

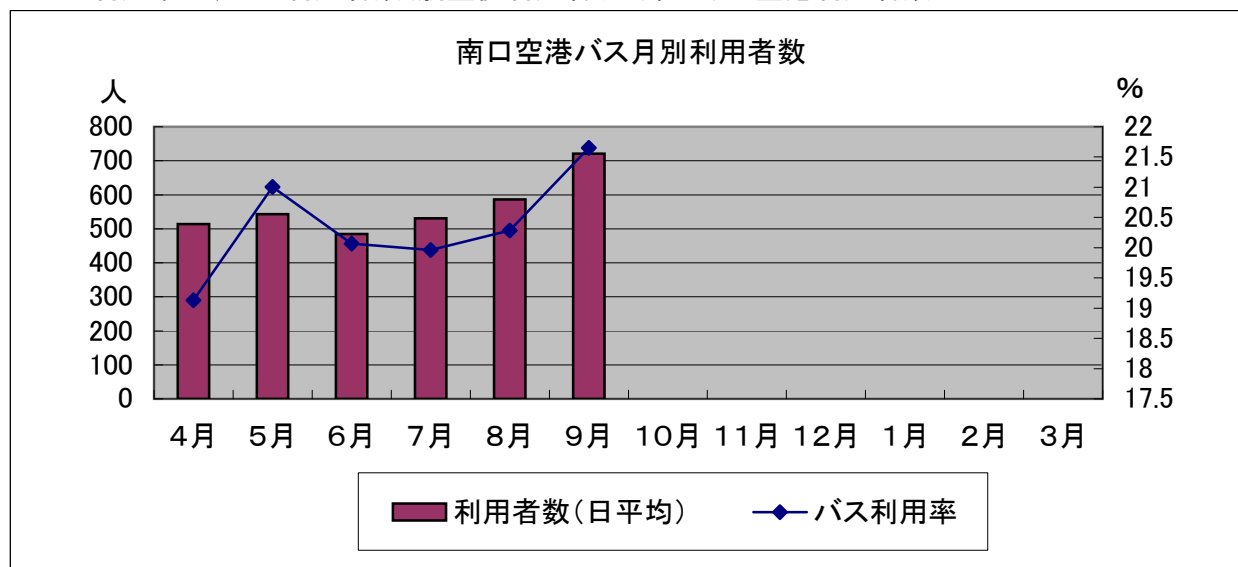
資料1

平成21年度 南口空港バス利用者数

(単位:人、%)

	アクセス(南口→空港)			イグレス(空港→南口)			合計			空港		バス 利用率
	利用者数	日平均	便平均	利用者数	日平均	便平均	利用者数	日平均	便平均	利用者数	前年 同月	
4月	7,547	251.6	7.6	7,858	261.9	8.2	15,405	513.5	7.9	80,516	89,694	19.1
5月	7,943	256.2	8.0	8,893	286.9	9.3	16,836	543.1	8.6	80,152	95,909	21.0
6月	6,583	219.4	6.6	7,953	265.1	8.3	14,536	484.5	7.5	72,441	92,375	20.1
7月	7,867	253.8	7.7	8,588	277.0	8.7	16,455	530.8	8.2	82,425	89,705	20.0
8月	8,880	286.5	8.7	9,293	299.8	9.4	18,173	586.2	9.0	89,581	98,343	20.3
9月	10,144	338.1	10.2	11,497	383.2	12.0	21,641	721.4	11.1	99,945	93,811	21.7
10月												
11月												
12月												
1月												
2月												
3月												
累計	48,964	401.4	12.2	54,082	443.5	14.0	103,046	844.9	13.1	505,060	559,837	30.5

※バス利用率は、バス利用者数(航空便利用者以外含む)÷空港利用者数



南口空港バス利用者動態調査報告書 (概要版)

新 潟 県
新 潟 市

※ 本報告書は「南口空港バス利用者動態調査」報告書のうち、アンケート結果や利用者から寄せられた意見を取りまとめたものを掲載している。

○南口空港バス利用者動態調査について

I 調査概要

1 目的

- (1)平成21年4月1日から運行開始した、南口空港バスの事業効果の検証
- (2)5月から運行再開した、万代口空港バスの利用者実態の把握

2 調査期間

H21.8.21(金)～8.22(土) 2日間

3 調査内容

H19に実施した調査項目(アンケート内容)を基本としつつ、南口空港バスで実現した新たな提供サービスに対する利用者の満足度を把握するため、次の項目を追加した。

バスの満足度調査における

- バス停環境の快適さ、○手荷物の扱いやすさ、○運賃、
- 自動券売機の使いやすさ

4 調査方法

調査は、新潟駅南口、万代口及び新潟空港の3ヶ所のバス停で調査員が待機して、乗客一人ひとりにアンケート用紙を配布して行った。

5 調査回答数

回答件数は、総数997件(南口861件、万代口136件)。また回答率は、南口では74.7%(アクセス80.4%、イグレス69.7%)、万代口では65.1%(アクセス75.0%、イグレス61.4%)であった。

6 バス利用率(機関分担率)

航空便利用者に占める空港バス利用者の割合(機関分担率)は、今回2日間では17.9%(南口、万代口合計)であった。

(参考) H19年度調査時(頻度アップ社会実験前:H19.7) 16.2%

路線	バス利用者 a	アンケート結果		バス利用した航空便利用者(推計) d=a*c/b	全航空便利用者数 e	空港バス機関分担率 f=d/e
		回答数 b	うち航空便利用者 c			
南口空港バス	1,152	861	764	1,022	6,476	15.8%
アクセス	545	438	386	480	3,177	15.1%
イグレス	607	423	378	542	3,299	16.4%
万代口空港バス	175	136	110	140	6,476	2.2%
アクセス	56	42	29	38	3,177	1.2%
イグレス	119	94	81	102	3,299	3.1%
合計	1,327	997	874	1,162	6,476	17.9%

II アンケート結果

新潟空港利用者の空港バス利用直前（アクセス時）、直後（イグレス時）のモード別の利用状況は、新幹線（24.3%）及び在来線（28.6%）利用が5割強を占め、次いで路線バス（16.5%）と示している。

また、出発地及び目的地を見ると、新潟市内（46.3%）、新潟市外（32.0%）に次いで新潟県外（21.6%）となっている。

これらは、H19調査時と概ね同様の結果を示しており、今回の調査では鉄道による広域利用者の変化は見られていない。

①バス停までの案内表示のわかりやすさ

○「不満」「やや不満」が、H19調査に比べ、全体で12.1ポイント増加。

- ・「満足」「やや満足」が34.7%、「普通」が42.0%、「不満」「やや不満」が23.3%
- ・不満理由としては、「駅における南口バス停の案内表示がわかりにくい」としたものが多い。

■案内表示についての意見（59件）

（新潟駅側）

- ・駅内での南口バス停の案内表示がわかりにくい。（36件）
- ・万代口から南口バス停への案内がわかりにくい。（9件）
- ・乗り場が万代口と南口にあり、わかりにくい。（5件）

（新潟空港側）

- ・空港内に目立った案内表示がない。（9件）

■改善点・課題

- ・駅構内のサイン標識が小さく目立たないこと→スペースの制約（JR共通仕様）
- ・駅舎を出てからの南口広場での誘導案内→暫定的に対応中（新潟市）
- ・空港バス乗り場が万代口と南口にあり紛らわしい
- ・その他、バス停の前に情報ポケット新潟を設置

②バスの運行頻度（運行便数）

○「満足」「やや満足」は、H19調査に比べ、全体で6.8ポイント増加。

- ・「満足」「やや満足」が37.2%、「普通」が45.0%、「不満」「やや不満」が17.8%
- ・不満理由としては、「運行便数をもっと増やしてほしい」としたものが多い。

■運行頻度についての意見（29件）

- ・運行便数をもっと増やしてほしい。（16件）
- ・航空便の発着に合わせてバス時刻を設定してほしい。（13件）

■改善点・課題

- ・更なる便数増は、今後の需要動向及び事業採算性等を踏まえ、必要に応じて検討。

③バスの待ち時間

○「満足」「やや満足」は、H19調査に比べ、全体で6.3ポイント増加。

- ・「満足」「やや満足」が37.1%、「普通」が49.1%、「不満」「やや不満」が13.8%
- ・不満理由としては、「バスを待機させず**早めに入線し乗車**させてほしい」としたものが多い。

■待ち時間についての意見（13件）

- ・バスを待機させずに早めに入線し乗車させてほしい。（12件）

■改善点・課題

- ・待ち時間が長いことではなく、バスの運用に関する不満
- ・現在入線は、発車5分前
- ・改善が可能かどうか事業者と協議する

④バス車両の快適さ

○「満足」「やや満足」は、H19調査に比べ、全体で24.3ポイント増加。

- ・「満足」「やや満足」が67.9%、「普通」が29.3%、「不満」「やや不満」が2.8%
- ・不満理由としては、「**カーテンがなく暑い**（まぶしい）」としたものが多かった。

■バス車両についての意見（31件）

- ・カーテンがなく暑い（まぶしい）。（11件）
- ・手荷物置き場（網ポケット等）があったほうがよい。（5件）
- ・バスの中の匂いが気になる。（4件）
- ・エアコンが寒い又は暑い。（4件）
- ・通路が狭い。（3件）
- ・バスステップが高い。（2件）

■改善点・課題

- ・車両に関する満足度は非常に高い
- ・カーテンは、費用も考慮し必要性を判断

⑤バス停環境の快適さ

○「満足」「やや満足」が46.0%、「普通」が42.7%、「不満」「やや不満」が11.3%

- ・「不満」「やや不満」は、アクセスでは13.9%、イグレスでは8.4%となっている。
- ・不満理由としては、「**ベンチを設置**してほしい」としたものが多い。

■バス停環境についての意見（43件）

- ・ベンチを設置してほしい。（29件）
- ・暑さ、寒さ対策をしてほしい。（5件）
- ・悪天候時に雨風が吹き込み困る。（3件）
- ・喫煙場所、自動販売機等を設置してほしい。（3件）

■改善点・課題

- ・設置を検討する

⑥手荷物の扱いやすさ

○「満足」「やや満足」が36.5%、「普通」が54.9%、「不満」「やや不満」が8.6%

- ・「不満」「やや不満」は、アクセスでは6.7%、イグレスでは10.6%となっている。
- ・主な理由としては、「乗務員がトランクルームへの積み下ろしを手伝ってくれない」としたものが多い。

■手荷物についての意見（25件）

- ・乗務員がトランクルームへの積み下ろしを手伝ってくれない。（16件）
- ・乗車する前にトランクルームを案内してほしい。（7件）

■改善点・課題

- ・設備面でなく、乗務員のサービス面に関する不満
- ・ワンマンで料金前払いのため、乗車時には運転席にいる必要がある
- ・自発的にトランクルームを開け、積み込みをお願いするアナウンスする等の改善を事業者と協議する

⑦バスの運賃

○「満足」「やや満足」が37.6%、「普通」が46.6%、「不満」「やや不満」が15.8%

- ・「不満」「やや不満」は、アクセスでは16.8%、イグレスでは14.8%となっている。
- ・主な理由としては、「運賃を安くしてほしい」としたものが多い。

■運賃についての意見（15件）

- ・運賃を安くしてほしい。（10件）
- ・運賃の値上げが不満である。（5件）

■改善点・課題

- ・運賃は国認可による

⑧自動券売機の使いやすさ（利用された方のみ）

○「満足」「やや満足」が46.2%、「普通」が40.5%、「不満」「やや不満」が13.4%

- ・「不満」「やや不満」は、アクセスでは13.2%、イグレスでは13.6%となっている。
- ・主な理由としては、「券売機の処理速度が遅い」としたものが多い。

■自動券売機についての意見（51件）

- ・券売機の処理速度（発券、領収書発行等）が遅い。（34件）
- ・紙幣にうまく反応しない、おつりが出ない等の不具合（5件）
- ・カード等で買えるようにしてほしい。（3件）
- ・複数人分を同時に買えるようにしてほしい。（2件）

■改善点・課題

- ・原因を調査し、技術的に改善可能であれば対応
- ・無理な場合は、時間がかかる旨を表示

⑨万代口発着バスの選択理由について

○「万代口発着バスのほうが移動距離が短い」が、38.3%で最も多い。

- ・次いで、「南口発着バスを知らない」34.4%、「待ち時間が短い」が27.3%
- ・調査期間中のバスを利用した航空便利用者数は、推計1,162人（内、万代口利用者は140人）

■改善点・課題

- ・南口発着バスの案内誘導等の徹底

Ⅲ 今後の取組み

アンケートから、全ての項目において不満<満足の状態であった。

一方、新潟空港を利用する人の圏域や、空港バス乗車前（降車後）の交通手段についても変化は見られない。

したがって、利用実態はあまり変化がないにも拘わらず、満足度が向上していると見ることが出来るため、全体の事業効果としては満足できる状況にあると思われる。

今後は、自由意見で多くの方々から得られた貴重な意見を参考として、交通事業者とともに効果やコストを考慮しつつ、出来ることと出来ないことを検討して、新潟空港利用者の利便性向上による利用者数の増加と、利用圏域の拡大につながるよう、今後も動態調査及び満足度調査の結果を踏まえながら、よりよいサービス提供に向けた改善を進めていく必要がある。

なお、今回の調査で判明したように、現状では空港バス利用の母集団にあまり変化はなく、満足度だけが変化していくので、今後の追跡調査にあたっては、バス停付近における意見箱の設置など、常時利用者の意見を聴くことのできる仕組みづくりも重要と考えられる。