富良野市スマートシティ戦略室 御中

# AIオンデマンド交通実証実験の 事業評価 (利用者アンケート結果報告)

WILLER株式会社 2022年01月

### ◆アンケート概要

• 実証期間: 2021年11月22日(月)~2021年12月21日(火)

• 対象者: 富良野市mobi実証実験参加者

• 実証実験参加者数: 236名

• アンケート取得期間:2021年12月27日(月)~2022年1月7日(金)

取得方法:郵送、WEBフォーム

アンケート回答者数:52名

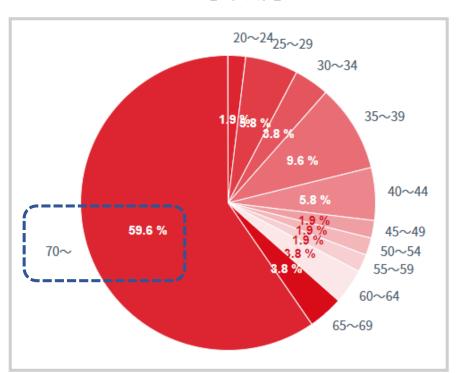
	郵送	WEB
アンケート送付数	_	60
アンケート回答者数	38	14
アンケート回答率	_	23.3%
アンケート結果URL	https://questant.jp/s/T3	34VEMKWTN2HAN7D

# ◆回答者属性

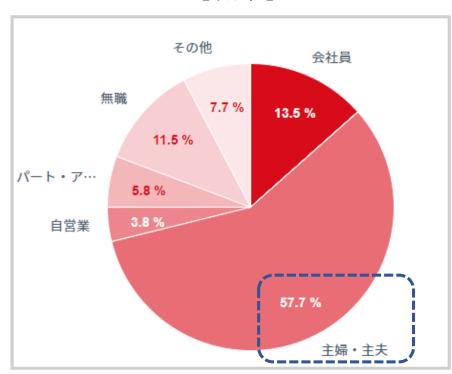
#### 【性別】



#### 【年齢】



#### 【職業】



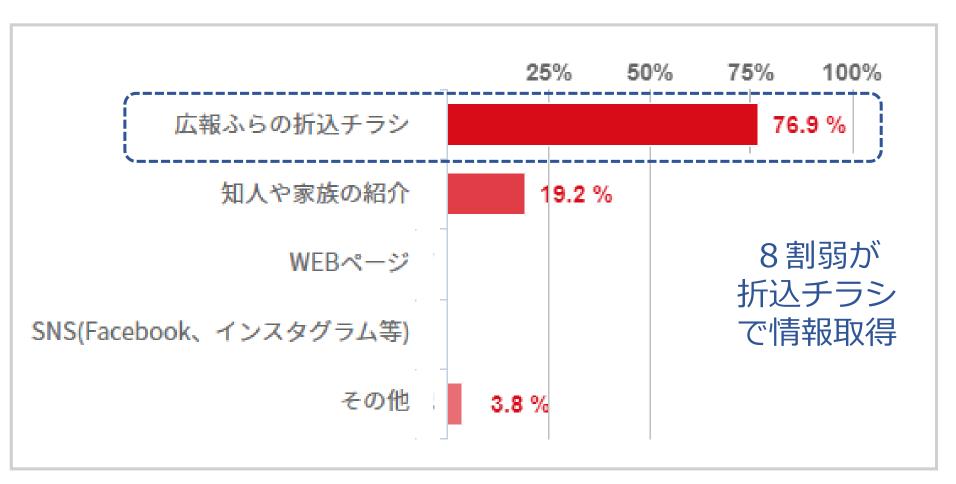
70歳~/女性/主婦がメイン層

# ◆回答者居住地

居住地名	人数
桂木町,新富町,東町,末広町	4
春日町,東麻町,南麻町,緑町	3
錦町,若松町,住吉町,西麻町,南町, 日の出町,弥生町	2
幸町,西扇山,西町,瑞穂町, 北斗町	1
その他	5

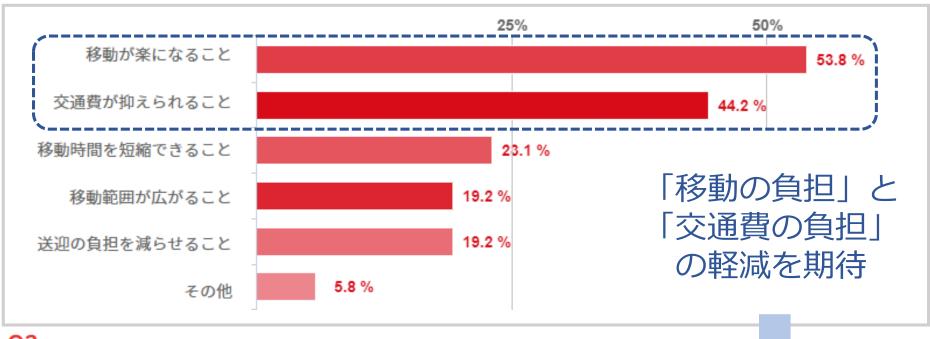
Q1.

ちょいのりタクシー (mobi) をどこで知りましたか。



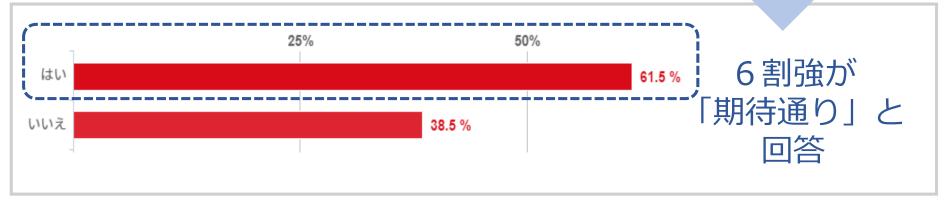
Q2.

ちょいのりタクシー(mobi)のどんな点に期待して入会いただきましたか。



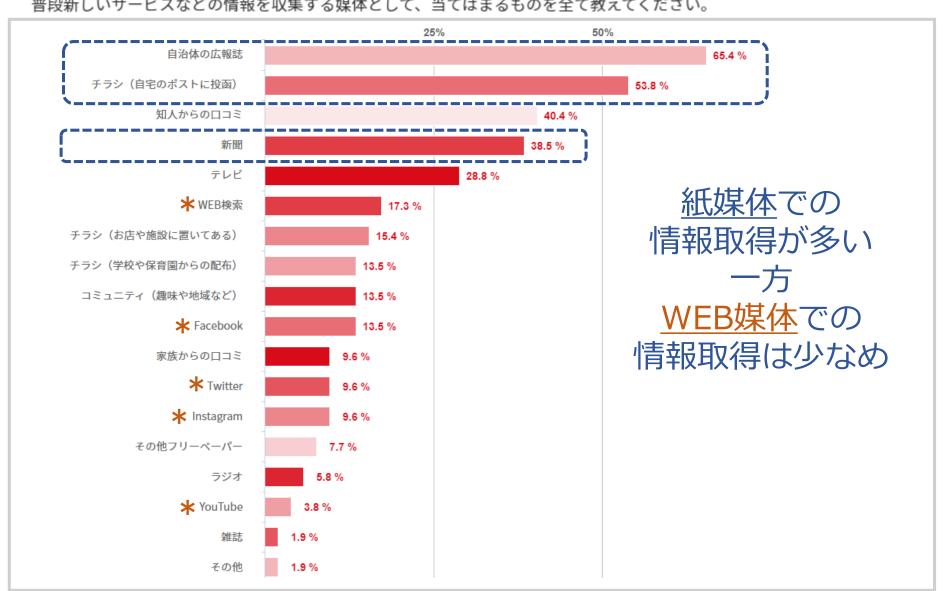
Q3.

ちょいのりタクシー(mobi)をご利用いただき、上記の期待に応えることができましたか。



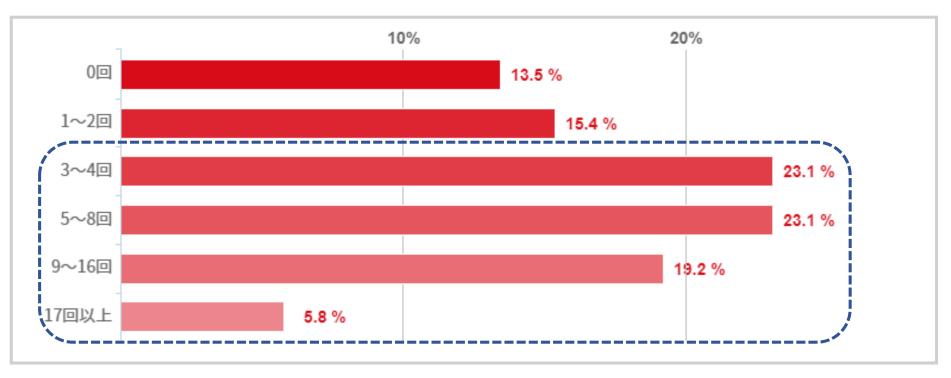
Q4.

普段新しいサービスなどの情報を収集する媒体として、当てはまるものを全て教えてください。



Q5.

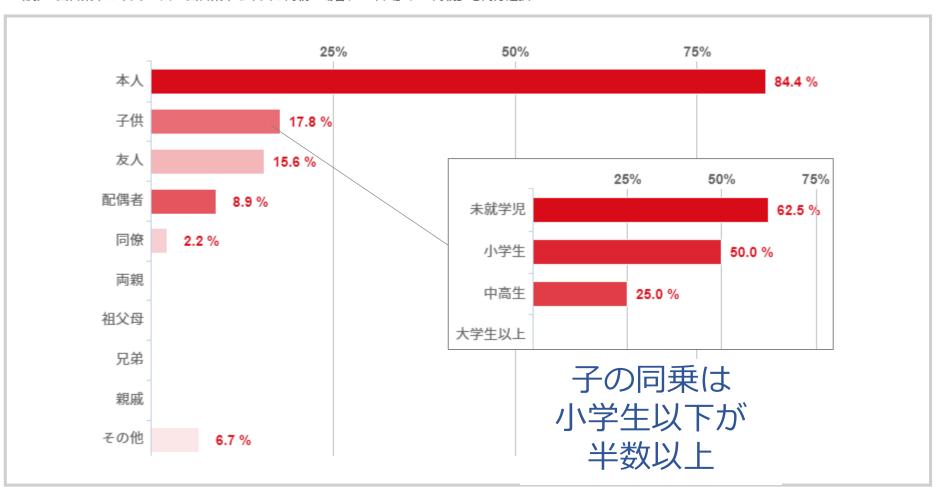
実証実験期間中、ちょいのりタクシー(mobi)に何回ご乗車いただきましたか?



約7割が 3回以上(2往復以上リピート)の乗車

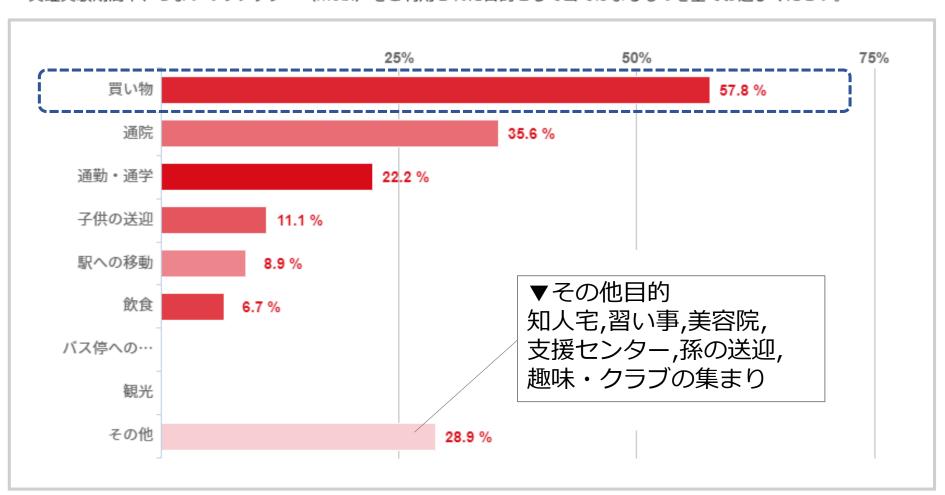
#### Q6.

実証実験期間中、ちょいのりタクシー(mobi)にご一緒に乗車された方として当てはまる方を全てお選びください。複数回利用されている場合は全てお選びください。 (例)1回目乗車は本人のみ、2回目乗車ご本人と両親の場合、「本人」、「両親」を両方選択



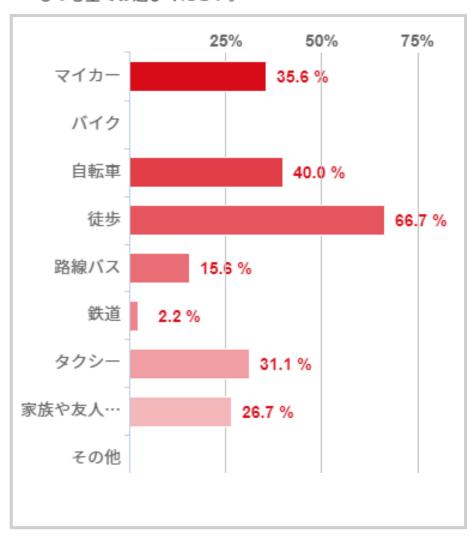
Q8.

実証実験期間中、ちょいのりタクシー(mobi)をご利用された目的として当てはまるものを全てお選びください。



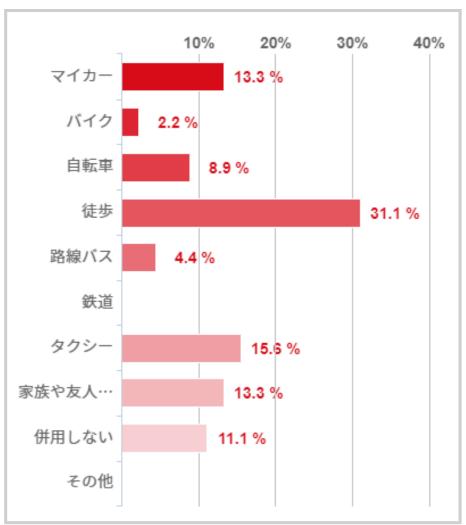
#### Q9.

ちょいのりタクシー(mobi)を<u>ご利用される前</u>はどの ような交通手段を利用されていましたか。当てはまる ものを全てお選びください。



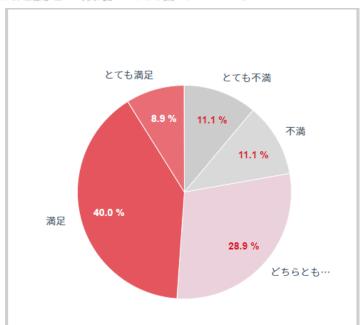
#### Q10.

ちょいのりタクシー(mobi)以外の交通手段を併用されることはありますか。併用されている場合は、最もよく利用するものをお答えください。



#### Q11.

ちょいのりタクシー(mobi)の利用の全体を通した 満足度を5段階でご回答ください。



5割弱が 「とても満足」 「満足」

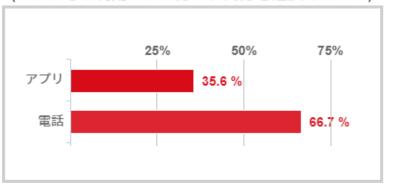
#### Q12.

Q11で{Q11}と回答された理由を教えてください。

満足	・我が家は <b>1台</b> で回していて、これからもそれを変えたくない…希望がみえた!
	・昨年の10月に <b>車の運転するのをやめた</b> ばかりなので、とて も助かりました
	・毎回通勤通院で送迎を頼んでいた <b>免許がない</b> 私には大変助かりました
	・ <b>まんべんなく停留所</b> があるので良かった
	・交通費の <b>負担が少なく</b> てすむ
	・運転手が皆やさしくこの <mark>施策に前向き</mark> に取組んでいた
	・ドライバーさんがとても <mark>感じが良かった</mark>
	・ <b>移動が楽</b> だったから
	・冬は <b>暖かい車</b> に乗れて良かったです
不満	・システムが <b>使いづらい</b>
	・アプリでの予約時に出てくる時間と本当の迎えの <b>時間が違いする</b> て困る。
	・ <b>待ち時間が長かった</b> 。到着予定時間が何回か変わるうちに、予算時間に間に合わない事があった。
	・オペレーターが <b>富良野の地理をよくわかっていない</b>
	<ul><li>予約していた時間をおおはばにオーバー、乗ってもいないのに (予約していて)乗車完了を2回ほどされた!!</li></ul>
	<ul><li>・30分待っても何回も来ない、乗ってないのに富良野タクシーは乗った事に処理していた。</li></ul>

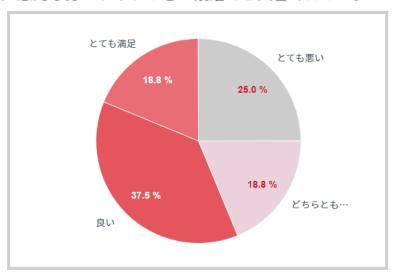
#### Q13.

ちょいのりタクシー(mobi)は何で予約されましたか。 (どちらもご利用された方は、両方を選択ください)



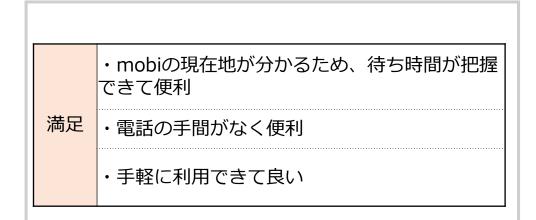
#### Q14.

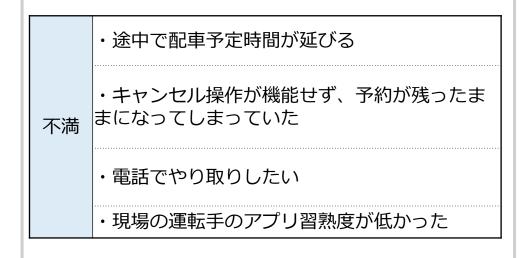
アプリで予約された方にお伺いします。使いやすさや 直感的な分かりやすさを5段階でご回答ください。



#### Q15.

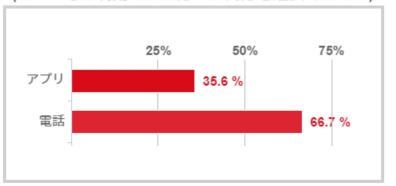
アプリでの予約について、{Q14}と回答された理由を教えてください。





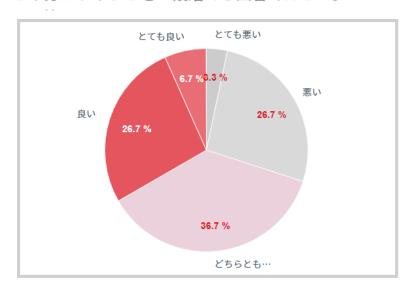
#### Q13.

ちょいのりタクシー(mobi)は何で予約されましたか。 (どちらもご利用された方は、両方を選択ください)



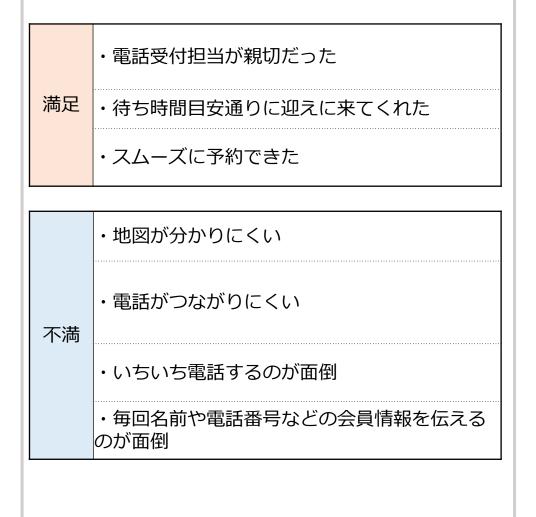
#### Q16.

お電話で予約された方にお伺いします。予約のしやす さや分かりやすさを 5 段階でご回答ください。



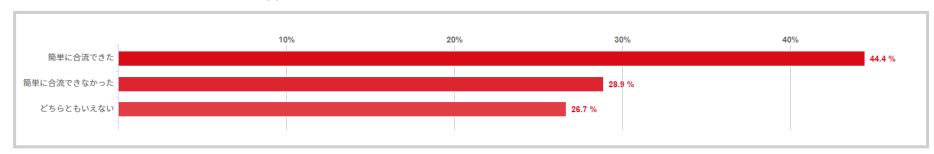
#### Q17.

電話予約について、{Q16}と回答された理由を教えてください。



#### Q18.

ちょいのりタクシー(mobi)との合流は簡単にできましたか。



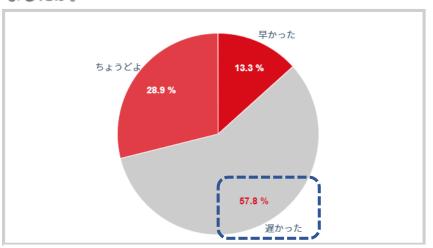
#### Q19.

Q18で「できなかった」と回答された方にお伺いします。 合流できなかった際、どのような状況だったかを教えてください。

- ・配車時間が大幅にオーバーするので、電話しないと利用できたどうかもわからない。2回ともうまく合流出来なかった。
- ・地図に書いてある番号が本当にわかりにくくて、目印となるのぼりのような旗でも立っていればと思うこともありました。 **高齢者には理解できない地図**でした。
- ・お友達と目的地が一緒なので通り道ですから合流できると思ったが、 個人個人で予約しなければならないので不便。
- ・乗る場所が解りづらいので合流にも時間がかかる (タクシーが迎えに来て待っている場所、駅前とか)
- ・時間設定や目に見える停留所がないので**すれ違いや対向車線**などばらつきがあった
- ・足が不自由なこと、寒さのため、合流場所に行くと遅れたとのことです。
- ・運転手さんが**場所がわからず何回もぐるぐる回っていた**事

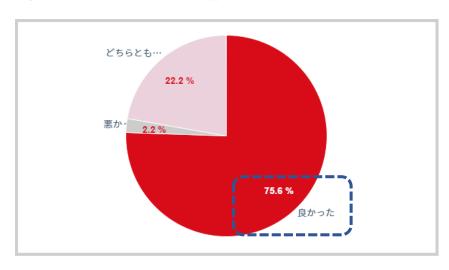
#### Q20.

配車されるまでの時間について、どのように感じられ ましたか。



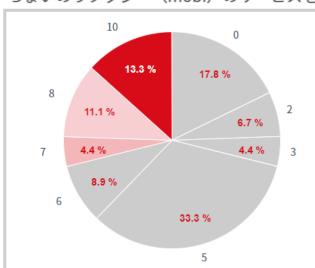
#### Q21.

乗り心地、ドライバーの対応はいかがでしたか。



#### Q22.

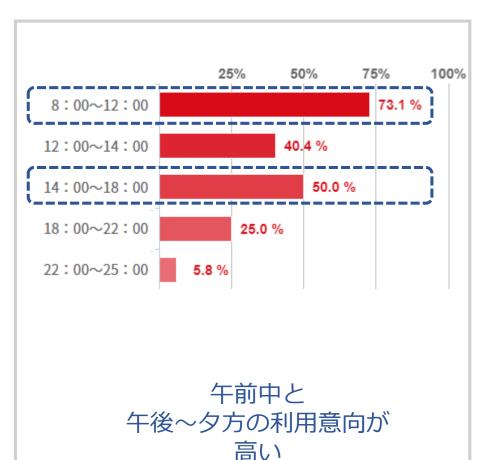
ちょいのりタクシー(mobi)のサービスを友人、知人に勧めていただける可能性はどのくらいありますか。



- (10) 子育て中の方にはニーズがあるように思います
- (10) **定額**で乗れるとなれば大変便利だし、 高齢者も外出する機会も増えそうなので勧めたい
- (8) とても便利だけど、時間が曖昧になってしまうから
- (8) もう少し**エリアの拡大**と、すぐ動ける台数などが わかると物凄く便利と思う
- (6) まだ改善しなくては普通には利用できないと思う それでも**交通手段がない人には助かる**
- (5) 高齢者に使って欲しいけどアプリの操作が難しい

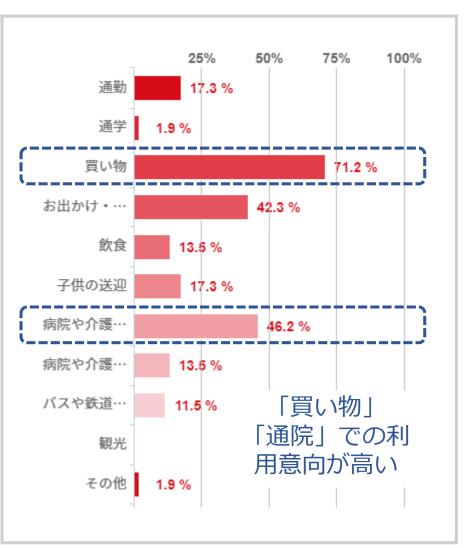
#### Q24.

ちょいのりタクシー(mobi)を利用したい時間帯は 何時頃ですか。



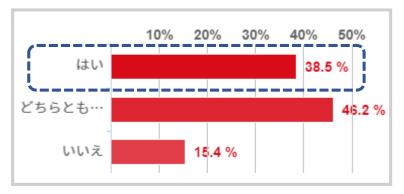
#### Q25.

どのようなシーンで利用したいと思われますか。



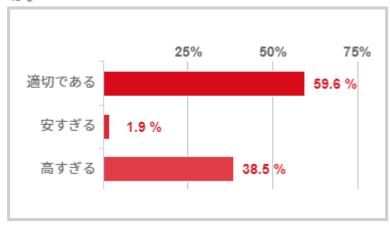
#### Q26.

今後ちょいのりタクシー(mobi)が有償運行をした際、使いたいと思いますか。



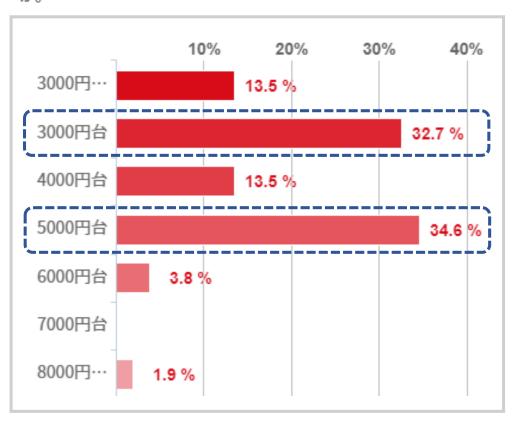
#### Q27.

ちょいのりタクシーを本格運行する場合、月額定額5,000円乗り放題(家族が一人増えるごとに500円加算)で検討していますが、適切な価格だと思いますか。



#### Q28.

ちょいのりタクシー(mobi)が乗り放題になる場合、月額最大いくらまでであれば支払えると思いますか。



4割弱に有償利用意向があるものの料金帯に関しては意見が分かれている

### ◆その他ご意見

#### エリア・時間拡大

- ・朝6:00台から運行してほしい
- ・病院だけはどこの病院も範囲にいれてほしい

#### 料金関連

- ・なるべく安い金額にしてほしい
- ・回数券を販売してほしい
- ・月ごとで利用するかを選択したい
- 一度も利用しなかった場合はどうなるのか?

#### 不満

- ・乗り場が分かりにくい
- ・到着時間遅延を解消してほしい
- ・時間がよめないので急ぎの用事や時間が 決まった用事の際は利用できない
- ・配車の待ち時間が長すぎる
- ・寒い中長い時間待たされたので改善希望

#### コールセンター改善

- ・現地のことがわかる人に受付してほしい
- ・電話がつながりにくい

#### 増車リクエスト

- ・せめて2台で運行してほしい
- ・予定時間が変わらないように、混雑時は増車 してほしい

#### 応援・感謝の声

- ・頑張ってほしいです!!
- このようなタクシーがあると、歳を重ねていく私たちにとってはありがたい
- ・待ち時間がすごくかかるのに利用してましたが、到着予定時刻がわかるので苦にならなかった

# ◆まとめ

- ・買い物や通院を目的とした利用が多く、既存交通と併用して 利用されていた。
- ・移動費を抑え、利便性が向上する新しいサービスという 期待値は高い
- ・以下、課題が残るので有償化に向けて改善が必要
  - ① 配車遅延の解消
  - ② 乗車場所のわかりやすさ
  - ③ ドライバーのアプリ習熟度
  - ④ サービス料金の適正
  - ⑤ 電話配車の利便性向上