

3-2 アンケート調査結果

(1) 沿線住民アンケート調査結果

- 今後望むサービスとしては、「その他（運賃を安くするが約9割）」、「お得な切符の充実」の要望が高く、次いで「平日朝夜の運行本数の増加」、「平日昼間の運行本数の増加」となっており、これらのサービスの改善を図ることが重要と考えられる。また利用頻度が低いほど「運賃を安くする」、「お得な切符の充実」に関する要望が高く、利用頻度が高い週4日以上の利用者は、「平日朝夜の運行本数の増加」となっている。
- サービスの向上に伴う利用意向は、74.7%が「利用頻度が増える（利用するようになる）」と回答しており、利用意向は高い。また今までに数回でも利用したことがある人は、75.3%が「利用頻度が増える（利用するようになる）」と回答している。サービスでは、「運賃を安くする」、「お得な切符の充実」、「平日昼間の運行本数の増加」、「休日運行本数の増加」の項目で、利用意向が高くなっており、これらのサービスの改善が効果的だと考えられる。

表 3-1 今後望むサービスと利用意向（沿線住民）

区分	項目	アンケート結果の概要	
		東葉高速線利用者	東葉高速線非利用者
今後望むサービスと利用意向	今後望むサービス	「その他（運賃を安くするが約9割）」が40.3%と最も多く、次いで「お得な切符の充実」の35.6%となっている。それ以外では、「平日昼間の運行本数の増加」22.3%、「平日朝夜の運行本数の増加」21.8%、「バリアフリー整備」の19.4%、「駅ナカ・沿線施設の充実」の19.0%も高くなっている。	「その他（運賃を安くするが約9割）」が36.4%と最も多くなっている。その他では、「他路線との乗り継ぎ」の18.2%、「駅ナカ・沿線施設の充実」の15.9%高くなっている。
	サービスの向上に伴う利用意向	「利用頻度が増える」は75.3%となっており、利用意向は高くなっている。 サービス別では、「平日昼間の運行本数の増加」、「休日運行本数の増加」、「他路線との乗り継ぎを便利にする」、「お得な切符の充実」、「駅ナカ・沿線施設の充実」、「沿線イベントの充実」で、「利用頻度が増える」の割合が高くなっている。	「利用するようになる」は45.5%となっており、利用意向は、東葉高速線利用者より低くなっている。 サービス別では、「お得な切符の充実」、「改札外での運行情報・沿線案内」で「利用するようになる」の割合が高くなっている。

【東葉高速線利用者】

【非利用者】

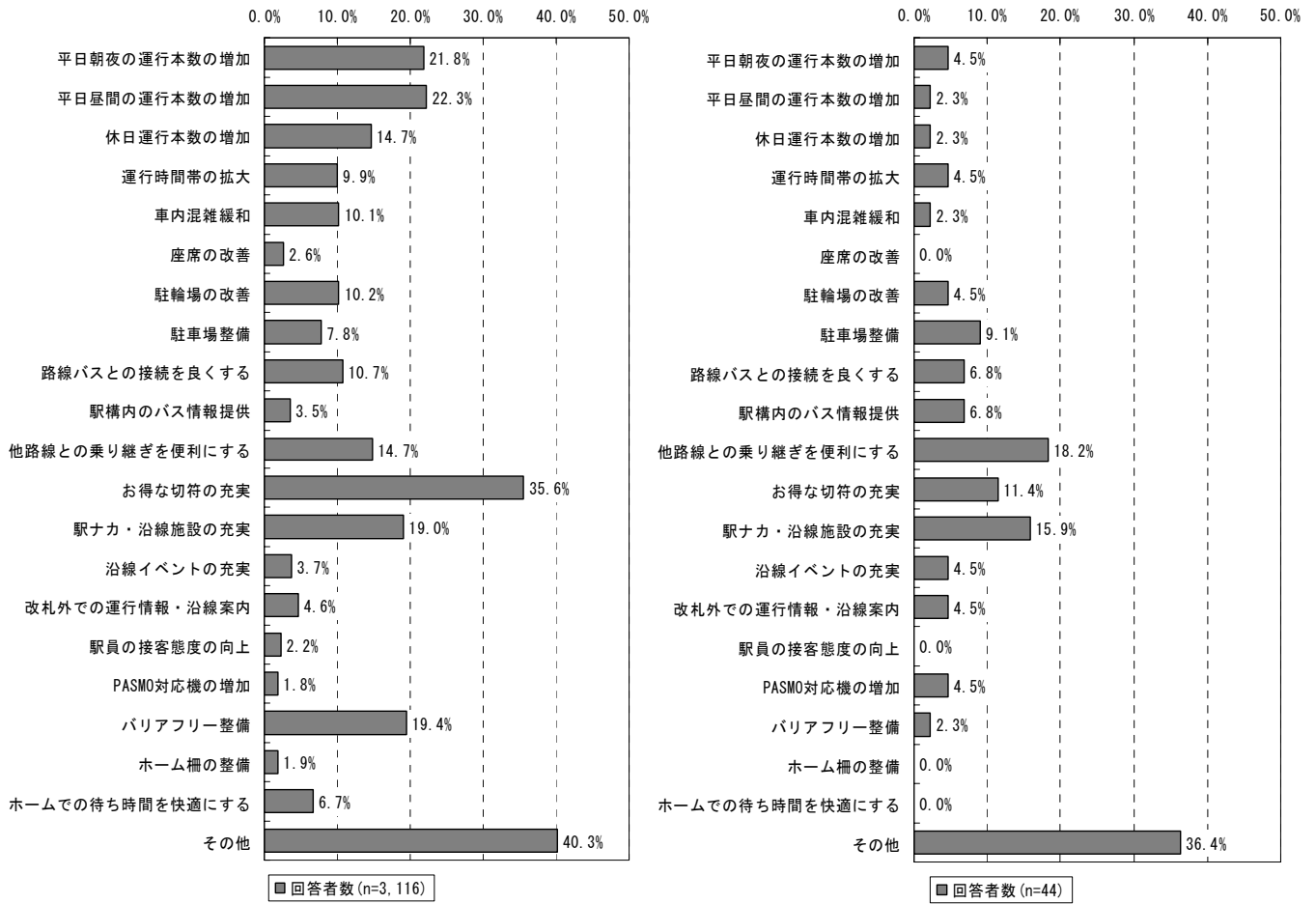


図 3-1 今後望むサービス（沿線住民）

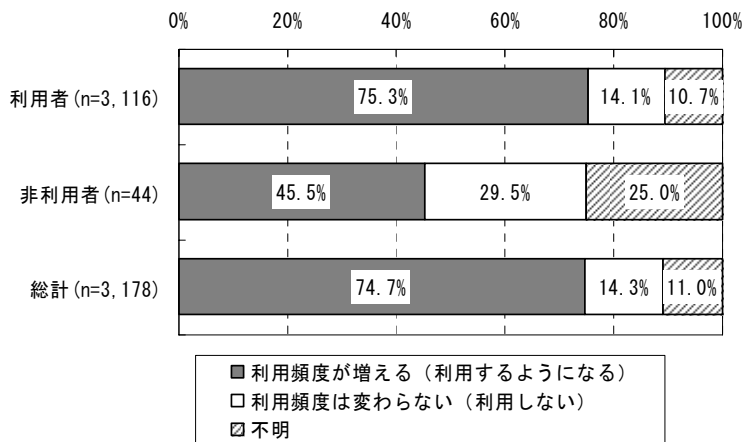


図 3-2 サービスの向上に伴う利用意向（沿線住民）

- 駅施設・鉄道利用の満足度に関しては、「運賃」に対する不満が約96%と大部分が不満と回答している。
- 「待ち時間の快適性」、「EV・ESの設置」に関しては、駅によって不満が高くなっている。

表 3-2 駅施設・鉄道利用の満足度（沿線住民）

区分	項目	アンケート結果の概要
駅施設・ 鉄道利用 の満足度	運行状況	半数弱が満足をしているが、運行本数に関しては、約35%が不満と回答しており、若干不満が高くなっている。
	運賃	運賃については不満と回答した人が約96%と、大半が不満と回答している。
	車両	半数弱が満足としており、特に「座席の使いやすさ」は56.5%が満足と回答しており高くなっている。「車内混雑」は約20%が不満と回答している。
	駅施設	半数弱が満足としており、特に「駅構内・通路の明るさ」、「駅構内の清潔さ」の満足度が高い。「待ち時間の快適性」、「EV・ESの設置」は、約2割が不満と回答しており、「待ち時間の快適性」に関しては、東海神駅、北習志野駅、船橋日大前駅で不満が高く、「EV・ESの設置」は、東海神駅、八千代緑が丘駅で高い。
	案内・駅員	不満は低いが、若干「改札外、駅周辺の案内」の不満が高くなっている。

- 企画乗車券の認知度は約6割となっているが、利用者の利用回数は「2回以上」が約7割とリピーターがみられることから、認知度を向上させることが重要と考えられる。

表 3-3 東葉高速線利用状況（沿線住民）

区分	項目	アンケート結果の概要
東葉高速 線の利用 状況	利用頻度	「週に4日以上」が40.3%、「月に1～3日」の27.4%となっている。最寄り駅別では、八千代中央駅、八千代緑が丘駅で「週に4日以上」が半数を超え利用頻度が高く、逆に東海神駅、東葉勝田台駅では「週に4日以上」が2～3割程度と利用頻度が低い。
	利用目的	「通勤」が42.5%と最も多く、次いで「買物・レジャー」の36.3%となっており、通勤目的と買物目的が大半を占めている。最寄り駅別では、飯山満駅、船橋日大前駅、八千代緑が丘駅、八千代中央駅、村上駅では、「通勤」が最も多く、東海神駅、北習志野駅、東葉勝田台駅では、「買物・レジャー」が最も多い。船橋日大前駅では「通院」が他の駅に比べて多くなっている。
	端末交通手段 (アクセス)	「徒歩」が72.5%と最も多く、次いで「自転車」の13.4%、「バス」の8.8%となっている。最寄り駅別では、東海神駅、飯山満駅、八千代中央駅、村上駅で「徒歩」が8～9割と高く、北習志野駅、船橋日大前駅、八千代緑が丘駅では「自転車」の割合が他の駅に比べて高い。特に船橋日大前駅では3割近くとなっている。八千代緑が丘駅、東葉勝田台駅では「バス」が2割近くになっている。

表 3-4 東葉高速線利用状況、企画乗車券利用状況（沿線住民）

区分	項目	アンケート結果の概要
東葉高速線の利用状況	利用する理由	「自宅から駅が近い」が最も多く、次いで「所要時間が早い」となっている。最寄り駅別では、東海神駅、飯山満駅、船橋日大前駅、八千代緑が丘駅、八千代中央駅、村上駅では、「自宅から駅が近い」が最も多くなっており、北習志野駅では「所要時間が短い」、東葉勝田台駅では「座っていける」が最も多い。
	利用しない理由・外出する際の交通手段	「運賃が高い」が最も多く、次いで「他路線が便利」、「自宅から駅まで行きにくい」となっている。また、外出する際の交通手段は「東葉高速線以外の鉄道」が最も多く、次いで「自動車」となっている。
企画乗車券	東葉東京メトロパス	約6割が認知しており、そのうち1割が利用している。最寄り駅別では、東海神駅、東葉勝田台駅で認知度が低く、利用頻度が高いほど認知度も高い。利用回数は2回以上が約7割とリピーターが多い。
	東葉シネマチケット	約6割が認知しており、そのうち0.5割が利用している。最寄り駅別では、東海神駅、東葉勝田台駅で認知度が低く、利用頻度が高いほど認知度も高い。利用回数は2回以上が約7割とリピーターが多い。

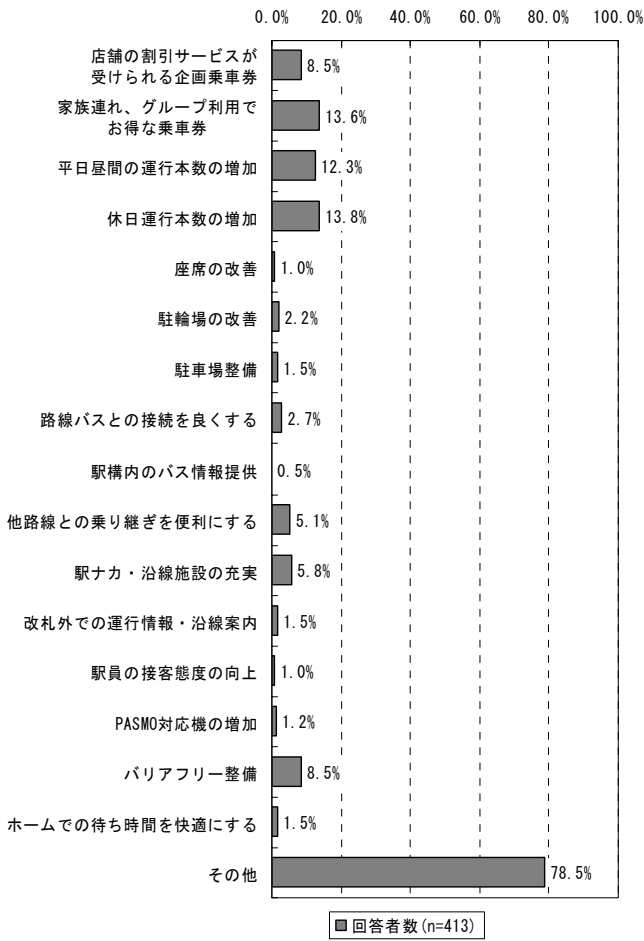
(2) 大規模商業施設来店者アンケート調査結果

- 今後望むサービスとしては、「その他（運賃を安くするが約9割）」が圧倒的に多く、それ以外では、「休日運行本数の増加」、「家族連れ、グループ利用でお得な乗車券」、「平日昼間の運行本数の増加」となっており、運賃、企画乗車券、運行本数のサービスの改善を図ることが重要と考えられる。転換可能層では、「その他（運賃を安くするが約9割）」が全回答者より多くなっており、それ以外では、企画乗車券よりも運行本数の増加に対する要望が高くなっている。
- サービスの向上に伴う利用意向に関しては、59.6%が「利用頻度が増える（利用するようになる）」と回答し、転換可能層では、若干全回答者に比べて利用意向は低くなっている。
- サービス別では、「店舗の割引サービスが受けられる企画乗車券」、「駐輪場の改善」、「駅構内のバス情報提供」、「他路線との乗り継ぎを便利にする」の利用意向が高く、転換可能層では、「家族連れ、グループ利用でお得な乗車券」、「駅構内のバス情報提供」、「他路線との乗り継ぎを便利にする」、「駅ナカ・沿線施設の充実」の利用意向が高くなっている
- ※ 転換可能層：東葉高速線の駅勢圏、千葉県（千葉市、印西市、白井市を除く）、東京都に在住で、自動車、バイク、路線バス等で来店している人を今後サービス改善等による転換可能層と考える。

表 3-5 今後望むサービスと利用意向（大規模商業施設来店者）

区分	項目	アンケート結果の概要	
		全回答者	転換可能層
今後望むサービスと利用意向	今後望むサービス	「その他（運賃を安くするが約9割）」が78.5%と圧倒的に多く、それ以外では、「休日運行本数の増加」、「家族連れ、グループ利用でお得な乗車券」、「平日昼間の運行本数の増加」となっている。	「その他（運賃を安くするが約9割）」が81.3%と全回答者より多くなっており、それ以外では、「休日運行本数の増加」、「平日昼間の運行本数の増加」、「家族連れ、グループ利用でお得な乗車券」、「店舗の割引サービスが受けられる企画乗車券」の順になっており、企画乗車券よりも運行本数の増加に対する要望が高くなっている。
	サービスの向上に伴う利用意向	「利用頻度が増える（利用するようになる）」が59.6%と半数以上を占めている。 サービス別では、「店舗の割引サービスが受けられる企画乗車券」、「駐輪場の改善」、「駅構内のバス情報提供」、「他路線との乗り継ぎを便利にする」で70%以上が「利用頻度が増える（利用するようになる）」と回答している。	「利用頻度が増える（利用するようになる）」が58.4%と半数以上を占めているが、全回答者より若干割合が低くなっている。 サービス別では、「家族連れ、グループ利用でお得な乗車券」、「駅構内のバス情報提供」、「他路線との乗り継ぎを便利にする」、「駅ナカ・沿線施設の充実」で70%以上が「利用するようになる」と回答している。

【全回答者】



【転換可能層】

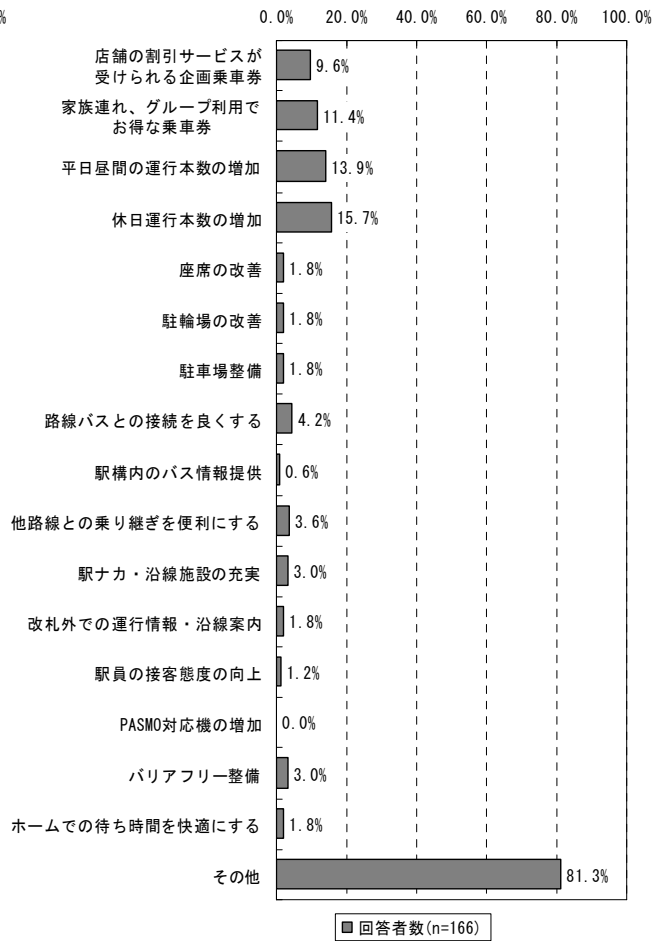


図 3-3 今後望むサービス（大規模商業施設来店者）

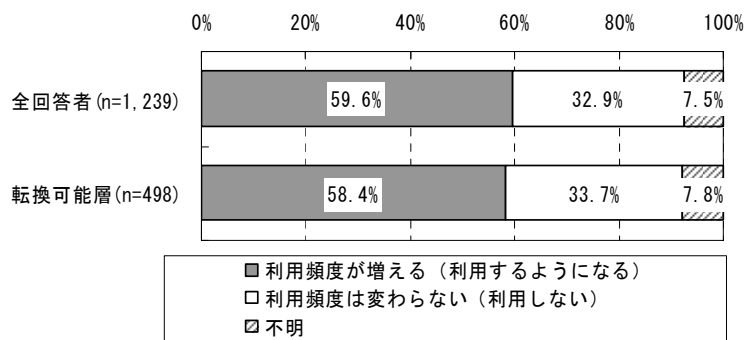


図 3-4 サービスの向上に伴う利用意向（大規模商業施設来店者）

- 来店時の交通手段は、「自動車」が 66.1%と最も多く、「徒歩」が 13.3%、「東葉高速線」は 12.3%となっている。来店人数は、「1人」が 48.0%、「家族」が 45.3%と1人と家族連れが多くなっている。来店頻度は、「週に数回以上」が6割近くとなっており、利用頻度は高い。
- 企画乗車券の認知度は「昼間・土休日割引回数券」の認知度が3割弱と、他の企画乗車券に比べて低くなっており、PRの必要性がある。

表 3-6 来店状況、東葉高速線利用状況、企画乗車券利用状況（大規模商業施設来店者）

区分	項目	アンケート結果の概要
来店状況	交通手段	「自動車」が 66.1%、「徒歩」が 13.3%となっており、「東葉高速線」は、12.3%となっている。施設別では、フルルガーデン八千代で「自動車」が 94.3%と、ほぼ自動車利用となっており、東葉高速線利用者はいなかった。一方、TOHOシネマズでは、「東葉高速線」が 27.1%と他の施設に比べて多い。
	来店目的	イオン八千代緑が丘SC、フルルガーデン八千代では、「買物」が9割強であり、他の目的は1割弱と少ない。一方、TOHOシネマズでは、「映画」が9割強となっている。ただし、TOHOシネマズにおいては、「買物」が 46.6%、「食事」が 23.3%と、映画以外の目的での利用もみられる。
	来店人数	「1人」が 48.0%、「家族」が 45.3%、「友人」が 6.6%となっており、半数弱が「1人」での来店となっている。施設別では、フルルガーデン八千代で、「家族」の割合が約6割と多く、TOHOシネマズでは「友人」の割合が 16.2%と他の施設より多い。また、転換可能層 [※] の構成は、全回答者に比べて「家族」の割合が多く、複数人数での来店となっている。
	来店頻度	「週に数回以上」が6割近くとなっており、特にイオン八千代緑が丘SCでは8割近くと来店頻度が高い。
東葉高速鉄道の利用状況	利用する理由	「所要時間が短い」、「自宅から駅までが近い」が最も多く、次いで「他の交通手段がない」となっている。またその他の意見で、「東葉シネマチケットがあるので」と回答した人もおり、企画乗車券による効果もみられた。
	利用しない理由	イオン八千代緑が丘SCとフルルガーデン八千代では、「自動車やバイクの方が便利」が最も多く、回答者の6割近くとなっている。一方、TOHOシネマズでは、「自宅から店舗までが近い」が最も多くなっている。
企画乗車券	東葉東京メトロパス	約5割が認知しており、そのうち約6%が利用している。利用回数は、2回以上の利用者が6割とリピーターがみられる。
	東葉シネマチケット	約5割弱が認知しており、そのうち7%が利用している。利用回数は、1回、2回以上がそれぞれ半数となっている。
	昼間・土休日割引回数券	「知らない」が約7割と、認知度が低い。しかし、利用回数は、5回以上が半数近くと、リピーターがみられる。

※ 転換可能層：東葉高速線の駅勢圏、千葉県（千葉市、印西市、白井市を除く）、東京都に在住で、自動車、バイク、路線バス等で来店している人を今後サービス改善等による転換可能層と考える。

(3) 沿線企業従業員アンケート調査結果

- 今後望むサービスとしては、「その他（運賃を安くするが約9割強）」、「お得な切符の充実」、「他路線との乗り継ぎを便利にする」が多くなっており、これらのサービスの改善を図ることが重要と考えられる。また、東葉高速線利用者は「平日朝夜の運行本数の増加」が多く、非利用者は「お得な切符の充実」が多くなっている。
- サービスの向上に伴う利用意向は、61.9%が「利用頻度が増える（利用するようになる）」と回答しており、利用意向は高い。
- サービス別のサービスの向上に伴う利用意向は、「お得な切符の充実」、「駅ナカ・沿線施設の充実」、「その他」の項目で、利用意向が高くなっており、これらのサービスの改善が効果的だと考えられる。また、東葉高速線利用者、非利用者では、東葉高速線利用者は、「休日運行本数の増加」、「駐輪場の改善」、「お得な切符の充実」、「駅ナカ・沿線施設の充実」、「駅員の接客態度の向上」、「その他」の項目が高く、非利用者は、「平日昼間の運行本数の増加」、「駅構内のバス情報提供」、「その他」の項目で利用意向が高くなっている。

表 3-7 今後望むサービスと利用意向（沿線企業従業員）

区分	項目	アンケート結果の概要	
		東葉高速線利用者	東葉高速線非利用者
今後望むサービスと利用意向	今後望むサービス	「その他（運賃を安くするが約9割強）」が34.9%と最も多く、次いで「平日朝夜の運行本数の増加」の32.0%、「平日昼間の運行本数の増加」の24.9%、「他路線との乗り継ぎを便利にする」の24.6%、「お得な切符の充実」の23.4%となっており、運行本数に対する要望が高くなっている。	「お得な切符の充実」の33.7%が最も多く、次いで「その他（運賃を安くするが約9割強）」が30.0%、「他路線との乗り継ぎを便利にする」の19.3%、「平日朝夜の運行本数の増加」の15.6%となっており、運賃や、お得な切符の充実に対する要望が高くなっている。
	サービスの向上に伴う利用意向	「利用頻度が増える」が67.1%と約7割となっている。 サービス別では、「休日運行本数の増加」、「駐輪場の改善」、「お得な切符の充実」、「駅ナカ・沿線施設の充実」、「駅員の接客態度の向上」、「その他」の項目で「利用頻度が増える」の割合が高くなっている。	「利用頻度が増える」が60.0%と若干、利用者よりは低くなっている。 サービス別では、「平日昼間の運行本数の増加」、「駅構内のバス情報提供」、「その他」の項目で「利用頻度が増える」の割合が高くなっている。

【東葉高速線利用者】

【非利用者】

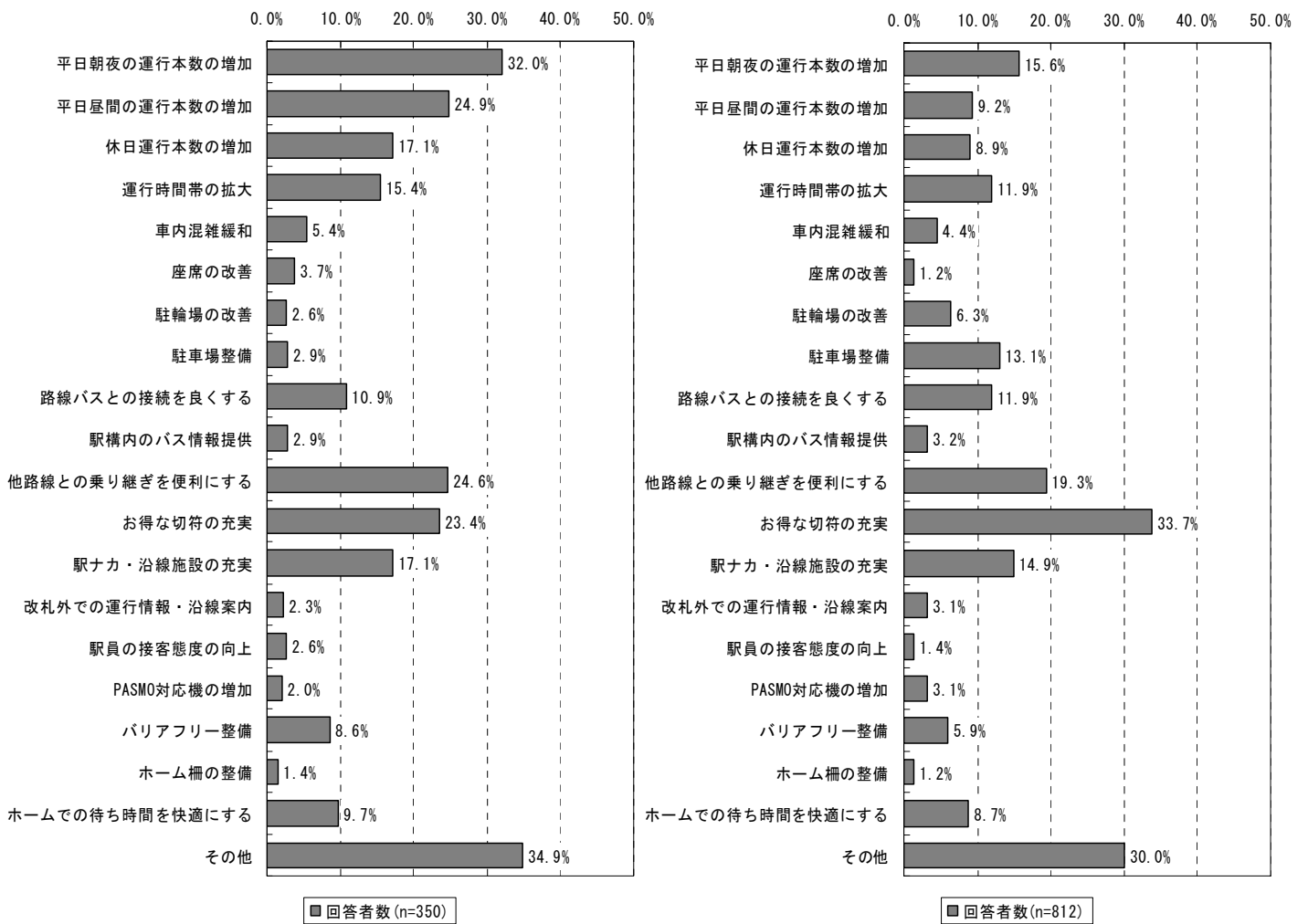


図 3-5 今後望むサービス（沿線企業従業員）

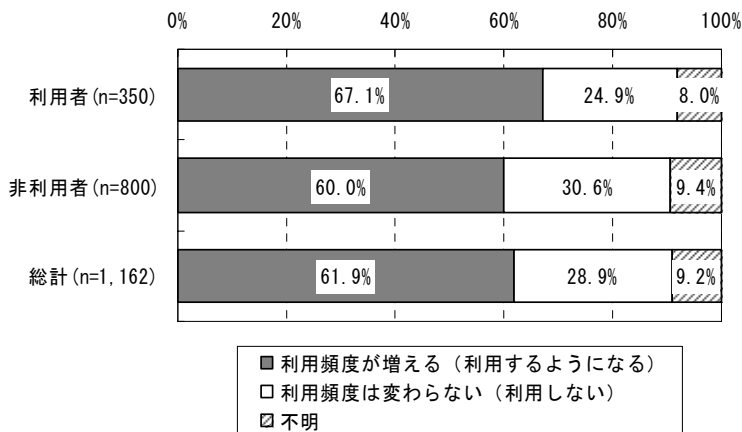


図 3-6 サービスの向上に伴う利用意向（沿線企業従業員）

- 「運行本数」に関しては、半数強が不満と回答している。
- 駅施設・鉄道利用の満足度に関しては、「運賃」に対する不満が約96%と大部分が不満と回答している。
- 「待ち時間の快適性」、「駅のトイレ」に関しては、4割弱が不満と回答している。

表 3-8 駅施設・鉄道利用の満足度、東葉高速線利用状況（沿線企業従業員）

区分	項目	アンケート結果の概要
駅施設・ 鉄道利用 の満足度	運行状況	「運行本数」に関して、55.1%が不満と回答しており、不満が高い。一方、「始発時刻」に関しては5.8%が不満と回答しており、不満は低い。
	運賃	96.2%が不満と回答しており、ほとんどの人が不満を感じている。特に、「大変不満」と回答している人が76.1%となっている。
	車両	「座席の使いやすさ」、「車内温度」、「車両混雑」の全ての項目において、半数以上が満足と回答しており、満足度は高い。
	駅施設	「駅構内・通路の明るさ」、「駅構内の清潔さ」の項目において、半数以上が満足と回答しており、満足度は高い。一方、「待ち時間の快適性」、「駅のトイレ」に関しては、40%弱が不満と回答している。
	案内・駅員	不満が10%前後と不満は高くない。また「どちらでもない」が半数近くを占め、満足でも不満でもない状況といえる。
東葉高速 線の利用 状況	通勤時の 交通手段	「自動車（自分で運転して）」が38.7%と最も多く、次いで「東葉高速線（乗り継ぎあり）」の19.0%、「東葉高速線（乗り継ぎなし）」の11.5%となっている。
	端末交通手段 （イグレス）	「徒歩」が90.5%と大多数を占め、次いで「路線バス」の5.2%、「会社の送迎バス」の3.5%となっている。
	利用する理由	「駅から勤務地が近い」の53.4%が最も多く、次いで「他の交通手段がない」の43.1%となっている。
	利用しない 理由	「自動車やバイクの方が便利」の41.5%が最も多く、次いで「自宅から勤務地までが近い」の33.3%となっている。