

軽井沢－小諸間実証運行に関する利用者アンケート結果

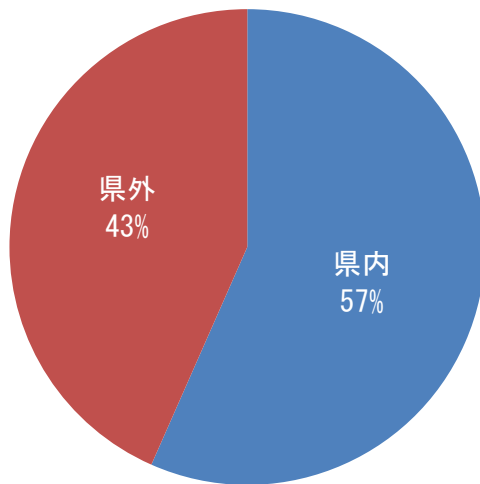
1 概要

軽井沢－小諸間の増発実証運行に対する顧客満足度等を調査し、今後の事業展開に資することを目的に実施。

- (1) 調査方法 軽井沢－小諸間の車内及び各駅にて調査票を配布。
- (2) 調査時期 平成22年9月（1箇月）
- (3) 調査票配布枚数 1,860枚
- (4) 調査票回収枚数 489枚（回収率：26.3%）

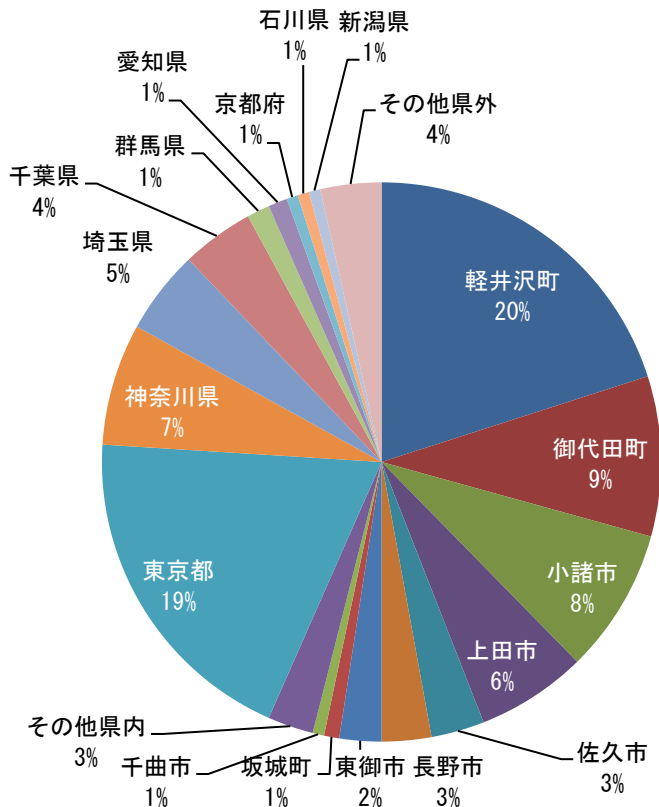
2 回答者基本事項

(1) 住所



県内：257人
 県外：197人

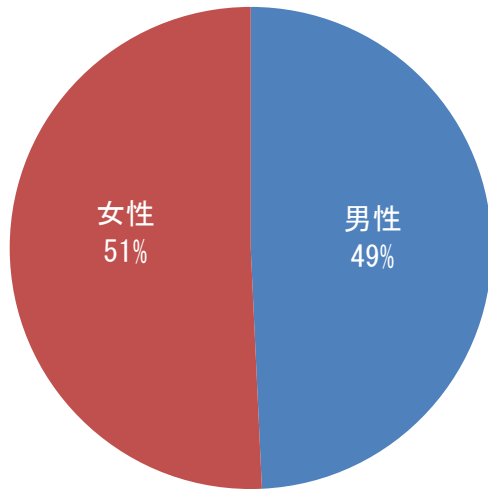
N=454



軽井沢町	91人	東京都	88人
御代田町	42人	神奈川県	32人
小諸市	38人	埼玉県	22人
上田市	29人	千葉県	19人
佐久市	14人	群馬県	6人
長野市	13人	愛知県	5人
東御市	11人	京都府	3人
坂城町	4人	石川県	3人
千曲市	3人	新潟県	3人
県内その他	12人	県外その他	16人

N=454

(2) 性別

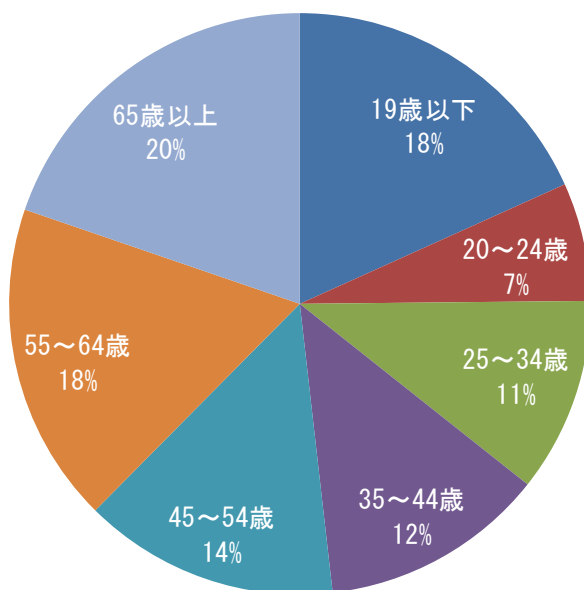


男性：233 人

女性：240 人

N=473

(3) 年齡層



19 歲以下：86 人

20~24 歲：31 人

25~34 歲：51 人

35~44 歲：59 人

45~54 歲：67 人

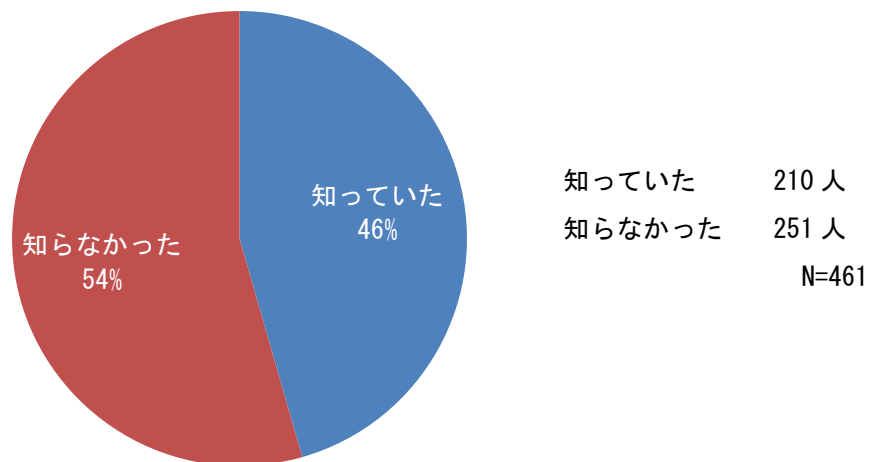
55~64 歲：84 人

65 歲以上：93 人

N=471

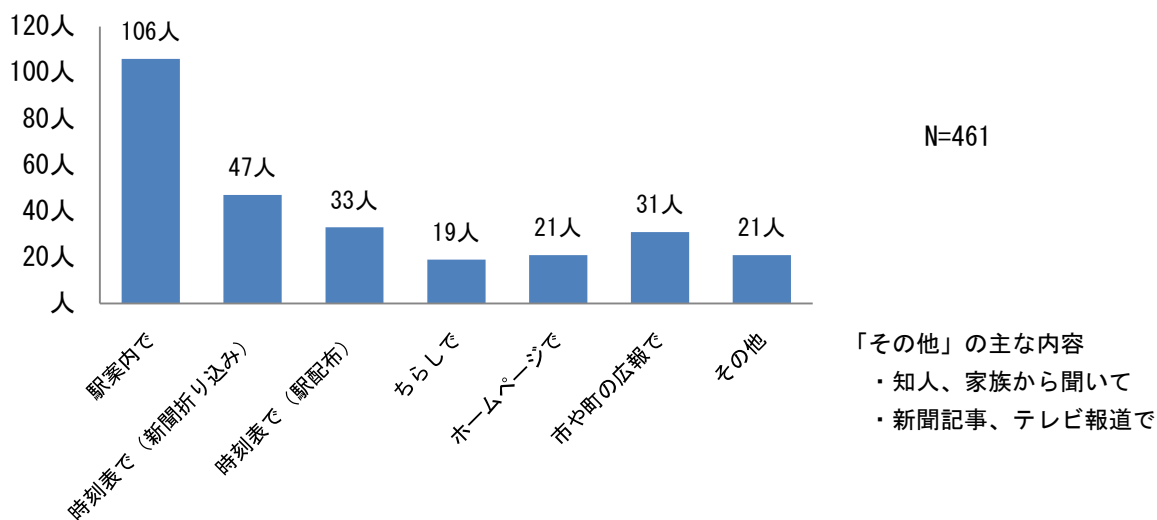
3 実証運行（列車増発）の周知状況

(1) 実証運行（列車増発）を行っていることをご存知でしたか？



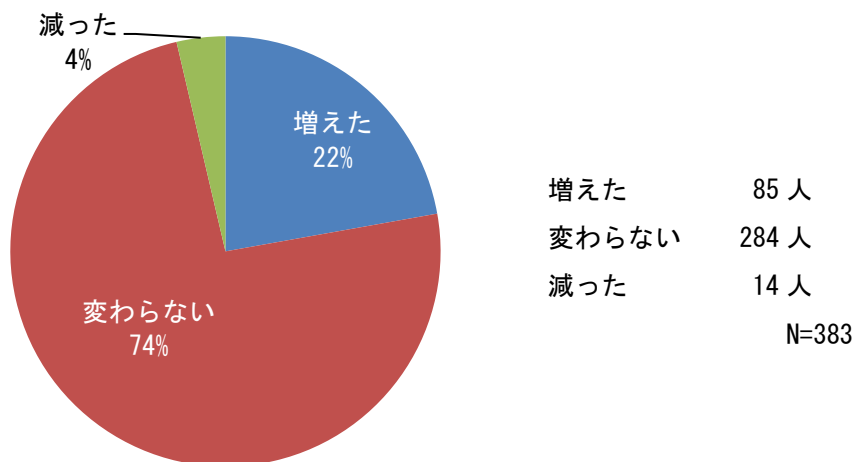
※「知っていた」方への設問

(2) どうやって実証運行をお知りになりましたか？（複数回答）



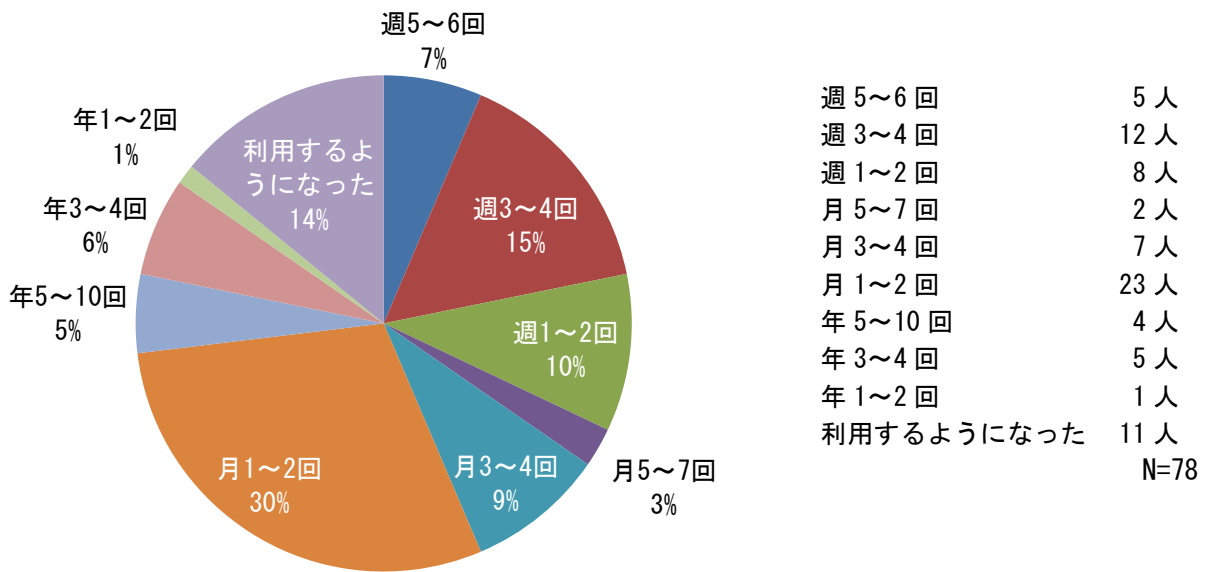
4 実証運行以降のしなの鉄道利用状況

(1) 実証運行開始以前と比較して利用回数は増えましたか？

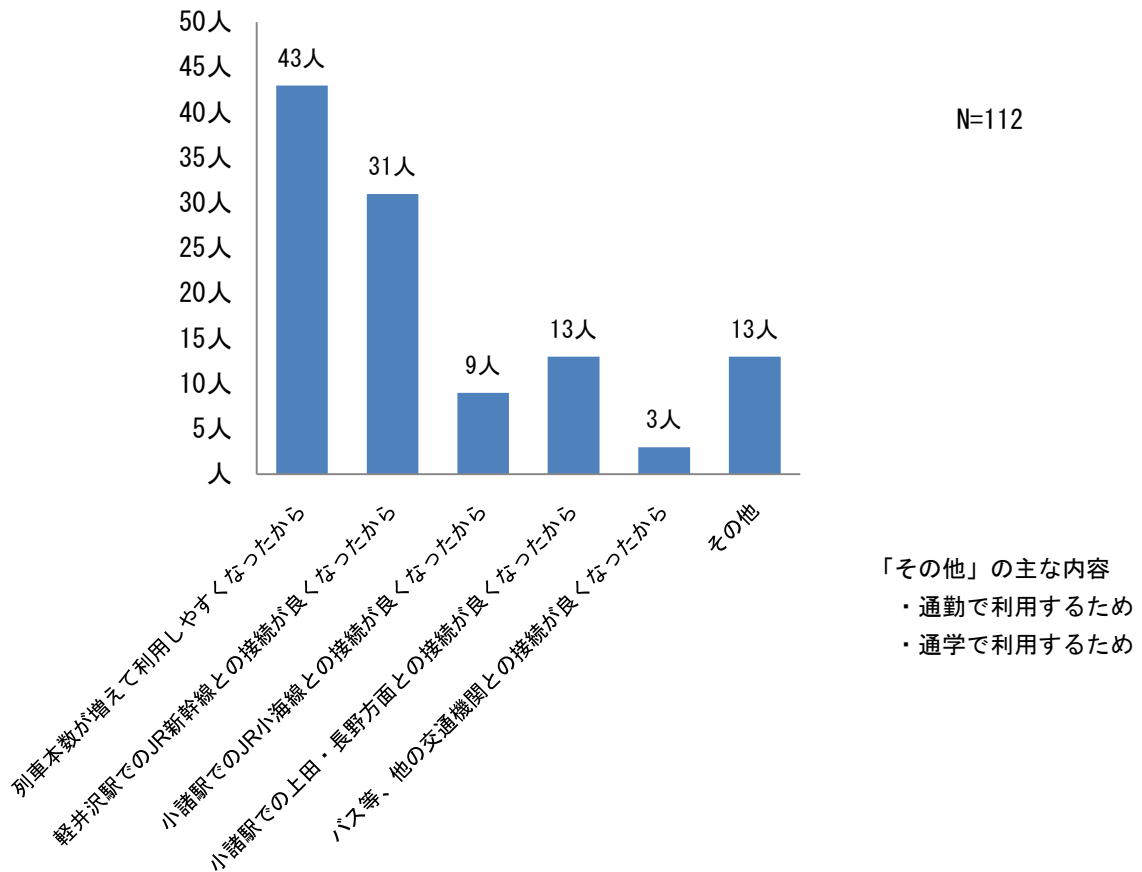


※「利用回数が増えた」方への設問

(2) どの程度増えましたか？

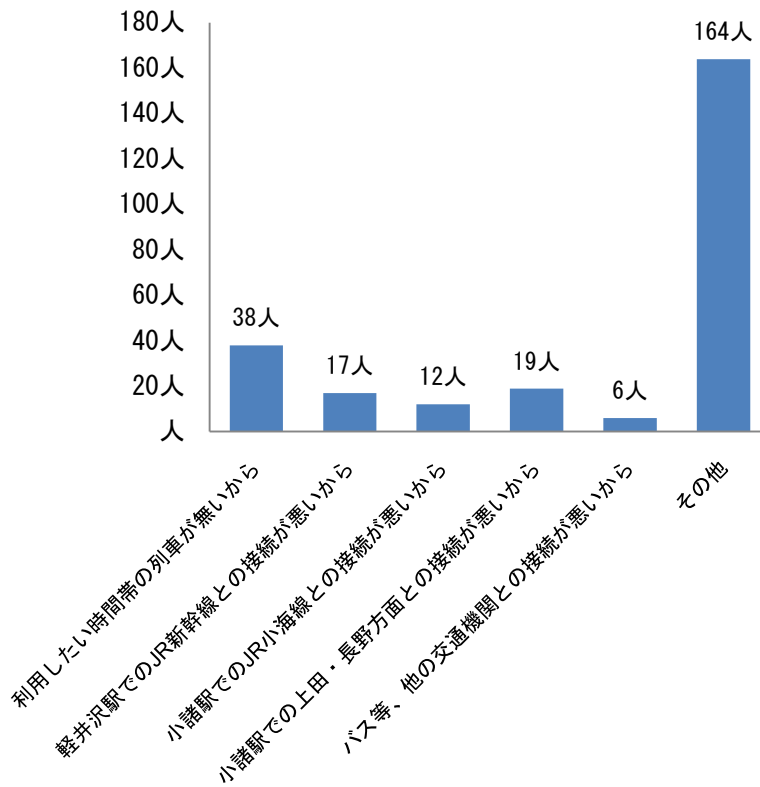


(3) 増えた理由は何ですか？（複数回答）



※「利用回数が変わらない」方への設問

(4) 変わらない理由は何ですか？（複数回答）



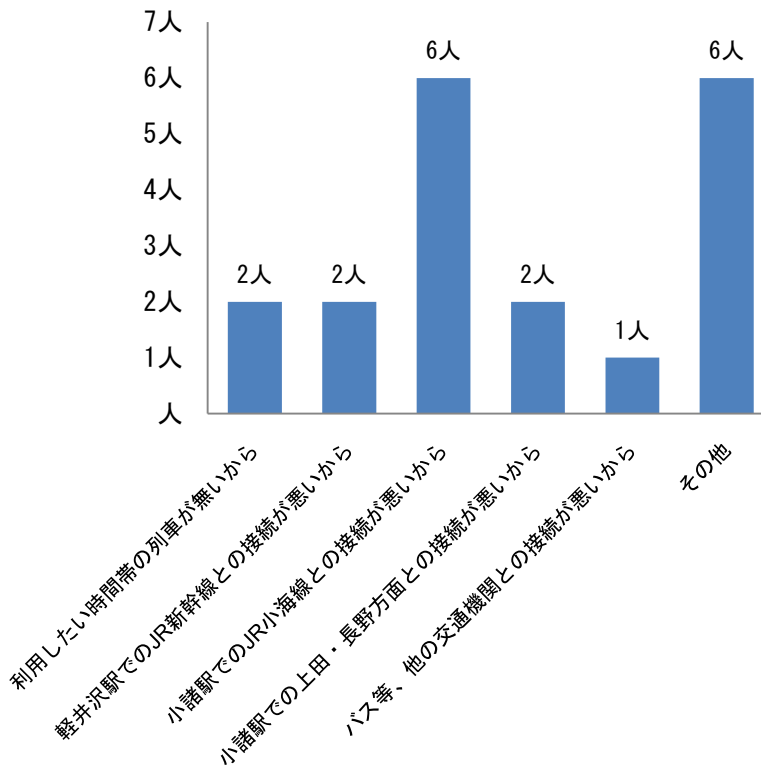
N=256

「その他」の主な内容

- ・通勤で利用するため
- ・通学で利用するため
- ・観光で利用のため
- ・必要な時しか乗らないため
- ・初めて利用したため

※「利用回数が減った」方への設問

(5) 減った理由は？（複数回答）



N=19

「その他」の主な内容

- ・住所が変わったため
- ・親の車で移動するため

5 自由回答（抜粋）

（1）増発事業に対する感想・意見

- ・ 軽井沢～東京方面へ行く際には、本数が増え接続も良くなったため利用する機会が増えた。
- ・ 十分便利になっている。定期の更新をせずに車やバイクに切り替えるつもりだったが、様子を見る。
- ・ 新幹線との接続が圧倒的に良くなった。安心して新幹線が利用できるようになった。
- ・ 列車本数が増えると安心して利用できる。ちょっと行ってこようと思える。
- ・ 以前のダイヤに戻してほしい。不便だ。
- ・ 列車本数が増えただけで接続が良くなっていない。
- ・ 新幹線との接続も大事だが、小諸駅での小海線との接続の方がもっと大事。
- ・ 実証運行も定着するまで2、3年は掛かると思う。
- ・ 住民がもっと利用する努力も必要。

（2）運行ダイヤに関する意見

- ・ 小諸駅での小海線との接続を良くしてほしい。
- ・ 小諸での乗換え、待ち時間が長い。
- ・ 軽井沢駅での最終新幹線との接続を。
- ・ 軽井沢～長野間の直通列車を増やして。
- ・ 快速列車をもっと増やしてほしい。

（3）サービス（ハード面）に関する意見

- ・ エスカレーター等、老人に優しい駅、ホーム、階段の整備を。
- ・ 車内にトイレが無いのは大変不便。荷物ではなく人を乗せているので重要なこと。
- ・ 車両は必ずしも新しくはないが、きちんと整備されている。
- ・ SUICA や PASMO が使えるようにしてほしい。

（4）サービス（ソフト面）に関する意見

- ・ 浅間山がきれいで、車掌さんが絶景ポイントをアナウンスしてくれて良かった。
- ・ 忘れ物を駅員に申し出たところ、迅速に対応してくれ感謝。
- ・ 駅員の態度が悪い。全体的に上から目線を感じる。お客様サービスの徹底を。
- ・ JR と一括で乗車券が購入できるようにしてほしい。

（5）運賃に関する意見

- ・ 運賃が高い。観光であちらこちに行くのには利用しにくい。
- ・ 通学定期以外にも学生割引があるといい。

（6）商品企画等に関する意見

- ・ しなの鉄道沿線ウォーキングは大変いい。案内パンフレットを作成して。
- ・ 食べ物オリエンテーリング等、イベントを企画するといい。
- ・ 年間を通して割引切符があるといい。

アンケート調査にご協力をいただきまして、大変ありがとうございました。
貴重なご意見等を今後の施策に活かしてまいります。