

チョイソコやちまた利用者アンケート結果

○対象者 令和6年3月15日時点会員登録済の18歳以上の方（2,140名）

○回答者数 911名

○回答率 42.6%

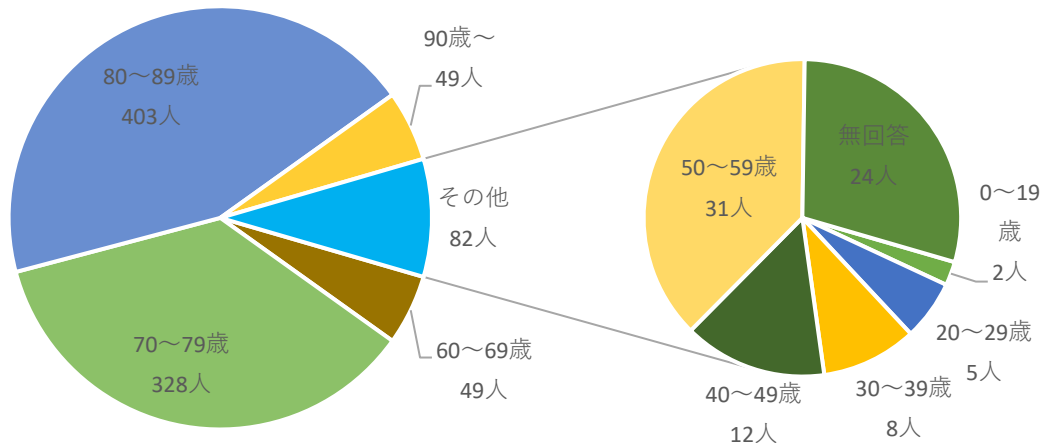
○回答期間 令和6年5月24日から令和6年6月12日まで

問1 年齢を教えてください。

回答者は、80代の方が403人、構成比44.2%と最も多く、次いで70代が328人、36%であった。

年齢	回答数	割合
0～19歳	2人	0.2%
20～29歳	5人	0.5%
30～39歳	8人	0.9%
40～49歳	12人	1.3%
50～59歳	31人	3.4%
60～69歳	49人	5.4%
70～79歳	328人	36.0%
80～89歳	403人	44.2%
90歳～	49人	5.4%
無回答	24人	2.6%
合計	911	100%

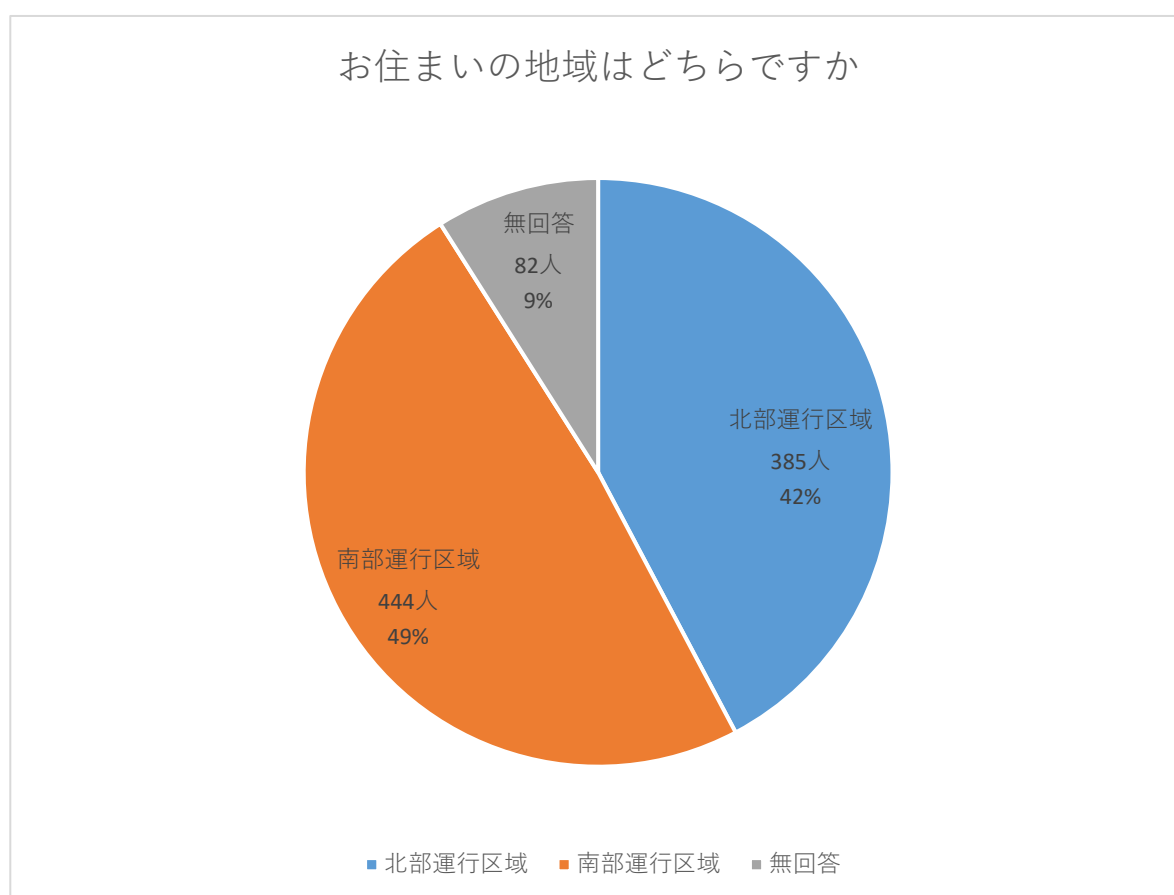
年齢別登録者数



問2 お住まいの地域を教えてください。

回答者は、南部地域の方が444人、構成比48.7%に対して、北部地域の方が385人、42.3%であり、若干南部区域が多くなっている。

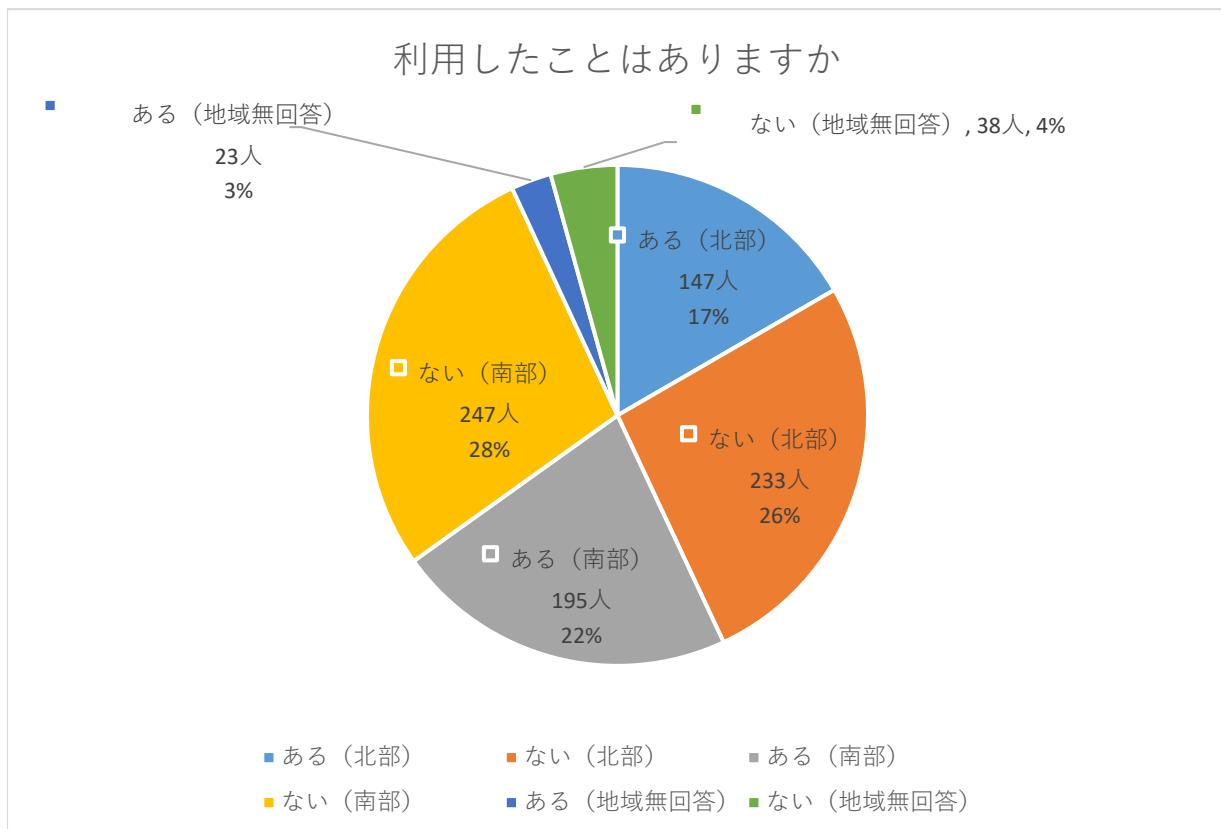
お住まいの地域	回答数	割合
北部運行区域	385人	42.3%
南部運行区域	444人	48.7%
無回答	82人	9.0%
合計	911人	100.0%



問3 チョイソコやちまたをご利用したことはありますか？

回答者は、北部も南部も登録はしているが利用したことがない人の割合が利用したことがある人より多かった。利用したことがあると答えた人は地域ごとにみると北部が147人、北部地域内でみると38.7%の人が利用している。南部は195人で南部地域内でみると44.1%の人が利用している。このことにより南部地域の人の方が登録後積極的に利用している傾向が伺える。

利用したことはありますか	回答数	割合	地域内の割合
ある（北部）	147人	16.1%	38.7%
ない（北部）	233人	25.6%	61.3%
ある（南部）	195人	21.4%	44.1%
ない（南部）	247人	27.1%	55.9%
ある（地域無回答）	23人	2.5%	
ない（地域無回答）	38人	4.2%	
無回答	28人	3.1%	
合計	911	100.0%	

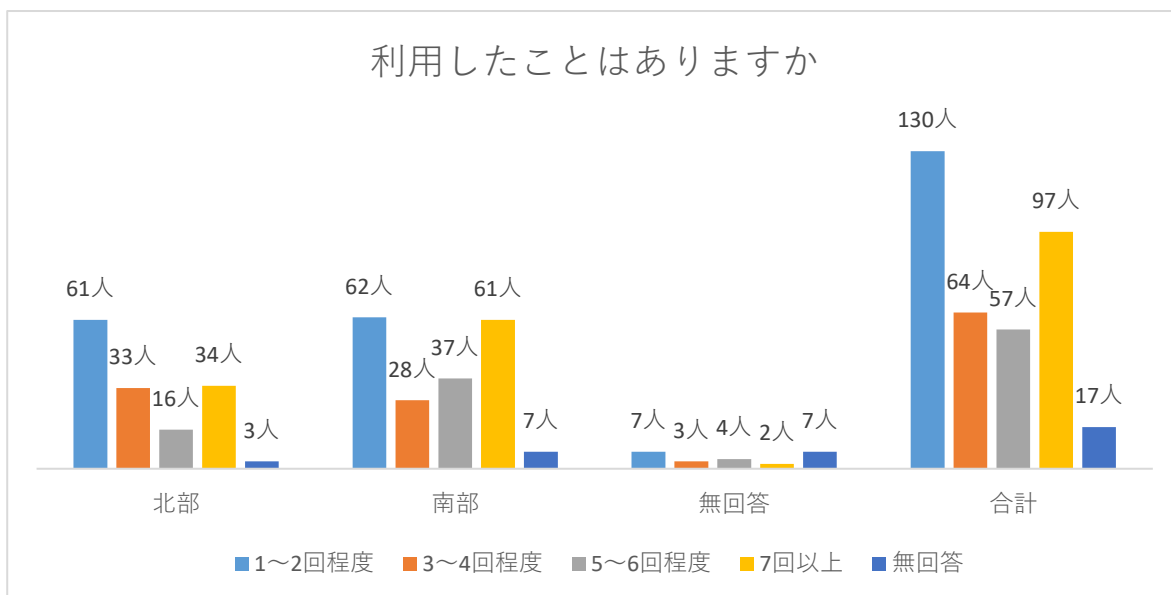


※ここからの質問は実際にチョコイソコやちまたを利用したことがある方が対象となっており利用したことがない方は非該当者として処理しています。

問4 どの程度チョコイソコやちまたをご利用しましたか。

実際に利用した回数は北部南部とも「1～2回程度」が1番多く全体の35.6%となっている。また「7回以上」が2番目に多く、3回以上利用している人の割合は全体の64.4%と半数以上になるため、1度でも利用した方は繰り返し利用している傾向にあるといえる。

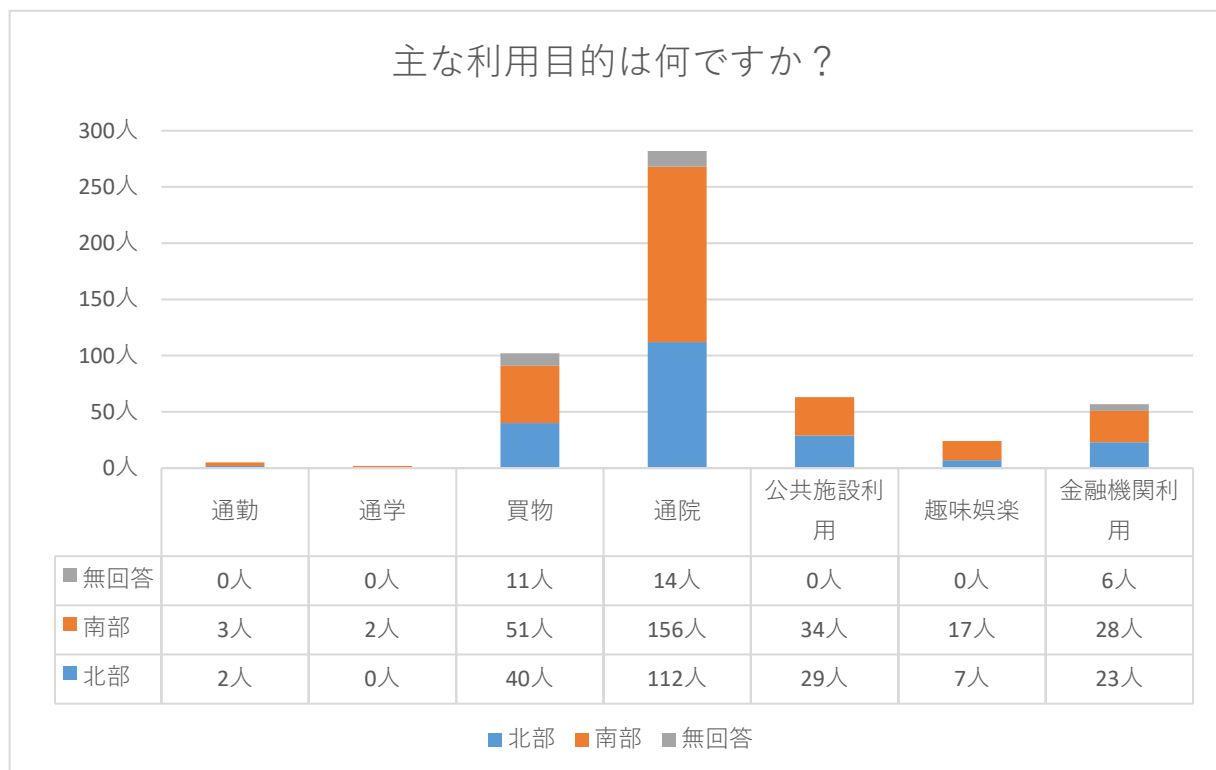
回数	北部	南部	無回答	合計	全体の割合	北部内割合	南部内割合
1～2回程度	61人	62人	7人	130人	35.6%	42.4%	33.0%
3～4回程度	33人	28人	3人	64人	17.5%	22.9%	14.9%
5～6回程度	16人	37人	4人	57人	15.6%	11.1%	19.7%
7回以上	34人	61人	2人	97人	26.6%	23.6%	32.4%
無回答	3人	7人	7人	17人	4.7%		
合計	147人	195人	23人	365人	100.0%		



問5 主な利用目的は何ですか。（複数回答可）

北部南部ともに順位は同じで1番多いのは「通院」、次いで「買物」、「公共施設の利用」と続いた。またその他の意見として、「市外」、「習い事」、「ボランティア」などと回答した方が数人いた。

エリア	通勤	通学	買物	通院	公共施設利用	趣味娯楽	金融機関利用	合計
北部	2人	0人	40人	112人	29人	7人	23人	213人
南部	3人	2人	51人	156人	34人	17人	28人	291人
無回答	0人	0人	11人	14人	0人	0人	6人	31人
合計	5人	2人	102人	282人	63人	24人	57人	535人

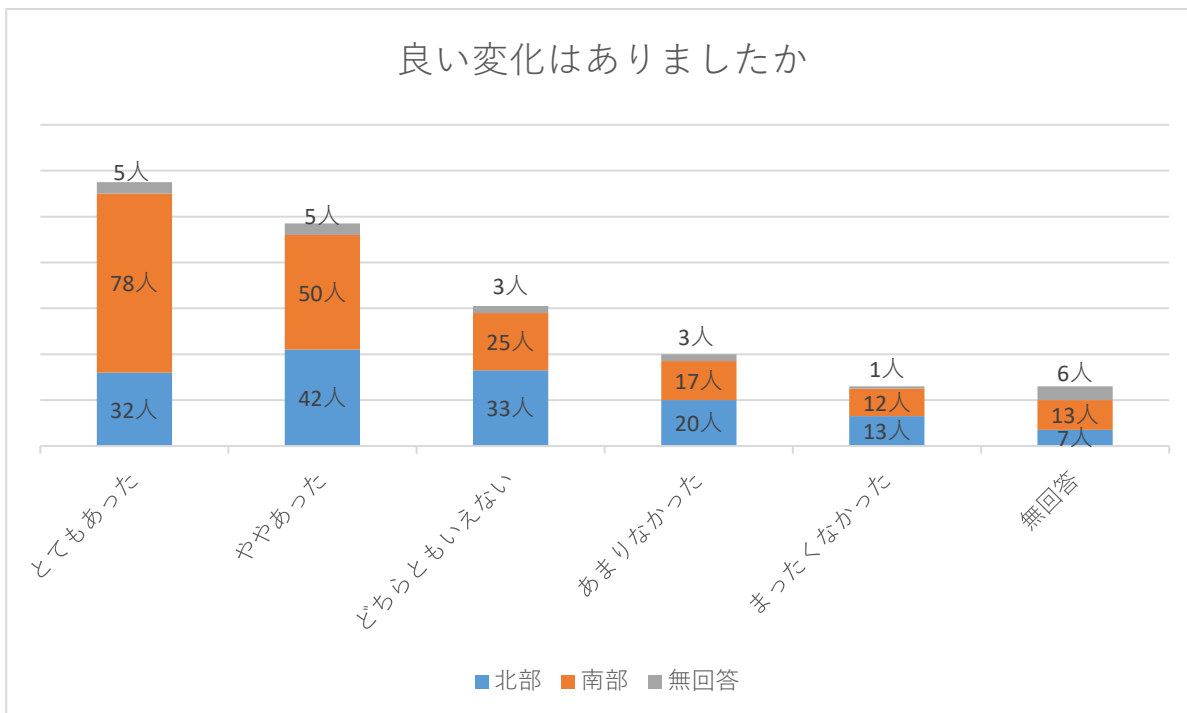


問6 チョイソコやちまたを利用することで良い変化はありましたか。

北部南部ともに順位は同じで1番多いのは「とてもあった」、次いで「ややあった」、「どちらともいえない」と続いた。「とてもあった」「ややあった」と北部で答えた方は74人、50.3%に対し、南部では128人、65.6%と南部の利用者の方が良い変化を感じている割合が多かった。

エリア	とてもあった	ややあった	どちらともいえない	あまりなかった	まったくなかった	無回答	合計
北部	32人	42人	33人	20人	13人	7人	147人
南部	78人	50人	25人	17人	12人	13人	195人
無回答	5人	5人	3人	3人	1人	6人	23人
合計	115人	97人	61人	40人	26人	26人	365人

	北部	割合	南部	割合
良い	74人	50.3%	128人	65.6%
どちらともいえない	33人	22.4%	25人	12.8%
良くない	33人	22.4%	29人	14.9%
無回答	7人	4.8%	13人	6.7%
合計	147人	100.0%	195人	100.0%

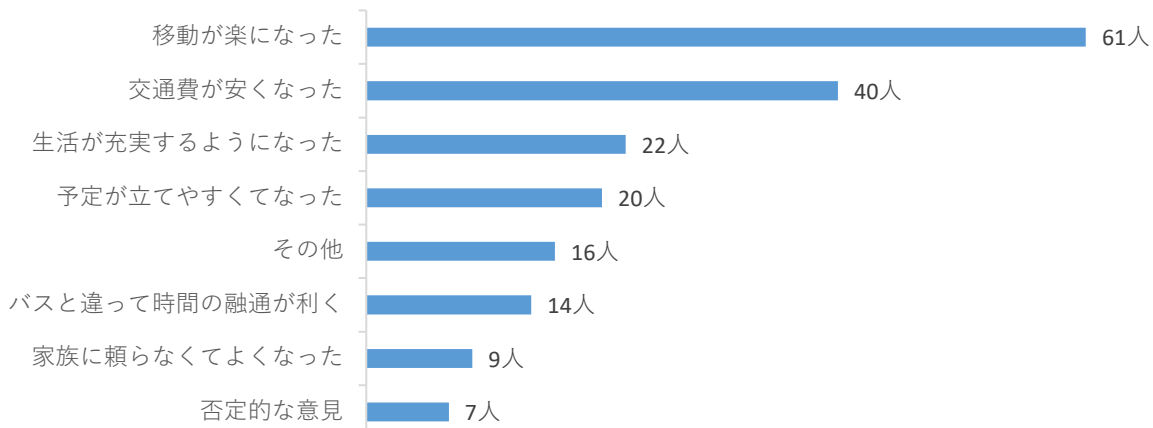


問6-1 具体的にどのような良い変化があったか

1番多い意見は「移動が楽になった」という意見で61人、次いで多かったのが「交通費が安くなった」という意見で40人、「生活が充実するようになった」22人という順だった。

	回答数	割合
移動が楽になった	61人	32.3%
交通費が安くなった	40人	21.2%
生活が充実するようになった	22人	11.6%
予定が立てやすくてなった	20人	10.6%
その他	16人	8.5%
バスと違って時間の融通が利く	14人	7.4%
家族に頼らなくてよくなった	9人	4.8%
否定的な意見	7人	3.7%
合計	189	100.0%

どのような良い変化があったか

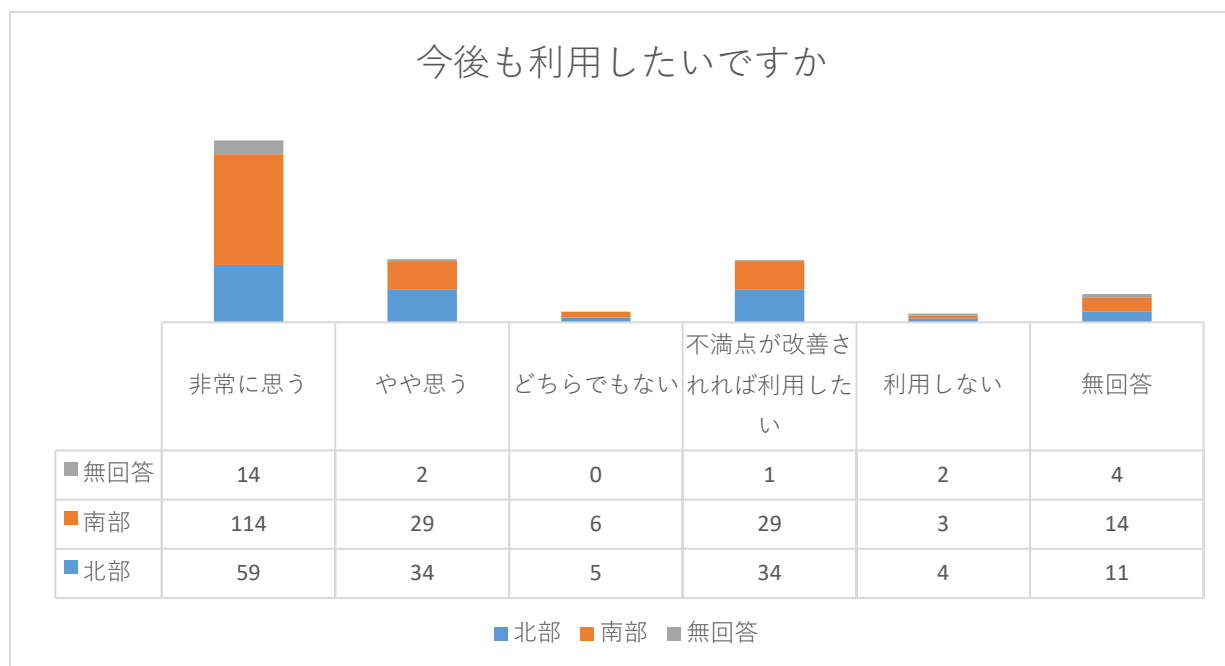


問7 チョイソコやちまたを今後も利用したいと思いますか。

北部南部ともに1番多いのは「非常に思う」であった。「非常に思う」を選んだ人は北部では59人、南部は114人であった。「非常に思う」及び「やや思う」と答えた方の合計は236人で全体の64.7%の人は今後も利用したいと考えている。

エリア	非常に思う	やや思う	どちらでもない	不満点が改善されれば利用したい	利用しない	無回答	合計
北部	59	34	5	34	4	11	147
南部	114	29	6	29	3	14	195
無回答	14	2	0	1	2	4	23
合計	187	65	11	64	9	29	365

	北部	割合	南部	割合	全体の割合
思う	93	63.3%	143	73.3%	69.0%
どちらともいえない	5	3.4%	6	3.1%	3.0%
思わない	38	25.9%	32	16.4%	20.0%
無回答	11	7.5%	14	7.2%	7.9%
合計	147	100.0%	195	100.0%	100.0%

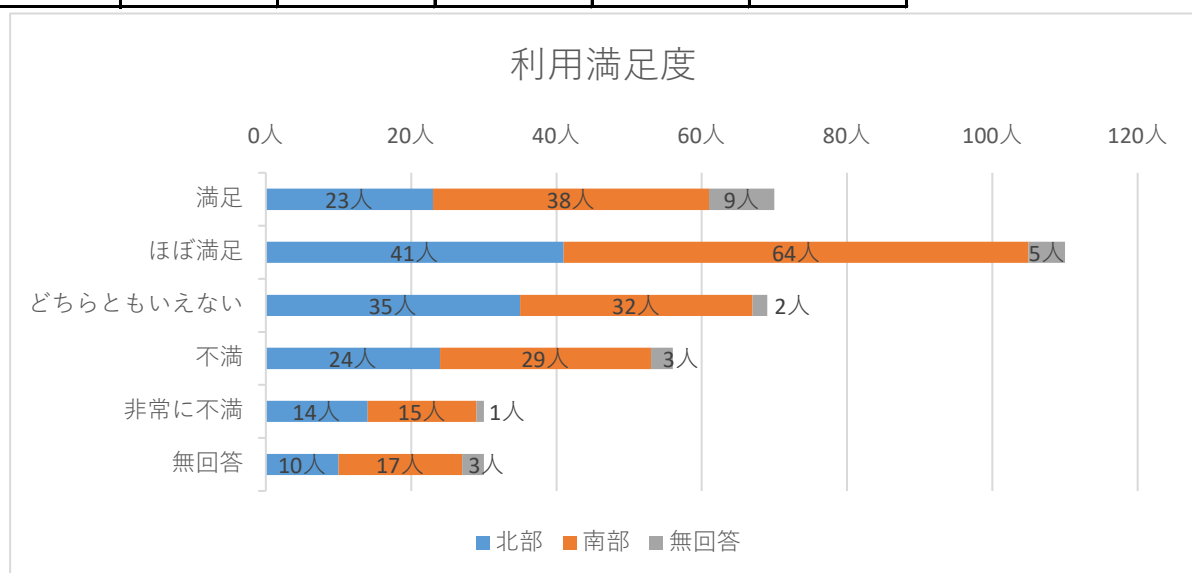


問8 チョイソコやちまたの利用満足度について。

北部南部ともに1番多いのは「ほぼ満足」で北部が41人、南部が64人であった。北部は次いで「どちらともいえない」、「不満」の順に多く、南部は「満足」、「どちらともいえない」が多く、北部と南部で満足度に差があり、北部の方が満足してない人が多い結果となった。

エリア	満足	ほぼ満足	どちらともいえない	不満	非常に不満	無回答	合計
北部	23人	41人	35人	24人	14人	10人	147人
南部	38人	64人	32人	29人	15人	17人	195人
無回答	9人	5人	2人	3人	1人	3人	23人
合計	70人	110人	69人	56人	30人	30人	365人

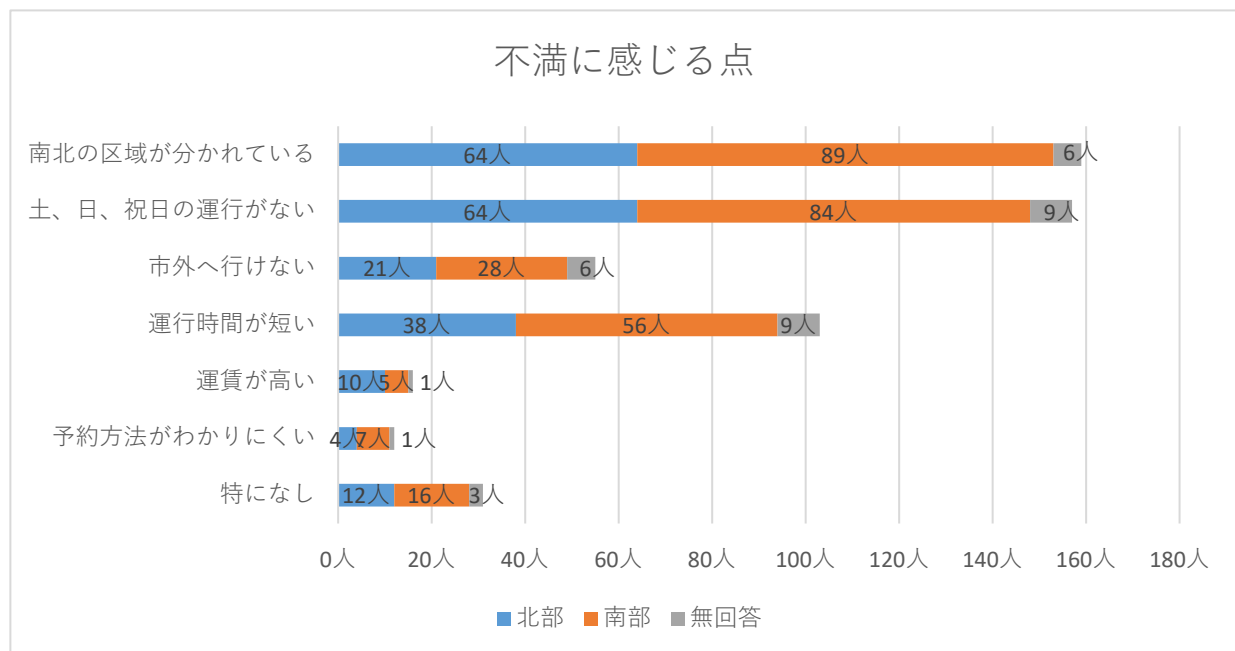
	北部	割合	南部	割合	全体の割合
満足	64人	43.5%	102人	52.3%	49.3%
どちらともいえない	35人	23.8%	32人	16.4%	18.9%
思わない	38人	25.9%	44人	22.6%	23.6%
無回答	10人	6.8%	17人	8.7%	8.2%
合計	147人	100.0%	195人	100.0%	100.0%



問9 チョイソコやちまたの利用で特に不満に感じる点をお答えください。（複数回答可とした）

北部南部ともに1番多く不満に感じているのは「南北に運行区域が分かれている」で北部64人、南部89人が回答しており、全体の約3割に該当する。次いで「土、日、祝日の運行がない」、「運行時間が短い」などシステムの面よりも運行に対する不満が多い結果となった。

エリア	特になし	予約方法 がわかり にくい	運賃が高 い	運行時間 が短い	市外へ行 けない	土、日、 祝日の運 行がない	南北の区 域が分か れている	合計
北部	12人	4人	10人	38人	21人	64人	64人	213人
南部	16人	7人	5人	56人	28人	84人	89人	285人
無回答	3人	1人	1人	9人	6人	9人	6人	35人
合計	31人	12人	16人	103人	55人	157人	159人	533人



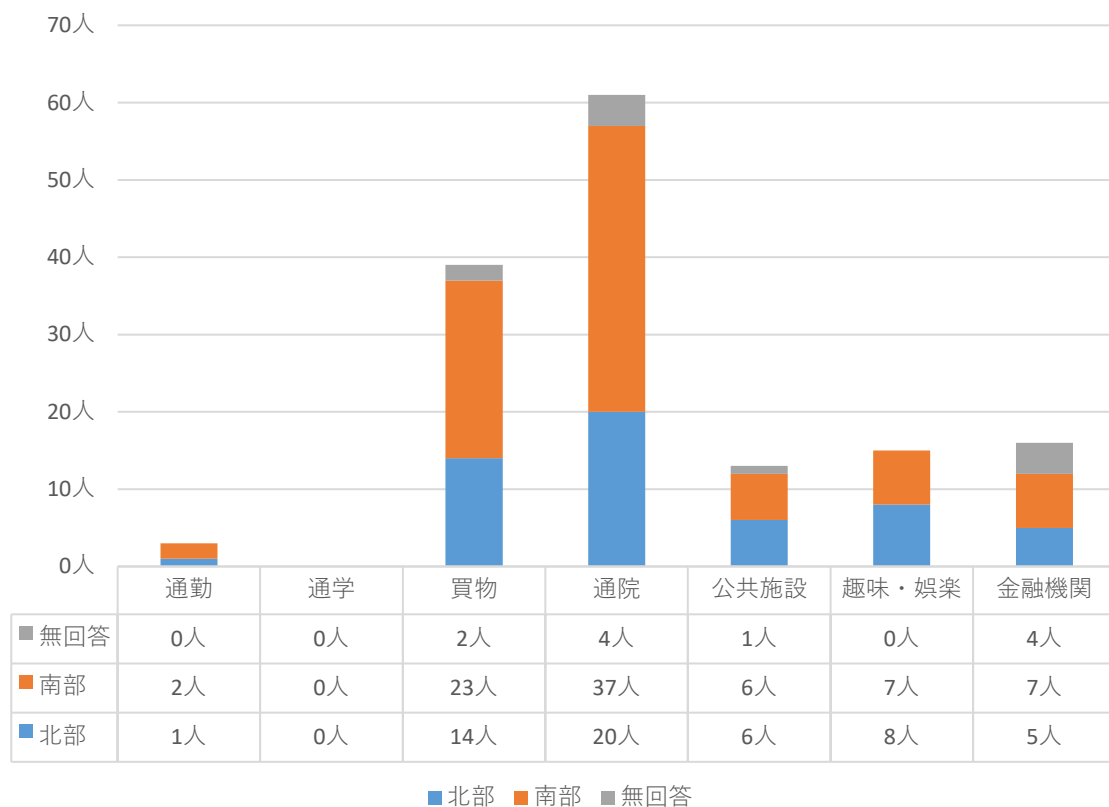
その他の意見	件数
共通乗降場所を増やしてほしい	3人
買物の荷物をたくさん置けるようにしてほしい	3人
のりあいするのが嫌だ	3人
利用の条件が狭いため、利用しにくい	1人
乗り口が高い	1人
本数が少ない	1人
病院だけ回って下ろしていく午前中に何回かあるとよい	1人

問9-1 チョイソコやちまたの運行時間を延長した場合、どのような用途で使用しますか。

北部南部ともに「通院」が1番多く、地域無回答も合わせると61人で全体の41.4%、次いで「買物」が39人で全体の26.5%と「通院」と「買物」を合わせただけでも全体の67.9%を占めている。

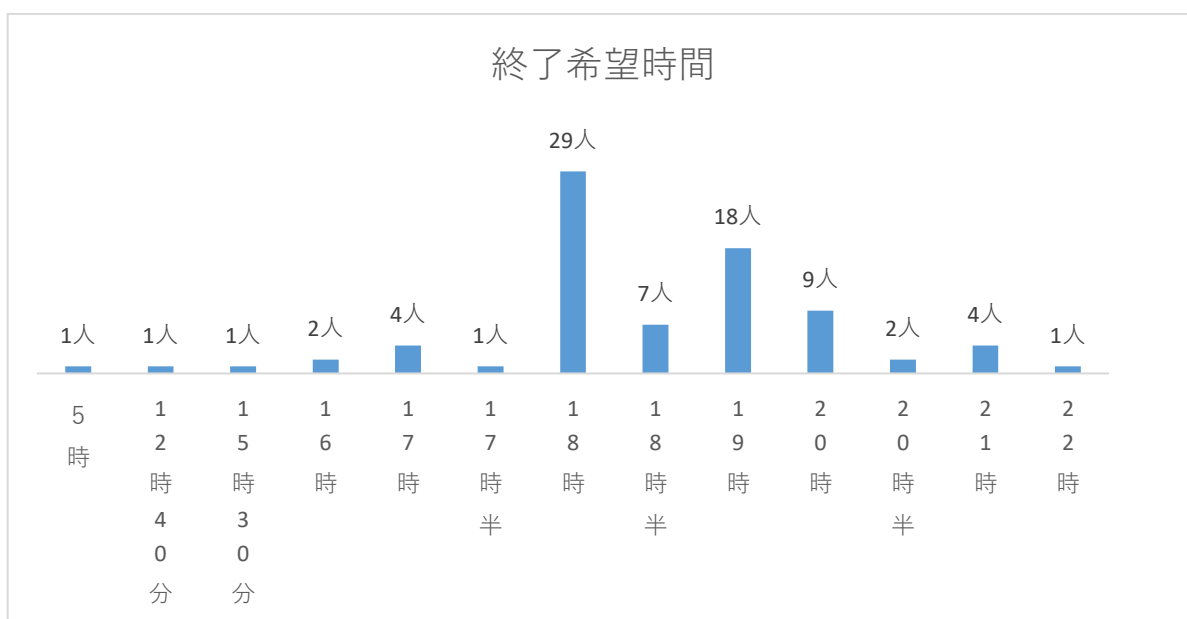
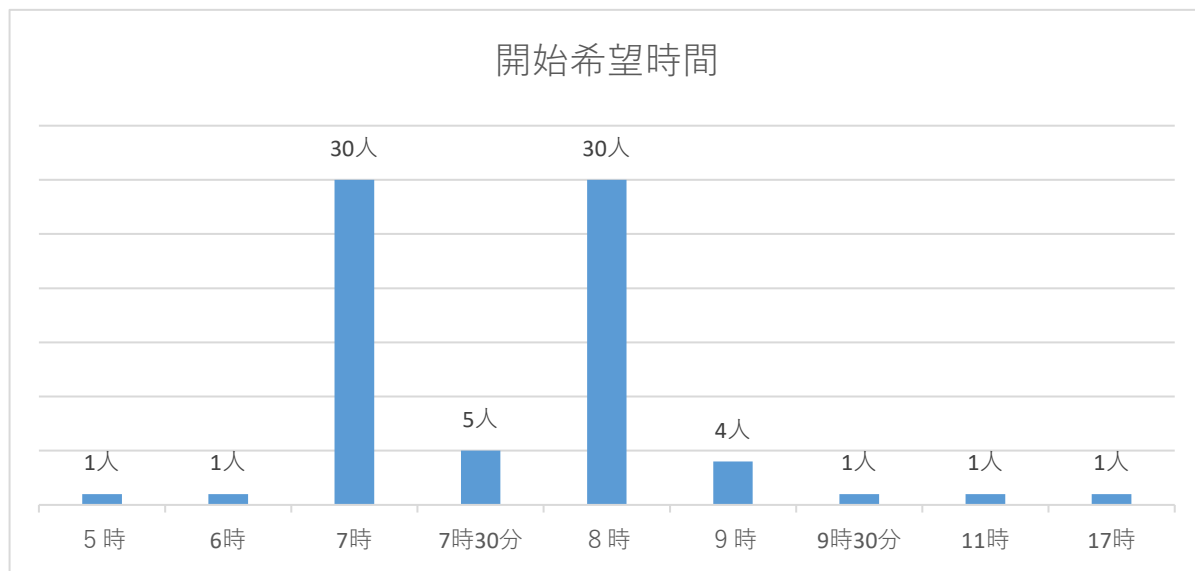
エリア	通勤	通学	買物	通院	公共施設	趣味・娯楽	金融機関	合計
北部	1人	0人	14人	20人	6人	8人	5人	54
南部	2人	0人	23人	37人	6人	7人	7人	82
無回答	0人	0人	2人	4人	1人	0人	4人	11
合計	3人	0人	39人	61人	13人	15人	16人	147

運行時間を延長した場合の利用目的



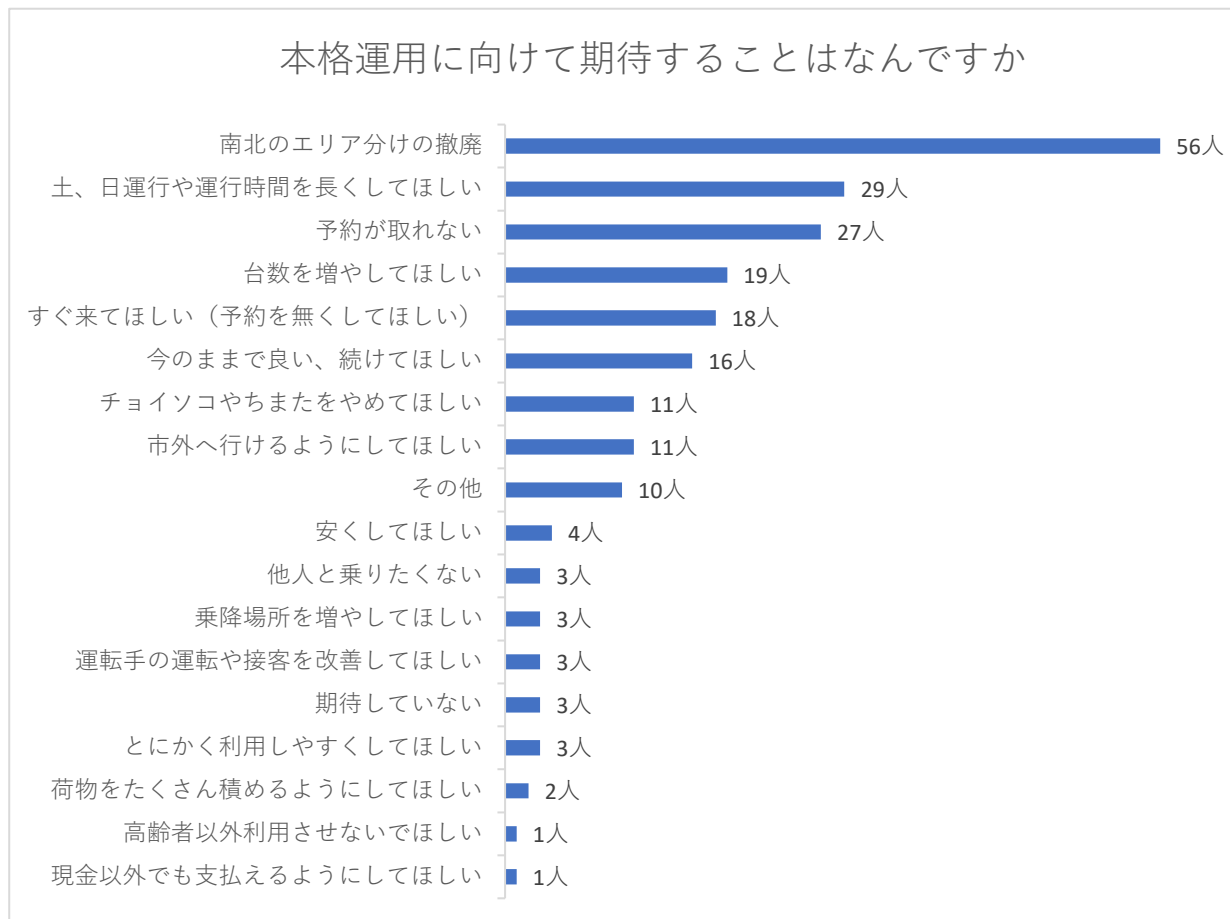
問9-2 運行時間を延長した場合、希望する時間は何時から何時までですか。

開始希望時間に関しては「7時」と「8時」を答えた人が1番多く30人であった。終了希望時間に関しては「18時」が多く29人、次いで「19時」が18人であった。開始希望時間に比べ、終了希望時間の方が希望時間にばらつきがあった。



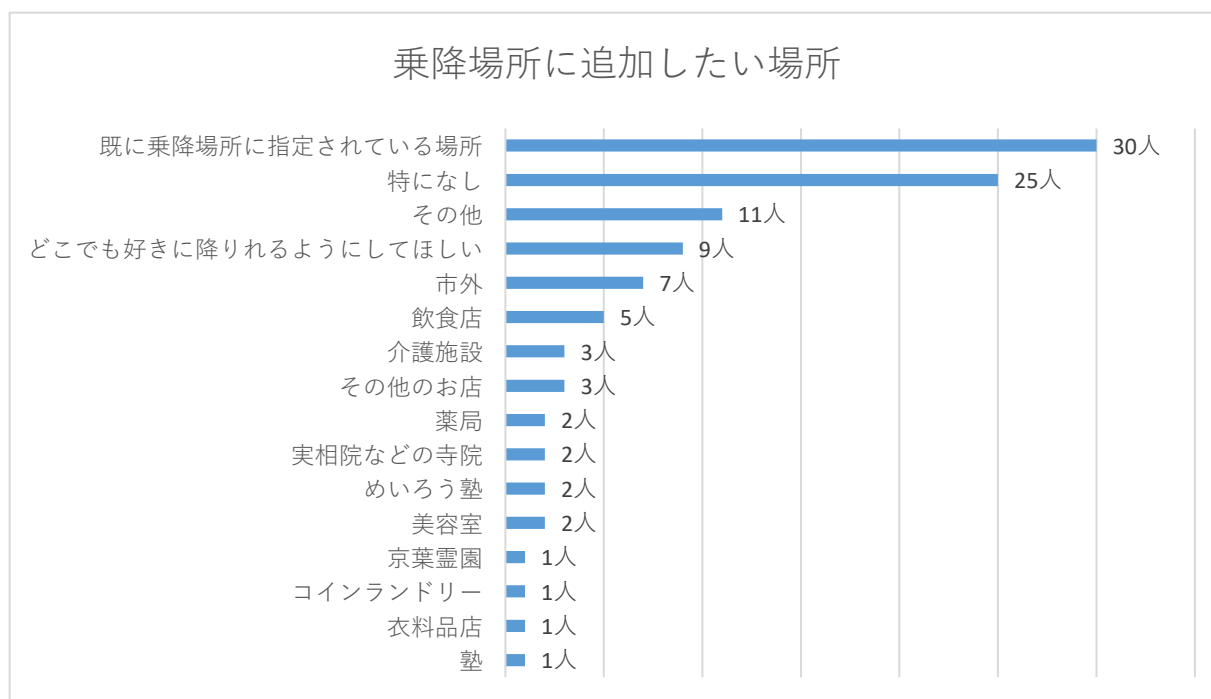
問10 チョイソコやちまたの本格運行に向けて期待することはなんですか。

「南北のエリア分けの撤廃」が1番多く56人、全体の15.3%を占めた。次いで「土、日運行や運行時間を長くしてほしい」が29人、全体の7.9%、「予約が取れない」27人、7.4%となった。また「今のままでよい、続けてほしい」などの好意的な意見も16人、4.4%あった。



問11 乗降場所に追加したい場所はありますか。

「既に乗降場所として指定されている場所」が30件で1番多いという結果になった。次いで「特になし」が25件であった。構成比でみると上位2つで52.4%になり、半数以上の人の要望を今の乗降場所で賄えているといえる。ただ「既に乗降場所として指定されている場所」を追加したいと考える人が30人もいるので今一度利用方法についての周知が必要と感じた。



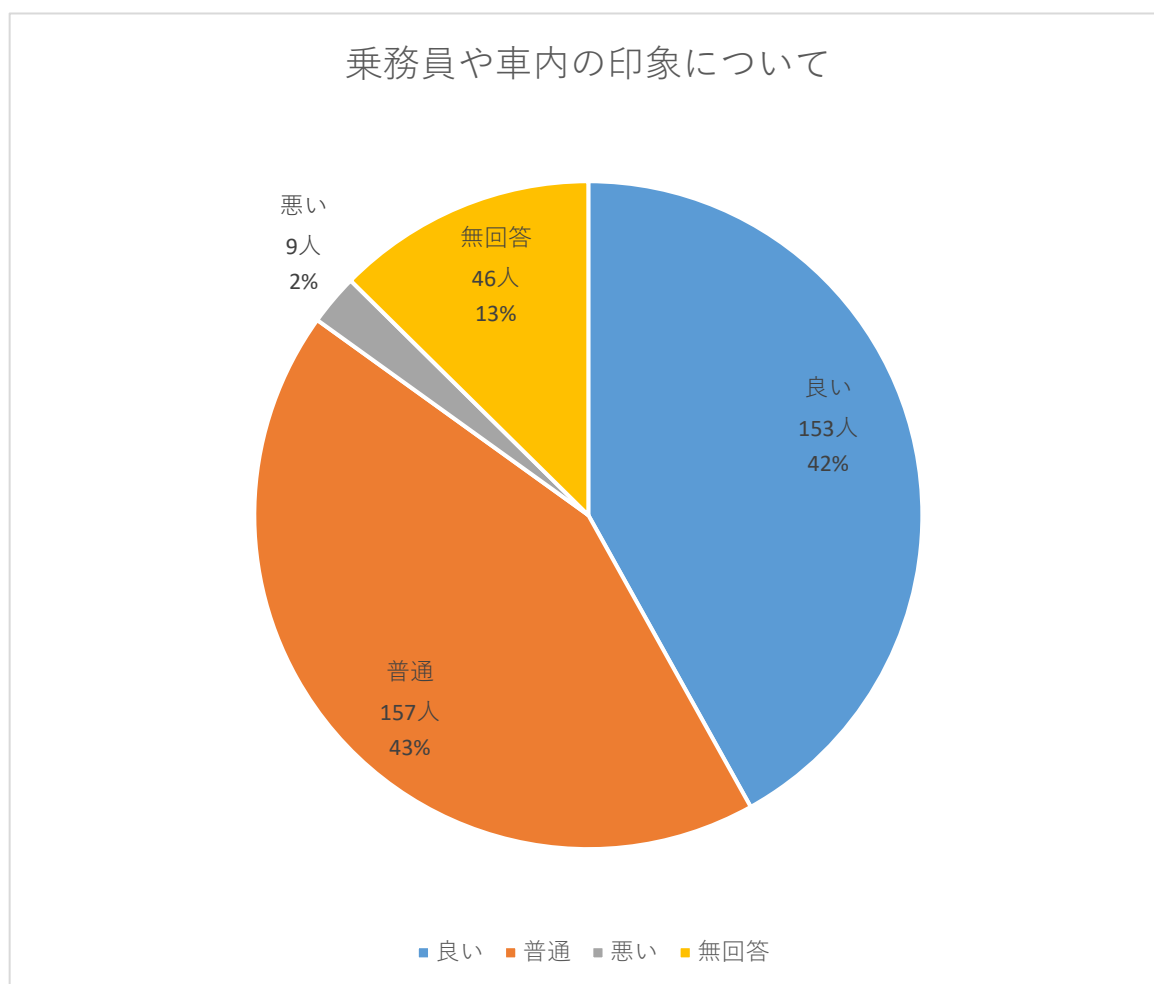
問12 共通乗降場所に追加したい場所はありますか（複数可）

共通乗降場所に追加したい場所として1番多かったのは「イオン八街」で12人から回答がありました。次いで多かったのは「病院」と「買物」が同数で8人。そのほかも病院や商業施設の意見が多く、変わった意見としては「お寺」などがあった。

イオン八街	12人	ダイソー	1人
病院	8人	ヤマダ電機	1人
買物	8人	高瀬眼科	1人
カインズ	6人	ミヤマ	1人
長谷川病院	5人	サンキ	1人
自宅（友人宅）	4人	auショップ	1人
自由に乗り降りしたい	3人	郵便局	1人
特になし	3人	カスミ	1人
トウズ	3人	ベイシア	1人
ランドローム	3人	ボタニカルガーデンフジ	1人
D2	3人	業務スーパー	1人
しまむら	3人	湯沢クリニック	1人
ヤックス	3人	タイヨー	1人
セイミヤ	2人	トライアル	1人
やちまた皮膚科	2人	よつば整骨院	1人
八街眼科	2人	お寺	1人
マツモトキヨシ	1人	塩谷歯科	1人
カワチ	1人	ドギーズアイランド	1人
サンドラッグ	1人	森の湯	1人
セリア	1人	日野耳鼻科	1人

問13 乗務員や車内の印象はいかがでしたか。

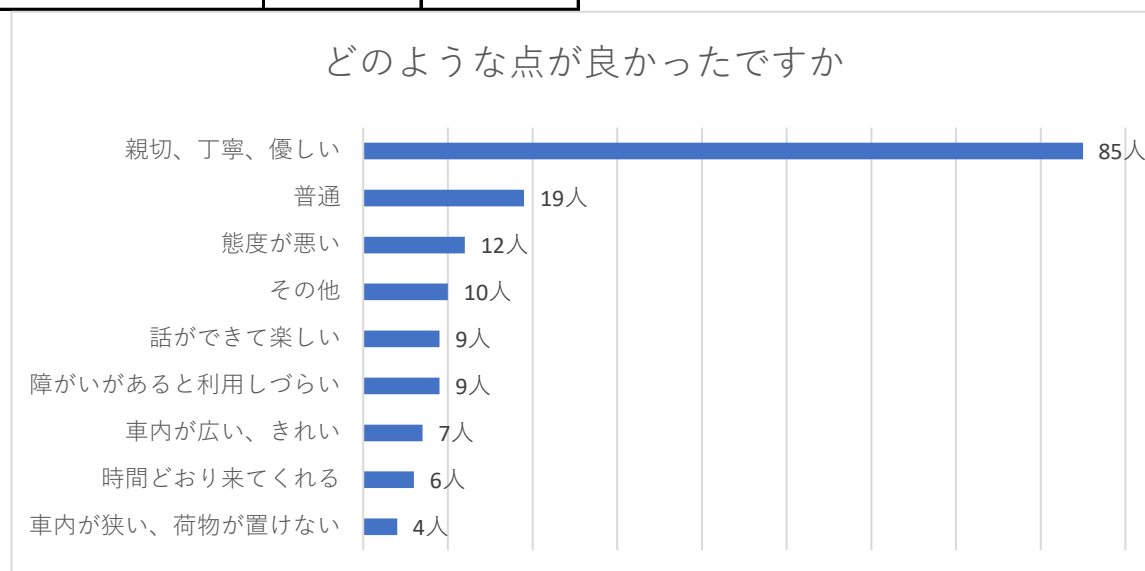
「良い」、「普通」と答えた方が合わせて310人、全体の84.9%だった。利用者の方は概ね乗務員や車内の印象について悪い感情は抱いていないといえる。



問13-1 乗務員や車内の印象は具体的にどのような点が良かったですか。

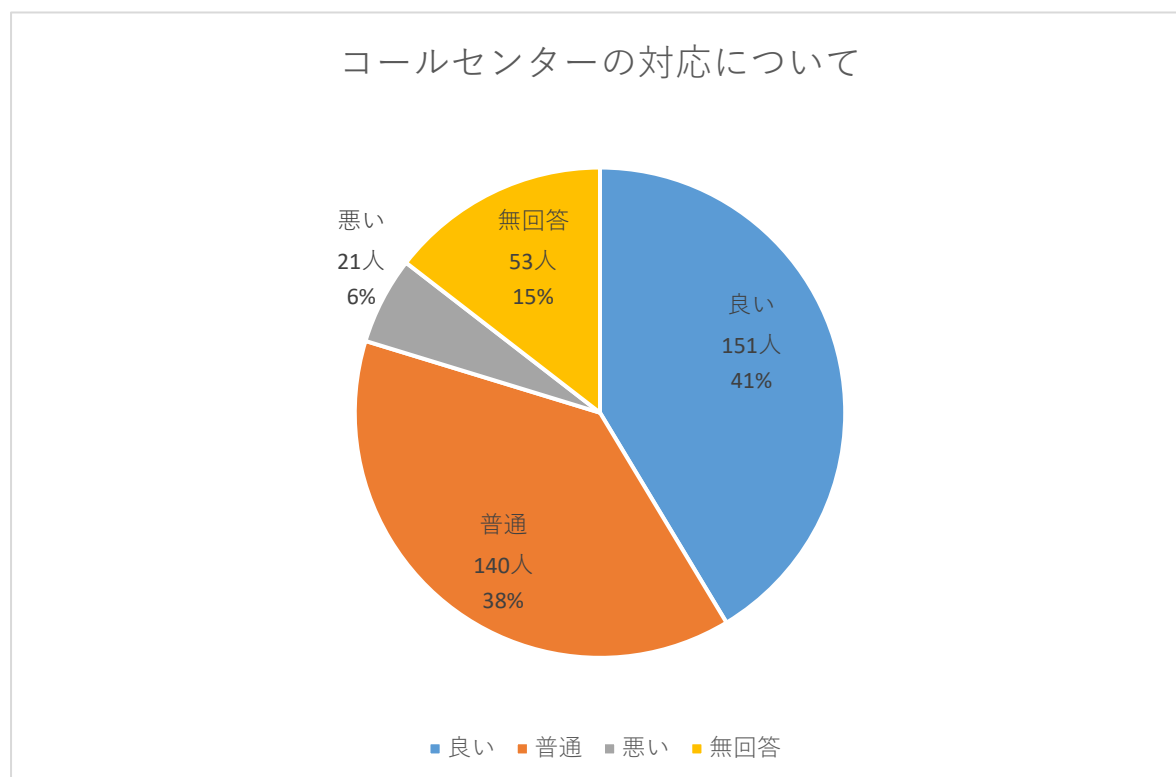
半数以上の52.8%の人が「親切」、「丁寧」、「優しい」と感じている一方で、2番目に「普通」、3番目に「態度が悪い」などの意見も見受けられた。

	回答数	割合
親切、丁寧、優しい	85人	52.8%
普通	19人	11.8%
態度が悪い	12人	7.5%
その他	10人	6.2%
話ができて楽しい	9人	5.6%
障がいがあると利用しづらい	9人	5.6%
車内が広い、きれい	7人	4.3%
時間どおり来てくれる	6人	3.7%
車内が狭い、荷物が置けない	4人	2.5%
合計	161人	100.0%



問14 コールセンターのオペレーターの対応はいかがでしたか。

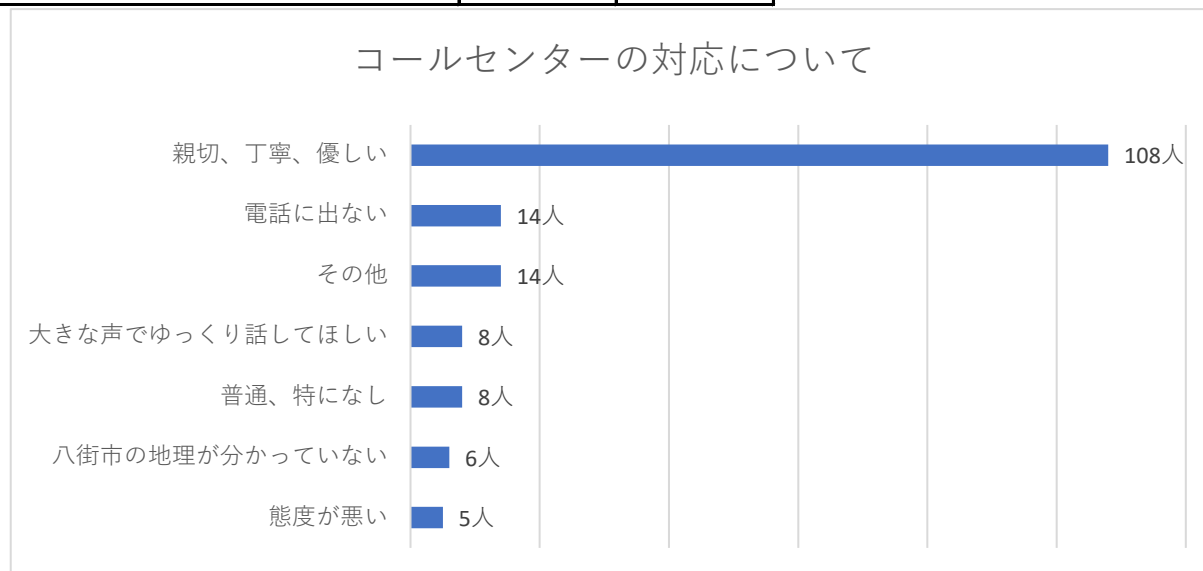
「良い」、「普通」と答えた方が合わせて291人、全体の79.8%でした。利用者の方は概ねコールセンターの印象について悪い感情は抱いていないことが伺えるが、問13に比べると「悪い」と回答した人が9人から21人増えており、コールセンターのオペレーターの対応の方が不満に感じている人が若干多いことが伺える。



問14-1 コールセンターのオペレーターの対応は具体的にはどのような点が良かったですか。

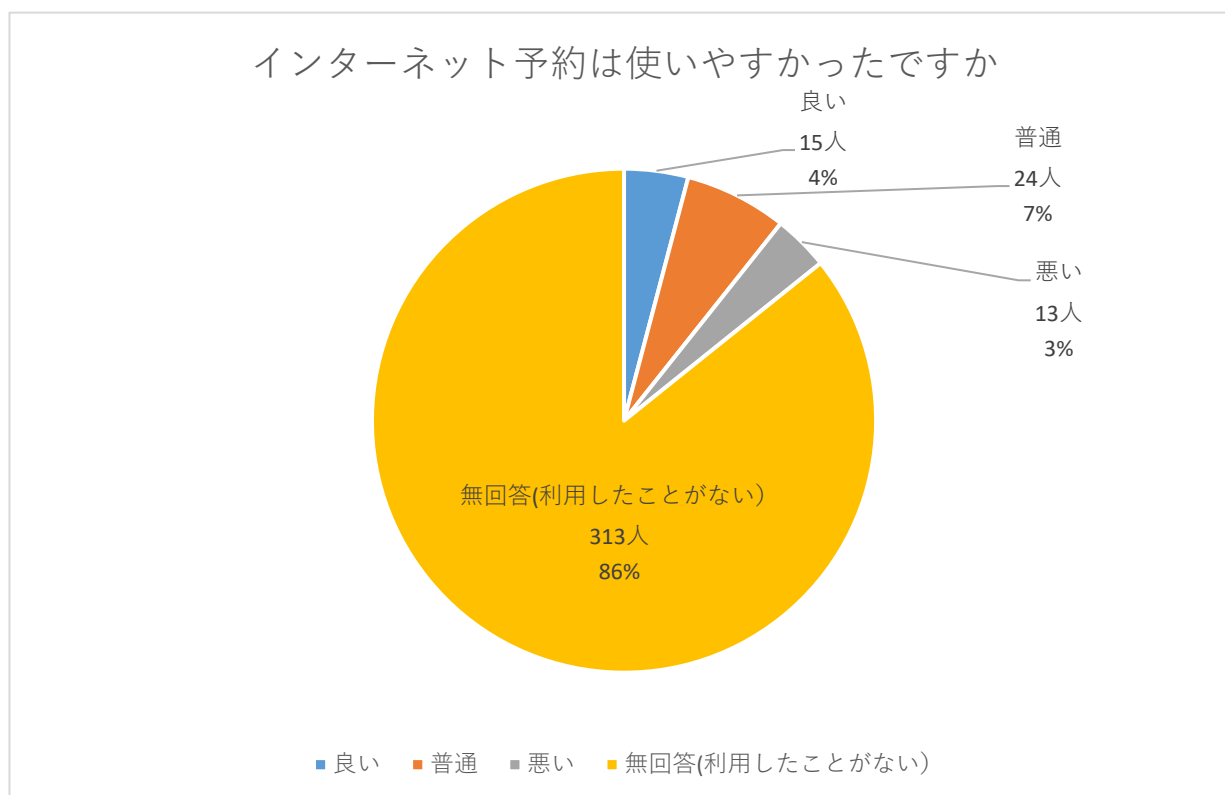
1番多かったのは「親切、丁寧、優しい」などの好意的意見で108人、全体の66.3%。次に多い意見が「電話に出ない」で14人、8.6%だった。全体的に見て否定的な意見が多い結果となった。

	回答数	割合
親切、丁寧、優しい	108人	66.3%
電話に出ない	14人	8.6%
その他	14人	8.6%
大きな声でゆっくり話してほしい	8人	4.9%
普通、特になし	8人	4.9%
八街市の地理が分かっていない	6人	3.7%
態度が悪い	5人	3.1%
合計	163人	100.0%



問15 インターネットの予約フォームは使いやすかったですか。

チョイソコやちまたの予約はシステムデータを見ても電話が主流なのは明らかであったがアンケート結果も「無回答（利用したことがない）」313人、全体の85.8%となり、データとも同じ結果となった。

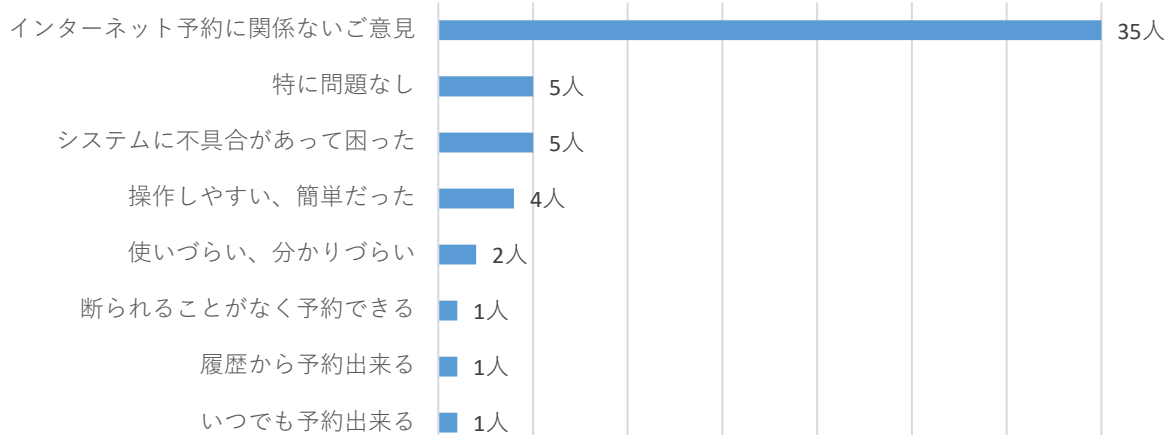


問15-1 予約フォームは具体的にどのような点が使いやすかったですか。

インターネットでの予約利用者が少ないためか全然関係のない意見の回答が多かった。実際に利用している人からは「特に問題なし」、「操作しやすい、簡単だった」、「断られることなく予約ができる」など好意的な意見も伺えた。

	回答数	割合
インターネット予約に関係ないご意見	35人	64.8%
特に問題なし	5人	9.3%
システムに不具合があって困った	5人	9.3%
操作しやすい、簡単だった	4人	7.4%
使いづらい、分かりづらい	2人	3.7%
断られることなく予約できる	1人	1.9%
履歴から予約出来る	1人	1.9%
いつでも予約出来る	1人	1.9%
合計	54人	100.0%

予約フォームはどのような点が使いやすかったですか

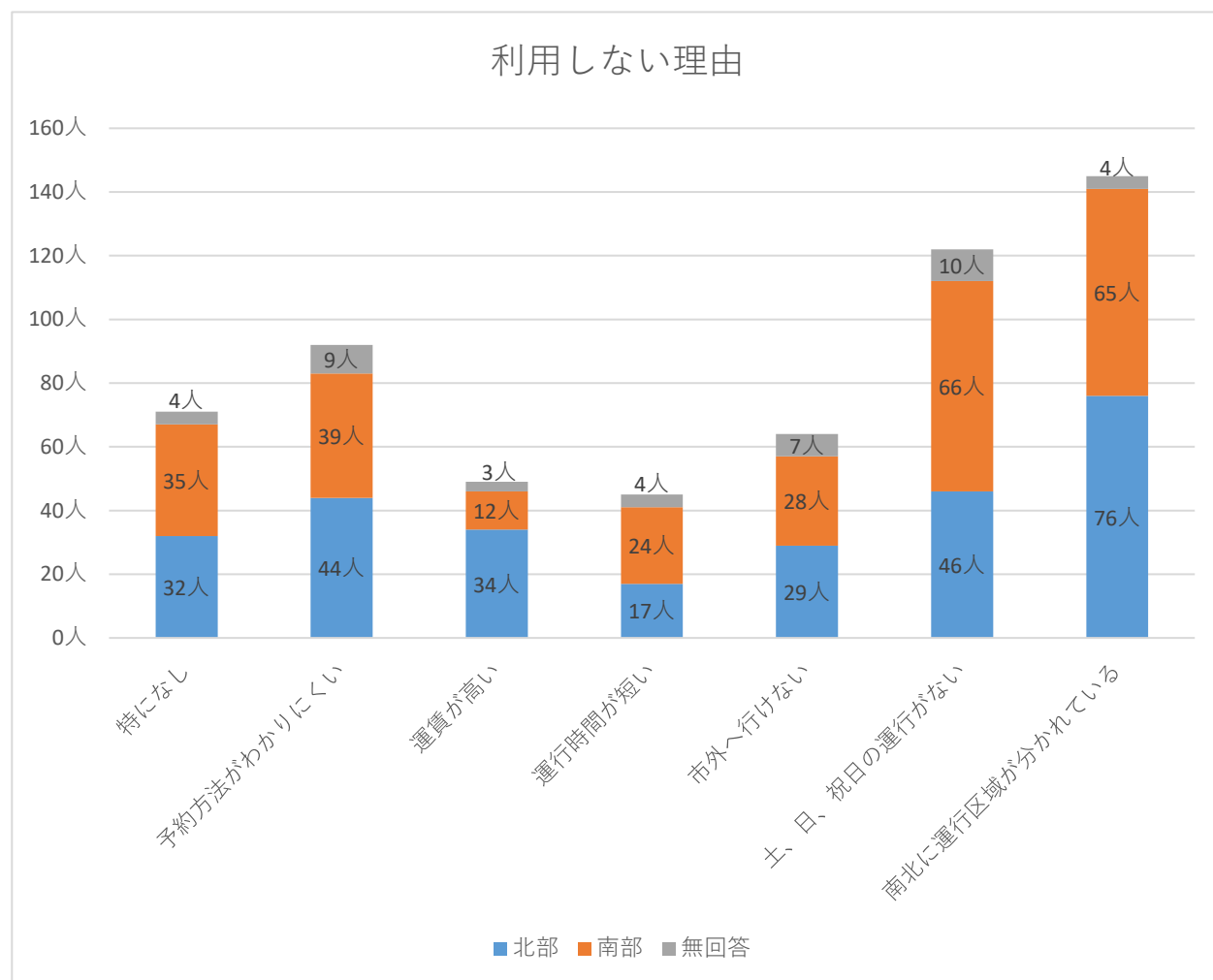


※ここからの質問は実際にチョイソコやちまたを利用したことがない方が対象となっております。

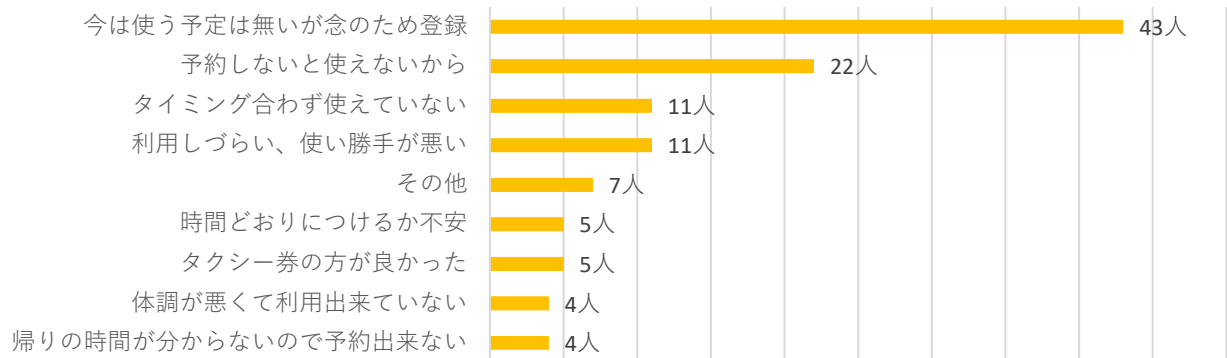
問16 チョイソコやちまたを利用しない理由をお答え下さい。

北部も南部もどちらも「南北に運行区域が分かれている」が1番多かった。その他エリアごとに多少の差はあるが、「土、日、祝日の運行がない」、「予約方法が分かりにくい」という意見が多かった。またフリーアンサーの回答では「今は自家用車があるから」という意見が43件で1番多く、まだチョイソコを使う予定は無いがいつでも使えるように念のため登録した層もいることが伺える。

エリア	特になし	予約方法がわかりにくい	運賃が高い	運行時間が短い	市外へ行けない	土、日、祝日の運行がない	南北に運行区域が分かれている	合計
北部	32人	44人	34人	17人	29人	46人	76人	278人
南部	35人	39人	12人	24人	28人	66人	65人	269人
無回答	4人	9人	3人	4人	7人	10人	4人	41人
合計	71人	92人	49人	45人	64人	122人	145人	588人

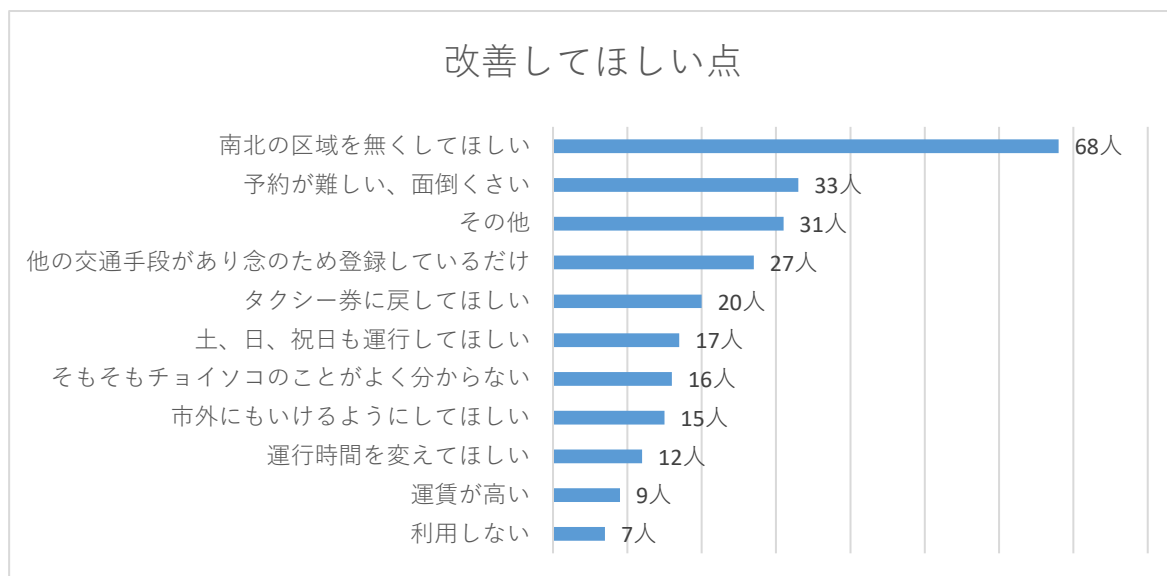


フリーアンサーの回答



問16-1 どのような点を改善すればチョイソコやちまたをご利用なさいますか。

問16と同じでここでも「南北の区域を無くしてほしい」という意見が1番多かった。次いで「予約が難しい、面倒くさい」、「他の交通手段があり念のため登録している」という意見が多かった。「チョイソコのことがよく分からない」と意見も一定数いるので改めて広報などの様々な周知が必要と感じた。



問17 ご意見、ご要望があればご記入ください。

デマンド交通より先にタクシー券の補助があったこともあり、「タクシー券の方が良かった」、「予約が面倒くさい、すぐに使いたい」などのタクシー券の補助時代と比べる意見が多かった。「南北のエリア分けを無くしてほしい」という意見も他の質問と同様に多い回答となった。

