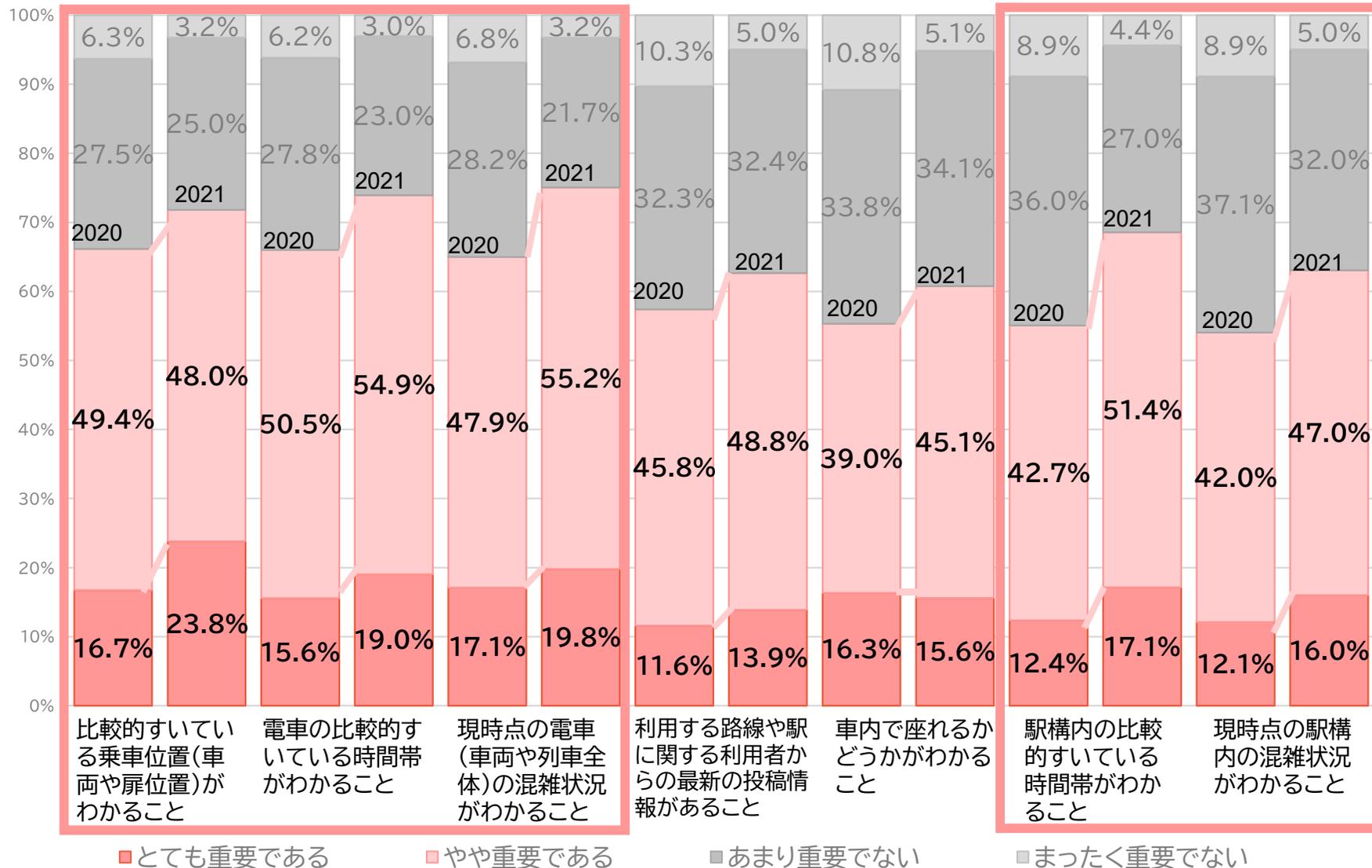


■ とても重要である
 ■ やや重要である
 ■ あまり重要でない
 ■ まったく重要でない

7. 鉄道利用者の混雑情報の重要性の変化 (首都圏)

○混雑情報の重要性が増加し 重要と考える割合が増加

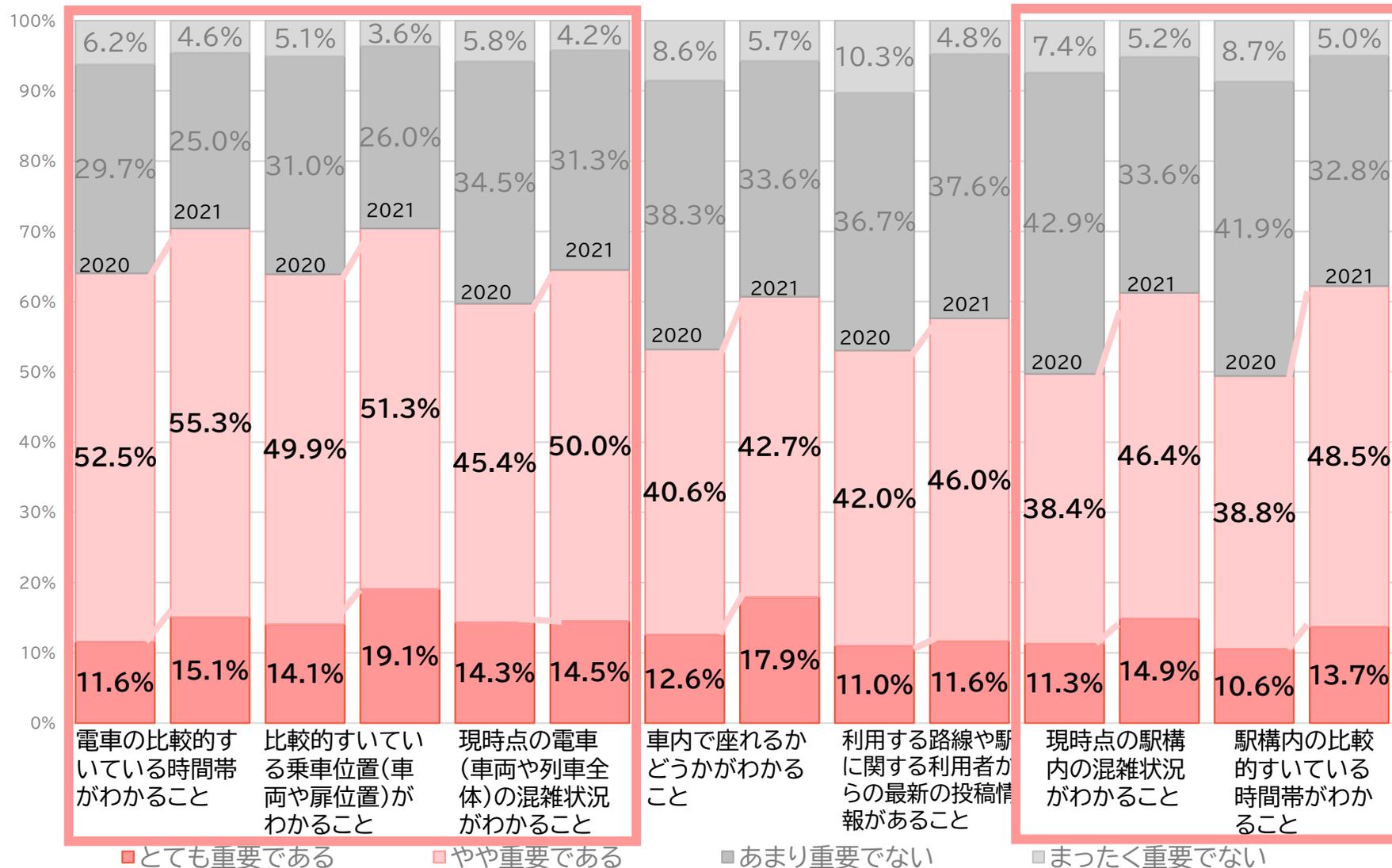
【通勤目的 混雑情報の重要性変化 (首都圏) ・2020・2021年度調査】 R2 N=777 R3=525



7. 鉄道利用者の混雑情報の重要性の変化 (近畿圏)

○混雑情報の重要性が増加し 重要と考える割合が増加

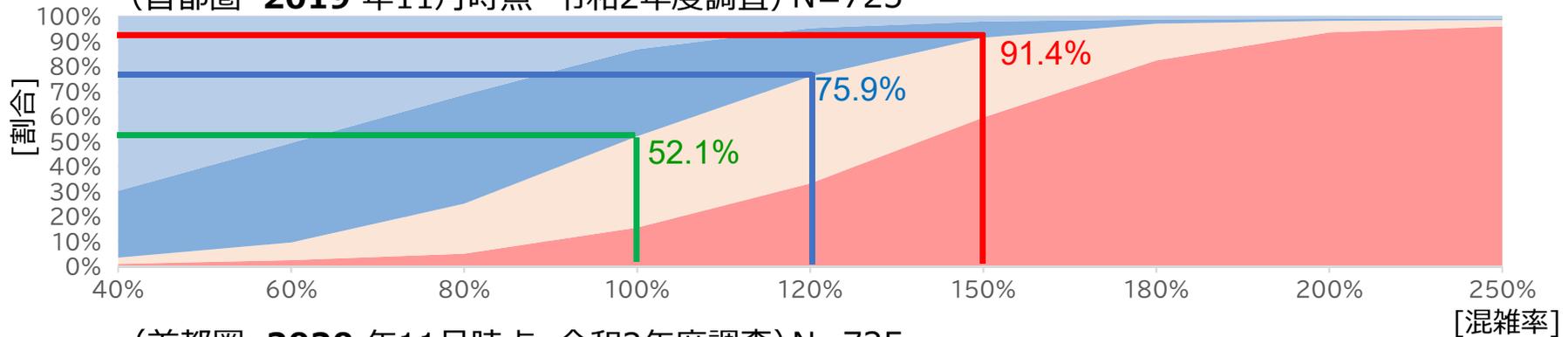
【通勤目的 混雑情報の重要性変化 (近畿圏) ・2020・2021年度調査】 R2 N=690 R3 N=524



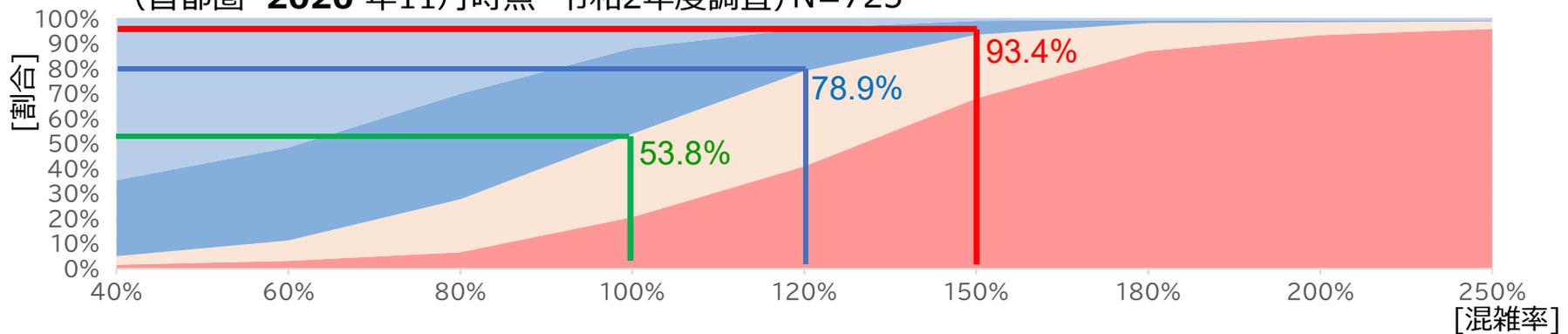
8.混雑に対する不快感(首都圏・通勤目的)

【混雑に対する許容度(不快感)の変化】

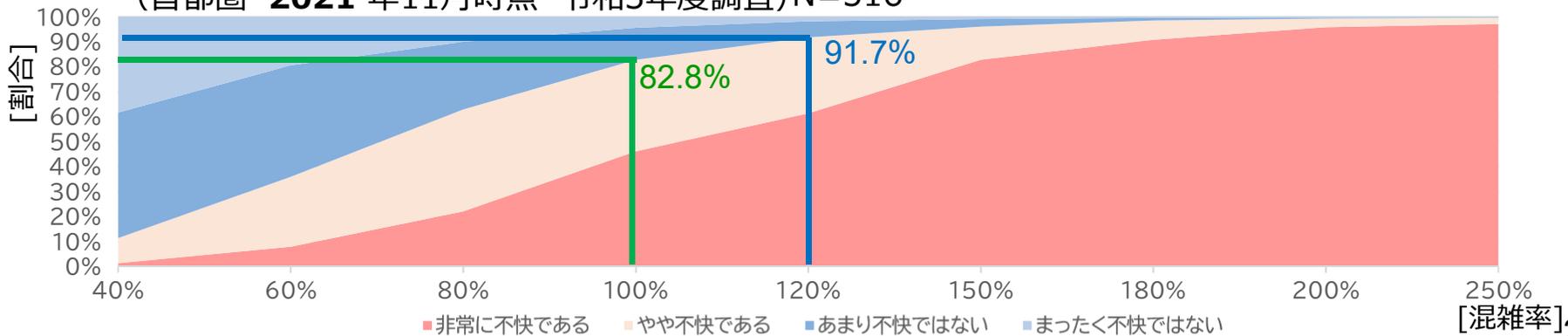
(首都圏 2019年11月時点 令和2年度調査) N=725



(首都圏 2020年11月時点 令和2年度調査) N=725



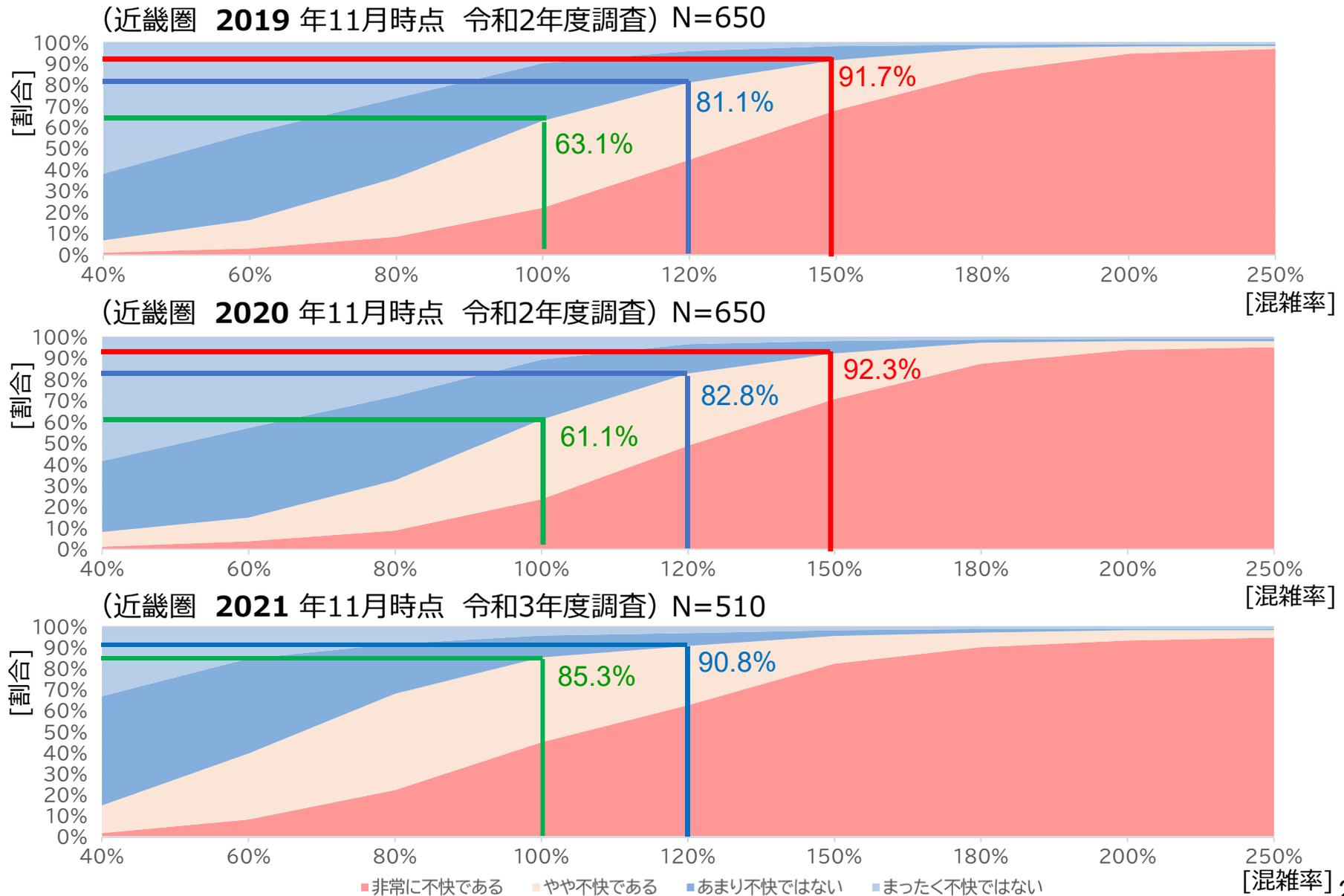
(首都圏 2021年11月時点 令和3年度調査) N=516



■非常に不快である ■やや不快である ■あまり不快ではない ■まったく不快ではない

8.混雑に対する不快感(近畿圏・通勤目的)

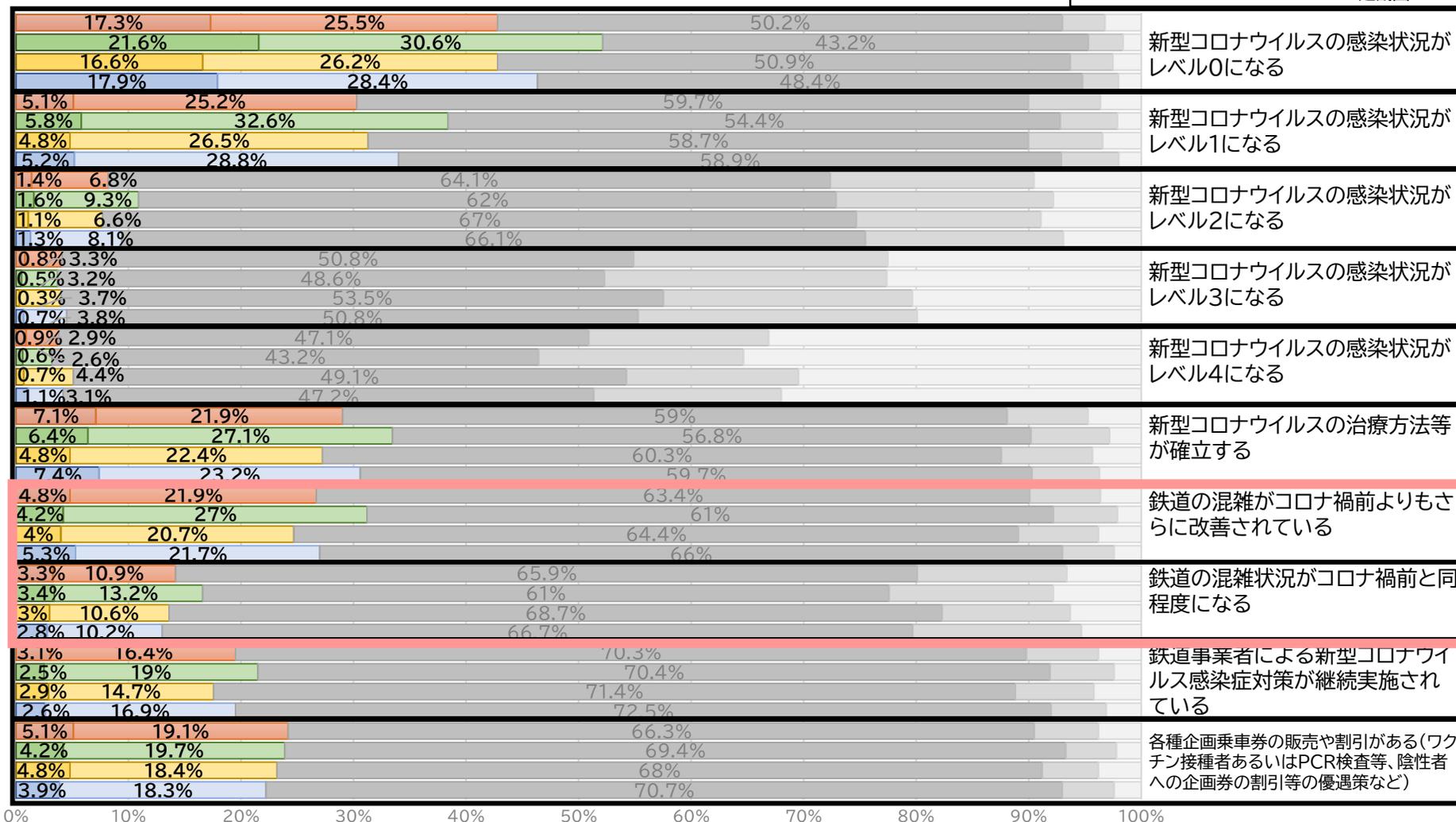
【混雑に対する許容度(不快感)の変化】



9. 鉄道利用者の今後の鉄道利用意向

- 新型コロナウイルス感染状況がゼロに近づく・混雑が改善されているほど利用意向が高くなる(全国)
- 東京圏は全国平均と比較してその割合が高い

【今後の利用意向の傾向（全国と3大都市圏）】



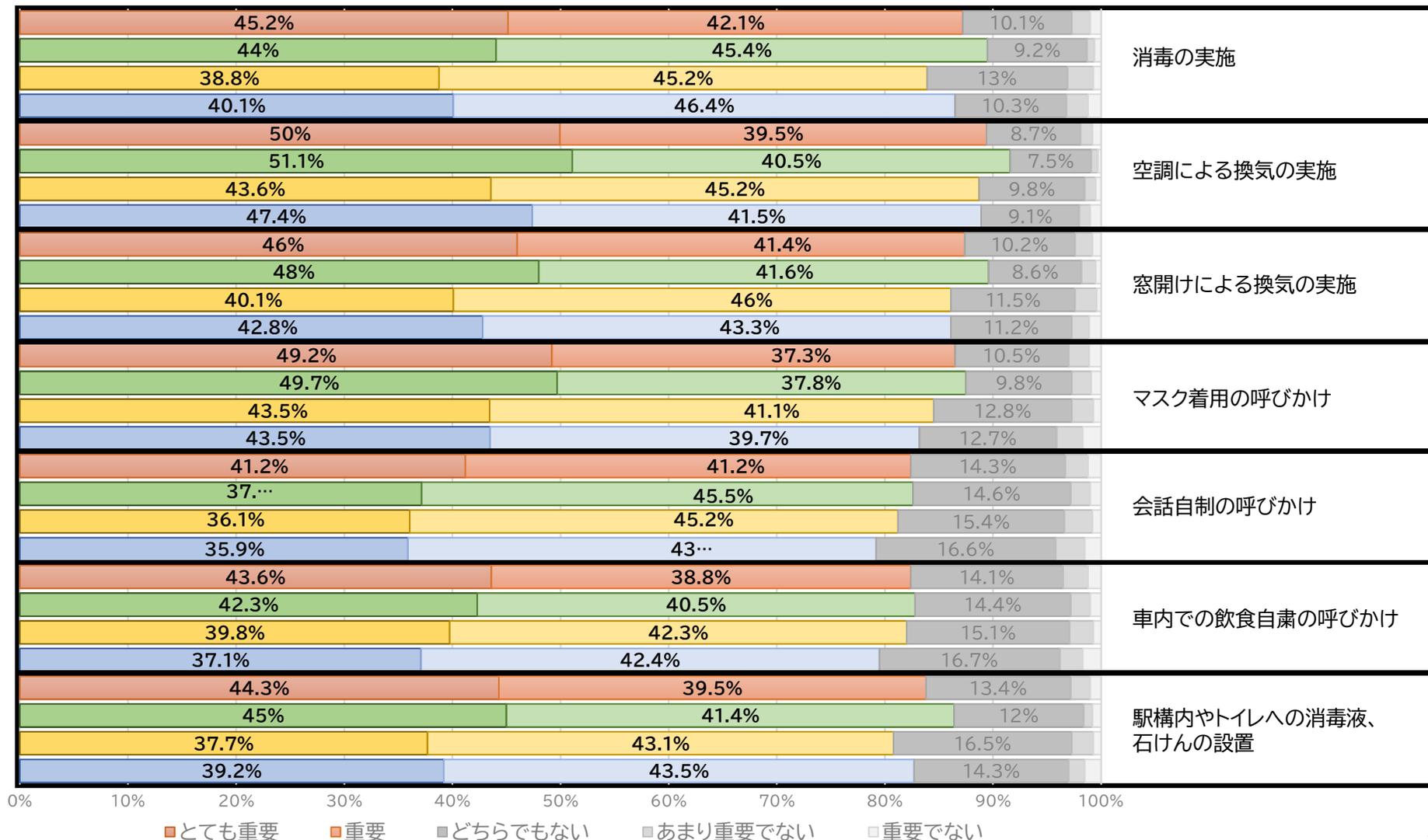
■ かなり増やしたい
 ■ 少し増やしたい
 ■ 変わらない
 ■ 少し減らしたい
 ■ かなり減らしたい

10.新型コロナウイルス対策として求める項目①

- 新型コロナウイルス感染症対策が求められている
- 3大都市圏でも同様の傾向

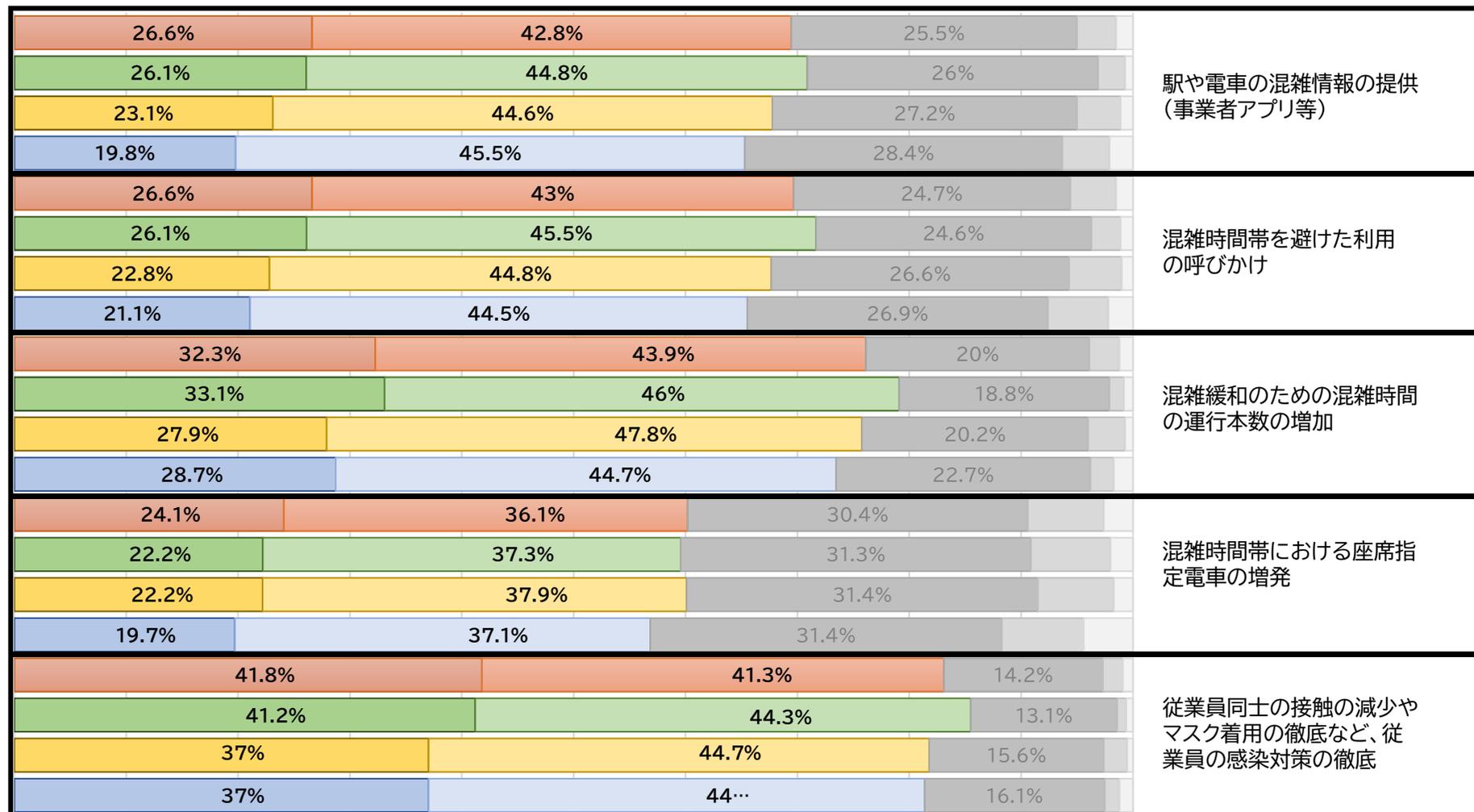
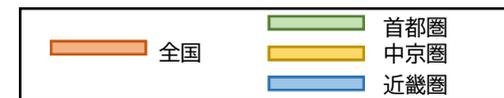


【新型コロナウイルス感染症安全対策に求める項目（全国と3大都市圏）】



11. 新型コロナウイルス対策として求める項目②

【新型コロナウイルス感染症安全対策に求める項目（全国と3大都市圏）】



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■とても重要 ■重要 ■どちらでもない ■あまり重要でない ■重要でない