

神戸シティー・ループバス事業に対する利用者評価

赤崎 史弥¹・佐野 大晟¹・多田 萌乃¹・藤江 卓来矢¹・阿部 亮吾²

(¹愛知教育大学・学, ²愛知教育大学)

- | | |
|-------------------------------|---------|
| I はじめに | IV おわりに |
| II 神戸シティー・ループバスの概要 | |
| III 神戸シティー・ループバスの利用
状況と満足度 | |

キーワード：神戸シティー・ループバス，観光周遊バス，利用者評価，神戸市

I はじめに

1. 研究の背景と目的

神戸市は国内でも有数の大都市であり，世界に誇る国際観光都市でもある。年間3,500万人以上(2018年)の観光客が，特に神戸市中央区に位置する観光スポットへと足を運んでいる。三宮駅周辺地区が交通の拠点となって，バスや鉄道など，観光客の移動手段になるような交通網が十分に整備されており，中央区内に点在する各観光スポットへのアクセスは容易である。なかでも，観光周遊バスである「神戸シティー・ループバス」は，そうした主要観光スポット間を結ぶ路線をもち，観光客にとっての重要な二次交通となっている。

そこで本研究では，神戸市の観光周遊バスである神戸シティー・ループバスに着目し，利用者(乗客)が当該バス事業をどのように評価しているのかを明らかにし，国際観光都市・神戸における観光周遊バスの可能性をとらえたい。

2. 先行研究と問題の所在

近年，観光都市における観光客の二次交通として，さまざまな地域で観光周遊バスが提供されている。たとえば，森重ほか(2003)は石川県加賀市における地域周遊バス「CANBUS(キャンバス)」の成立過程を整理し，観光振興には貢献しているが，観光客数の季節変動に左右されているといった課題を明らかにした。

また橋爪ほか(2009)は，福岡市の福岡シティールー

プバス「ぐりーん」利用者にアンケート調査を行い，1日乗車券や車両等のデザインに対する評価は高かったものの，一方行のみの循環型であるがゆえに運行頻度や運賃，周遊のしやすさには比較的不満が示された。こうした課題は，観光周遊バスによくみられるものである。

一方で，神戸市の公共交通を整理した白神(2012)は，公共交通機関の充実する神戸市で提供されている観光交通サービスはシティー・ループバスだけであり，観光客のニーズは高いことから，運行ルートの再検討などサービス向上の必要性があることを述べている。

以上，観光都市における観光周遊バスにはそれぞれ特有の評価と課題があるものの，神戸シティー・ループバスに着目してその利用者が観光周遊バスをいかに評価しているのかを，とりわけ年齢層の違いにまで言及して明らかにした研究はみられない。そこに本研究の意義がある。

II 神戸シティー・ループバスの概要

本研究で対象とする神戸シティー・ループバスとは，神戸交通振興株式会社(以下，神戸交通)が運営する観光周遊バスであり，神戸市にあったグリーンを基調とする「走る異人館」をイメージしたレトロなデザインをもつ(図1)。神戸交通への聞き取り調査(2020年3月16日)によると，料金は1回乗車で大人(中学生以上)260円，小児(小学生以上)130円，一日乗車券で大人680円，小児340円である。1日乗車券



図1 神戸シティー・ループバスの外観
(2020年2月11日, 北野坂にて阿部亮吾氏撮影)

はバス車内で購入することができる。平日は朝9時台から夕方18時台まで運行しており、運行頻度は1時間に約3～4本であるが、土・日・祝日は朝9時台から夕方19時台(停留所によっては18時台)まで、1時間に約4本の運行頻度で運行している。

バスはメリケンパーク近くのかもめりあを出発し、

南京町・地下鉄三宮駅前・北野異人館・新神戸駅前・元町商店街、そしてメリケンパークや中突堤など全17か所のバス停を経て、かもめりあへと戻ってくる片方循環型バスである(図2)。バスは神戸市都心部の観光スポットを一周約65分で周回しており、三宮駅周辺や新幹線の神戸駅にもバス停があるので、市外からの来訪者にとって乗り換えが容易な二次交通となっている。1日に数本、一周せずに元町商店街等で運行を終了するものもある。バス停の周辺には、神戸シティー・ループバスの1日乗車券を提示すると割引サービスを受けられる店舗も存在する。

バス車内には、観光周遊バスとしてバスガイドが常駐し、主要観光スポットや歴史的建造物周辺を通過する際にはガイドから簡単な案内が入るとともに、車内掲示板には写真や説明が映される(図3)。これらもまた本研究での利用者評価の対象項目になる。

Ⅲ 神戸シティー・ループバスの利用状況と満足度

本研究では、神戸交通からの協力を得て、公共交通

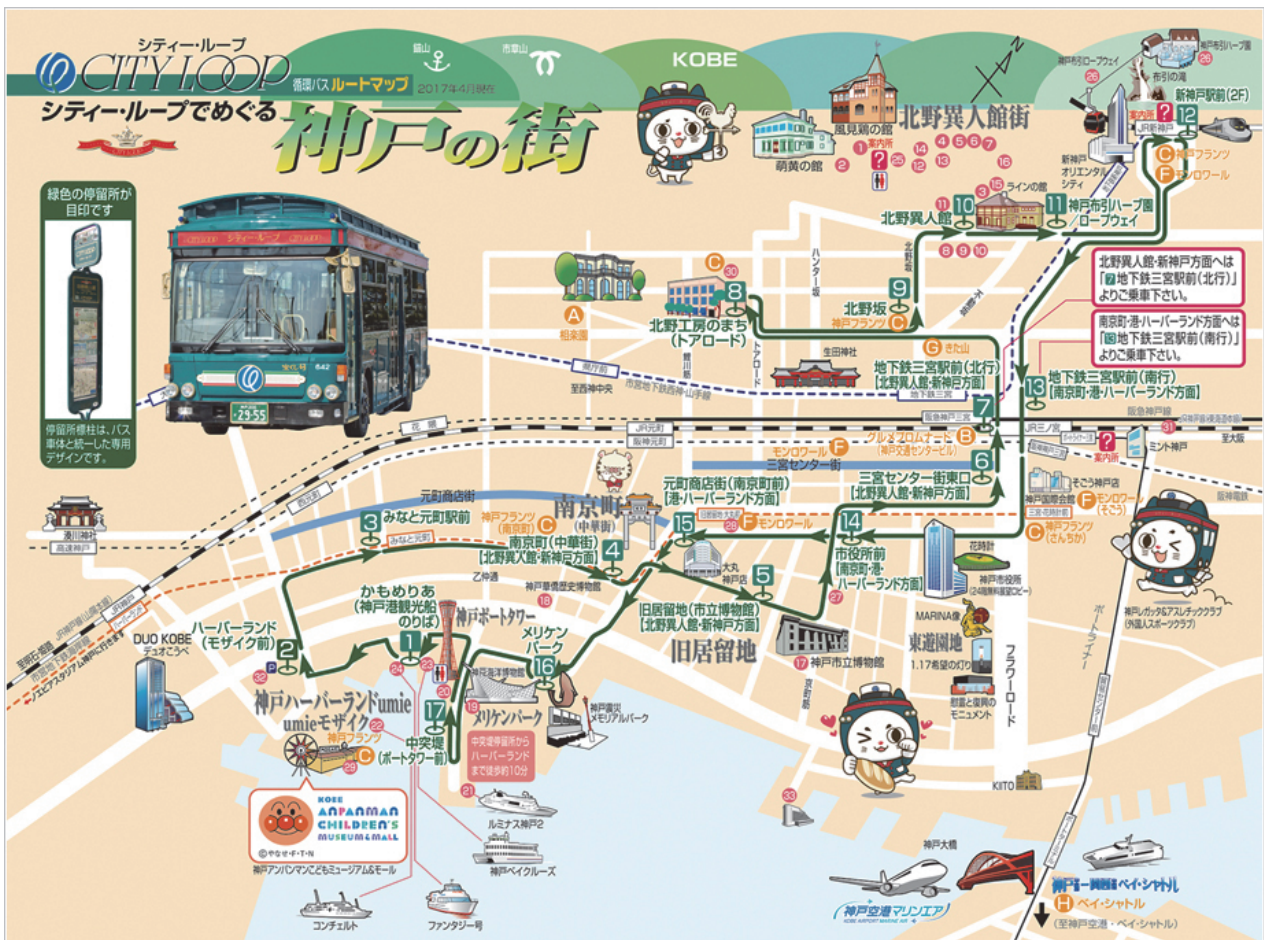


図2 神戸シティー・ループバスの運行ルート
(神戸シティー・ループバス・ホームページより転載)

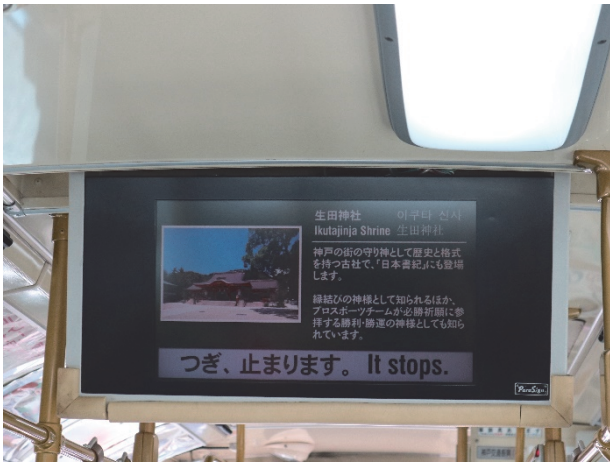


図3 神戸シティー・ループバス車内の観光掲示板
(2020年3月18日, 阿部亮吾氏撮影)

の拠点となる地下鉄三宮駅と主要な観光スポットである北野異人館・南京町・メリケンパークの各バス停前で乗降客にアンケート調査を行い、86人の回答を得た。

1. 回答者の年齢層と居住地

回答者の性別は男性17人(19.8%)、女性69人(80.2%)と圧倒的に女性に偏ってしまった(表1)。86人のうち、10~20代の若年層が61人と7割以上にのぼり、とりわけ女性の占める割合が高くなった。したがって、本研究の分析には、若年女性層の意見がかなり反映されていることに留意が必要である。また、いずれの年齢層も兵庫県外からの利用者が多く、神戸シティー・ループバスの役割通り観光客が利用していたことが推察される。

以上のことから、以下の行論では10代(30人)、20代(31人)、30代以上(25人)の年齢層に3区分して分析していきたい。

表1 アンケート調査回答者の年齢層と居住地

性別	年齢層	居住地			計	
		神戸市内	兵庫県内	兵庫県外	人	%
男性	10代			4	4	4.7
	20代			7	7	8.1
	30代			0	0	0.0
	40代	1		1	2	2.3
	50代			2	2	2.3
	60代以上			2	2	2.3
女性	10代			25	25	29.1
	20代	1	2	22	25	29.1
	30代		1	4	5	5.8
	40代	1		6	7	8.1
	50代	1		1	2	2.3
	60代以上	1		4	5	5.8
総数		5	3	78	86	100.0

(アンケート調査より作成)

2. 利用目的と乗降バス停

回答者の利用目的を示した表2によると、やはり主目的は「観光」であり、特に10~20代でその傾向が強くてている。また10代は「遊び」の割合が高く、より観光的側面の強い利用者であることがわかった。一方で仕事や通院など日常使いでの乗車はほとんどみられないことから、限られたアンケート調査ではあるが、やはり神戸シティー・ループバスの主利用者は観光客であると判断できる。

次に、乗車バス停と降車バス停の特徴をみてみよう(図4)。すでに述べたように、調査は地下鉄三宮駅・北野異人館・南京町・メリケンパークで実施したため、全体的にはその4か所に回答が集中したことは考慮に入れなければならないが、なかでも北野異人館の利用率が高いことは特筆すべきであろう。北野異人館は北野坂の上に位置しており、徒歩で行くにはかなり体力を使う場所である。また北野異人館は都心部からはやや距離があり、神戸シティー・ループバス以外には交通機関がないので、自家用車をもたない観光客にとって神戸シティー・ループバスは徒歩をのぞく有力な移動手段である。

ほかのバス停では、地下鉄三宮駅(北行, 南行)の利用率が高いのがわかる。地下鉄三宮駅周辺には地下鉄はもちろん、JR・阪急電車・阪神電車・ポートライナーや市バスも通っており、神戸シティー・ループバスの17バス停のなかで他交通機関への乗り換え利便性が優れている。なお、市役所前の利用者は皆無であった。この点からも、神戸シティー・ループバスが日常的な移動手段としてはほとんど使われていない様子を確認することができた。

このなかで年齢層別にみて特徴的なのは、南京町とメリケンパークである。両バス停では、年齢層が若くなるにつれておおむね利用率が上がっている。このことは、これらの観光スポットが若年層に特化した場所であることを意味しているのだろう。元町商店街も同様の傾向にあり、逆に同じ商店街でも三宮センター街東口は年齢層が上の方が利用率も高くなっている。

以上のように、神戸シティー・ループバス利用者の行動パターンをみると、10代や20代の方が30代以上に比べてより広範囲に観光スポットを回っている可能性が見いだされた。ただし、本研究ではすべてのバス停で調査を行ったわけではないため、利用者の行動パターンの全体像をつかめているわけではない。

3. 利用者による満足度評価

これまでの整理をふまえて、利用者による神戸シ

表2 利用目的

	観光		遊び		買い物		仕事		通院		その他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
10代 (n=30)	27	90.0	6	20.0	1	3.3					1	3.3
20代 (n=31)	30	96.8	2	6.5	2	6.5					1	3.2
30代以上 (n=25)	20	80.0	2	8.0	1	4.0	2	8.0			1	4.0
計 (n=86)	77	89.5	10	11.6	4	4.7	2	2.3	0	0.0	3	3.5

(アンケート調査より作成)

ティー・ループバスの満足度を分析する。アンケート調査の結果、利用者の評価はおおむね高かったため、ここでは各質問項目に対して「どちらでもない」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」とした回答を「不満足度」評価ととらえ、図5に提示した。

図5によると、平均的には「運行頻度」と「他の交通機関への乗り換え」に不満足度が大きい。逆に「バスガイドの観光案内」に対する満足度は高く、神戸シティー・ループバスが単なるバス交通ではない点が評価されている。たとえば「バスガイドがいることによって、観光バスの雰囲気により出てよかった」という回答もあった。バスガイドの説明を受けることで、利用者が普段では感じることのできない特別な旅行気分を味わうことができるのであろう。

これを年齢層別にみると、「他の交通機関への乗り換え」は、10代でもっとも不満足度が大きく、30代以上とは評価の差が開いた。また、「運行頻度」も似たような傾向にあり、10代での不満足度が最多となった。「混んでいる時間帯に本数を増やしてほしい」と述べ、かつ「JR 神戸駅も通った方がいい」と言う20代男性 (大阪府, 大学生) もいた。バス停の利用率 (図

4) をみても10代がもっとも活発に移動していることから、むしろ運行頻度や乗り換え利便性に不満をもったのかもしれない。

逆に、「運賃の適切さ」は10～20代の若年層がおおむね満足している一方で、30代以上で不満足度が高い。さまざまな事例を経験し他都市・交通機関との比較ができる大人が、「運賃の適切さ」に不満を抱いている点には、注意が必要になるだろう。そのほか、神戸市に合ったグリーンを基調とした「レトロなデザイン」を評価する人や、今回の観光を通して「神戸が好きになった」という高評価の回答もあった。

以上をふまえると、神戸シティー・ループバスは「観光周遊バス」という本来の役割を十分発揮しているのではないかと見える。今後、さらに多くの利用者を得るには、広域に散る観光スポットを効率的に回遊できる「おすすめルート」のような観光モデルコースを設ける取り組みもいいのではないだろうか。他方、若年層で運行頻度に不満がみられたので、若年層の回遊行動パターンから混み合う時間帯でのニーズを見出し、より効率的な運行を提供したいところである。

神戸交通への聞き取り調査によると、混雑によって座席に座ることができないことや、乗車待ちの列が長くなるといったことも少なくない。本研究の調査は新型コロナウイルスの影響で、旅行シーズンの3月でありながら

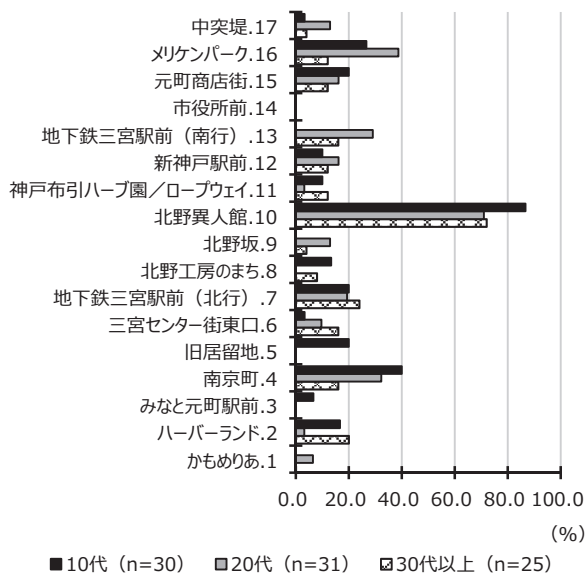


図4 バス停の利用率 (アンケート調査より作成)

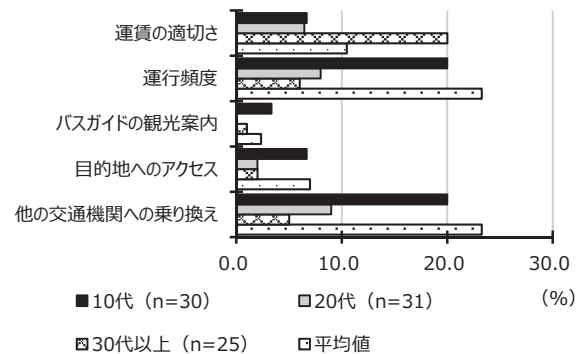


図5 利用者の不満足度 (アンケート調査より作成)

注: 「どちらでもない」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」の合計人数を各年齢層の母集団で除した割合

も観光客はかなり少なかった。そのため通常時のバス利用者数の半分程度であるという。実際に調査していても、混雑している便だと7割ぐらいの座席が埋まっていたので、コロナ禍がなければ車内に利用者があふれていたであろう。混雑する時間帯やバス停においては、運行本数の増加の検討が必要になるだろう。また、神戸シティー・ループバスはほとんど日常使いされていなかったため、地元市民も視野に入れたサービスを提供すると、今後も利用が増える可能性はある。

IV おわりに

以上、本研究の調査結果によれば、利用者のほとんどは神戸シティー・ループバスに対して高評価であった。特にバスガイドの観光案内や車両デザインへの満足度は高い。これらの点から、利用者のニーズはおおむね満たされているといえるが、特にバス利用の活発な若年層で「運行頻度」や「他の交通機関への乗り換え」が、また30代以上で「運賃の適切さ」に不満足度が高く、改善の余地があることがわかった。

以上の結果を得られた反面、本研究の調査には不完全な部分が多かった。新型コロナウイルスによる観光客の減少でアンケート調査の回収数が少なかったこと、すべてのバス停で調査を行えなかったことは今後の課題である。他日に期したい。

謝 辞

本研究の調査にあたり、ご多忙のなか神戸交通振興株式会社の方々には聞き取り調査にご協力いただいた。また神戸市民や観光客の皆様には快くアンケート調査に応じていただいた。この場を借りて厚く御礼申し上げます。

文 献

- 橋爪 翔・中村文彦・岡村敏之・王 鋭 2009. 都市内観光路線バスの評価に関する基礎的研究. 土木計画学研究・講演集 第40回 : p40.
- 森重昌之・敷田麻実・奥元 忍 2003. 地域周遊バスを活用した地域住民と観光客の交流可能性について. 日本計画行政学会 第26回全国大会研究報告要旨集 : 131-134.
- 白神昌也 2012. 観光地における公共交通の利便性に関する一考察. 大阪観光大学観光学研究所報『観光&ツーリズム』17 : 26-32.