

九州新幹線熊本駅乗降客アンケート調査

平成23年3月12日の九州新幹線鹿児島ルートの特急列車全線開業から、早くも4ヶ月が経過した。開業前日に発生した東日本大震災の影響で各種イベントも中止されるなど、静かな滑り出しであった九州新幹線だが、7月を迎えた現在、震災後の自粛ムードも沈静化した中で、利用者の実際の動きを捕えることがようやく可能になってきたように思われる。

そこで今回は、実際に新幹線を利用している人の生の声を聴取すべく、九州旅客鉄道熊本支社の協力を得て、九州新幹線熊本駅の乗降客に対して聞き取り調査を行った。

■調査の概要

- (1) 調査対象：九州新幹線熊本駅乗降客より無作為抽出
- (2) 調査場所：JR熊本駅新幹線コンコース内および新幹線ホーム
- (3) 調査時期：平成23年6月24日（金）18:00～22:00
平成23年6月26日（日）7:30～21:00
平成23年6月29日（水）7:30～20:00
- (4) 調査方法：面接による直接聞き取り（当研究所スタッフおよび学生アルバイト）
- (5) 有効回答：1,589人
- (6) 回答者の属性

	実数（人）			構成比（%）		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
10代	17	38	55	2.1	4.9	3.5
20代	104	137	241	12.8	17.6	15.2
30代	170	153	323	21.0	19.6	20.3
40代	181	138	319	22.3	17.7	20.1
50代	193	169	362	23.8	21.7	22.8
60代	110	104	214	13.6	13.4	13.5
70歳以上	35	40	75	4.3	5.1	4.7
合計	810	779	1,589	100.0	100.0	100.0

<曜日別サンプル数>

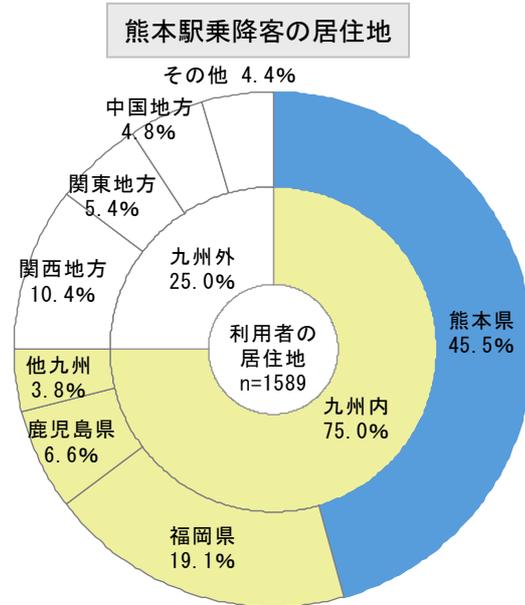
	実数（人）			構成比（%）		
	到着	出発	合計	到着	出発	合計
6/24(金)	75	75	150	9.4	9.4	9.4
6/26(日)	397	394	791	49.9	49.6	49.8
6/29(水)	323	325	648	40.6	40.9	40.8
合計	795	794	1,589	100.0	100.0	100.0

※四捨五入の関係で、内訳と合計が一致しない場合がある。

■熊本駅乗降客の45.5%が熊本県民 九州内が75%、九州外が25%

熊本駅乗降客の居住地で最も多かったのは「熊本県」居住者で、全体の45.5%を占めた。以下、「福岡県」の19.1%、「鹿児島県」の6.6%が続き、これら3県を含む九州内居住者が全体の4分の3を占めている。

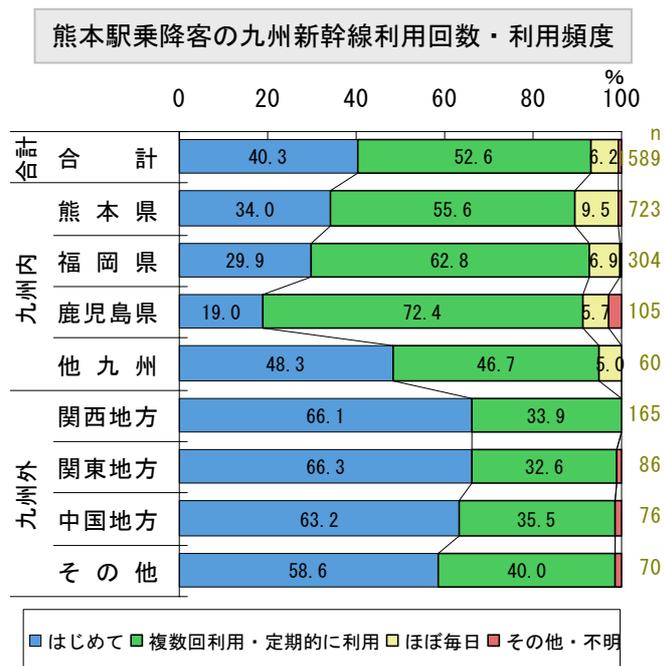
一方、九州外について見ると、「関西地方」が10.4%で最も多く、次いで「関東地方」の5.4%、「中国地方」の4.8%が続いている。これをさらに詳細に見ると、大阪府(5.3%)、東京都(3.4%)、兵庫県(2.6%)、広島県(2.6%)などの居住者が多く、九州外居住者の合計は25.0%であった。なお、九州外居住者のうち、九州新幹線との直通運転を行っている山陽新幹線の沿線5府県(大阪府・兵庫県・岡山県・広島県・山口県)の比率は全体の12.6%にとどまっております。沿線府県以外からも、新幹線を利用して熊本を訪れている人が少なくないことがわかった。



■九州新幹線の利用頻度は「はじめて」が4割 熊本県民の利用頻度はやや低めだが、約1割が「ほぼ毎日」利用

九州新幹線の利用回数・利用頻度を尋ねたところ、「はじめて(今回ははじめての乗車)」という人が40.3%を占めた。

この「はじめて」の比率を居住地別に見ると、熊本県34.0%、福岡県29.9%、鹿児島県19.0%となっており、この3県の中では熊本県の「はじめて」の比率が最も高かった。しかしその一方で、通勤・通学客を中心とした「ほぼ毎日」という回答は熊本県で9.5%と高く、利用頻度の高い層も存在していることがわかる。



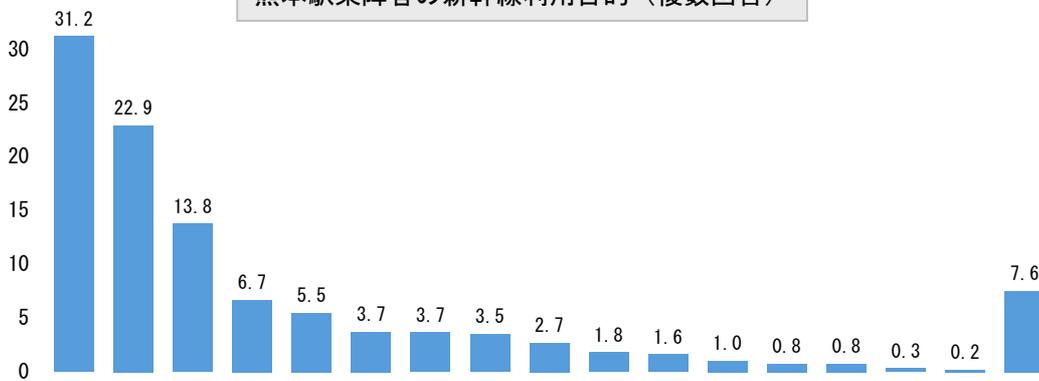
■新幹線の利用目的は「仕事」が31.2%、「観光」が22.9% 冠婚葬祭、コンサート、通院、習い事など、幅広い用途

新幹線の利用目的で最も多かったのは「仕事（出張）」の31.2%であり、以下、「観光」の22.9%、「帰省、家族・親戚に会う」（単身赴任者の移動も含む）の13.8%、「買い物」の6.7%、「友人・恋人に会う」の5.5%などが続いている。

このように、新幹線の利用目的としては「仕事」と「観光」が中心であることが確認できたが、その一方で「冠婚葬祭」、「コンサートやライブを見る」、「福岡空港の利用」、「スポーツ観戦」なども一定数存在していることは注目される。また、「その他」という回答がかなり多く、その中には「就職活動、就職説明会、採用試験」（12人）、「通院」（8人）、「習い事」（8人）、「同窓会」（6人）、「新幹線に乗ること自体」（6人）といった回答も見られ、利用目的は多岐にわたっていることがわかった。

これを居住地別にみると、①鹿児島県では「帰省」が最多、②九州外居住者は総じて「観光」が多く、関西・中国地方などでは「仕事」を上回って最多、というような特徴が見られた。また、上記の①、②ほど顕著な差異ではないが、相対的に見ると、③熊本県は「買い物」、④福岡県は「仕事」、⑤その他九州は「コンサートやライブを見る」（ただしコンサートの有無に左右される特殊要因）、⑥関東地方は「仕事」、⑦関東地方や中部地方（図中では「その他」に含まれる）では「福岡空港の利用」、がそれぞれ多くなっていることがわかる。

熊本駅乗降客の新幹線利用目的（複数回答）



	仕事（出張）	観光	に帰省、家族・親戚に会う	買い物	友人・恋人に会う	通院	冠婚葬祭	コンサートやライブを見る	通学	福岡空港の利用	スポーツ観戦	各種試験の受験、セミナーの受講	食事・喫茶・飲み会	介護、見舞い	祭りやイベントを見る	展覧会・博覧会を見る	その他	n
合計	31.2	22.9	13.8	6.7	5.5	3.7	3.7	3.5	2.7	1.8	1.6	1.0	0.8	0.8	0.3	0.2	7.6	1589
居住地別																		
熊本県	30.8	14.1	10.4	13.8	4.4	5.8	2.8	3.6	3.7	1.7	3.6	1.2	0.6	0.6	0.6	0.3	8.3	723
福岡県	36.5	18.1	18.1	0.3	8.2	4.6	3.0	3.3	3.0	0.0	0.0	1.0	1.6	1.3	0.3	0.3	5.9	304
鹿児島県	21.9	15.2	22.9	3.8	11.4	2.9	2.9	3.8	2.9	0.0	0.0	2.9	0.0	1.9	0.0	0.0	12.4	105
他九州	33.3	13.3	11.7	1.7	5.0	0.0	3.3	16.7	6.7	0.0	0.0	1.7	1.7	0.0	0.0	0.0	11.7	60
関西地方	27.9	45.5	18.2	0.0	3.0	0.0	7.9	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	1.2	0.0	0.0	4.2	165
関東地方	40.7	32.6	18.6	0.0	4.7	0.0	4.7	0.0	0.0	10.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8	86
中国地方	21.1	56.6	6.6	0.0	6.6	0.0	5.3	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.9	76
その他	31.4	52.9	10.0	0.0	1.4	0.0	4.3	1.4	0.0	11.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.7	70

■熊本県民は「買い物」が多いが企画きっぷの影響か？ 通勤客は不便を感じ、通学客は利便性を享受

熊本駅乗降客のうち「熊本県居住者（n=723）」に絞って新幹線の利用目的を見ると、最も多かったのは「仕事」の30.8%であり、熊本県においても利用目的の中心は「仕事」であることが改めて明らかとなった。以下、「観光」の14.1%、「買い物」の13.8%などが続くが、熊本県居住者の特徴としては「買い物」の比率が高いことが挙げられよう。

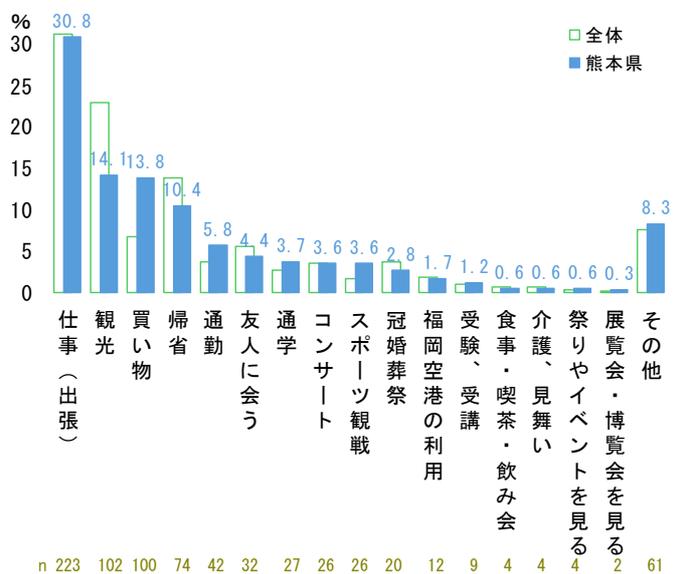
ただし、買い物に関しては、今回調査がJR九州の企画きっぷ『ビックリつばめ2枚きっぷ』（九州新幹線「博多⇄熊本」つばめ指定席2枚と、アミュプラザ博多お買い物引換券1,500円分がセットで5,500円という商品）の対象期間中の実施であったことから、つばめを利用して博多まで買い物に出かける人が通常よりもかなり多かったものと思われる。

実際、利用目的が「買い物」と回答した100人のうち、つばめに乗車した人は63人にのぼっている（今回調査の回答者全体では、みずほ：さくら：つばめは「12：60：28」）。

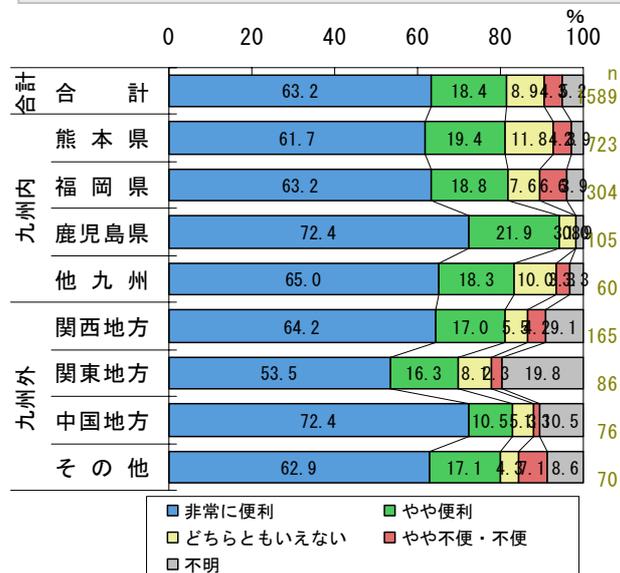
次に、熊本県居住者が全線開業後の利便性についてどう考えているかを見てみよう。全線開業して「非常に便利」と回答した人の比率は熊本県で61.7%と、部分開業を経験している鹿児島県の72.4%などと比較して低めであった。加えて、熊本県では「どちらともいえない」の比率が11.8%と高く、その内訳としては「確かに時間は短縮されたが料金が高すぎる」という声が多かったことも特徴的である。

熊本県居住者について、これを利用目的別に見ると、「非常に便利」の比率が「通勤」で47.6%と極端に低くなっていることが目につく。この「通勤」では「やや不便・不便」の比率が16.7%と抜きん出て高くなっており、「熊本駅までのアクセスが悪い」、「在来線との乗り継ぎが悪い」、「上熊本在住なので非常に不便になった」、「乗り継ぎの時間を考えるとあまり時間短縮されてい

熊本県居住者の新幹線利用目的（複数回答）



熊本駅乗降客の全線開業後の利便性＜居住地別＞

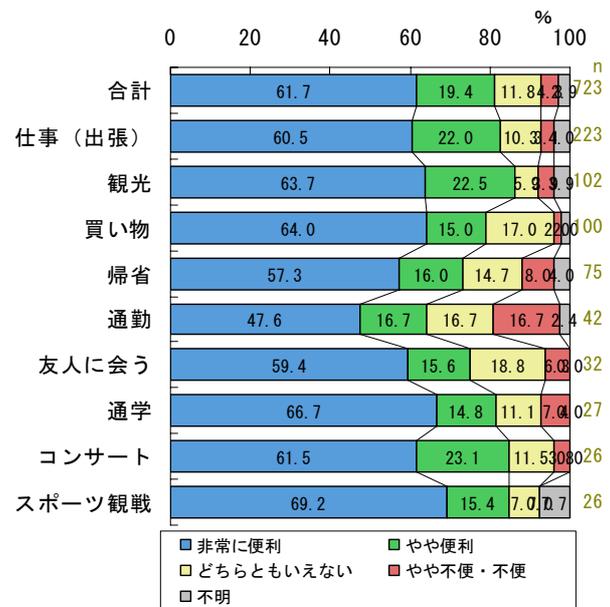


ない」といった声が聞かれた。しかしながら、通勤で在来線特急を利用していた人は新幹線にシフトする以外に選択肢はなく、不満を抱えながらも毎日利用しているものと思われる。

一方、同じように毎日利用している人でも「通学」は状況が異なり、「非常に便利」が66.7%を占めている。「通学」と回答した27人のうち、女性が18人と多いことが特徴であり、ひとり暮らしをせずに済む女子学生（ひとり暮らしをさせずに済むその親）にとって全線開業はかなりありがたいことであるようだ。なお、「通学」目的での移動では“流出”と“流入”の両方の動きが見られ、人の移動の多様化がうかがえた。

最後に、「スポーツ観戦」で「非常に便利」の比率が69.2%と高いことにも注目したい。本調査の実施期間中に福岡でプロ野球のソフトバンク戦があったため、スポーツ観戦目的での利用が多かったわけだが、こうした非日常的なレジャーを目的とした移動においては、料金の高さなどもさほど気にならず、純粋に新幹線の利便性を享受できるのかもしれない。

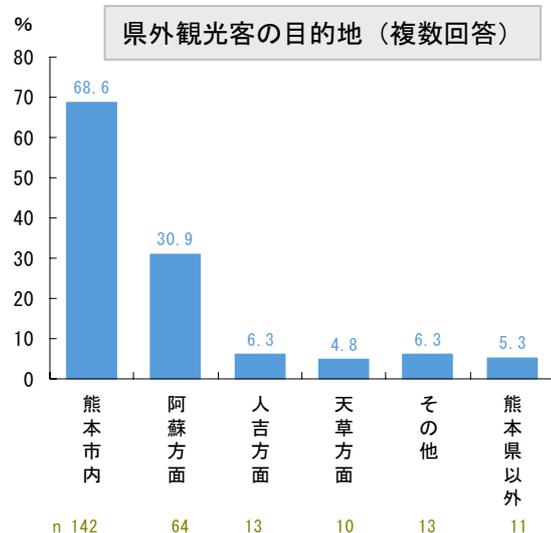
熊本県居住者の全線開業後の利便性＜利用目的別＞



■県外観光客の居住地は「大阪、広島」が多いがかなり幅広い しかし、観光目的地は「熊本城」に限定される

県外観光客（観光を目的として熊本県外から来訪した人）のうち、目的地を回答した207人についてその目的地を見ると、最も多かったのは「熊本市内」で、実に68.6%を占めた。次いで多かったのは「阿蘇方面」の30.9%だが、その他の地域を回答した人はそれぞれ10%に満たない。また、熊本は素通りして県外（高千穂など）へ向かう人も5.3%存在していた。

このように、新幹線を利用して熊本を訪れた人の目的地は「熊本市内」と「阿蘇方面」に集中していることが明らかとなった。加えて、熊本市内ではほとんどの人が「熊本城」と回答し、「水前寺成趣園」という回答も多かったが、それ以外の回答はほとんど存在しなかった。県外観光客のサンプル数は決して多くはないため、今回の調査の結果をもって多くを語ることはできないが、全体的に見て「熊本駅で降りる観光客が向かうのは熊本城のみ」というような印象を受けた。



■利用目的は多岐にわたり、人の移動の多様化の萌芽が見られる

今回の調査結果から注目すべきポイントを整理してみよう。

- ①新幹線の開業効果という「県外観光客の増加」に目が向きがちであるが、**実際の利用で最も多いのは「仕事（出張）」**である。しかも、出張客の居住地は、首都圏や愛知県なども含むかなりの広範囲に及んでおり、新幹線の利便性や快適性についても高い評価を下している人が少なくない。こうした出張客は、中心のかつ安定した顧客であると考えられる。
- ②最も多いのは「仕事」だとはいえ、**全線開業は確かに「県外観光客」を運んできている**。今回の調査は聞き取り調査であるため、どうしても「団体客」のデータを取りにくいという限界があるが、感触としては、関西・中国地方からの団体観光客は少なくなかった。ただし注意すべきは、**観光客の訪問地が熊本市内、とりわけ熊本城に集中していること**である。県内の他の観光地も、実際に訪れた人の評価は低くないため、今後はより一層多様な情報発信が求められるのではないだろうか。
- ③一方で、「通勤・通学」といった日常的な利用もかなり多いことがわかった。しかし、通勤客の声を聞くと、熊本駅までのアクセス、在来線との乗り継ぎなどに対する不満が大きく、今のままでは通勤客の増加は期待薄であると言わざるをえない。一方の**通学客は、女子学生を中心にさらに利用が増加する可能性**がある。また、絶対数は少ないが「就職活動」での利用もあり、通学ともども“流出”だけではなく“流入”の動きも見られる。
- ④新幹線の利用目的は実に多岐にわたっていたが、目を引いたのが**「冠婚葬祭、コンサート、スポーツ観戦」というような“非日常”の利用**である。今回の調査期間中には、熊本市内で『小田和正』のコンサートが行われていたが、遠くは愛知県・大阪府からも来訪者があり、“ついで”に熊本観光も行っているケースが見られた。コンサートやスポーツの試合というようなイベントは常に行われるものではないが、その吸引力は侮れず、注目したい。
- ⑤一般的には、熊本から福岡への購買の流出についての懸念が大きく、今回調査においても「買い物」を目的に熊本から博多に移動した人は多かったが、『ビックリつばめ2枚きっぷ』の利用期間内であったことから、残念ながら**実際の買い物客の動きはわからない**。
- ⑥少数意見ではあるが注目したいのが、「通院」目的での新幹線の利用である。このケースでは“流出”と“流入”の両方が見られ、加えて「施設からの一時帰宅」というような利用もあったため、**身体の不自由な人や高齢者の新幹線利用が今後増加する可能性が感じられた**。ただし、実際に新幹線を利用している高齢者の声として、「熊本駅には椅子がない」、「熊本駅は乗り換えがしにくい」といったものも聞かれ、今後の課題と言えそうである。