

道路利用特性、地域特性に応じた満足度構造分析

国土交通省 国土技術政策総合研究所 鈴木 温

国土交通省 国土技術政策総合研究所 山口真司

1. はじめに

利用者であり、税の負担者である国民のニーズを的確に把握し、今後の施策に反映していくしくみを整備していくために、道路行政においてもマーケティング分野の一手法である顧客満足度(Customer Satisfaction :CS) 調査という手法が用いられるようになってきている。

CS 調査結果を道路施策へ有効に反映してゆくためには、地域差や道路利用特性に応じた道路利用者の満足度構造を的確に捉え、満足度を高めるために影響の大きい要因を明らかにすることが必要である。そこで、本研究では、共分散構造分析という統計手法を用い、地域特性や利用特性に応じた道路利用者の満足度構造の把握を試みた。

2. 方法

(1) 共分散構造分析を用いた満足度分析の特徴

共分散構造分析を用いた満足度の構造化分析は以下のような特徴を持つ。

- ・各満足度項目間の相関の強さを数値(パス係数という)で表すことができる。すなわち、総合的な満足感を構成している要因の中で影響の大きいものを選び出すことができる。
- ・直接アンケート等から観測できる観測変数(図では四角で表現)だけでなく、直接観測することが難しい変数も潜在変数(図では楕円で表現)として構造の中に組み込むことができる。
- ・構造仮説を自由に選択でき、変数全体の構造と因果関係の強さを表現できることから直接的な影響だけではなく、間接的な影響も見ることができる。

(2) ケーススタディ - 満足度構造の地域間比較、利用特性間比較 -

- ・平成13年度に関東地方の生活圏を対象に行われた道路CS調査結果のデータを用い、道路利用者の満足度構造の分析を試みた。道路の満足度は、地域や利用特性によって大きく異なることから、地域や利用特性に応じた満足度構造の把握を試みた。なお、本稿では、車利用時の満足度構造の分析結果を示すが、歩行時の満足度構造の分析も行った。
- ・大都市、地方都市、農村部から各一地域ずつ、東京都心部、前橋・高崎地域、富士山麓・東部地域を選定し、道路利用者の満足度構造の地域間比較を行った。
- ・東京都心部については、日常的に車を利用している人の割合が低い。日常的に車を利用している人とそうでない人では、車利用時の満足度構造が異なると考えられるので、日常的車利用者(通勤・通学、仕事の移動、買い物等で車を利用)と日常的車非利用者に分けて満足度構造を分析した。

3. 結果

(1) 車利用時の満足度構造(大都市部、図-1, 2)

分析結果から、日常的に車を利用する人ほど「車で移動するときの安全性」、「行先案内や交通情報」、「大雨などの異常気象時の安全性」といった走行環境を重視する傾向があることが明らかになった。

総合満足度への影響度の大きい「車で移動するときの安全性」の主な不満要因は「違法駐車が妨げになる」であった。また、「行先案内や交通情報」の不満足要因は、「わかりにくい」ことであったことから、車利用者の満足度を高めるためには、違法駐車対策やわかりやすい交通情報の提供など、道路を走行する際の安全性、利便性を高める施策が必要であることが示唆された。

(2) 車利用時の満足度構造 (地方都市部、図 - 3)

地方都市部では、道路網よりも走行環境の重みが大きく、満足度構造の傾向は大都市の日常的車利用者と似ている。前橋・高崎は、日常的に車を利用している人の割合が高いことが一因と考えられる。走行環境への影響度は、「車で移動するときの安全性」の他、「快適に走れる路面状態」の寄与度も大きい。ハード面の対策も含め、道路利用者の安全性、快適性を高める施策の必要性が示めされた。

(3) 車利用時の満足度構造 (農村部、図 - 4)

地域の道路網に対する重みが大都市部、地方都市部と比べて高い。異常気象時・冬季の走行への不満感が強く、総合満足度へ与える影響度も大きい。不満要因からも「除雪体制に不安」があげられている。分析の結果から、農村部では、他地域へのアクセス性向上等のモビリティの確保、及び降雪時の除雪体制等、利便性の向上及び安全で安定した走行環境の確保が望まれていることが示唆された。

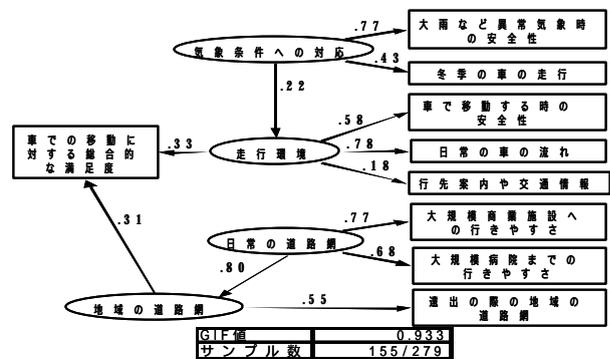
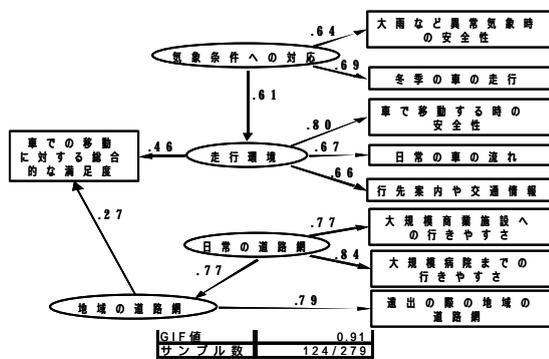


図 - 1 日常的車利用者の満足度構造 (大都市部) 図 - 2 日常的車非利用者の満足度構造 (大都市部)

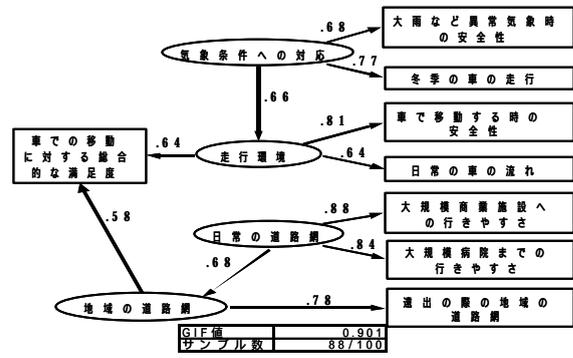
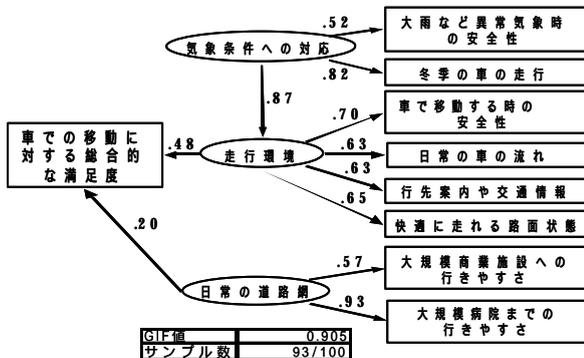


図 - 3 車利用時の満足度構造 (地方都市部) 図 - 4 車利用時の満足度構造 (農村部)

4. まとめ

本研究では、共分散構造分析を用い、地域性や道路の利用特性に応じた顧客満足度 (CS) の構造分析を行った。その結果、以下のような成果を得た。

- ・道路利用者の満足度を効率的に高めるため、総合満足度への寄与度が大きい要因を抽出できた。
- ・地域や利用特性によって道路利用に対する満足度構造が異なることが確認でき、ユーザーの利用状況に応じたきめの細かい整備が必要であることが示唆された。

課題としては、道路利用の満足度と生活の豊かさに関するその他のアウトカム指標との関連づけ、データの活用目的に応じた調査、分析方法の検討等があげられる。