

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	交通や移動に伴う IT サービスの利用状況について
調査期間	2023 年 2 月 15 日（水曜）～2 月 28 日（火曜）
設問数	全 11 問（分岐設問除く）
対象モニター数	6,035 名
回答モニター数	3,463 名（57.4%）

### 【調査結果概要】

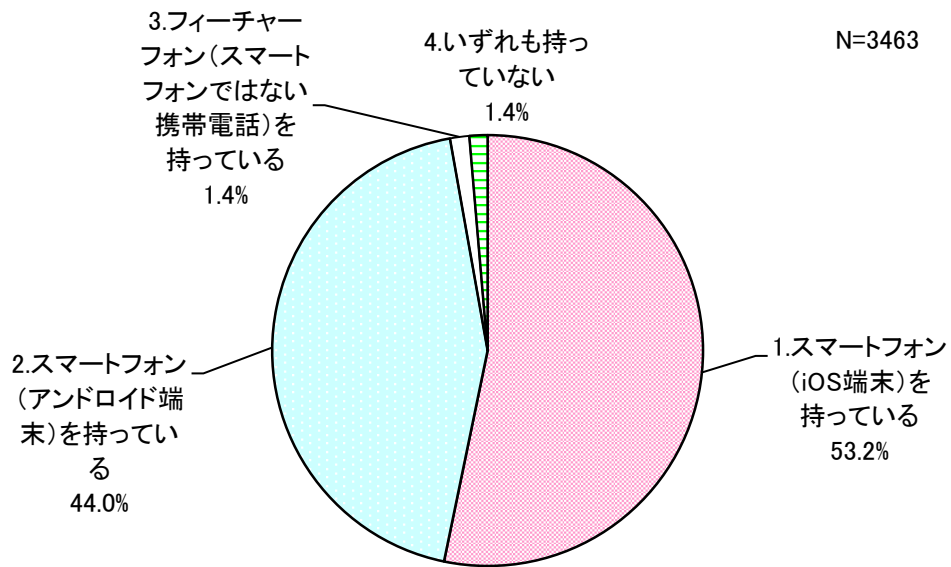
- ・移動に関する検索では、Google 等の検索エンジンを利用される方は、目的地の詳細情報の検索には 89.8%である一方、目的地への移動手段の検索では 53.8%と大きく差がありました。Google マップといった地図サービスを利用される方は目的地の詳細情報の検索には 65.3%、移動手段の検索では 63.4%が利用されていて、大きな差は見られませんでした。また、詳細情報をどのような手段で検索していても、移動手段は地図サービスを利用する傾向がみられました。
- ・現金以外でよく使う決済手段としては、クレジットカードによる決済（タッチ決済、非タッチ決済含む）が 49.1%と約半数を占め、全く使用していないという方は 4.8%と多くの方が現金以外の決済手段を利用されています。その理由としては、多い順に「使える場所が多い」33.7%、「利用時の手間が少ない」27.6%、「ポイントの還元率がよい」21.6%と、利便性や経済性の観点から決済サービスを選択しています。逆にサービスを利用しない理由としては、「セキュリティ面の不安を感じるから」32.1%、「現金の方が管理しやすい」29.1%、「現金に慣れている」27.3%といった意見が上位を占め、その他利用開始の手続きの手間を感じる声が見られました。
- ・バスロケーションシステムの認知度は、全体の 38.4%でしたが、利用頻度による認知度の差が大きく、週 4 日以上利用される方の 82.7%、週 1～3 日利用される方の 64.8%に認知いただいていることがわかりました。また、利用してもらうために効果的だと思う取り組みは「わかりやすい説明の掲示」75.8%や「広報の充実」38.9%が上位を占めました。
- ・その他交通や移動に伴う IT サービスに対するご意見・ご感想は 641 件ありました。

### 【総評】

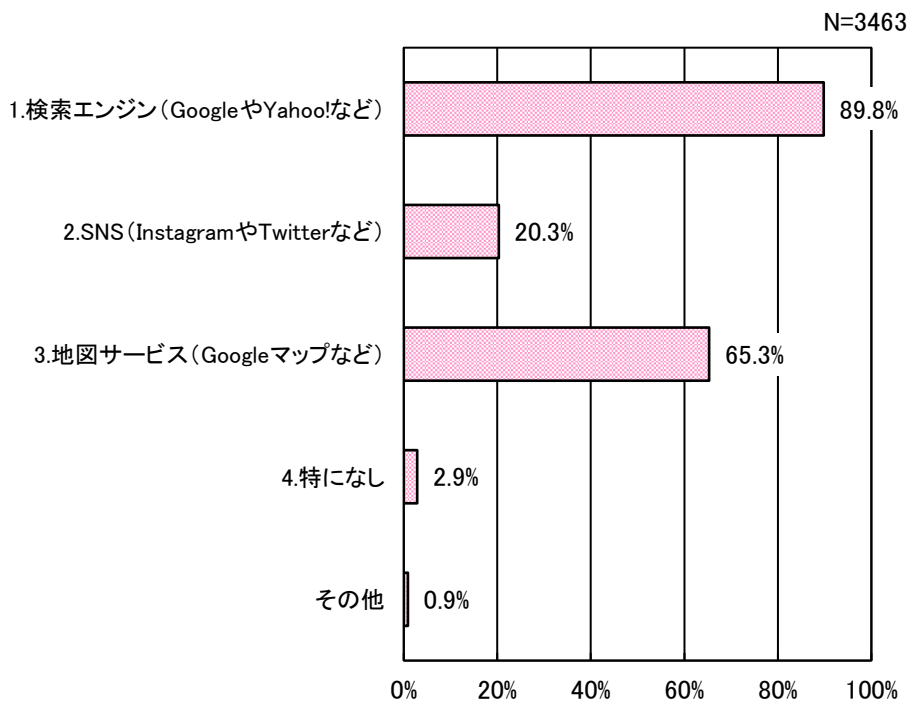
今回の調査では、既に多くの方が交通や移動に伴う IT サービスを利用している実態がわかりました。IT サービスの導入や運用に関しては「使える決済手段を増やして欲しい」「バス位置情報などをわかりやすく表示・発信してほしい」「多くのサービスが一つにまとまってほしい」等が望まれている一方で、「広報が不十分」「手続きや操作が煩雑」「IT に不慣れた人を取り残さないでほしい」「安全面での不安がある」といった課題に関する意見もいただきました。

今後は、本アンケートで得た市民の皆様からのご意見を活かし、IT サービスを活用し、交通や移動をスムーズに行える社会の実現に向けて邁進します。

問1 スマートフォン等の携帯電話を持っていますか。



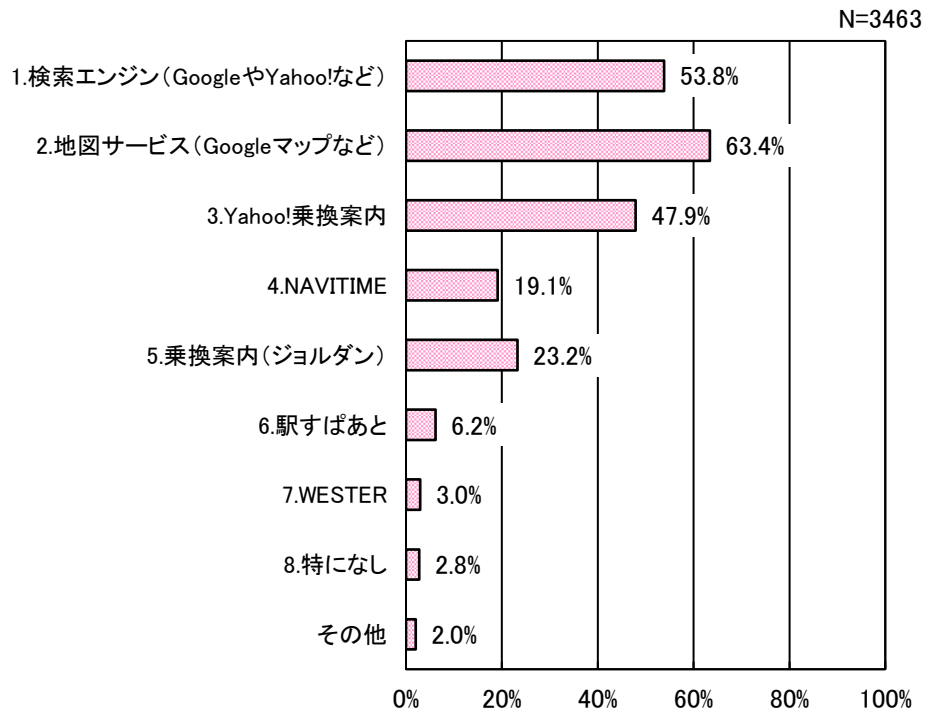
問2 移動の目的地の詳細情報(開店時間・住所など)を調べるときに、日常的に使用している検索方法をすべて選択してください。



その他

・食べログなどのキュレーションサイト

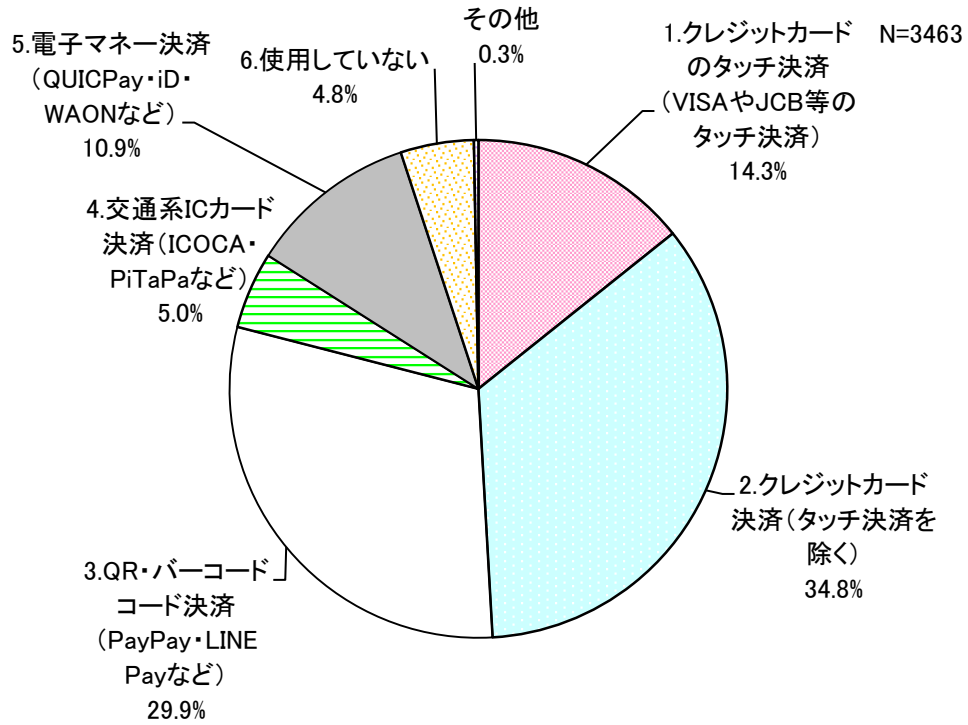
問3 目的地までの移動手段を調べるときに、日常的に使用している検索サービスをすべて選択してください。



その他

- ・ 駅探
- ・ KOBE 乗継検索
- ・ 交通事業者の web サイト

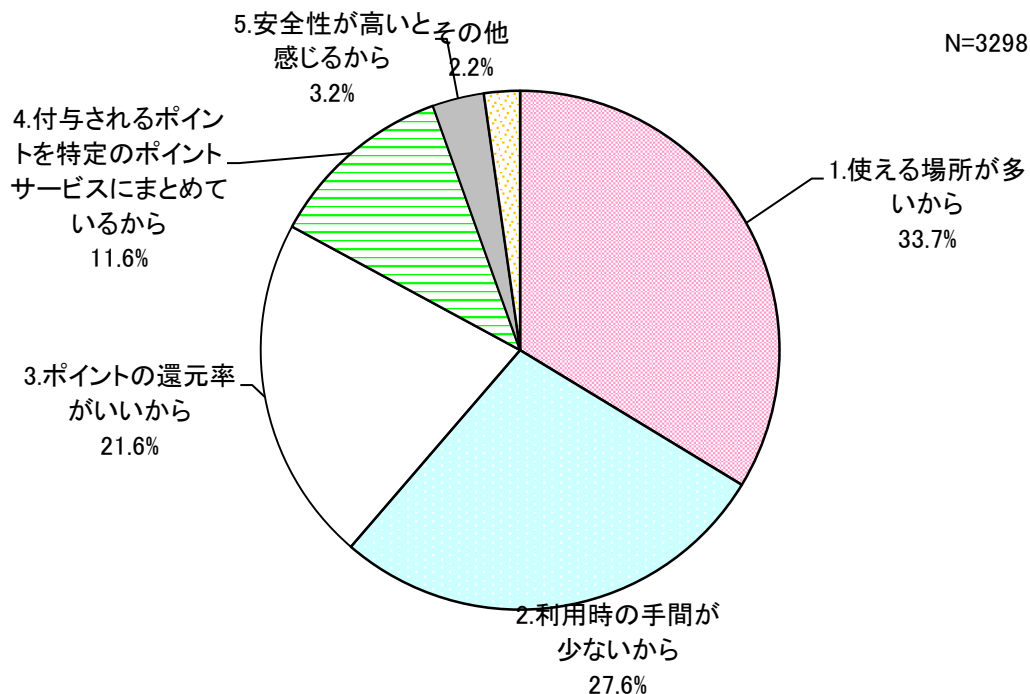
問4 ネットショッピング以外の買い物で、最も使用頻度の高い決済サービス（現金以外）はどれですか。



その他  
・デビットカード

<ネットショッピング以外の買い物で決済サービスを使用している方>

問4-1 問4で選んだ決済サービスの利用頻度が高い理由は何ですか。(最もあてはまる理由を1つ選択してください)



その他

1. クレジットカードのタッチ決済 (VISA や JCB 等のタッチ決済) を選んだ方

- ・家計費をまとめているから

2. クレジットカード決済 (タッチ決済を除く) を選んだ方

- ・前から使っているから
- ・サービスを切り替える準備や設定が煩雑だから

3. QR・バーコード決済 (PayPay・LINE Pay など) を選んだ方

- ・ポイントの二重取りなどお得なキャンペーンが多いから
- ・余ったポイントがあるから
- ・スマートフォンだけで決済を完結できるから

4. 交通系 IC カード決済 (ICOCA・PiTaPa など) を選んだ方

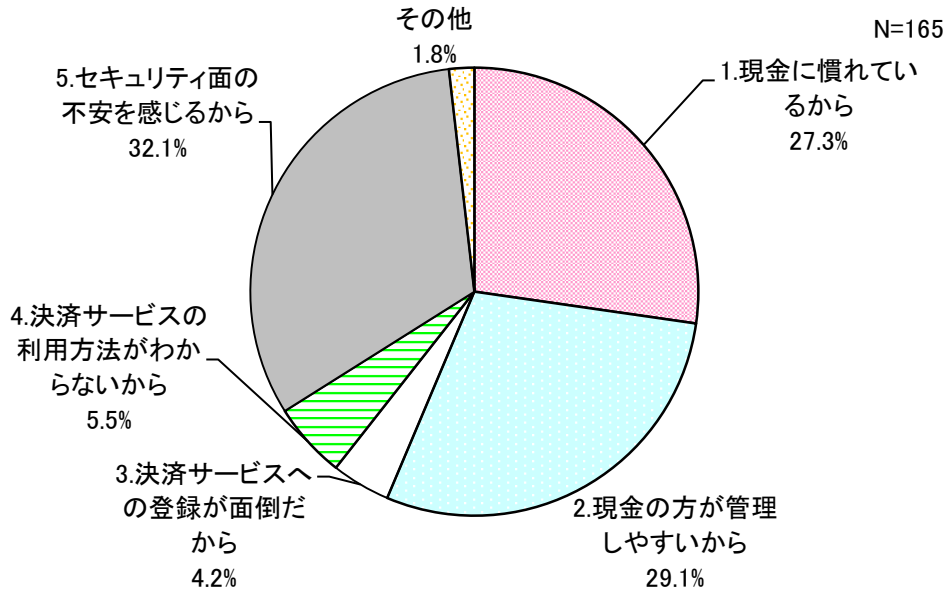
- ・チャージ式 (プリペイド) で使いすぎないから
- ・携帯している頻度が高いから

5. 電子マネー決済 (QUICPay・iD・WAON など) を選んだ方

- ・余ったポイントがあるから
- ・チャージ式で、使いすぎず家計管理を管理しやすいから

<ネットショッピング以外の買い物で決済サービスを使用していない方>

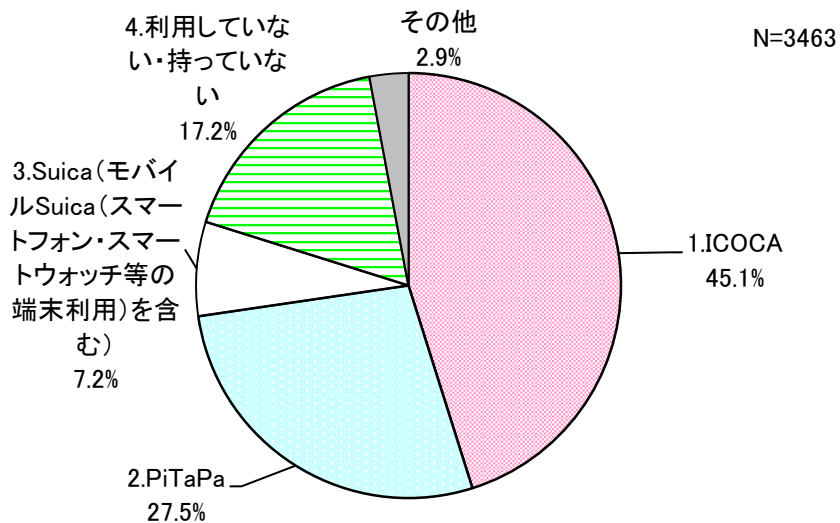
問4-2 決済サービスを使用しない理由は何ですか。(最もあてはまる理由を1つ選択してください)



その他

- ・使用できる場所へ行くことがないから

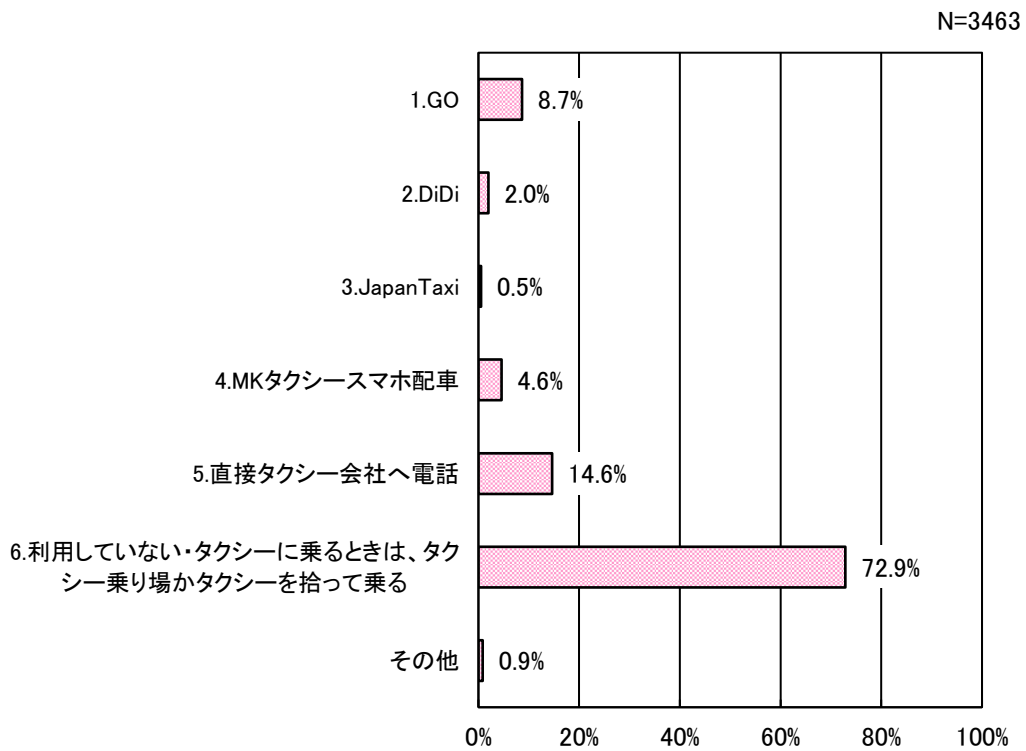
問5 日常的に使用している交通系 IC カードはどれですか。最も利用頻度の高いものを1つ選択してください。



その他

- ・神戸市敬老パス
- ・福祉乗車証
- ・PASMO、NICOPA、はやかけん等その他交通系 IC カード

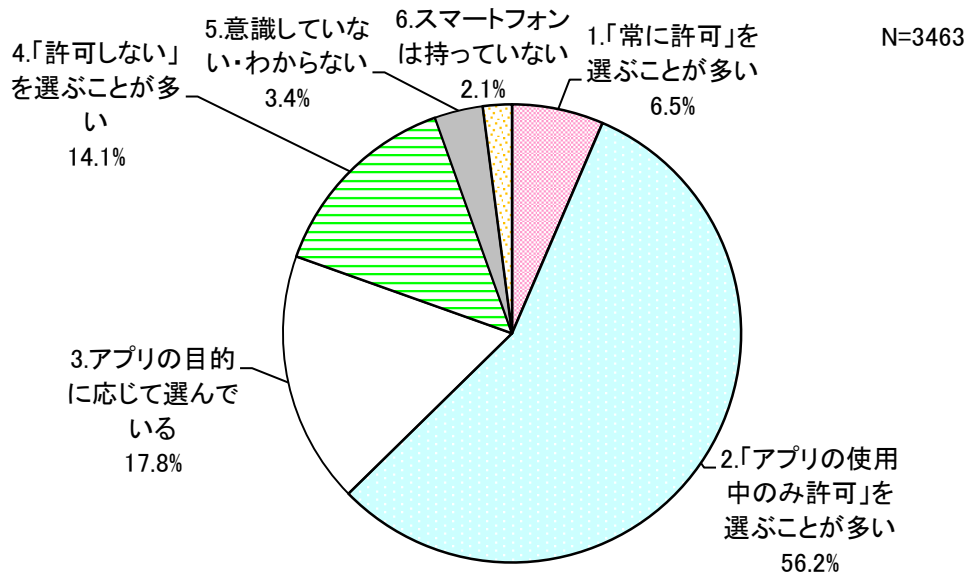
問6 日常的に利用しているタクシー配車サービスをすべて選択してください。



その他

- ・その他タクシー会社の配車アプリ

問7 スマートフォン等のアプリケーションの位置情報の設定について教えてください。

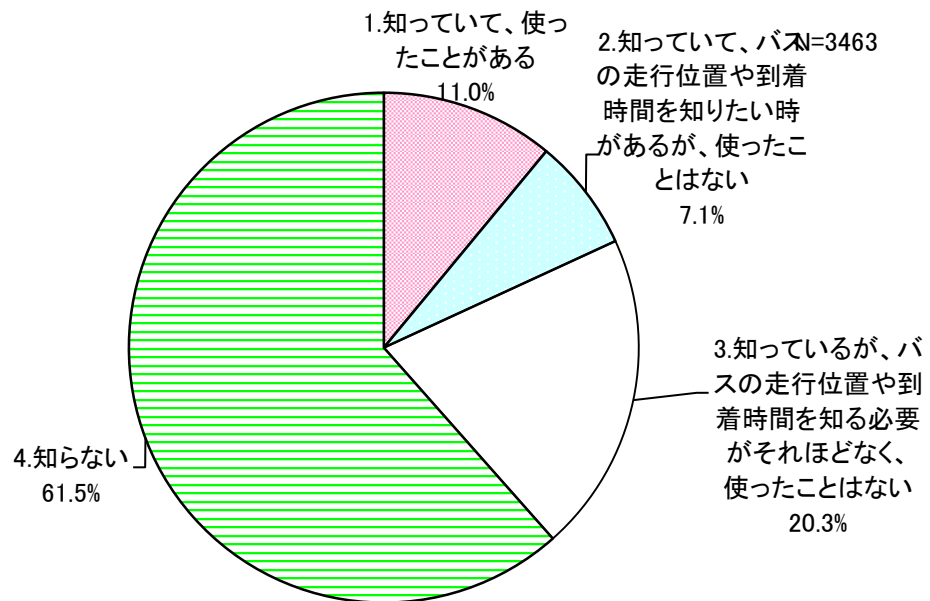


神戸市バスでは、バスロケーションシステム（以下：バスロケ）のサービスを実施しています。スマートフォンやパソコンの専用ページにおいて、ご利用になるバス停名や系統を指定することで、バスの走行位置、そのバス停への概ねの到着時間を確認することができます。

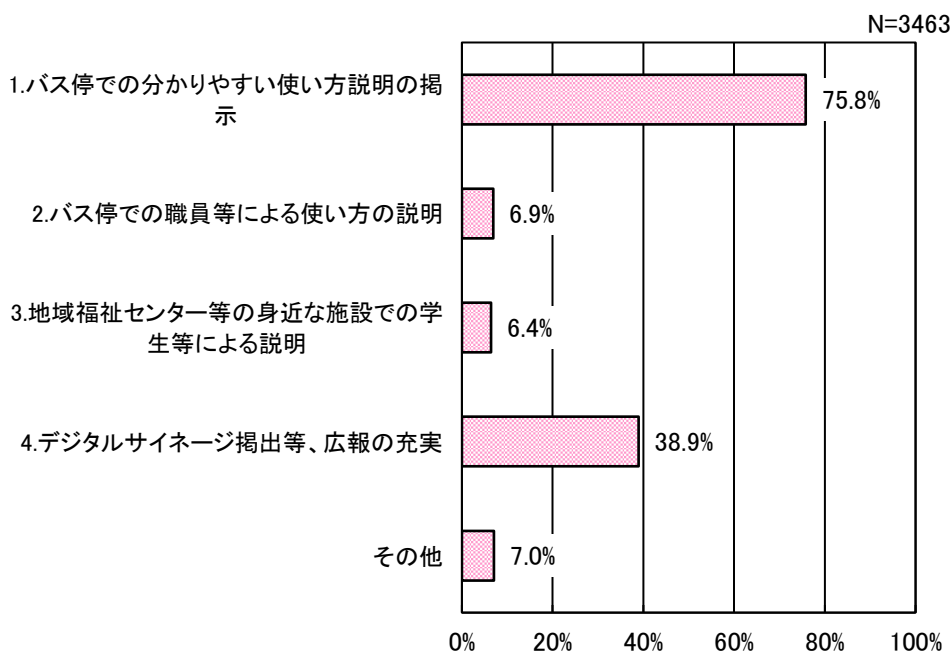
【参考】バスロケーションシステムについて

<https://www.city.kobe.lg.jp/a71810/kurashi/access/kotsukyoku/bus/buslocationsystem.html>

問8 神戸市バスのバスロケを知っていますか。



問9 神戸市バスのバスロケを多くの方に利用してもらうために、どのような取り組みが効果的だと思いますか。特に効果的だと思うものを2つまで選択してください。

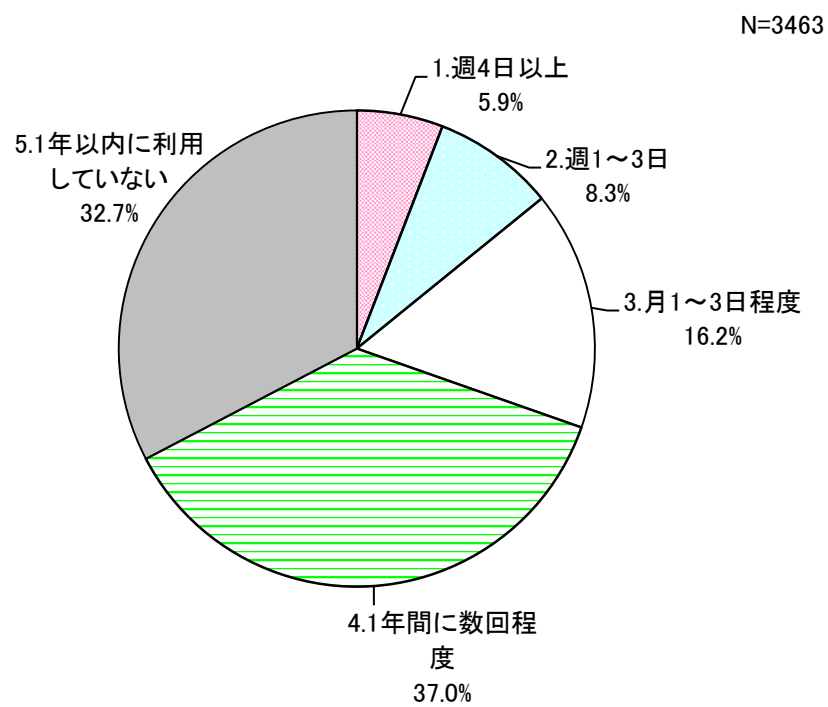




その他

- ・ 広報紙など紙媒体での掲示・説明
- ・ ネット広告、SNS
- ・ 同一路線の他社系統も含んだ情報提供
- ・ 必要な人は使うので、今以上の取組みは不要。

問 10 神戸市バスを利用する頻度はどれくらいですか。

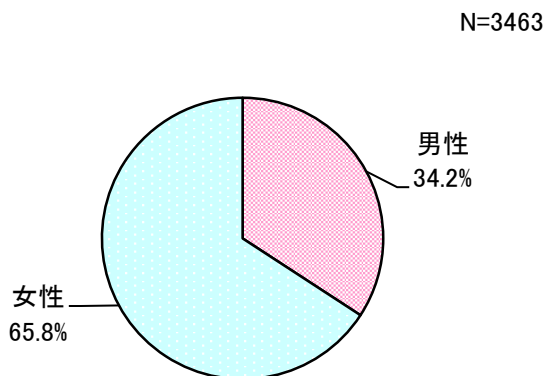


問 11 交通や移動に伴う IT サービスについて、ご意見、ご感想があればご入力ください。

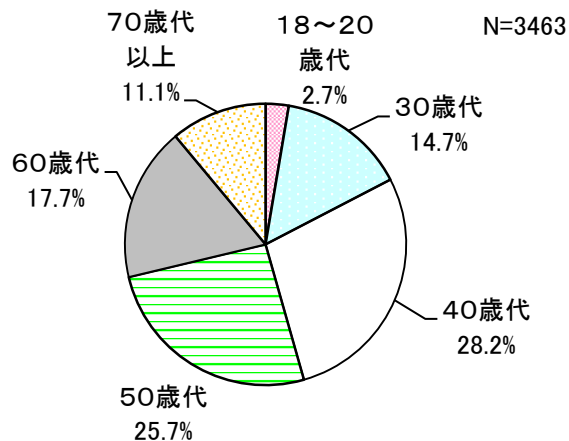
- ・ 普段利用しない人でも使いやすいシステムにして欲しいです。
- ・ 市バス定期購入者向けに（高速バスのような）無料・安全な Wi-Fi 環境を整備してほしい。
- ・ IT サービスも有難いですが今のままで良いなと思う気持ちもあります。
- ・ 年寄りにも分かりやすいものにして欲しい
- ・ 高齢の方が理解して使うには、なかなかハードルが高いと思います。
- ・ 市内の公共交通機関の遅延や事故などが各会社のサイトでなく、総合的にわかるようなツールが欲しい
- ・ 到着時間や経路をスマホで検索出来れば便利だと思います
- ・ 全ての交通機関で共通のカードがあれば便利に思いますが、セキュリティご心配です。
- ・ 後、料金も分かれば助かる
- ・ バスの運行状況は、かなり便利で活用しています。
- ・ 既存のサービスでも不満はありません。交通カードはスマホを使わないで済むのと、チャージできる場所が多いので使いやすいです。
- ・ お年寄りが多いため、身近な人が一緒に乗車や教えてあげないとなかなか使いづらいのではないかと感じます。ICOCA など比較的使っている人が多いと感じます。
- ・ 乗り慣れないバス路線は降りたいバス停がいくつ目なのか、次の次なのか、などわかりにくいので、そのバスに乗り込むとスマホで確認できる画面が自動で出てくればいいのに、と思います。路線図ポスターや電光表示が乗った席からは見えないところがあったり、混雑した車内では降りる場所や現在どこを走っているのかが分かりづらく、また、乗り込んだバスが合っているのかも不安で緊張します。
- ・ 市バスと電車の ICOCA 定期券を一体化して欲しい
- ・ 老人がもっと上手に、使いこなせるといいのだけれど。
- ・ 便利になることは良いが、セキュリティ面や Wi-Fi の拡充等がなければ今後も利用に不安が残る。
- ・ 空港バスの三宮のチケット販売機が現金しか対応していないので不便だと思う。
- ・ スマートフォンアプリでの、交通費決済を早く導入してほしい
- ・ チャージしたキャッシュが利用できる場所がないなど、サービス体系がよくわからない。
- ・ IT サービスが拡大すれば公共交通機関などが使いやすくなる。バスロケなどのようなサービスがあることを知らなかった。もっと使い方等広報をお願いしたい。

全 641 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

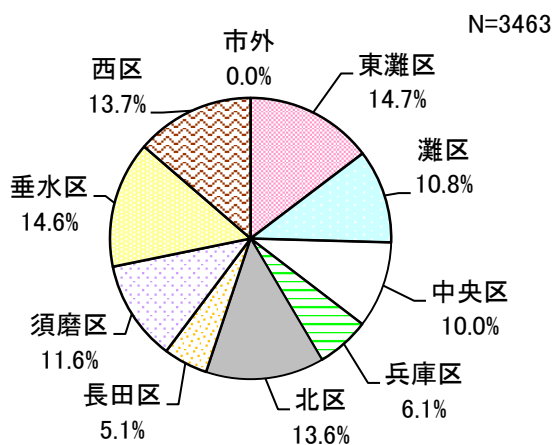
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

