

# ベロタクシーの利用状況と 乗客からみた改善点に関する研究

- 「ベロタクシーひこね」を対象として -

齋藤 毅

環境計画学科環境社会計画専攻において学士(環境科学)の学位授与の資格の  
一部として滋賀県立大学環境科学部に提出した研究報告書

2007 年度

承認

---

指導教員

# ペロタクシーの利用状況と乗客からみた改善点に関する研究

## - 「ペロタクシーひこね」を対象として -

近藤研究室 0412013 齋藤 毅

### 1. 研究の背景

#### 1-1 ペロタクシーとコミュニケーション

1997年に「環境にやさしい交通」というコンセプトのもと開発された自転車のタクシーである「ペロタクシー」がヨーロッパを中心とした世界各国において、市民の新しい交通手段として活躍中である<sup>1)</sup>。ペロタクシーが持つ魅力のひとつとして「ドライバーと乗客とのコミュニケーション」があげられる。平均時速 11km程である。ペロタクシーのスピードは、ドライバーと乗客が会話を楽しむためには非常に適している。実際に利用者からは「ペロタクシードライバーとのコミュニケーションが楽しかった」という感想も多く、乗客がドライバーと仲良くなる場合も多い。



図1 ドライバーと会話を楽しむ乗客  
(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

国内のペロタクシー運営は、全国 20 都市においてそれぞれ独立した運営団体が、NPO、民間企業、社団法人など様々な運営形態で運営を行っている。ペロタクシーを運行させる地域規模や特性によって、ペロタクシーの活用方法や、ペロタクシーの運営方法が変わってくるため、各運営団体はペロタクシーの運行を行っている地域の規模や地域性にあった独自の運営方法を模索しなければならない。

2007年4月から滋賀県彦根市においてペロタクシーの運営を開始した「ペロタクシーひこね」では、ペロタクシーの運行を開始してからまだ日が浅いこともあり、乗客のペロタクシー利用状況や、乗客に望まれるサービスやペロタクシーの改善点に関するデータをまとめられていない。「ペロタクシーひこね」では、2007年12月から2008年2月まで冬期運休期間に入り、2008年3月から次年度の運行を再開させる。「ペロタクシーひこね」では、次年度の運営方法を考えるためのヒントを得るために、乗客からの意見を集約させ分析を行う必要がある。

#### 1-2 本研究の目的と意義

本研究では、実際に滋賀県彦根市でペロタクシーを運行させている「ペロタクシーひこね」を対象として、ペロタクシーの利用状況と乗客からみたペロタクシーの改善点に関するアンケート調査とインタビュー調査を行う。

本研究の目的は「ペロタクシーひこね」のペロタクシー利用状況や改善点はどのようなものかを明らかにする事である。

本研究においてまとめられた、ペロタクシー利用状況や改善点等は、現在及び今後のペロタクシーの運行方法を考える際ににおいて必要な情報となる事を本研究の意義とする。

### 2. 研究方法

#### 2-1 調査方法

ペロタクシー車内において乗客を対象とした「ペロタクシーひこね」のペロタクシー利用状況と改善点についてのアンケート調査とインタビュー調査を行う。調査を依頼された乗客は、調査の前にインタビューに答える方法か、アンケートに答える方法か、回答方法の選択を行う。

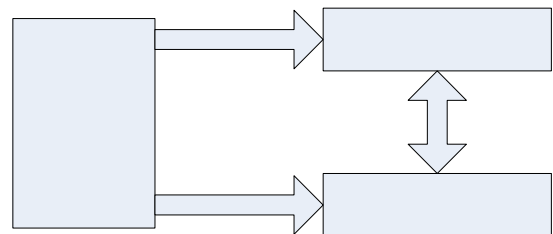


図2 回答方法の選択

#### 2-2 分析方法

##### 単純集計

・集団としての傾向を見るために、アンケート項目の単純集計を行う

##### クロス集計

・年代、居住地といった属性とペロタクシー利用状況の回答結果に関係性があるかを見るために、クロス集計を行う

・アンケートの回答方法とペロタクシー利用状況の回答結果に関係性があるかを見るために、クロス集計を行う

##### 考察

・「ペロタクシーひこね」のペロタクシー利用状況と改善点に関する考察を行う

### 3. 研究対象『ペロタクシーひこね』について

#### 3-1 ペロタクシーひこねについて

滋賀県彦根市内において、ペロタクシーを運営しているのが、「ペロタクシーひこね」である。ペロタクシー運営団体は、シティクルーザー（ペロタクシーの車体名称）を調達して、ドライバーにレンタル（有償）を行い、サービスを提供する。ペロタクシーの運賃は初乗り 300 円・500m を超えると、100m ごとに 50 円が超過料金として追加となる。乗車は 2 名までである。運行時間は 11 時から日没までだが、終了時間についてはある程度ドライバーの裁量に任されている。1 月から 2 月までの 2 ヶ月間は冬季休業としている。また雨天時も休業となる。乗客から得た運賃収入は、基本的にドライバーの収入となる。運営団体の運営費用（スタッフの人件費も含む）や、設備投資は企業がシティクルーザーの車体に掲載する車体広告収入によって充当される。

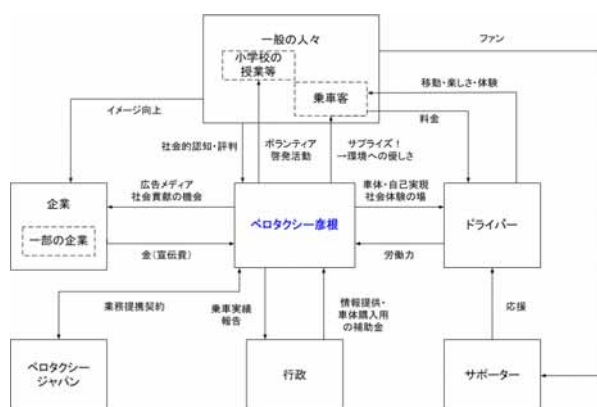


図3 ペロタクシーひこねのビジネスモデル

#### 3-2 ペロタクシーひこねドライバーについて

ペロタクシーひこねのドライバーは、収入面以外にも「街との関わり」「人とのふれあい」に魅力を感じて、ペロタクシードライバーという仕事を楽しんでいる。ペロタクシーひこねドライバーは、年代や業種も様々であるが、「ペロタクシーが好き」「人と出会うこと、人と話をすることが好き」「人を喜ばせることが好き」という部分で共通している。

また、ペロタクシードライバーは普段から積極的に人と関わりを持つ仕事であるため、人と打ち解ける技術にも長けていると考えられる。

### 4. ペロタクシーアンケート調査結果

#### 4-1 調査の実施率

ペロタクシーを用いた社会調査は、調査期間中のペロタクシー全利用客 220 名を対象として行い、そのうち 210 名から協力を得ることができた。調査の実施率は、95.4%となった。平成 19 年度『世論調査年鑑』<sup>4)</sup>の調査方法別回収率表を見ると、個別訪問面接調査法の平均回収率は、59.8%になっているため、比較するとペロタクシーを用いた社会調査の実施率は非常に高い。ペロタクシードライバーが乗客と信頼関係を結ぶことができた結果として、実施率が非常に高くなったのではないかと考えられる。

#### 4-2 回答者の属性

ペロタクシー車内においてのアンケート調査を行ったところ、アンケートに回答をしてもらった乗客の 8 割が女性であった。参考資料として参照した、ペロタクシーひこねの年間運行実績報告書<sup>5)</sup>においても、ペロタクシーの乗客の多くが女性によって占められていることがわかる。

#### 4-3 回答結果の集計

集団としての傾向を見るために、始めにアンケート項目の単純集計を行った。続いて、年代、居住地といった属性とのクロス集計を行い、カイ 2 乗検定を行った。いくつかの質問では 5%の有意が見られたため、回答結果と属性の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。結果は表 1、表 2 のようになった。

表 1 有意が見られた質問（属性とのクロス集計）

・ペロタクシーを利用したい場面について問う質問

表 2 有意が見られない質問（属性とのクロス集計）

・ペロタクシー乗車の感想について問う質問  
・ペロタクシー利用において困った事を問う質問  
・ペロタクシー改善点について問う質問  
・ペロタクシー車体広告の印象について問う質問

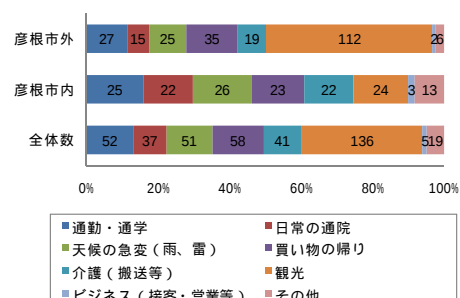


図4 ペロタクシーを利用したい場面と居住地

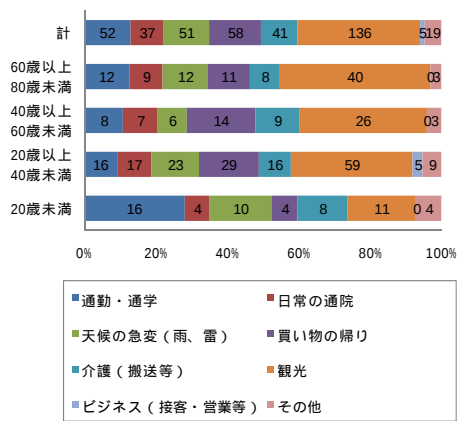


図5 ベロタクシーを利用したい場面と年齢

#### 4-4 回答方法が回答結果に与える影響

アンケートの回答方法とベロタクシー利用状況の回答結果に関係性があるかを見るために、クロス集計を行い、カイ 2 乗検定を行った。いくつかの質問では 5% の有意が見られたため、回答結果と回答方法の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。結果は表 3、表 4 のようになった。

表3 有意が見られた質問(回答方法とのクロス集計)

|                        |
|------------------------|
| ・ベロタクシー乗車の感想について問う質問   |
| ・ベロタクシー利用において困った事を問う質問 |
| ・ベロタクシー車体広告の印象について問う質問 |

表4 有意が見られない質問(回答方法とのクロス集計)

|                         |
|-------------------------|
| ・ベロタクシーを利用したい場面について問う質問 |
| ・ベロタクシー改善点について問う質問      |

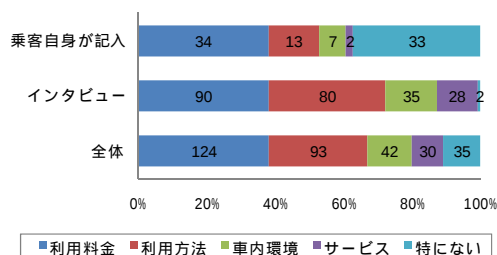


図6 ベロタクシー改善点の回答数(回答方法別)

### 5. ベロタクシーインタビュー調査結果

#### 5-1 インタビュー結果の考察

インタビューでは、アンケート調査では明らかにすることができなかった、ベロタクシーひこねの改善点について具体的な意見をもらうことができた。アンケートによる自由記述であると、回答者のみの発想になってしまうが、ドライバーがインタビューを行うことによって、車内は突然集団発想の場となり、アイデアを膨らませる事がストレス無しにできる。乗客は非常にリラックスして、ベロタクシードラ

イバーとの会話を楽しんでいるようだった。ベロタクシー車内は、コミュニケーションが取りやすい空間となっており、一度乗客とドライバーが打ち解け、会話を弾ませることができれば、乗客から有益な情報を得やすくなる。

#### 5-2 ベロタクシーひこねの改善点についての考察

インタビューで得られたベロタクシー改善点についての意見は「利用料金」「利用方法」「サービス」「利用方法」の4種類に分類した。ベロタクシーひこねの改善点の特徴をそれぞれ明らかにするために、テキスト型データ解析ソフトウェア「KH Corder」を用いて分析し、考察を行った。

##### 利用料金

「利用料金」についての改善点としては、「安い」「無料」「高い」「割引」という単語が頻出しているからわかるように、利用料金の割引という声が多くあがっていた。また他には「料金の仕組み」の表示が見えにくいという回答が多かった。

表5 乗客意見の例(利用料金について)

現在の料金は特別高いわけではないですけど、安いという印象ありません。利用頻度が高い人は、料金に割安感がでていともっといいのと思います。

##### 車内環境

「車内環境」についての改善点としては、「雨」「風」「寒い」「対策」という単語が頻出していることから、雨や風といった寒さに関しての対策がもてられている事がわかる。

表6 乗客意見の例(利用方法について)

横からの雨が降った時は、客席にも雨が入ってくるね。窓ほどはいらなと思うけど、雨が入ってこない構造にしてほしいな。

##### サービス

「サービス」についての改善点としては、「サービス」「嬉しい」「面白い」「リピーター」という単語が頻出していることから、利用客がより優れたサービスを望んでいることがわかる。また、お気に入りのドライバーを指名する、ドライバーの指名制度を望む回答も多い。

表7 乗客意見の例(サービスについて)

彦根のベロタクシードライバーさんは面白い人ばかりですよ。ドライバーさんの情報が載った名刺が欲しいです。お気に入りドライバーさんの指名ができれば、利用者は嬉しいと思います。

## 利用方法

利用方法の改善に関する回答で全体を通して言えることは、ベロタクシーの利用方法や電話番号の「周知」が重要だという事である。

表 8 乗客意見の例(利用方法について)

まずベロタクシーに乗りたくて探しても、見当たらなければ意味がないので、問い合わせの電話番号はもっと周知させるのがいいと思う。ドライバーさんが言うように電話番号載ったステッカーが、彦根の街の施設や商店の表に貼ってあったらとても助かると思います。

## 6. 結論

### 6-1 ベロタクシー利用状況と改善点についての考察

今回行った調査結果から「ベロタクシーひこね」のベロタクシー利用状況や「ベロタクシーひこね」に望まれている改善点が明らかとなった。「ベロタクシーひこね」では、次年度の運営に向けて、重点的に下記の4点の取組みを行う必要がある。

#### (1) 利用料金についての取組み

彦根市内に居住している多くの乗客は、観光よりも日常の通院や介護、通勤・通学といった生活利用を望んでいる。特に今回の調査で、地域の高齢者からベロタクシー利用を希望する声が上がっているものの、価格がネックとなっており、現時点で利用者はあまり多くないという問題が明らかになった。今後、高齢者の病院や宅老所までの送迎、買い物といった生活利用においての割合を増加させるためには、利用料金の設定について特に検討していく必要がある。生活利用においてのリピーター客を獲得すれば、乗客の人数が観光のシーズンに左右されることがなくなるため、ドライバーが得られる収入も安定するようになる。

#### (2) 車内環境についての取組み

「雨」への対策には、防水効果があるシートで客席窓部分を覆う必要がある。「寒さ」への対策としては、現在既に導入している乗客用の「ひざ掛け」だけでは、車内に吹き込む冷風対策とはならないため、カイロや湯たんぽの導入といった新たな寒さ対策が必要となる。

#### (3) サービスについての取組み

今回の調査では、ベロタクシーを利用する乗客から、ベロタクシードライバーの質の高いサービスが望まれている事が明らかとなった。ベロタクシードライバーの技術を取得するために行う、今年度のド

ライバー研修では、運転技術や簡単な観光知識のみを実車練習と口頭で伝えていただけだった。しかし、次年度からは、運転技術、観光案内技術、営業技術、コミュニケーション技術といったベロタクシードライバーに必要な技術を総合的にレベルアップさせる必要がある。具体的には、テキストや研修テープを用いた研修教材の作製と導入を行う。研修をプログラム化し定期的な研修会や復習を行うことによって、ドライバー全員が乗客に対して質の良いサービスを提供することができるようになる。ベロタクシードライバーが提供するサービスの質が向上すれば、結果としてドライバー指名によるリピーター増加やドライバーの得られる収入を安定させることができる。

#### (4) PR 方法についての取組み

「ベロタクシーひこね」では、まだまだ利用方法や電話番号などの基本的な情報の周知が足りていない。対策としては電話番号の周知のために、ベロタクシーが頻繁に出没する数か所のポイントにベロタクシーの電話番号が書かれた看板や、ステッカーの作製を行う。また活動や利用方法の宣伝を幅広く行うため、テレビ・ラジオ・新聞等のメディアに年間を通して計画的に露出していく必要もある。

### 6-2 今後の課題と展望

単なる交通機関としての利用の他に、ベロタクシーの特長を活かした取り組みを見つけることができれば、ベロタクシーの利用用途を増やすことができ、幅広く社会に定着化していくと言える。そのため今後続けて定期的な運営方法の振り返りと、新たな取り組みが必要である。

#### <参考文献>

- 1) VELOTAXI JAPAN  
<<http://www.velotaxi.jp/>>, 2008-01-12
- 2) ベロタクシーひこねパートナー  
<<http://gokan-seikatsu.jp/velo/>>, 2008-01-12
- 3) 大谷信介・他：社会調査へのアプローチ 倫理と方法, p1, 株式会社ミネルヴァ書房(1999)
- 4) 国民生活に関する世論調査 HP：データ  
<<http://www8.cao.go.jp/survey/h19/h19-life/index.html>>, 2008-01-15
- 5) 「ベロタクシーひこね年間運行実績報告書」という資料を 2007 年 12 月 10 日にベロタクシーひこねから入手した。
- 6) 杉本英晴：テキストマイニングによる大学生の「就職しないこと」イメージの検討, p151, 日本教育心理学会総会発表論文集, 49, p151 (2007)
- 7) 内田 治, 醍醐朝美：実践アンケート調査入門, pp206-240, 日本経済新聞社 (2001)

## 目 次

### 第一章 序論

|       |           |   |
|-------|-----------|---|
| 1 - 1 | 本研究の背景    | 1 |
| 1 - 2 | 本研究の目的と意義 | 5 |
| 1 - 3 | 本研究の構成    | 5 |

### 第二章 研究の手法

|          |                         |    |
|----------|-------------------------|----|
| 2 - 1    | ベロタクシーの利用状況と改善点に関する調査   | 7  |
| 2 - 2    | ベロタクシーの利用状況と改善点に関する調査方法 | 7  |
| 2 - 2- 1 | 調査方法                    | 7  |
| 2 - 2- 2 | アンケート概要                 | 8  |
| 2 - 2- 3 | インタビュー概要                | 9  |
| 2 - 3    | 分析方法                    | 11 |

### 第三章 ベロタクシーについて

|             |                   |    |
|-------------|-------------------|----|
| 3 - 1       | ベロタクシーの概要         | 12 |
| 3 - 1- 1    | ベロタクシーとは          | 12 |
| 3 - 1- 2    | ベロタクシーの意義         | 14 |
| 3 - 1- 2- 1 | ベロタクシーの環境的側面      | 14 |
| 3 - 1- 2- 2 | ベロタクシーの観光的側面      | 14 |
| 3 - 1- 2- 3 | ベロタクシーの福祉的側面      | 14 |
| 3 - 1- 3    | ベロタクシーの活動内容・運営方法  | 17 |
| 3 - 1- 4    | 道路交通法上の定義         | 18 |
| 3 - 2       | ベロタクシーひこねの概要      | 19 |
| 3 - 2- 1    | ベロタクシーひこねとは       | 19 |
| 3 - 2- 2    | ベロタクシーひこねの運営方法    | 21 |
| 3 - 2- 3    | ベロタクシーひこねの運行方法    | 22 |
| 3 - 3       | ベロタクシードライバーの概要    | 25 |
| 3 - 4       | ベロタクシーひこねドライバーの概要 | 26 |

|          |                            |    |
|----------|----------------------------|----|
| 第四章      | ベロタクシーアンケート調査結果            |    |
| 4 - 1    | アンケートの集計結果                 | 30 |
| 4 - 1- 1 | アンケートの回収率                  | 30 |
| 4 - 1- 2 | 回答者の属性                     | 30 |
| 4 - 1- 3 | 回答結果の単純集計                  | 31 |
| 4 - 2    | 回答結果のクロス集計                 | 38 |
| 4 - 2- 1 | ベロタクシーを知ったきっかけ             | 38 |
| 4 - 2- 2 | ベロタクシーを利用したい場面             | 40 |
| 4 - 2- 3 | ベロタクシー乗車の感想                | 42 |
| 4 - 2- 4 | ベロタクシー利用において困ったこと          | 43 |
| 4 - 2- 5 | ベロタクシー改善点                  | 44 |
| 4 - 2- 6 | ベロタクシー車体広告の印象              | 45 |
| 第五章      | ベロタクシーインタビュー調査結果           |    |
| 5 - 1    | ベロタクシー車内でのインタビューの様子        | 46 |
| 5 - 2    | 回答方法がアンケート結果に与える影響         | 46 |
| 5 - 3    | ベロタクシーひこねの改善点についてのインタビュー結果 | 53 |
| 5 - 4    | インタビュー結果の考察                | 54 |
| 5 - 5    | ベロタクシーひこねの改善点についての考察       | 55 |
| 第六章      | 考察及び結論                     |    |
| 6 - 1    | 各章のまとめ                     | 60 |
| 6 - 2    | ベロタクシー利用状況と改善点についての考察      | 61 |
| 6 - 3    | 今後の課題と展望                   | 62 |

謝辞

APPENDIX

## 図 表 目 次

### 【図】

|        |                               |    |
|--------|-------------------------------|----|
| 図 1-1  | 全国のベロタクシー走行都市 .....           | 1  |
| 図 1-2  | 街を走行中のベロタクシー .....            | 2  |
| 図 1-3  | ドライバーと会話を楽しむ乗客 .....          | 3  |
| 図 1-4  | 論文の構成 .....                   | 5  |
| 図 2-1  | 回答方法の選択 .....                 | 7  |
| 図 3-1  | シティクルーザー画像 .....              | 12 |
| 図 3-2  | シルバープランの様子 .....              | 15 |
| 図 3-3  | 彦根城内特別走行 .....                | 16 |
| 図 3-4  | 宅老所を訪れるベロタクシードライバー .....      | 16 |
| 図 3-5  | ビジネスモデル基本図 .....              | 17 |
| 図 3-6  | 車体広告を掲載したベロタクシー.....          | 17 |
| 図 3-7  | ベロタクシー総乗客人数（通常走行）.....        | 19 |
| 図 3-8  | ベロタクシー総乗客人数（イベント利用）.....      | 19 |
| 図 3-9  | ベロタクシーひこねのビジネスモデル図 .....      | 21 |
| 図 3-10 | ベロタクシーひこねの車体 .....            | 21 |
| 図 3-11 | 乗客向けの運行チラシ（裏）.....            | 22 |
| 図 3-12 | 乗客向けの運行チラシ（表）.....            | 22 |
| 図 3-13 | ベロタクシーひこねの走行エリアマップ .....      | 23 |
| 図 3-14 | ベロタクシー掲載の新聞記事 .....           | 24 |
| 図 3-15 | ベロタクシーを使用した番組撮影風景 .....       | 24 |
| 図 3-16 | シティクルーザーに乗るドライバー.....         | 25 |
| 図 3-17 | ベロタクシーひこねドライバー.....           | 26 |
| 図 3-18 | 事務所へ遊びに来た小学生 .....            | 27 |
| 図 3-19 | 市内小学校での試乗体験 .....             | 27 |
| 図 3-20 | イベント会場内での試乗体験 .....           | 27 |
| 図 4-1  | 回答者の性別 .....                  | 30 |
| 図 4-2  | 回答者の年齢 .....                  | 30 |
| 図 4-3  | 乗客の居住地（全国）.....               | 30 |
| 図 4-4  | 回答者の居住地（滋賀県）.....             | 31 |
| 図 4-5  | ベロタクシーを知ったきっかけの回答数 .....      | 31 |
| 図 4-6  | 利用回数の回答数 .....                | 32 |
| 図 4-7  | ベロタクシーを利用したい場面の回答数（複数選択）..... | 33 |

|        |                              |    |
|--------|------------------------------|----|
| 図 4-8  | 次回のベロタクシー利用についての回答数          | 33 |
| 図 4-9  | ベロタクシー乗車の感想（複数選択）            | 34 |
| 図 4-10 | ベロタクシー利用において困ったことの回答数        | 35 |
| 図 4-11 | ベロタクシー改善点の回答数（複数選択）          | 36 |
| 図 4-12 | ベロタクシー車体広告の印象の回答数            | 37 |
| 図 4-13 | 関西電力株式会社広告の印象の回答数            | 37 |
| 図 4-14 | 大阪ガス株式会社広告の印象の回答数            | 37 |
| 図 4-15 | ユビキタス産業協議会広告の回答数             | 38 |
| 図 4-16 | ユビキタス産業協議会広告                 | 38 |
| 図 4-17 | ベロタクシーを知ったきっかけと年齢            | 38 |
| 図 4-18 | ベロタクシーを知ったきっかけと居住地           | 39 |
| 図 4-19 | ベロタクシーを利用したい場面と年齢            | 40 |
| 図 4-20 | ベロタクシーを利用したい場面と居住地           | 41 |
| 図 4-21 | ベロタクシー乗車の感想と年齢               | 42 |
| 図 4-22 | ベロタクシー乗車の感想と居住地              | 42 |
| 図 4-23 | 利用において困ったことと年齢               | 43 |
| 図 4-24 | 利用において困ったことと居住地              | 43 |
| 図 4-25 | ベロタクシー改善点と年齢                 | 44 |
| 図 4-26 | ベロタクシー改善点と居住地                | 44 |
| 図 4-27 | 車体広告の印象と年齢                   | 45 |
| 図 4-28 | 車体広告の印象と居住地                  | 45 |
| 図 5-1  | 会話調査の有無                      | 46 |
| 図 5-2  | ベロタクシーを利用したい場面の回答数（回答方法別）    | 47 |
| 図 5-3  | 次回のベロタクシー利用についての回答数（回答方法別）   | 47 |
| 図 5-4  | ベロタクシー乗車の感想（回答方法別）           | 48 |
| 図 5-5  | ベロタクシー利用において困ったことの回答数（回答方法別） | 50 |
| 図 5-6  | ベロタクシー車体広告の印象の回答数（回答方法別）     | 51 |
| 図 5-7  | ベロタクシー改善点の回答数（回答方法別）         | 52 |
| 図 5-8  | ベロタクシーひこねの改善点に関する回答数         | 53 |

## 【表】

|       |                           |    |
|-------|---------------------------|----|
| 表 1-1 | ベロタクシーひこねドライバーの声          | 3  |
| 表 1-2 | ベロタクシー利用者の声               | 4  |
| 表 2-1 | 調査を行う前の問いかけ               | 8  |
| 表 2-2 | ドライバーが乗客に対して行うインタビューの文    | 10 |
| 表 3-1 | シティクルーザースペック              | 12 |
| 表 3-2 | ベロタクシーイベント参加実績            | 12 |
| 表 3-3 | ベロタクシー運営団体の運営形態           | 13 |
| 表 3-4 | 交通における排出 CO2 係数           | 14 |
| 表 3-5 | 滋賀県道路交通法細則                | 18 |
| 表 3-6 | ベロタクシーイベント参加実績            | 20 |
| 表 3-7 | ベロタクシーひこねの運行形態            | 22 |
| 表 5-1 | ドライバーが乗客に対して行うインタビュー文     | 53 |
| 表 5-2 | ベロタクシーひこねの改善点についての回答内容の一部 | 54 |
| 表 5-3 | 「利用料金」についての改善点 頻出 22 語    | 55 |
| 表 5-4 | 「車内環境」についての改善点 頻出 19 語    | 56 |
| 表 5-5 | 「サービス」についての改善点 頻出 22 語    | 57 |
| 表 5-6 | 「利用方法」についての改善点 頻出 31 語    | 58 |

## 第一章 序論

### 1 - 1 本研究の背景

1997 年に「環境にやさしい交通」というコンセプトのもと、ドイツで開発された自転車のタクシーである「ペロタクシー」が、ヨーロッパを中心とした世界各国において、市民の新しい交通手段として活躍中である。2007 年現在では、ペロタクシーの輸出台数が世界 1,000 台以上となっている。

排気ガス “ゼロ” のペロタクシーは、バスや鉄道などの公共交通機関を補完する乗り物として市民や観光客の移動手段として親しまれている。風を感じながら爽快に走り、街中でレジャー気分が味わえる乗り物であるペロタクシーは、遊園地のアトラクション感覚で楽しむ小さな子供連れの家族や、バスや地下鉄に乗るほどでもないけれど歩くには遠いからと乗車するお年寄りまで、幅広い年齢層に乗車されている。

国内では 2007 年現在、京都市、東京都、奈良市、大阪市、松本市、那覇市、広島市、名古屋市、大阪市、仙台市、喜多方市、長崎市、宮崎市、神戸市、福岡市、熊本市、横浜市、彦根市、新潟市、大分市の全国 20 都市で 100 台以上のペロタクシーが走行している<sup>1)</sup>。

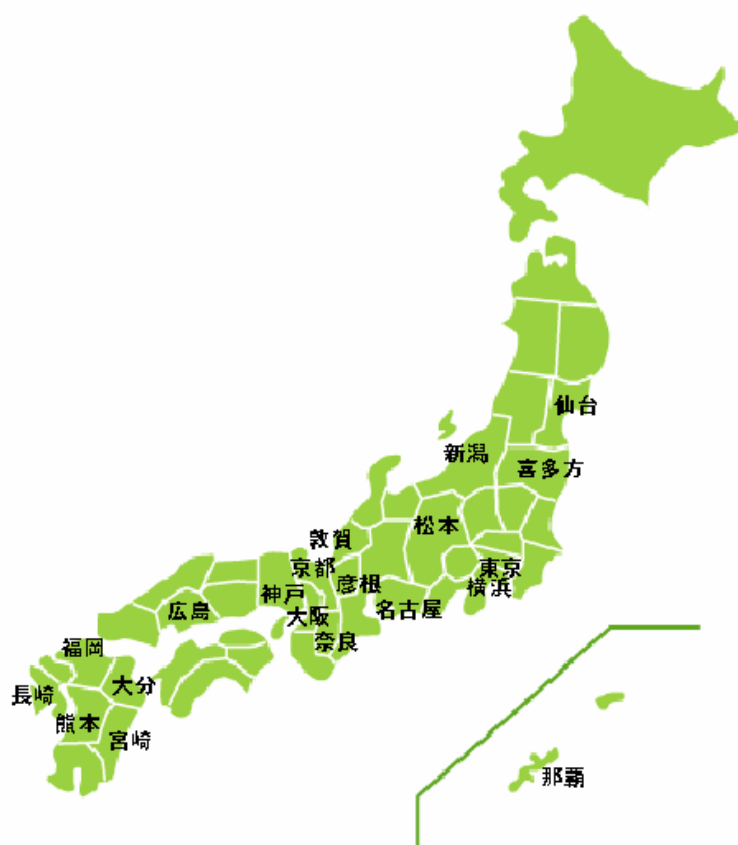


図 1-1 全国のペロタクシー走行都市



図 1-2 街を走行中のペロタクシー(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

ペロタクシードライバーは、全国の運営団体の傾向を見ると、主に 20 代の男性が多い傾向にあり、学業やその他活動の傍ら、アルバイトとしてペロタクシーを漕ぐドライバーや、別に仕事を持っていて休日の趣味として漕ぐドライバー、ペロタクシーだけで生計をたてている専属ドライバーなど様々である。

また各運営団体によって、ドライバーの収入の仕組みも異なる。ドライバーが、その日に稼ぐ事が出来た乗客からの運賃が 100%ドライバーの収入となる仕組み、乗客からの運賃が 80%ドライバーの収入となる仕組みといったように、乗客からの運賃が直接ドライバーの収入に結び付く仕組みが基本的なモデルであるが、乗客からの運賃収入の他に、数千円の保証金制度がつく仕組み、時給制を取る仕組みといったように各地域の運行モデルによって多少異なる。基本的にペロタクシードライバーの収入は、その日に稼ぐ事が出来た乗客からの運賃が収入となるため、安定的な収入が得られるとは言い難いのだが、収入面以外の魅力を感じて働いているドライバーも少なくない。

実際に滋賀県彦根市で、ペロタクシードライバーとして働くペロタクシーひこねドライバーの声の一部を紹介する。

表 1-1 ペロタクシーひこねドライバーの声

| 名前     | 年齢 | ドライバーの声                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kドライバー | 21 | 環境系の専門学校を卒業したあと、将来自分の進む道について模索していました。そこで偶然出会ったのが、ペロタクシードライバーという仕事です。専属ドライバーとして、毎日運行を続けていくうちに「一期一会」大切さを実感しました。ペロタクシーを運転している姿を見て、笑顔で「頑張って！」と応援してくれた人、お客様、地域住民の方々、買い物に利用いただいているおばあちゃん。たくさんの人と仲良くなれて、たくさんの人の笑顔を見ることができる、この仕事ができることを大変嬉しく、感じています <sup>3)</sup> 。 |
| Mドライバー | 28 | 人と人が一瞬の時でも一緒にになれる気がするペロタクシー。その時間が素敵だと思います。一緒に笑って話して、気持ちよかったと思える。その何分かが充実感があります。自然を見て、風を感じて、鳥の声、人の声を聞きながら運転していると、自然に幸せになれます。その幸せを乗っているお客様に少しでも伝えていくことができたらいいなと思っています。みんなが自然と笑顔になれる、ペロタクシードライバーになりたいです <sup>4)</sup> 。                                        |

以上のドライバーの声を見ていくと、収入面以外では「人との出会い」「人を喜ばせること」「人とのふれあい」「コミュニケーション」「街との関わり」「人に伝える」「一期一会」といった「ペロタクシードライバーとしての経験」といった事がペロタクシードライバーの魅力であることがわかる。

ペロタクシードライバーという仕事の大きな特徴のひとつに、ドライバーと乗客のコミュニケーションがある。



図 1-3 ドライバーと会話を楽しむ乗客(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

全国のペロタクシー運営者は、交通機関であるはずのペロタクシーを、「コミュニケーションツール」と呼んでいる。その理由には、ペロタクシーの「形の親しみやすさ」「人間の目線の高さである車高」「ドライバーと乗客の距離の近さ」「人と環境にやさしいイメージ」など様々あるが、最も大きな理由としては「ペロタクシーのスピードが人間に合ったスピードである」ということがあげられる。

ペロタクシーのスピードは、平均時速 11 km 程であるため、スピードを比較すると、“ 徒歩 < ペロタクシー < 自転車 ” の順となる。このゆっくりとしたスピードは、ドライバーと乗客が会話を楽しむためには非常に適していると言える。ペロタクシーがあるだけで、人は打ち解けやすくなり、そこはコミュニケーションの取りやすい空間となる。ペロタクシーを利用した乗客からは、ドライバーとのコミュニケーションが楽しかったという感想も多く、乗客がドライバーと仲良くなる場合も多い。表 1-2 では、滋賀県彦根市でペロタクシーを利用した乗客の声の一部を紹介する。

表 1-2 ペロタクシー利用者の声

| ペロタクシー利用時期                                | 乗客の声                                           |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ペロタクシーひこね<br>2007 年 6 月利用客 <sup>5)</sup>  | 親切にしてくれてありがとう。またあなたを指名させてください。                 |
| ペロタクシーひこね<br>2007 年 6 月利用客 <sup>5)</sup>  | ドライバーさんと目が合うと、ドライバーさんから挨拶をしてくれます。とても気持ちがいいですね。 |
| ペロタクシーひこね<br>2007 年 9 月利用客 <sup>6)</sup>  | 声を掛けていただき、本当に良かったです。貴重な体験になりました。               |
| ペロタクシーひこね<br>2007 年 10 月利用客 <sup>7)</sup> | ペロタクシーに乗るのは三回目だけど、やっぱり何度乗っても楽しいです。また乗りに来ます。    |

ペロタクシーの運営は、それぞれ独立した運営団体が、NPO、民間企業、社団法人など様々な運営形態で運営を行っており、ペロタクシーを運行させる地域規模や特性によって、ペロタクシーの活用方法や、ペロタクシーの運営方法が変わってくるため、各運営団体はペロタクシーの運行を行っている地域の規模や地域性にあった独自の運営方法を模索しなければならない。

2007 年 4 月から滋賀県彦根市においてペロタクシーの運営を開始した「ペロタクシーひこね」では、ペロタクシーの運行を開始してからまだ日が浅いこともあり、乗客のペロタクシー利用状況や、乗客に望まれるサービスやペロタクシーの改善点に関するデータをまとめられていない。「ペロタクシーひこね」では、2007 年 12 月から 2008 年 2 月まで冬期運休期間に入り、2008 年 3 月から次年度の運行を再開させる。「ペロタクシーひこね」では、次年度の運営方法を考えるためのヒントを得るために、乗客からの意見を集約させ分析を行う必要がある。

## 1 - 2 本研究の目的と意義

本研究では、実際に滋賀県彦根市でベロタクシーを運行させている「ベロタクシーひこね」を対象として、ベロタクシーの利用状況と乗客からみたベロタクシーの改善点に関するアンケート調査とインタビュー調査を行う。本研究の目的は「ベロタクシーひこね」のベロタクシー利用状況や改善点はどのようなものかを明らかにする事である。本研究においてまとめられた、ベロタクシー利用状況や改善点等は、現在及び今後のベロタクシーの運行方法を考える際において必要な情報となる事を本研究の意義とする。

## 1 - 3 本研究の構成

まず、第1章で研究の背景と目的・意義を述べた。第2章で研究の手法を示し、第3章でベロタクシーについて述べる。第4章でベロタクシー乗客を対象としたアンケート調査の結果、第5章でベロタクシー乗客を対象としたインタビューの様子について述べ、第6章で考察及び結論を述べる。論文の構成は図1-4の通りである。

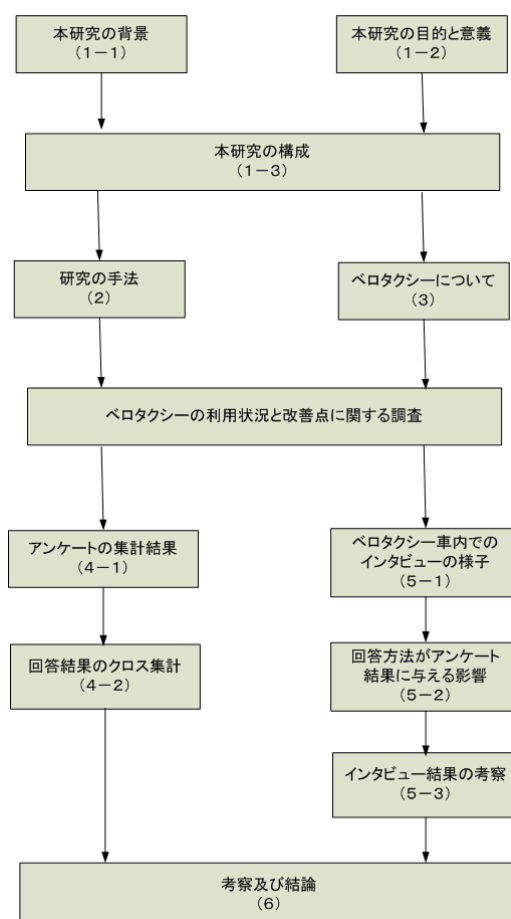


図 1-4 論文の構成

## 第一章 脚注及び引用、参考文献

---

1) VELOTAXI JAPAN

<<http://www.velotaxi.jp/>>,2007-10-07

2) ペロタクシーひこねパートナー

<<http://gokan-seikatsu.jp/velo/>>,2007-10-07

3) 2007 年 6 月 30 日にペロタクシーひこねから入手した、「ペロタクシーひこね運行実績報告書(2007 年 4 月)」から抜粋した。

4) 2007 年 6 月 30 日にペロタクシーひこねから入手した、「ペロタクシーひこね運行実績報告書(2007 年 5 月)」から抜粋した。

5) 2007 年 7 月 30 日にペロタクシーひこねから入手した、「ペロタクシーひこね運行実績報告書(2007 年 6 月)」から抜粋した。

6) 2007 年 10 月 30 日にペロタクシーひこねから入手した、「ペロタクシーひこね運行実績報告書(2007 年 9 月)」から抜粋した。

7) 2007 年 11 月 15 日にペロタクシーひこねから入手した、「ペロタクシーひこね運行実績報告書(2007 年 10 月)」から抜粋した。

第二章 研究の手法

2 - 1 ペロタクシーの利用状況と改善点に関する調査

本研究では、ペロタクシーの利用状況と乗客からみたペロタクシーの改善点に関する調査を行う。具体的には、ペロタクシードライバーが調査者となり、ペロタクシー車内において乗客を対象としたアンケート調査とインタビュー調査を行う。

調査の初めに調査を依頼された乗客は、アンケートの回答方法について、下記 2 種類のどちらか好きな回答方法を選択することができる。

- 1. ドライバーからのインタビューに回答しドライバーが回答を記入する方法（他記法）
- 2. 回答者自身がアンケート用紙に記入する方法（自記法）

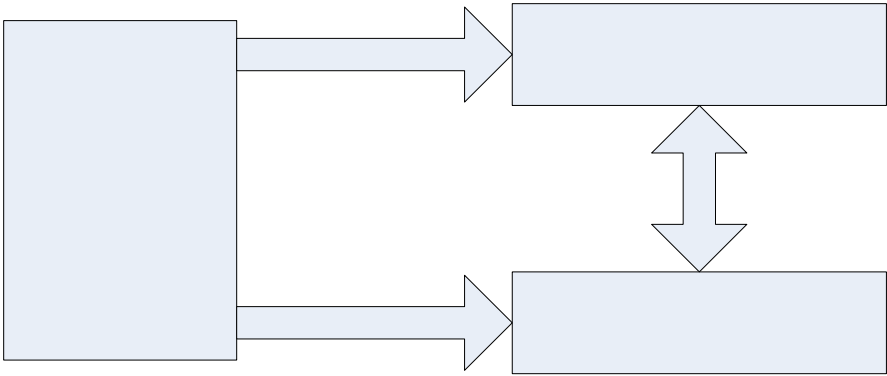


図 2-1 回答方法の選択

2 - 2 ペロタクシーの利用状況と改善点に関する調査方法

2 - 2 - 1 調査方法

|      |                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------|
| 調査対象 | ペロタクシーを利用する乗客 220 名<br>詳細: 220 名は、調査実施期間のペロタクシー利用者の合計人数である。          |
| 調査方法 | ペロタクシー車内での面接質問法                                                      |
| 調査地域 | ペロタクシーひこねの営業エリア内（滋賀県彦根市内）                                            |
| 実施期間 | 2007 年 11 月 19 日～12 月 3 日（但し、左記の期間中雨天の場合は、ペロタクシーが運休となり、調査を行うことができない） |
| 実施率  | 95.4%（210 / 220 名）                                                   |

アンケート  
回答方法の選択

ベロタクシーの車内で乗客を対象とした社会調査は、調査期間中のベロタクシー全利用客 220 名を対象として行い、そのうち 210 名から協力を得ることができた。実施率は、95.4%である。平成 19 年度『世論調査年鑑』<sup>1)</sup>の調査方法別回収率表を見ると、個別訪問面接調査法の平均回収率は、59.8%になっているため、比較するとベロタクシーを用いた社会調査の実施率は非常に高くなっている事がわかる。

ベロタクシーに乗車した乗客に対し行う、調査の依頼と回答方法の選択は、下記の問いかけから始めた。

表 2-1 調査を行う前の問いかけ

現在ベロタクシーひこねでは、ベロタクシーの利用状況やベロタクシーの改善点を明らかにするために、お客様からお話を聞かせていただいています。数分で終了いたします内容ですので、是非ご協力をいただけないでしょうか。

調査の方法は、こちらのアンケート用紙にそってお客様に回答を記入していただく方法か、ドライバーがお客様にインタビューをする方法の 2 種類ありますので、どちらか好きな方を選択してください。

## 2 - 2 - 2 アンケート概要

|      |                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査対象 | 回答方法の選択において、回答者自身がアンケート用紙に回答を記入する方法（自記法）を選択した 89 名                                 |
| 調査方法 | ベロタクシー車内においてのアンケート調査<br>詳細：乗客は下記で示した内容のアンケートに回答を行う。アンケートへの回答はベロタクシー乗車中もしくは、乗車後に行う。 |

今回行うアンケート調査は、ベロタクシーひこねにおいてのベロタクシー利用状況を把握することを目的としており、ベロタクシーの利用に関する質問が 8 問、回答者のプロフィールを問うものが 3 問、計 11 問の質問項目で構成されている。アンケート構成の詳細は以下の通りである。

#### ・ペロタクシーのご利用に関する質問

ペロタクシーの乗車回数について問う質問

「今回のご乗車で、ペロタクシーのご利用は何回目ですか。」(選択は1つ)

ペロタクシーを知るきっかけについて問う質問

「ペロタクシーを知ったきっかけはなんですか。」(選択は1つ)

ペロタクシーを利用したい場面について問う質問

「ペロタクシーをご利用されたい時はどんな時ですか。」(複数選択)

ペロタクシーを利用した後の感想について問う質問

「ペロタクシーにご乗車いただいたご感想をお答えください。」(複数選択)

ペロタクシーを利用して困った点について問う質問

「ペロタクシーをご利用されて困った点をお答えください。」(選択は1つ)

再度ペロタクシーを利用するかを問う質問

「またペロタクシーを利用したいと思いますか。」(選択は1つ)

ペロタクシーの改善点について問う質問

「ペロタクシーの改善点をお答えください。」(複数選択)

ペロタクシー車体広告の印象について問う質問

「ペロタクシー車体広告の印象はいかがですか。」(選択は1つ)

#### ・回答者のプロフィールに関する質問

性別

年代

居住地

### 2 - 2 - 3 インタビュー概要

|      |                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査対象 | 回答方法の選択において、ドライバーからのインタビューに回答する方法（他記法）を選択した 121 名                                                                                          |
| 調査方法 | ペロタクシー車内においてのインタビュー調査<br>詳細：ペロタクシードライバーは、表 2-2 で示した内容にそってペロタクシー乗車中の乗客に対してインタビューを行う。インタビュー内容は、ICレコーダーを用いて録音する。調査を行うために回答を録音することの了承を得たうえで行う。 |

ベロタクシー利用におけるインタビュー項目は下記の通りである。

・ベロタクシーのご利用に関する質問

ドライバーは、初めに下記 7 つの質問を行う。

Q1.「今回のご乗車で、ベロタクシーのご利用は何回目ですか」

Q2.「ベロタクシーを知ったきっかけはなんですか。」

Q3.「ベロタクシーをご利用されたい時はどんな時ですか。」

Q4.「ベロタクシーにご乗車いただいたご感想をお答えください。」

Q5.「ベロタクシーをご利用されて困った点をお答えください。」

Q6.「またベロタクシーを利用したいと思いますか。」

Q7.「ベロタクシー車体広告の印象はいかがですか。」

・ベロタクシーの改善点について問う質問

次にドライバーはベロタクシーの改善点についての質問を、表 2-2 のインタビュー文に沿って行う。

表 2-2 ドライバーが乗客に対して行うインタビューの文

彦根は観光地であることもあって、現在利用者の多くがベロタクシーを観光で利用されます。ベロタクシーは観光だけの乗り物に思われがちですが、市民の生活での利用も増やしたいと考えています。今回行う調査は、ベロタクシーの改善点を明らかにすることを目的とします。お客様に対してより良いサービスを提供するために、ベロタクシーを利用されるお客様方から見た「ベロタクシーの改善点について思うことを教えてください」

・回答者のプロフィールに関する質問

性別

年代

居住地

## 2 - 3 分析方法

### 単純集計

- ・ 集団としての傾向を見るために、アンケート項目の単純集計を行う

### クロス集計

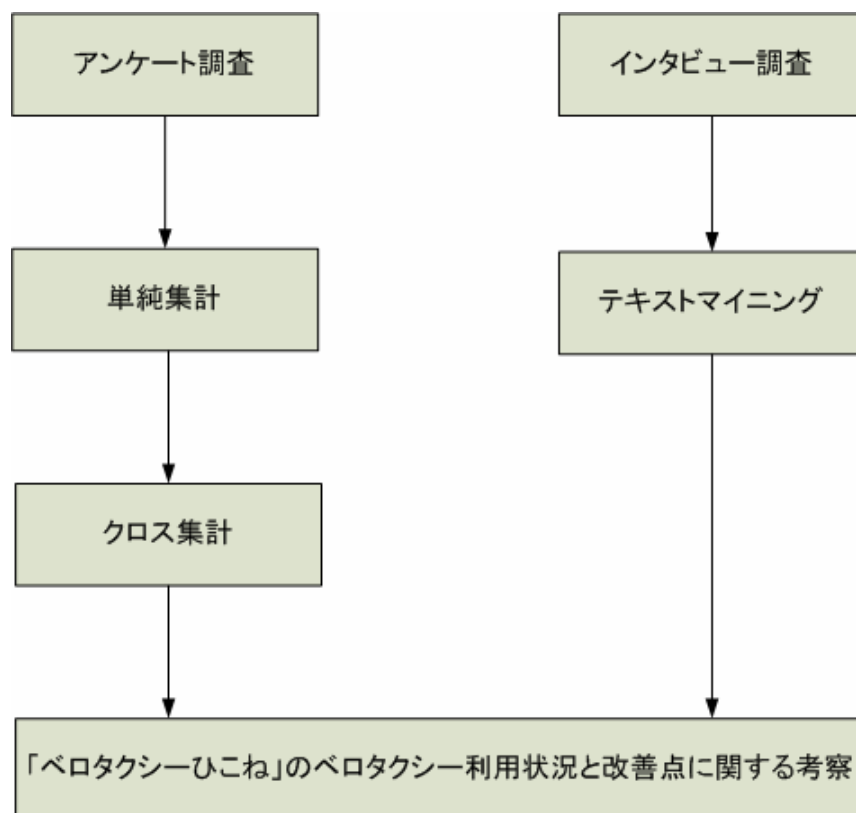
- ・ 年代、居住地といった属性とペロタクシー利用状況の回答結果に関係性があるかを見るために、クロス集計を行う
- ・ 他記法、自記法といったアンケートの回答方法とペロタクシー利用状況の回答結果に関係性があるかを見るために、クロス集計を行う

### テキストマイニング

- ・ インタビュー調査によって得た「ペロタクシーひこね」の改善点に関する回答を、テキスト型データ解析ソフトウェア“KHcorder”を用いて傾向を分析する

### 考察

- ・ 「ペロタクシーひこね」のペロタクシー利用状況と改善点に関する考察を行う



## 第二章 脚注及び引用、参考文献

---

- 1) 国民生活に関する世論調査 HP：データ  
<<http://www8.cao.go.jp/survey/h19/h19life/index.html>>,2007-09-15
- 2) 小川正人：教員給与制度と教員意識に関する研究-教員意識アンケート調査結果の報告-,東京大学大学院教育学研究科教育行政研究室紀要,17,pp73-99(1997)
- 3) 石井直子：穀物菜食者におけるライフスタイルと環境意識とのつながりに関する調査研究 - 穀物菜食団体『蒼玄』を事例として -,滋賀県立大学環境科学部環境社会計画専攻学士論文,pp21-45(1999)
- 4) 大谷信介・他：社会調査へのアプローチ 倫理と方法,p1,株式会社ミネルヴァ書房(1999)
- 5) 井上文夫・他：よりよい社会調査をめざして,p42,株式会社創元社 (1995)
- 6) 井上文夫・他：よりよい社会調査をめざして,p47,株式会社創元社 (1995)
- 7) 酒井隆：アンケート調査と統計解析がわかる本,pp201-237,日本能率協会マネジメントセンター (2003)
- 8) 白谷秀一,朴相権：実践はじめての社会調査,pp14-91,株式会社自治体研究社 (2002)
- 9) 国民生活に関する世論調査 HP：データ  
<<http://www8.cao.go.jp/survey/h19/h19-life/index.html>> ,2007-09-15

### 第三章 ペロタクシーについて

#### 3 - 1 ペロタクシーの概要

##### 3 - 1 - 1 ペロタクシーとは

VELOTAXI（ペロタクシー）とは、Velo（ラテン語で自転車という意味）+ taxi（タクシー）の造語である。1997年にドイツ・ベルリンで誕生し、欧州の著名な都市を中心に世界各地で運行されている。街の風を感じながらのゆったりとした散策は、景色を新鮮に感じることができ、市民や観光客の移動手段として大変人気がある。ペロタクシーは街中で環境にやさしい交通手段としてだけではなく、国際的なイベントにおいても多く活用されている（表 3-2）<sup>1)</sup>。また、図 3-1、表 3-1 で紹介してある、ペロタクシーと呼ばれる車体の正式名称はシティクルーザー（客席付きの3輪自転車、電動アシスト付き）と言う。ドライバーの脚でペダルを漕ぐことによって乗客を運ぶことができる。



図 3-1 シティクルーザー画像  
(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

表 3-1 シティクルーザースペック

| City Cruiser (シティクルーザー) |      |
|-------------------------|------|
| 高さ(mm)                  | 1750 |
| 車幅(mm)                  | 1100 |
| 全長(mm)                  | 3050 |
| 車重(kg)                  | 144  |
| 広告面積(m <sup>2</sup> )   | 4    |

表 3-2 ペロタクシーイベント参加実績

| 開催年   | 名称                 | 開催国  |
|-------|--------------------|------|
| 2000年 | ハノーバー万博(ドイツ博覧会)    | ドイツ  |
| 2001年 | ポツダム花博(ドイツ連邦園芸博覧会) | ドイツ  |
| 2002年 | スイス博覧会             | スイス  |
| 2003年 | 第3回世界水フォーラム        | 日本   |
| 2004年 | アテネオリンピック          | ギリシャ |
| 2005年 | EXPO2005(愛・地球博)    | 日本   |
| 2006年 | サッカーワールドカップ        | ドイツ  |

日本におけるペロタクシー事業は、2002 年に NPO 法人環境共生都市推進協会( VELOTAXI JAPAN ) が京都にペロタクシーを導入したことに始まった。当初は車両台数が 10 台からのスタートであったが、その後各地域での運営団体が増加するに比例して、車体の数も増えていった。現在日本を走っているペロタクシーの台数は 100 台以上である。  
下記に現在の運行都市、運営団体名、運行形態について記す。

表 3-3 ペロタクシー運営団体の運営形態<sup>1)</sup>

| 運行都市 | 運営団体                                   | 運行形態 |
|------|----------------------------------------|------|
| 京都市  | NPO 法人環境共生都市推進協会<br>( VELOTAXI JAPAN ) | NPO  |
| 東京都  | NPO 法人環境共生都市推進協会<br>( VELOTAXI JAPAN ) | NPO  |
| 松本市  | NPO 法人 人にやさしい街づくり推進協会                  | NPO  |
| 奈良市  | NPO 環境計画はぐるまねっと                        | NPO  |
| 那覇市  | NPO ecomο.i ( エコモ・ドット・アイ )             | NPO  |
| 広島市  | 有限会社プライマルコンセプト                         | 有限会社 |
| 大阪市  | NPO 法人環境共生都市推進協会<br>( VELOTAXI JAPAN ) | NPO  |
| 仙台市  | 株式会社イート                                | 株式会社 |
| 喜多方市 | NPO 法人環境ストレンクス                         | NPO  |
| 宮崎市  | 有限会社ハローズ                               | 有限会社 |
| 長崎市  | NPO 法人 長崎伊王島活性化を目指す会                   | NPO  |
| 神戸市  | わんぱく有限会社                               | 有限会社 |
| 名古屋市 | 有限会社トナータ通信                             | 有限会社 |
| 福岡市  | NPO トータス環境都市教育研究所                      | NPO  |
| 熊本市  | NPO 法人 熊本ホスピタリティネットワーク                 | NPO  |
| 敦賀市  | 社団法人 敦賀観光協会                            | 観光協会 |
| 横浜市  | NPO 法人 ベイ・ウィンド・環境ヨコハマ<br>推進協会設立準備室     | NPO  |
| 彦根市  | NPO 法人 五環生活                            | NPO  |
| 新潟市  | 株式会社サイクルシティにいがた                        | 株式会社 |
| 大分市  | 大分市観光協会                                | 観光協会 |

各地の運営母体が取っている運営形態は、NPO、企業、社団法人と様々である。

### 3 - 1 - 2 ペロタクシーの意義

ペロタクシーの意義には、次の3点があげられる。

#### 3 - 1 - 2 - 1 ペロタクシーの環境的側面

ペロタクシーは人力を基本とするために、ガソリンなど化石燃料を動力源として利用している他の交通手段に比べて、環境に配慮した乗り物だと言える。路面電車、鉄道、地下鉄、乗合バス、貸切バス、営業用乗用車、自家用自動車、ペロタクシーといった各交通の人1人を1km運ぶのに必要な二酸化炭素量で比較すると、下記のようになる(表3-4)<sup>3)</sup>。

表 3-4 交通における排出CO<sub>2</sub>係数(単位: gCO<sub>2</sub>/人km)

| 大分類 | 小分類         |             |           |
|-----|-------------|-------------|-----------|
| 電車  | 路面電車: 36    | 鉄道: 17      | 地下鉄: 16   |
| バス  | 営業用乗合バス: 94 | 営業用貸切バス: 32 |           |
| 自動車 | 営業用乗用車: 414 | 自家用自動車: 188 | ペロタクシー: 0 |

表 3-4 の通り、ペロタクシーは人力であるために、人を運ぶ上で必要な二酸化炭素は 0 となる。

#### 3 - 1 - 2 - 2 ペロタクシーの観光的側面

ペロタクシーの平均速度は、人が歩く程度のスピードとされているので、他の交通機関と比較して遅い。しかし、その人間に合ったスローな速度と乗客とドライバーの位置の近さがコミュニケーションを取りやすくさせている。ドライバーが観光ガイドをしながら、観光名所を巡るペロタクシーの観光利用は、全国で走行をするペロタクシー走行地域において多く見られる。ペロタクシーでは、通常の料金設定とは別に、割安価格のペロタクシー観光プラン(車体貸切プラン)料金を設定している。よって、観光的利用の高さが見て取れる。

#### 3 - 1 - 2 - 3 ペロタクシーの福祉的側面

地域散策の代行になり、長距離の歩行が困難な人や高齢者にとって、外出のきっかけとなる。また、病院や地域の高齢者が集まる施設などへの送迎などにも利用が考えられる<sup>4)</sup>。下記では、福島県喜多方市でペロタクシーを運営している、ペロタクシー喜多方が行っている「シルバープラン」と、滋賀県彦根市でペロタクシーを運営している、ペロタクシーひこねが行っている福祉プランについて紹介をする。

##### (1) シルバープラン(ペロタクシー喜多方が実施)

シルバープランは、地域の高齢者に向けたペロタクシーを利用した散策プランである。高齢者施設とタイアップをして、喜多方市では 2005 年に合計 13 回実施した。

ベロタクシー喜多方代表の江花氏は、地域住民との交流の場としてのベロタクシー利用に力を入れており、具体的な取り組みとして、地域の高齢者を対象としたシルバープランを始めた。

次の3点がこの事業の目的である。

ゆっくりとした外出・買い物を行い、気分転換を図る。

昔の懐かしい街並み、昔の記憶、現実的な生活を思い出す。

共通の話題から、友人や家族との絆を深める。

以下はシルバープランの記録である。

- 【今日の外出】
- コース：大和川酒造 甲斐本家 鳴海屋 小田付（南町）
  - 所要時間 約1時間

今回は、2台で町中散策に出かけました。キヨ子さんと二瓶さんのお二人で、2台に分乗し、まずは、大和川の飯豊山の伏流水に身体を潤しました。浦路地を通っていると中の越後屋さんのところで、「うちも越後屋だな」。実は、家業の屋号も越後屋だとか。。すごい。続いて鳴海屋さんへ、おいしいキナコねじりを口いっぱいにはうばって、気に入ったお土産をお家に買っていらっしやいました。これからもお元気で、また、一緒に行きましょうね(#^.^#)



図 3-2 シルバープランの様子<sup>5)</sup>

## （２）福祉プラン 彦根城黒門内特別走行（ペロタクシーひこねが実施）

障がい者水泳教室の皆さんを対象とした、ペロタクシー城内観光を行った。市への許可申請を行い、普段ペロタクシーが侵入することができない彦根城の黒門から城内裏の梅林までペロタクシーで案内をした。「観光の説明が良かった。」「大好きながたがた道を選んでくださり、楽しかった。」「風が気持ちいい。自然が豊かで涼しかった。蝉の声がよかった。」「黒門から大手門を一周できたら、もっと良かった。」「天守閣が見たかった。」といった感想があった。



図 3-3 彦根城内特別走行(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

## （３）福祉プラン 今後予定をしているもの（ペロタクシーひこねが実施）

病院の送迎や、買い物の行きかえりにペロタクシーを利用することはできないかといった、問い合わせが宅老所等からある。市内に居住する高齢者とドライバーが顔見知りとなり、ドライバーとの会話が楽しみにしているペロタクシーのリピーターも現れている。

（図 3-4）



図 3-4 宅老所を訪れるペロタクシードライバー  
(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

### 3 - 1 - 3 ペロタクシーの活動内容・運営方法

ここではペロタクシーの運営方法について説明をする。ここでは NPO 法人環境共生都市推進協会（VELOTAXI JAPAN）のビジネスモデル図である図 3-5 に沿って説明をする。

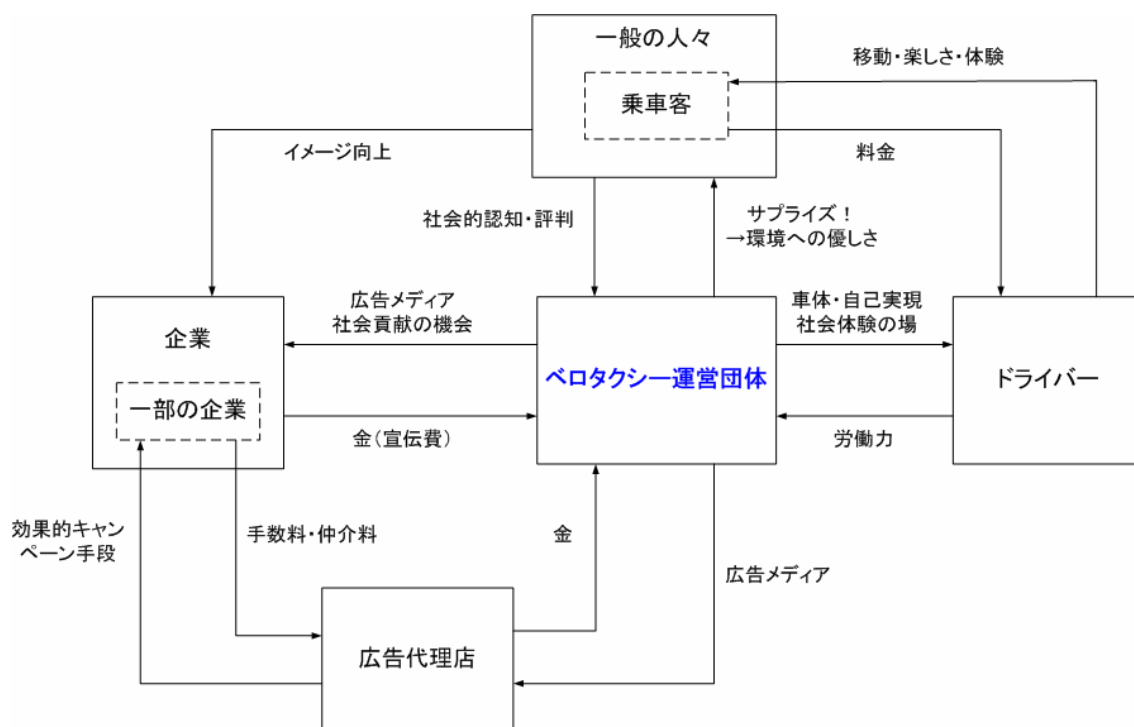


図 3-5 ビジネスモデル基本図<sup>6)</sup>

ペロタクシー運営団体は、シティクルーザーを調達して、ドライバーにレンタルを行い（有償レンタル、無償レンタルは各運営団体によって異なる）サービスを提供する。ペロタクシーの運賃（以下東京の場合で説明を行う）は初乗り 300 円。500m を超えると、100m ごとに 50 円が超過料金として追加となる。乗車は 2 名までである。運行時間は 12 時から 18 時までだが、終了時間についてはある程度ドライバーの裁量に任されている。12 月から 3 月までの 4 ヶ月間は冬季休業としている。また雨天時も休業となる。乗客から得た運賃収入は、売上の 80% がドライバーの収入となる。運営団体の運営費用（スタッフの人件費も含む）や、設備投資は車体広告収入によって充当される。広告料金は 1 か月 45 万円（広告代理店を通した料金、東京）など。



図 3-6 車体広告を掲載したペロタクシー<sup>7)</sup>

企業は、シティクルーザーの車体に社名等の広告を入れラッピングを行う。シティクルーザーが街の中を走ることによって、多くの人々に環境にやさしい企業であることをPRすることができる。これによって得られる企業イメージアップの対価として、広告宣伝料金をベロタクシー運営団体に支払うというビジネスモデルとなっている。

### 3 - 1 - 4 道路交通法上の定義

現在の道路交通法上において自転車タクシーは、「軽車両」と位置付けられている。軽車両とは、「自転車、荷車その他人若しくは動物の力により、又は他の車両に牽引され、かつ、レールによらないで運転する車（そりおよび牛馬を含む）であって、身体障害者用の車いす、歩行者補助車等及び小児用の車以外のもの」と定義される。具体的には自転車や荷車（大八車やリアカーなど人が引くもの）などが含まれる。自転車は三輪以上や側車付き、電動アシスト付きも含まれる。

自転車タクシー導入時に問題となるのは、計車両の乗車及び積載について制限されているかである。これは道路交通法の中の細則にあたり、都道府県により異なる。滋賀県においては、表 3-1-5-1 のように定められている。（４）の「運転者以外の者のための乗車装置が設けられた三輪の自転車」がシティクルーザーの事を指している。

表 3-5 滋賀県道路交通法細則 （計車両の乗車又は積載重量等の制限）<sup>8)</sup>

|  |
|--|
|  |
|--|

### 3 - 2 ペロタクシーひこねの概要

#### 3 - 2 - 1 ペロタクシーひこねとは

滋賀県彦根市でペロタクシーを運営しているのが、ペロタクシーひこねである。2007 年 4 月 1 日から彦根市内での走行を開始した。シティクルーザーを 3 台保有しており、基本的に雨天時以外は常時 3 台のシティクルーザーが街の中を走行している。彦根の通常走行エリア内では、2007 年 4 月 1 日から 11 月 30 日までの 8 ヶ月間で、5,956 名（平均して 1 台で 1 日あたり 11 人）を乗車させた<sup>9)</sup>。下記にペロタクシーひこねの総乗客人数を示す。

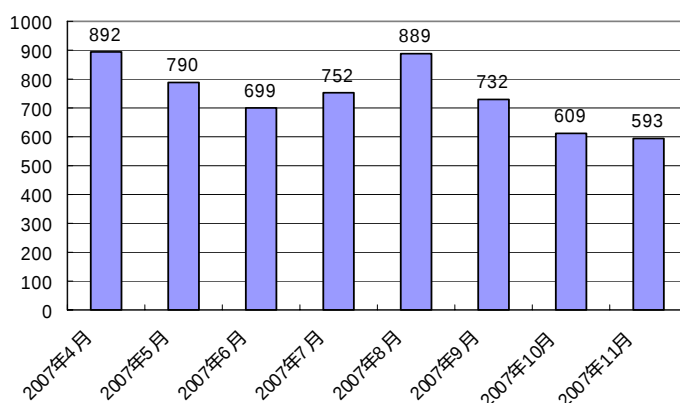


図 3-7 ペロタクシー月間乗客人数（通常走行）<sup>9)</sup>

また、通常の走行エリア内とは別にイベント会場において、ペロタクシーの試乗体験を行った。2007 年 4 月 1 日から 2007 年 11 月 30 日までの 8 ヶ月間で、25 個のイベントに参加をし、通常走行とは別に 1,813 名を乗車させた<sup>9)</sup>。下記にイベント利用時の総乗客人数を示す。

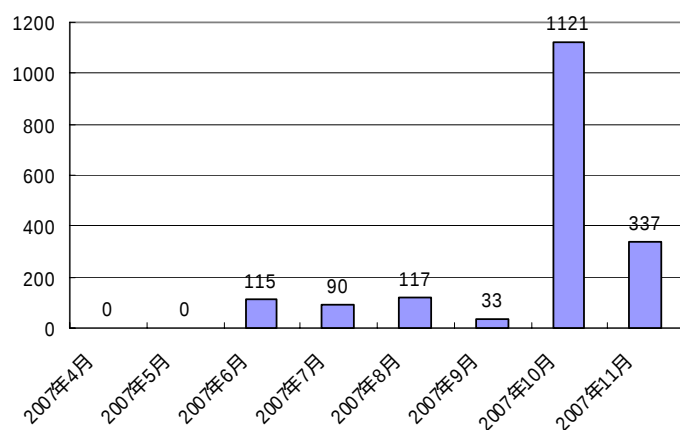


図 3-8 ペロタクシー月間乗客人数（イベント利用）<sup>9)</sup>

表 3-6 ベロタクシーイベント参加実績<sup>9)</sup>

| 開催時期     | 名称                                                               | 開催地域   |
|----------|------------------------------------------------------------------|--------|
| 2007年6月  | ベロタクシー試乗体験！ in彦根総合運動場                                            | 滋賀県彦根市 |
|          | ベロタクシー試乗体験！ in城北小学校                                              | 滋賀県彦根市 |
|          | 「JC meet Univ.～湖国の大躍進のために～」にて<br>ベロタクシー試乗体験                      | 滋賀県草津市 |
| 2007年7月  | ベロタクシー試乗体験！ in城西小学校                                              | 滋賀県彦根市 |
|          | ベロタクシー試乗体験！ in滋賀県立大学                                             | 滋賀県彦根市 |
| 2007年8月  | 「子供フェスタ in 草津」にてベロタクシー試乗体験                                       | 滋賀県草津市 |
|          | ベロタクシー試乗体験！ in彦根総合運動場                                            |        |
| 2007年9月  | 「滋賀ビジネスパートナー2007」にて<br>出展+ベロタクシー試乗体験                             | 滋賀県米原市 |
|          | 「知識ではなくカラダからはじめる/ボランティア・<br>NPOファーストステップセミナー」にて<br>ベロタクシードライバー体験 | 滋賀県彦根市 |
|          | 彦根城黒門内梅林まで障害者水泳教室の<br>生徒様を特別走行                                   | 滋賀県彦根市 |
|          | 「石山寺秋月祭」にてベロタクシー特別走行<br>(石山寺～京阪石山寺駅間)                            | 滋賀県大津市 |
| 2007年10月 | 「3R推進近畿ブロック大会イベント（環境省主催）」にて<br>ベロタクシー試乗体験                        | 滋賀県草津市 |
|          | 「地球温暖化防止フェア in びわこ・くさつ」にて<br>ベロタクシー試乗体験                          | 滋賀県草津市 |
|          | 関西電力（株）「オール電化フェア」にてベロタクシー展示                                      | 滋賀県彦根市 |
|          | 「国道8号線空間利用実証実験」にて敦賀ベロタクシー<br>との共同運行                              | 福井県敦賀市 |
|          | 「びわこ環境ビジネスメッセ2007」にて<br>ベロタクシー試乗体験                               | 滋賀県長浜市 |
|          | 「体験！発見！エコサイクリング～グリーンマップを<br>持って『彦根』を探検しよう」にてベロタクシー試乗体験           | 滋賀県彦根市 |
| 2007年11月 | 「第11回ニンニンフェアー」にてベロタクシー試乗体験                                       | 滋賀県甲賀市 |
|          | 「滋賀大学学園祭」にてベロタクシー試乗体験                                            | 滋賀県彦根市 |
|          | ベロタクシーを使用した授業 in 城東小学校                                           | 滋賀県彦根市 |
|          | 「滋賀県立大学学園祭」にてベロタクシー試乗体験                                          | 滋賀県彦根市 |
|          | ベロタクシーを使用した授業 in 城陽小学校                                           | 滋賀県彦根市 |
|          | ベロタクシーを使用した授業 in 佐和山小学校                                          | 滋賀県彦根市 |
|          | 「第21回 彦根シティマラソン」にてベロタクシー伴走                                       | 滋賀県彦根市 |
|          | 「ニコリ祭り」にてベロタクシー試乗体験                                              | 滋賀県野洲市 |
|          | 国宝・彦根城築城400年祭フィナーレにて、<br>ベロタクシー試乗体験                              | 滋賀県彦根市 |

イベントは大きく分けて、イベント主催者からベロタクシー利用の依頼を受け業務として行うものと、ボランティアで行うものの2つに分かれる。市内小学校の児童を対象とした試乗体験はボランティアで行っている。彦根市内の小学校へ出張し、ベロタクシーを使用した授業や子供用のベロタクシーペーパークラフトの配布など子供を対象とした啓発活動を行っている。

### 3 - 2 - 2 ペロタクシーひこねの運営方法

下記の図 3-9 がペロタクシーひこねのビジネスモデルである。運営費用（スタッフの人件費も含む）や設備投資を、車体広告収入によって充当する仕組みは、先ほど紹介した基本ビジネスモデルと変わらないが、彦根という地域に合ったモデルにマイナーチェンジをしている。

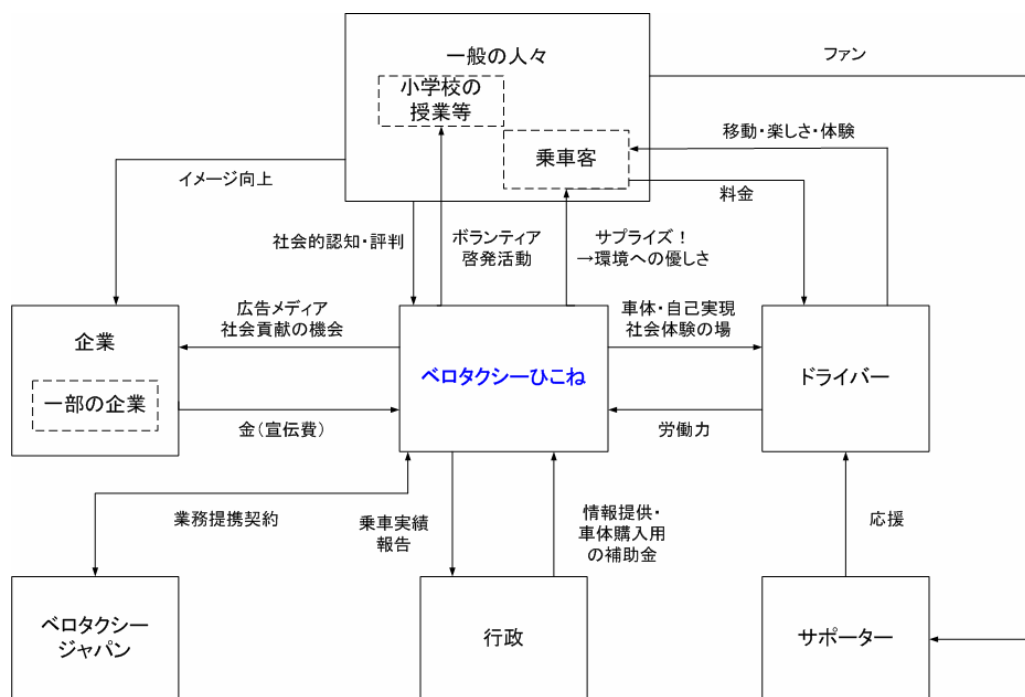


図 3-9 ペロタクシーひこねのビジネスモデル図

ペロタクシーひこねは、ペロタクシージャパンと業務提携契約を結ぶことにより、滋賀県彦根市においての運営権を持っている。広告メディアの営業は広告代理店を通さずに、独自で行っており、本研究の調査を行った 2007 年 10 月～11 月では、関西電力株式会社、大阪ガス株式会社、ユビキタス産業協議会の三社の車体広告が各車体に掲載されていた。

ペロタクシーひこねでは、通常の運行とは別に市内の小学校を対象とした、ペロタクシーの試乗体験やペロタクシーを使用した授業を定期的に行っている。このような、地域にペロタクシーを根付かせる活動が、地域住民からの理解につながり、その結果ペロタクシーやペロタクシードライバーのファンやサポーターが現れてきている。



図 3-10 ペロタクシーひこねの車体<sup>2)</sup>

### 3 - 2 - 3 ペロタクシーひこねの運行方法

続いてペロタクシーひこねのペロタクシー運行方法について紹介をする。

#### (1) ペロタクシーひこねの運行形態

ペロタクシーひこねでは、下記の表 3-7 のような運行形態を取っている。先の運営モデルのように、ここでも地域にあった運行方法が考えられ実施されている。

表 3-7 ペロタクシーひこねの運行形態(ペロタクシーひこね<sup>2)</sup>より提供)

|      |                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運行期間 | 3 月 1 日 ~ 12 月 25 日(雨天休業 / 平日の水曜休*)<br>*2008 年は火曜日予定                                                              |
| 運行時間 | 午前 11 時 00 分* ~ 日没(冬 17 時頃、夏 19 時頃)<br>*2008 年は 9 時を検討中<br>気候配慮:彦根は四季による日没時間差が激しいため                               |
| 運行台数 | 3 台                                                                                                               |
| 乗車料金 | 大人初乗り 500m = 300 円 + 超過料 50 円 / 100m<br>子供初乗り 500m = 200 円 + 超過料 30 円 / 100m<br>おとな二人同乗の場合は初乗り 500m = 500 円 (二人で) |
| 観光料金 | 貸切料金: 20 分 1,000 円(1 人)                                                                                           |
| 乗車方法 | 電話連絡の上、乗り場に行く。<br>流しのペロタクシーに合図して停める。<br>電話で送迎の予約をする。                                                              |



図 3-11 乗客向けの運行チラシ (裏)<sup>2)</sup>



図 3-12 乗客向けの運行チラシ (表)<sup>2)</sup>

## (2) ペロタクシーひこねの走行エリア情報

ペロタクシーの乗客は、乗車前に料金支払いの方法を2種類から選択することができる。乗車料金は距離で計算するパターンと、車体を貸しきる時間で計算をするパターンである。例えば、ＪＲ彦根駅から彦根城の入口までペロタクシーを利用する場合、約 800m 離れているため、距離で計算をすると大人1名 450 円という料金となる（初乗り料金 300 円 + 超過料金 150 円）。時間で計算をすると、20 分間の貸し切りで 1,000 円という乗車料金になる。乗車が長距離になれば、時間貸し切り料金の方が割安になる。ペロタクシーの走行エリアは、図 3-13 の通り彦根城を中心とした観光資源が集中しており、観光目的の乗車客の多くは貸し切り料金を選択する傾向にある。



図 3-13 ペロタクシーひこねの走行エリアマップ<sup>2)</sup>

### (3) ペロタクシーひこねとメディア

ペロタクシーは新聞やテレビといったメディアにもよく取り上げられる。番組や記事では、ティクルーザーに掲載された広告の映像や写真が必ず取り上げられるので、車体広告の宣伝効果が高くなる。ペロタクシーの利用客の中には、乗車のきっかけが新聞やテレビでペロタクシーを見たことと答える人もいた。



図 3-14 ペロタクシー掲載の新聞記事<sup>10)</sup>



図 3-15 ペロタクシーを使用した番組撮影風景<sup>10)</sup>

### 3 - 3 ペロタクシードライバーの概要

ペロタクシードライバーとはシティクルーザーのドライバーであり、ペロタクシー事業の顔である。

#### (1) ペロタクシードライバーになるまで

ドライバーの採用試験は面接が主となっている。法律上シティクルーザーは自転車扱いのため 本来特別な免許等は必要ないが、道路交通法を理解していなければ、運行に支障をきたすため、各運営団体が自主的にペロタクシードライバーになる資格として、普通自動車免許もしくは普通自動二輪の免許保持をドライバーとなる条件としてあげている。面接で確認することは、「ペロタクシーが好きか」「人と出会うこと、人と話をすることが好きか」。採用後は、各運営団体によって異なるがペロタクシーの操作技術を学ぶドライバー研修を経て営業運転に当たらせる。ドライバーへの希望者は多いが、研修途中で脱落してしまう者も少々いる<sup>1)</sup>。

#### (2) ペロタクシードライバーの仕事やドライバーの特徴

基本的には乗客からの運賃収入が、ドライバーの収入と直接結びつく仕組みとなっている。そのため、ドライバーは個人事業主の感覚で仕事を行う。継続して安定した収入を得られる保証はないが、それ以上の魅力を感じてドライバーは仕事を行う。ペロタクシードライバーの仕事の魅力は、青空の下で働くこと、体を動かせること、様々な人との出会いやコミュニケーションが体験できること、そしてワクワクするような気分が味わえることにあると言われており、収入だけが目的というよりも、それ以上に得られる自己実現や社会体験などの「経験」の場としてペロタクシードライバーを行う傾向にある。

ペロタクシーに乗って街中を駆け巡っているドライバーは、20 歳代の男女が大半で、学生・デザイナー・プロスポーツ選手・建築家・起業家志望などそれぞれの夢をおいかけながらドライバー業を行っている<sup>1)</sup>。



図 3-16 シティクルーザーに乗るドライバー<sup>2)</sup>

### 3 - 4 ペロタクシーひこねドライバーの概要

続いて、本研究において調査を行うペロタクシーひこねドライバーについて紹介する。

#### (1) ペロタクシーひこねドライバーの特徴

ペロタクシーひこねでは現在 20 名程度のドライバーが登録されている。その中で週 3～5 回程度ペロタクシーを運転しているレギュラードライバーは 3 名おり、残りの登録ドライバーと交代でペロタクシーを運転している。ペロタクシーひこねに登録しているドライバーは、男性が 8 割強と男性ドライバーが多い傾向にあるが、3 名のレギュラードライバーの中の 1 人は女性ドライバーである。またドライバーは、大学生、専門学校生、ヨガ教室講師、マッサージ師、コミュニティビジネス起業家志望といった 20 代のドライバー、ペロタクシードライバーとは別に仕事を持っていて、休日の趣味としてペロタクシーを運転する 30 代～50 代のドライバー、元々トライアスロンをやっており、身体を動かす事が好きな 60 代のドライバーというような個性豊かなドライバー達が各年代に幅広く登録されている。



図 3-17 ペロタクシーひこねドライバー<sup>2)</sup>

#### (2) ペロタクシーひこねドライバーの活動

ペロタクシーひこねドライバーの活動は、大きく分けて下記の 2 つである。

1. 滋賀県彦根市走行エリア内での通常運行
2. 各イベント会場内等でのイベント走行

##### 1. 滋賀県彦根市走行エリア内での通常運行

ペロタクシーひこねドライバーは、雨天時と定休日である平日の水曜日以外の 11:00～日没まで、ペロタクシーを運転する。ドライバーは 1,000 円程度の車体レンタル料金（傷害保険料金を含む）を、運営団体に支払えば、乗客から得た運賃収入の 100%がドライバーの収入となる。その日に自分で稼いだ収入がドライバーのものになるという仕組み上、ドライバーの収入

は安定しているとは言えない。2007 年度で最も少ない場合は 0 円、多い場合は 20,000 円以上稼いでいる。ちなみに、2007 年度のペロタクシーひこねドライバーの平均的なドライバーの収入は 6,000 ～ 7,000 円程度である<sup>12)</sup>。

ペロタクシーを運転していると、ドライバーは自然と街との関わりを持つようになり、商店街の店主や地域住民などと顔なじみになる。ペロタクシーひこねの事務所へは、近所の住人からドライバーへの差し入れや、近所の小学生が遊びに来ることもある。



図 3-18 事務所へ遊びに来た小学生<sup>2)</sup>

## 2. 各イベント会場内等でのイベント走行

滋賀県彦根市走行エリア以外のイベント会場において、ペロタクシーの試乗体験を行う場合や、ボランティアで市内小学校を対象としたペロタクシーの試乗体験やペロタクシーを使用した授業を行っている。これらは地域にペロタクシーを根付かせる活動の一環として行っており、このような活動を行うことが、地域住民からの理解につながっていると考えている。ペロタクシーひこねのドライバーは、ペロタクシーを通して、「人との触れ合い」や「街との関わり」に魅力を感じ、積極的に参加をしている。



図 3-19 市内小学校での試乗体験<sup>2)</sup>



図 3-20 イベント会場内での試乗体験<sup>2)</sup>

### ( 3 ) ペロタクシーひこねドライバーの考察

ペロタクシーひこねのドライバーは、収入面以外にも「街との関わり」「人とのふれあい」に魅力を感じて、ペロタクシードライバーという仕事を楽しんでいるようだ。ペロタクシーひこねドライバーは、年代や業種も様々であるが、「ペロタクシーが好き」「人と出会うこと、人と話をすることが好き」「人を喜ばせることが好き」という部分が共通している。このように、ペロタクシードライバーは普段から積極的に人と関わりを持つ仕事であるため、人と打ち解ける技術にも長けていると考えられる。

### 第三章 脚注及び引用、参考文献

---

- 1) VELOTAXI JAPAN  
<<http://www.velotaxi.jp/>>,2007-10-07
- 2) ペロタクシーひこねパートナー  
<<http://gokan-seikatsu.jp/velo/>>,2007-10-07
- 3) 交通エコロジー・モビリティ財団  
<<http://www.ecomo.or.jp/>>,2007-12-10
- 4) ペロタクシー会津きたかた 江花圭司,2007-02-13,私信
- 5) ペロタクシー会津きたかた  
<<http://velostyle.net/>>,2007-10-07
- 6) 関東経済産業局  
<<http://www.kanto.meti.go.jp/>>,2007-12-10
- 7) 東海ラジオ  
<<http://www.tokairadio.co.jp/anno/genishi/bn/11.html>>
- 8) 滋賀県道路交通法施工細則  
<<http://www.pref.shiga.jp/jourei/reisys/honbun/k0011149001.html>>,2007-12-10
- 9) 「ペロタクシーひこね年間運行実績報告書」という資料を 2007 年 12 月 10 日にペロタクシーひこねから入手した。
- 10) 「ペロタクシーひこねメディア掲載リスト」という資料を 2007 年 11 月 30 日にペロタクシーひこねから入手した。
- 11) VELOTAXI JAPAN 上遠野渉,2007-05-14,私信
- 12) 「ペロタクシーひこねの業務報告書」という資料を 2007 年 11 月 30 日にペロタクシーひこねから入手した。
- 13) Velotaxi  
<<http://www.velotaxi.com/php/main.php?id=1&lang=en>>,2007-11-15
- 14) VELOTAXI SENDAI Partner  
<<http://www.eat-inc.jp/>>,2007-10-07
- 15) ペロタクシー福岡のホームページ  
<<http://www.velotaxi-fuk.com/>>,2007-10-07
- 16) ペロタクシー広島 VELOTAXI HIROSHIMA  
<<http://www.primalconcept.co.jp/velotaxi/>>,2007-10-07
- 17) ペロタクシー熊本 VELOTAXI KUMAMOTO  
<<http://www.npo-hospitality-network.com/>>,2007-10-07
- 18) ペロタクシー横浜 VELOTAXI YOKOHAMA  
<<http://www.velotaxi-yokohama.jp/index.php>>,2007-10-07

## 第四章 ペロタクシーアンケート調査結果

### 4—1 アンケートの集計結果

#### 4 - 1 - 1 アンケートの回収率

アンケート調査は、調査期間中のペロタクシー全利用客 220 名を対象として行い、そのうち 210 名から協力を得ることができた。アンケートの回収率は、95.4%となった。平成 19 年度『世論調査年鑑』<sup>1)</sup>の調査方法別回収率表を見ると、個別訪問面接調査法の平均回収率は、59.8%になっているため、比較するとペロタクシーを用いた社会調査のアンケート回収率は非常に高い。ペロタクシードライバーが乗客と信頼関係を結ぶことができた結果として、回収率が非常に高くなったのではないかと考えられる。

#### 4 - 1 - 2 回答者の属性

ペロタクシー車内においてのアンケート調査を行ったところ、アンケートに回答をもらった乗客の 8 割が女性であった(図 4-1)。参考資料として参照した、ペロタクシーひこねの年間運行実績書においても、ペロタクシーの乗客の多くが女性によって占められていることがわかる。ペロタクシーは、子供から大人まで幅広い年齢層に利用されているが、傾向として 20 代と 60 代の利用者数が多く、中学生以上 20 歳未満、40 代、80 代の利用が少ない(図 4-2)。

アンケート回答者の居住地は、近畿地方が最も多く回答者の 7 割を占める(図 4-3)。

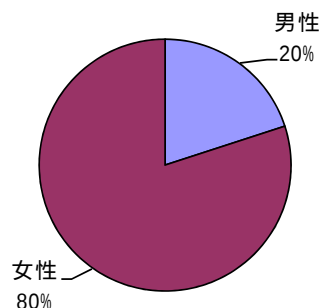


図4-1 回答者の性別

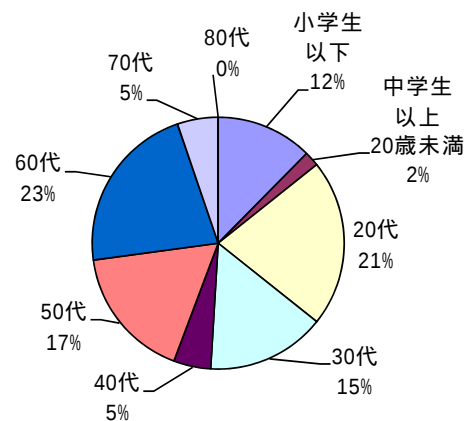


図4-2 回答者の年齢

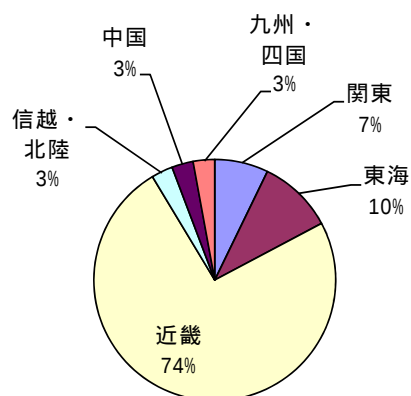


図4-3 乗客の居住地(全国)

滋賀県内では、乗客の6割以上が彦根市民となっている（図4-4）。2007年4月1日から2007年11月25日まで開催されていた、国宝・彦根城築城400年祭<sup>2)</sup>が影響し、年間を通して彦根市民よりも市外からの観光客の利用割合が多かったが、閉幕した後の11月26日以降からは、市外から彦根に訪れる観光客の人数が減り、ベロタクシーを観光で利用される回数も減少した。

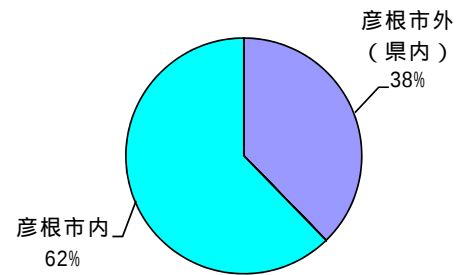


図4-4 回答者の居住地（滋賀県）

### 4-1-3 回答結果の単純集計

#### （1）ベロタクシー利用回数と知ったきっかけ

図4-5は、ベロタクシーを知ったきっかけについて聞いた回答結果であるが、初めてベロタクシーを知ったのは、通りがかりに偶然見た時と答えた人が、アンケート回答者全体の3割を占め1番多い。続いて多いのが「インターネット」がきっかけで知った人で全体の2割弱であった。「インターネット」と回答をした、半数以上的人是国宝・彦根城築城400年祭公式ウェブサイトのトップページ経由で、ベロタクシーひこね公式ウェブサイトを閲覧しており、ベロタクシーの配車予約をする人は、ベロタクシーひこね公式ウェブサイトに掲載されている連絡先を調べて、予約連絡をしてくる人が殆どであった。

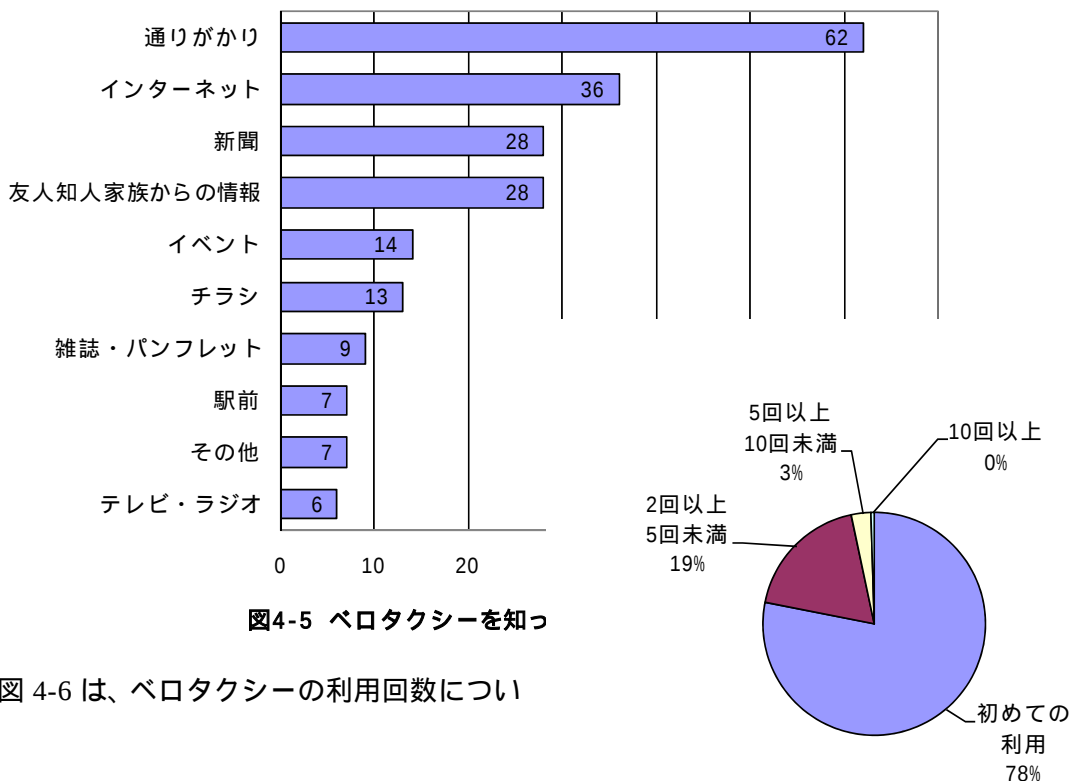


図4-6は、ベロタクシーの利用回数について

図4-6 利用回数の回答数

て聞いた回答結果であるが、アンケート回答者の 8 割弱の人が、初めての利用と答えている。続いて多いのが、2 回以上 5 回未満の利用回数である。ベロタクシーのリピーターである回答者に、以前に乗った時の事を聞くと、多くの乗客がベロタクシーPR活動の一環として、定期的に行っている、ベロタクシー無料試乗体験イベントに参加をした事がきっかけで、再度利用してみたいと思った人たちであった。また、5 回以上 10 回未満の利用回数では、日常の買い物や散歩といった生活の中でベロタクシーを利用している人が多くを占めている。

## (2) ベロタクシー利用場面と次回利用

図 4-7 は、ベロタクシーを利用したい場面について聞いた回答結果であるが、観光利用が 6 割強という結果となり他を大きく引き離している。これは、ベロタクシー走行エリアの中心部に「国宝・彦根城」や江戸時代の城下町を再現した「夢京橋キャスルロード」など観光客向けの施設が位置することや、彦根市内で開催された国宝・彦根城築城 400 年祭（2007 年 3 月 21 日～11 月 25 日）が、調査期間と重なったことが大きく影響していると考えられる。また観光利用だけではなく「買い物の帰り」、「天候の急変」、「通勤・通学」といった生活における利用を望む声も上がっており、搬送などの介護利用や日常の通院などでも、ベロタクシーを利用してみたいといった声を多く聞くことができた。ベロタクシーの緩やかな走行が地域散策の代行となり、長距離の歩行が困難な人や高齢者にとって外出のきっかけになる。こういった福祉的な利用にも期待が集まっている。

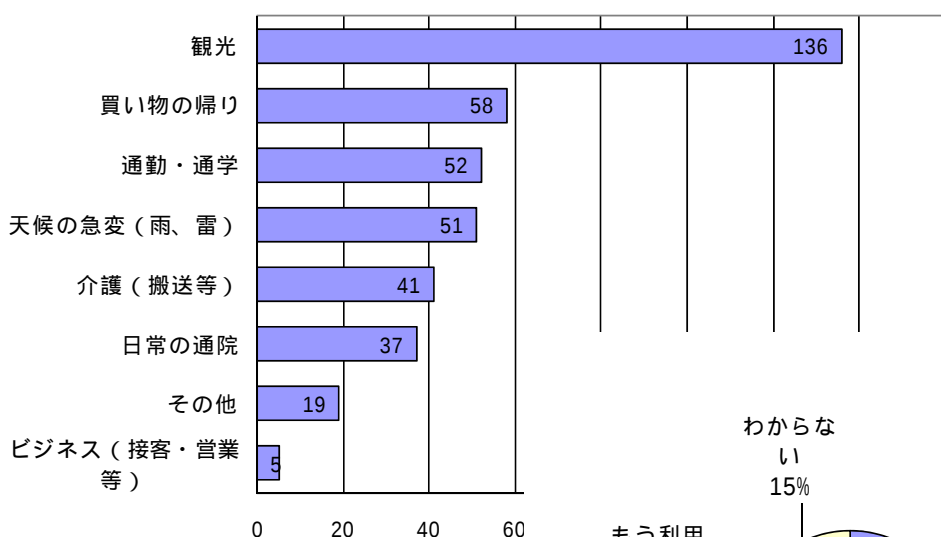


図4-7 ベロ  
したい場面の

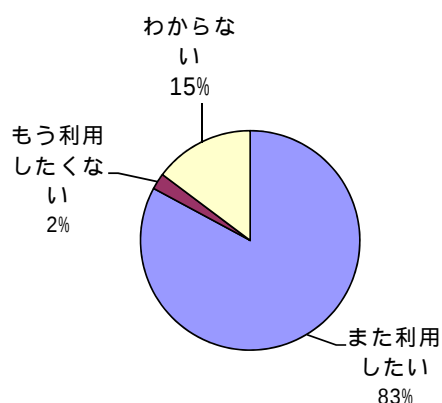


図4-8 次回のベロタクシー利用に  
についての回答数

図 4-8 は、ベロタクシーを再度利用したいと思えるかについて聞いた結果であるが、8 割以上の回答者が「また利用したい」と答えている。また、「もう利用したくない」と回答した数名には、ある共通点があった。それは、走行中に強い雨が降って来てしまった点である。「雨天時にベロタクシーを利用しました。小雨程度だと良かったのですが、途中から雨が強くなってきて、座席まで雨が入ってきました。ベロタクシーの構造上、走行時に風を感じることができるのが魅力なのだと思いますが、気温が低く、雨が降っている時には、吹き込んでくる風がとても寒くてマイナスでした。途中で雨が降ってくることも良くあるので、走行途中に雨が降った時の対策が必須だと思います。」( 50 代・女性 )

### ( 3 ) ベロタクシー乗車の感想

図 4-9 は、ベロタクシー乗車の感想についての回答結果である。感想のトップは、全体の 6 割が回答した「ドライバーの接客態度が良かった」である。ドライバーがアンケートを担当した事が、ドライバーとの会話が楽しかったなど、ドライバーに関する感想を増やした要因の 1 つだと考えられる。ベロタクシーが「排気ガスを出さない環境に配慮した乗り物である」という感想は予想していた通り多く、約半数の人が回答した。また、ベロタクシーが「彦根市の観光に役立つと思った」という感想が多い理由は、アンケート調査を行ったエリアが、彦根城を中心とする観光資源に囲まれた市内の観光地であったためだと言える。

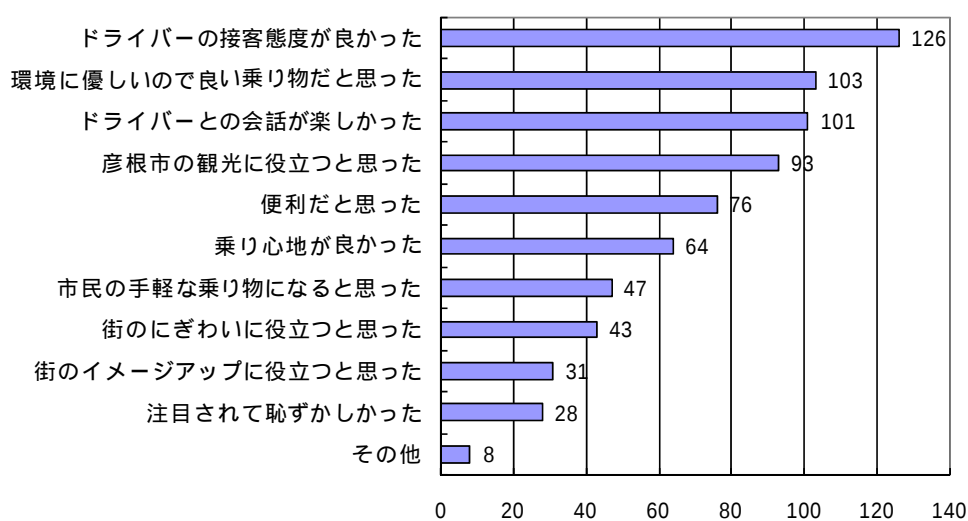


図4-9 ベロタクシー乗車の感想（複数選択）

#### (4) ペロタクシー利用において困った点と改善点

図 4-10 は、ペロタクシー利用において困ったことを聞いた回答結果であるが、「特にない」と答えた人が 7 割という結果となった。続いて、走行時のゆれ、異音、寒さなどペロタクシーの「乗り心地が悪い」といった点、走行台数が少なく「ペロタクシーが見つかりづらい」といった点をあげる回答者が多かった。

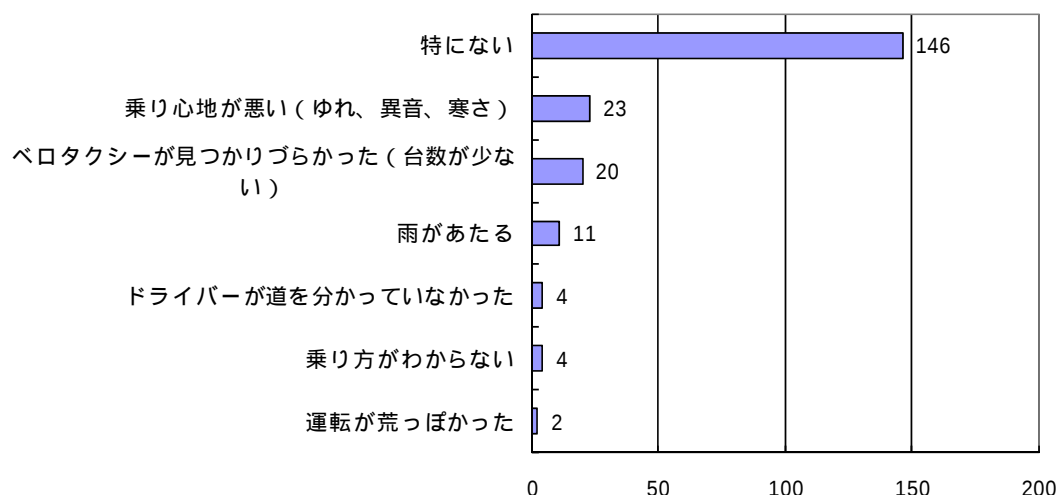


図4-10 ペロタクシー利用において困ったことの回答数

多くの回答者が、ペロタクシー利用において困った点は「特にない」と答えていたのだが、続いて聞いたペロタクシーの改善点についての質問（図 4-11）では、様々な意見を聞くことができた。最も多かったのは、「ペロタクシー利用料金の改善」についてである。「ペロタクシーの利用料金は特別高いというわけではないが、観光利用だけではなく、毎日の生活で気軽に利用することを考えると、もう少し料金が安くなればいいと思う。」（20 代・男性）といったような料金の値下げについての意見が多かった。ペロタクシーひこねが設定しているペロタクシーの利用料金は、大きく分けて 2 種類ある。まず 1 つめは、走行距離を計測し料金を計算する通常料金。初乗り～500m まで大人の場合は 1 名 300 円、小学生以下の場合は 1 名 200 円、3 歳児以下の場合は無料である。2 つめは、車体の貸しきりを行う時間によって料金を計算する料金。20 分間貸切で大人 1 名 1,000 円、小学生以下 1 名は 500 円、3 歳児以下は無料である。これは一般のタクシー運賃と比較した場合、特にペロタクシーの料金が安いわけではない。

続いて「ペロタクシー利用方法についての改善」である。「ペロタクシーに乗るのはこれで 3 回目ですが、仲が良くなったドライバーさんを指名することができればいいなと思いました。」（女性・20 代）といったドライバー指名に関する意見や、「ペロタクシーを散歩など気軽に利用したいと考えていますが、普段は彦根城周辺でしか見かけないので、観光用のための人力車のような乗り物だと思っていました。予約電話番号に電話をするとエリア

内であれば、家の前まで迎えに来てくれるということが、地域住民に周知すると生活利用のための予約が増加すると思います。いかがでしょう？」(女性・50代)といった利用方法周知についての意見が多かった。ベロタクシーの運行は、ドライバーの個性に委ねるところが大きく、個性豊かなドライバーが所属している。ベロタクシーを運転しているドライバーは、街の中で大変目立ち、走行エリア内の店舗や乗客の中に、各ドライバーのファンやサポーターまで存在している。利用方法の周知は、運行を開始して1年目であるベロタクシーひこねにとって課題点だと言える。ベロタクシーは排気ガスを出さない環境に優しい乗り物であることは知られてはいるが「観光客向け、乗り方が複雑」といったイメージをもたれている。現状では、ベロタクシーの乗客は観光客が多いという傾向があるが、普段の生活で利用したいという市民の声も存在していることがわかる。

続いて「車内環境の改善」である。「雨と風の対策をお願いします。この季節乗客席は寒いです。」(20代・女性)「ベロタクシーの車内で音楽が聴けたらいいなと彼女と話していました。地元ラジオ局との連携ができて車内でベロタクシーの番組を放送できるなど面白いと思います。」(20代・男性)といったような、改善点やアイデアが実際に利用をする乗客から集まった。こういった意見は、実際にアンケート用紙に記入を回答者にしてもらうよりも、ドライバーが車内で乗客と会話をし得る事ができる、乗客の生の声からアイデアを拾い上げる手法の方が、適しているのではないかと思える。

続いて「サービスの改善」である。「歴史観光コースだけではなく、カップル向けのデータ観光コースもあったらいいなと思いました。」(20代・女性)といったコースに関する意見が多くあがっていた。今回の調査では図4-2で示した通り、ベロタクシーを利用した回答者には20代が多く、またその多くがカップルでの利用だった。彦根城を中心としたベロタクシー観光コースは、比較的年齢層が高い乗客に人気があったが、歴史だけではなく、街に焦点をあてた観光コースの設定も望まれていることがわかる。

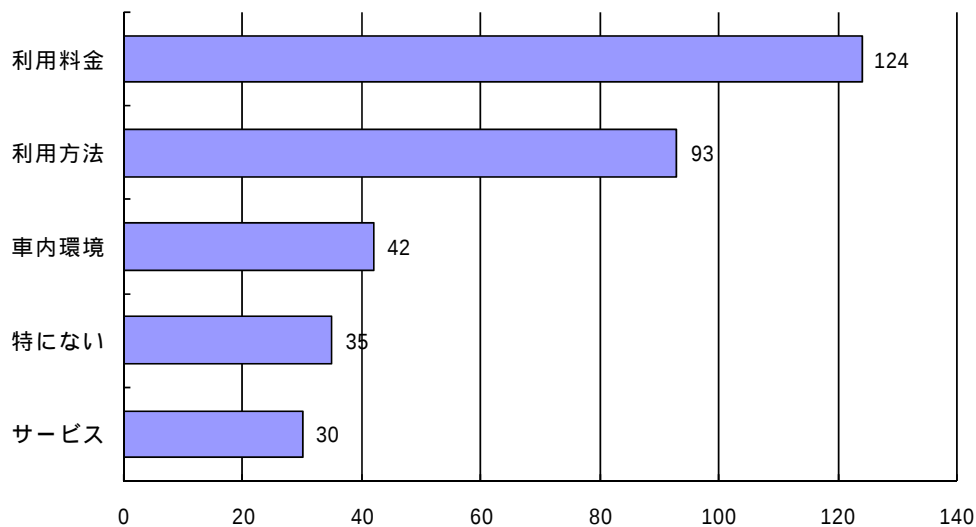


図4-11 ベロタクシー改善点の回答数（複数選択）

#### （５）各ベロタクシー車体広告の印象

図 4-12 はベロタクシー車体広告の印象を聞いた回答結果である。「好印象」、「どちらか」といって好印象」を合わせると、ベロタクシー車体広告は 8 割の回答者に好印象を与えていると言える。調査では、3 台のベロタクシーを使用した。（使用したベロタクシーには、それぞれ異なる企業等の各車体広告が掲載されている。）使用する車体によっても広告の印象が異なるのではないかと考え、車体別の広告の印象についても記録を行った。その結果は図 4-13、図 4-14、図 4-15 で示している。図 4-13 は関西電力株式会社の広告を掲載したベロタクシー（以下関電ベロタクシー）の印象を聞いた回答結果であるが、約 7 割の人が好印象と回答している。また、図 4-15 の

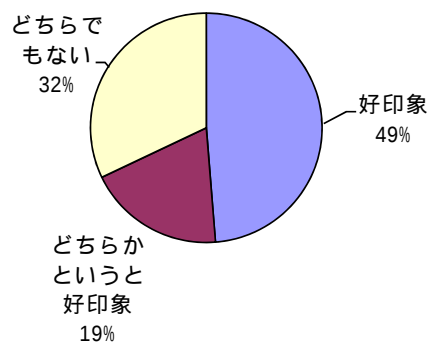
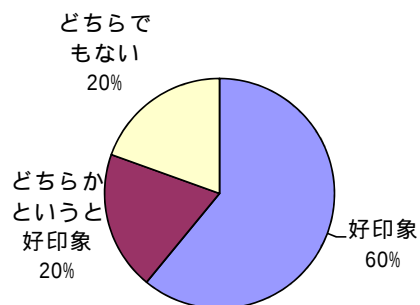


図4-13 関西電力株式会社広告の印象の回答数

ユビキタス産業協議会の広告を掲載したペロタクシー（以下ユビキタスペロタクシー）の印象と図 4-14 の大阪ガス株式会社の広告を掲載したペロタクシー（以下大阪ガスペロタクシー）の印象は、好印象と回答をしている人が約 9 割と、関電ペロタクシーの場合と比較して、高くなっている。印象に差が生まれた理由として、ペロタクシーのデザインの方法に関係していると考えられる。好印象の割合が高かった 2 台のペロタクシーの広告デザインには、国宝・彦根城築城 400 年祭のキャラクターである「ひこにゃん」が使用されていた（図 4-16）。「ひこにゃん」の知名度は既に全国規模で、子供から高齢者まで幅広い層に絶大な人気がある。「ひこにゃんのペロタクシーに乗りたかったんです。今日は乗れて良かったです。」（30 代・女性）といった声を調査中に聞くこともあった。「ひこにゃん」を車体広告のデザインに使用することによって、乗客に対してペロタクシーの車体広告への親しみやすさを与えた要因になったのではないかと



図 4-16 ユビキタス産業協議会広告  
(ペロタクシーひこね<sup>3)</sup>より提供)

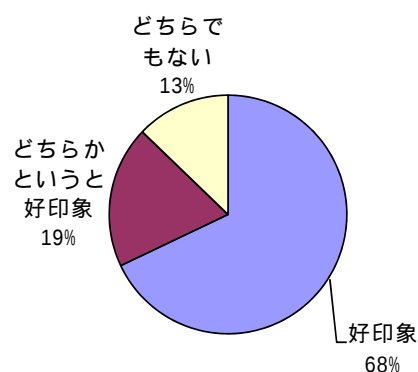


図4-15 ユビキタス産業協議会広告の印象の回答数

## 4 - 2 回答結果のクロス集計

ここでは、回答者が望むペロタクシーの利用方法と回答者の属性（年齢・居住地）との関係性を見ていく。

### 4 - 2 - 1 ペロタクシーを知ったきっかけ

図 4-17 は、ペロタクシーを知ったきっかけと年齢の関係を表したグラフである。

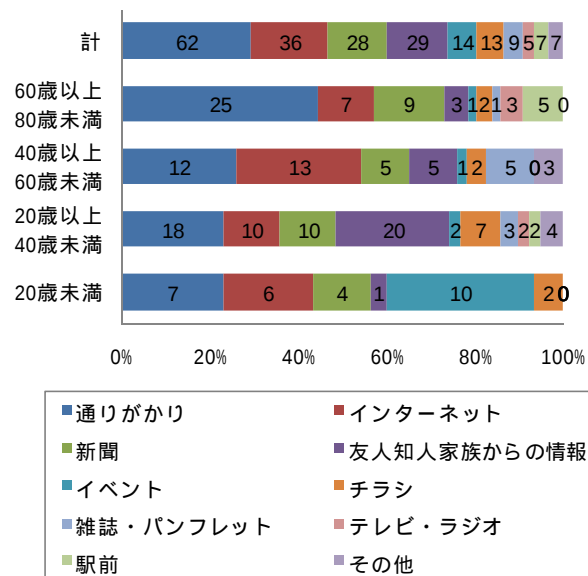


図 4-17 ペロタクシーを知ったきっかけと年齢

このクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5%の有意があったため、ペロタクシーを知ったきっかけと年齢の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。20 歳未満では、他の年齢と比較して「イベント」でペロタクシーを知ったという回答者が多い。これは、子供を中心としたペロタクシーを使用した授業や試乗体験を積極的に行っていることが関係しているからと考えられる。一方 20 歳以上 40 歳未満では、「友人、知人、家族からの情報」でペロタクシーを知ったという回答者が多い。主にペロタクシードライバーが 20 代を中心とした若者が多いため、ドライバーの繋がりが関係していると考えられる。40 歳以上 60 歳未満ではインターネットによってペロタクシーの情報を知っていた回答者が多く、60 歳以上 80 歳未満では、「通りがかり」にペロタクシーを見かけたという人が多い。

図 4-18 は、ペロタクシーを知ったきっかけと居住地の関係を表したグラフである。

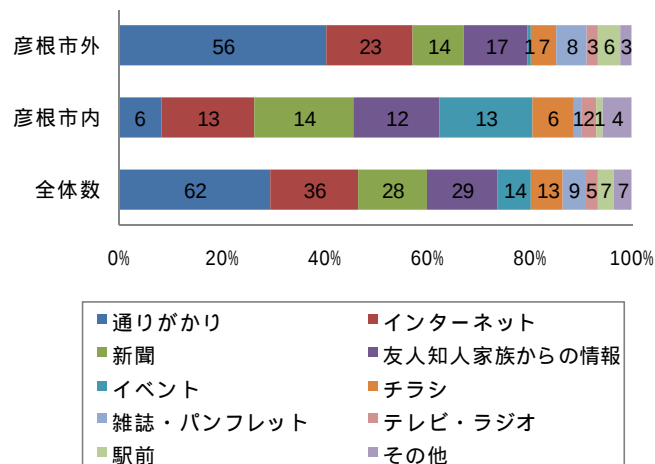


図 4-18 ペロタクシーを知ったきっかけと居住地

こちらのクロス結果も、カイ 2 乗検定で 5%の有意があったため、ベロタクシーを知ったきっかけと居住地の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。彦根市外に居住している回答者の場合、ベロタクシーを知ったきっかけの 4 割が「通りがかり」と答えているが、彦根市内に居住している回答者で「通りがかり」と答えた回答者は、1 割程度である。「通りがかり」に偶然ベロタクシーを見かけて、乗ってみようと考えた人は彦根市外の観光利用者に多く、彦根市内に居住している回答者の場合「インターネット」「新聞」「友人、知人からの情報」「イベント」で知ったと答えた数がほぼ同数である。「イベント」は主に市内の子供達を対象に行っているため、彦根市外で「イベント」と答えた回答者は少なかった。「新聞」でベロタクシーを知ったという回答者の割合は、彦根市外よりも彦根市内で多く、観光系の雑誌やパンフレットでベロタクシーを知ったという回答者の割合は彦根市内よりも彦根市外で多かった。テレビ、ラジオといった他のメディアでは彦根市内外によってあまり違いは見られなかった。

#### 4 - 2 - 2 ベロタクシーを利用したい場面

図 4-19 は、ベロタクシーを利用したい場面と年齢の関係を表したグラフである。

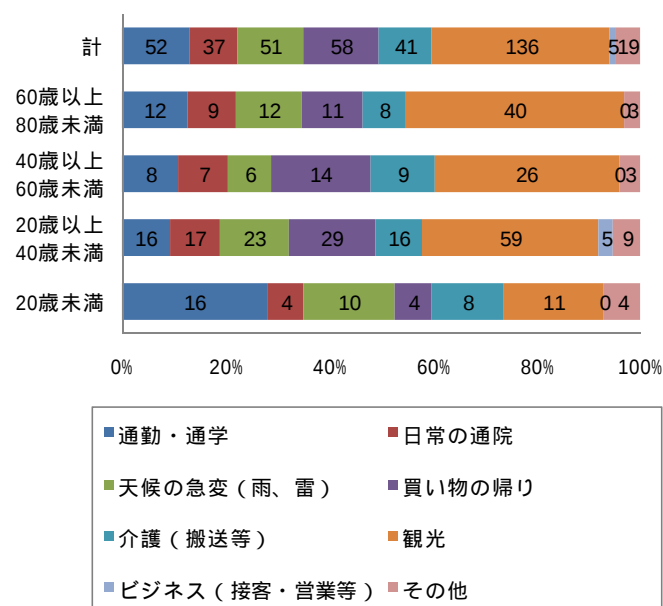


図 4-19 ベロタクシーを利用したい場面と年齢

このクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5%の有意があったため、ベロタクシーを利用したい場面と年齢の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。全体数での割合を比較対象とすると、20 歳未満では「観光利用」の割合が小さく、「通勤・通学」の割合が大きい。この

理由として、ベロタクシーひこねが定期的に市内小学校で行っている総合学習の授業で、「観光だけではなく、生活の中でも気軽に利用できる環境にやさしい乗りものである」という事をPRしているためであると考えられる。また、下校時刻に市内を走行するベロタクシーを頻繁に目撃することも結果に影響を与えたと考えられる。20歳未満のグラフ以外のグラフは、どれも似たような形をしているが、強いて差異をあげるとすれば40歳以上60歳未満では、搬送等の介護の場面でベロタクシーを利用したいと答えた割合が比較的高いことがわかる。

図 4-20 は、ベロタクシーを利用したい場面と居住地の関係を表したグラフである。

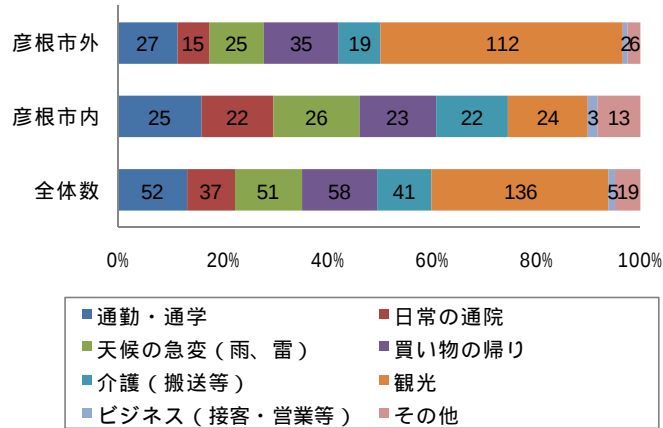


図 4-20 ベロタクシーを利用したい場面と居住地

こちらのクロス結果も、カイ 2 乗検定で 5%の有意があったため、ベロタクシーを利用したい場面と居住地の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。彦根市民と彦根市外の乗客を比較したところ、ベロタクシーの利用方法において大きな差が生まれている。彦根市外に居住している乗客の 4 割以上が観光の際にベロタクシーを利用したいと答えているが、彦根市に居住している乗客は 1 割強程度しか、ベロタクシーを観光で利用したいと考えていない。彦根市に居住している乗客は、観光よりも日常の通院や介護、通勤・通学といった生活利用を望んでいる割合が多い。

#### 4 - 2 - 3 ペロタクシー乗車の感想

図 4-21 は、ペロタクシー乗車の感想と年齢の関係を表したグラフ、図 4-22 は、ペロタクシー乗車の感想と居住地の関係を表したグラフである。

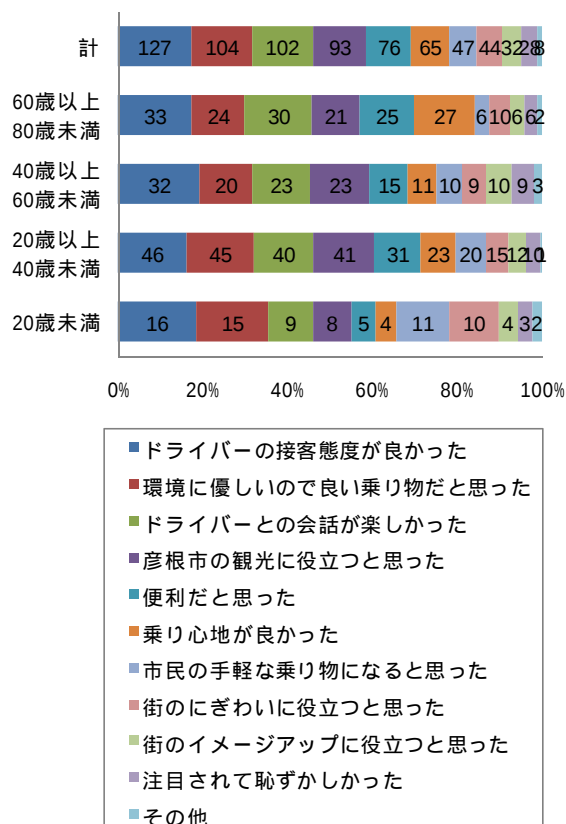


図 4-21 ペロタクシー乗車の感想と年齢

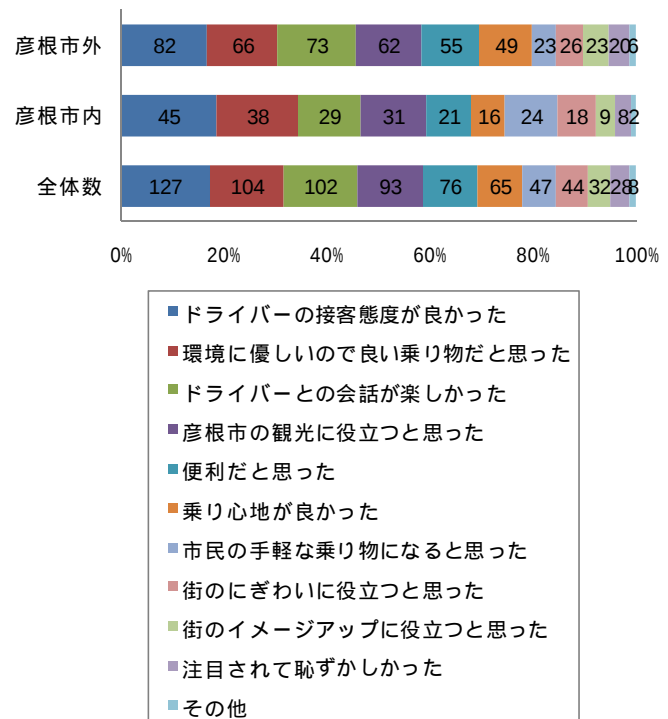


図 4-22 ペロタクシー乗車の感想と居住地

ベロタクシー乗車の感想と年齢との関係性はほとんど見られなかった。また、居住地との関係性もグラフの形が似た傾向にあり、関係性はほとんど見られなかった。

4 - 2 - 4 ベロタクシー利用において困ったこと

図 4-23 は、ベロタクシー利用において困ったことと年齢の関係を表したグラフ、図 4-24 は、ベロタクシー利用において困ったことと居住地の関係を表したグラフである。

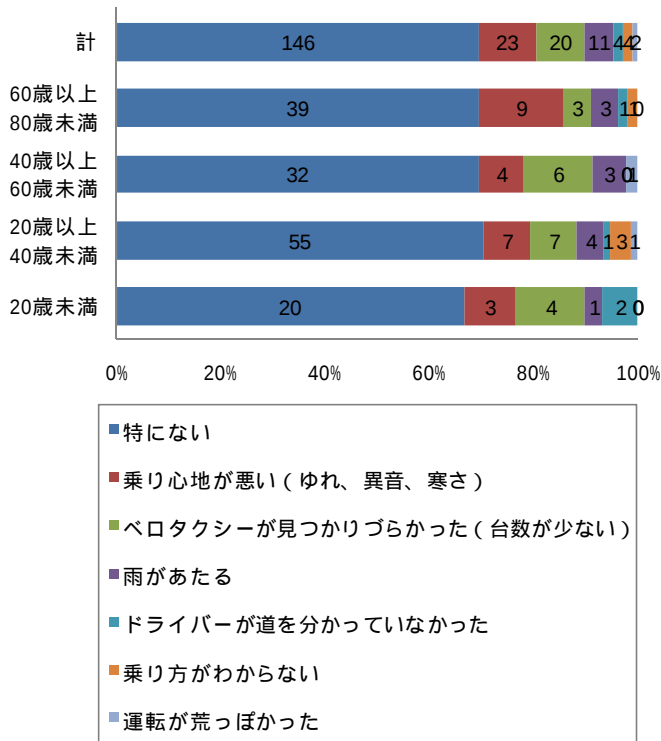


図 4-23 利用において困ったことと年齢

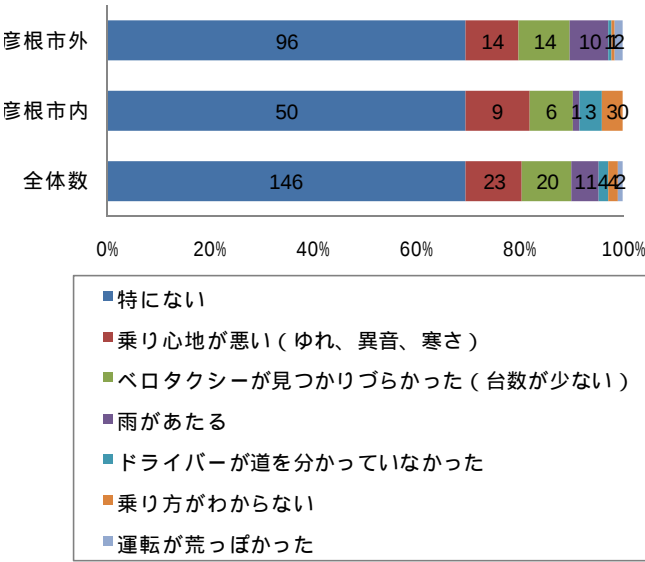


図 4-24 利用において困ったことと居住地

ベロタクシー利用において困ったことと年齢との関係性はほとんど見られなかった。また、居住地との関係性もグラフの形が似た傾向にあり、関係性はほとんど見られなかった。

#### 4 - 2 - 5 ベロタクシー改善点

図 4-25 は、ベロタクシー改善点と年齢の関係を表したグラフ、図 4-26 は、ベロタクシー改善点と居住地の関係を表したグラフである。

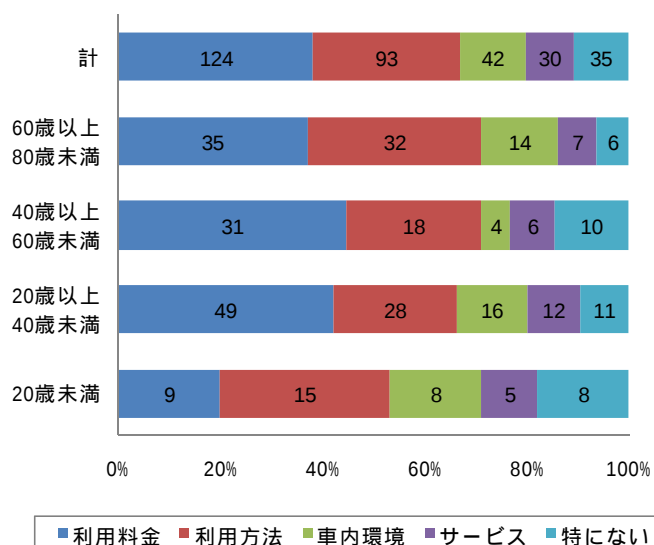


図 4-25 ベロタクシー改善点と年齢

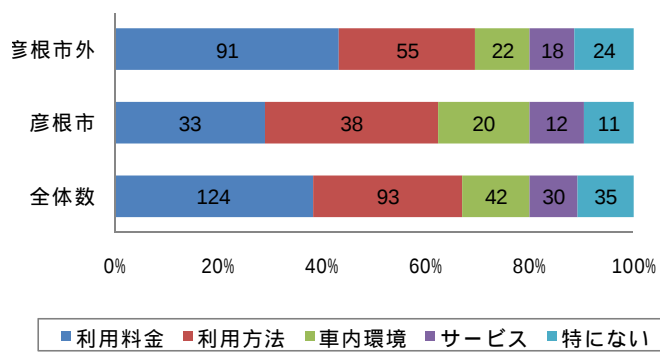


図 4-26 ベロタクシー改善点と居住地

ベロタクシー改善点と年齢には、やや関係性が表われた。全体数での割合を比較対象とすると、20 歳以上 40 歳未満、60 歳以上 80 歳未満のグラフは近い形をしている。20 歳未満は、「利用料金」についての改善点の割合が低い。これは、小学生以下が半額になることや料金を支払う人が本人ではない場合が多いためだと考えられる。一方 40 歳以上 60 歳未満では「利用料金」に改善点があると答えた割合が高く、「車内環境」に改善点があると答

えた割合が低い。車内環境の更なる充実よりも、利用料金の改善を重視していることがわかる。

ベロタクシー改善点と居住地にも、やや関係性が表れた。彦根市外に居住している回答者は、「利用料金」の改善を重視している傾向にあるが、彦根市内に居住している回答者は、「利用方法」や「車内環境」においての改善を回答している割合が多いという結果となった。居住地によって差異が生まれたのは、ベロタクシーの利用用途の違いが関係すると考えられる。彦根市外の回答者は、主に観光でベロタクシーを利用する。観光利用の乗客は、特に目的地が決まっておらずベロタクシーに長時間乗車するため、時間貸切料金を支払う（大人 1 名あたり 20 分間 1,000 円）。長時間の乗車となるため、乗車時に支払う料金は高い。また利用頻度は比較的低い。彦根市内の回答者は、主に生活で利用する。生活利用の乗客は、目的地が決まっており観光利用のように長時間乗車することがほとんどなく、短距離のため距離を測って運賃を計算する（大人 1 名あたり 500m= 300 円 + 超過料 50 円 / 100m）。短時間の乗車となるため、乗車時に支払う料金は観光利用時よりも安い。また利用頻度は比較的高い。「利用方法」「車内環境」の改善というのは、ベロタクシーの利用頻度が高くなるほど、必要な改善点が浮かび上がってくることが考えられる。

#### 4 - 2 - 6 ベロタクシー車体広告の印象

図 4-27 は、ベロタクシー車体広告の印象と年齢の関係を表したグラフ、図 4-28 は、ベロタクシー車体広告の印象と居住地の関係を表したグラフである。

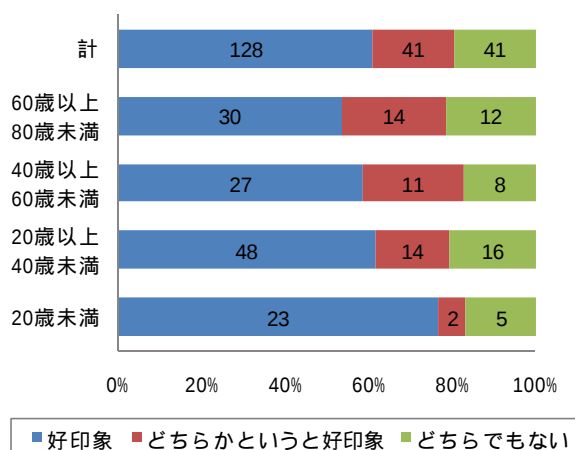


図 4-27 車体広告の印象と年齢

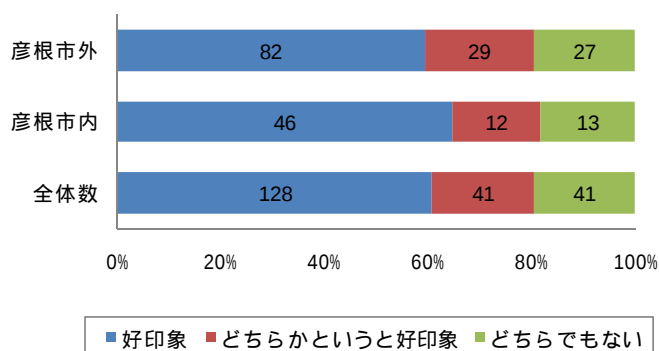


図 4-28 車体広告の印象と居住地

車体広告の印象と年齢には、やや関係性が見られた。車体広告に対して各年代 5 ~ 6 割の回答者が「好印象」と回答しているが、20 歳未満にいたっては 8 割程の回答者が「好印象」と回答している。キャラクターを使用したデザインや、通常の運行とは別に市内の小学校

を対象とした、ベロタクシーの試乗体験やベロタクシーを使用した授業を定期的に行っている事も影響しているのではないかと考えられる。彦根市外、彦根市内、全体数ともグラフの形がほぼ同じ形となっているため、車体広告の印象と居住地には、関係性がほとんど見られなかった。

#### 第四章 脚注及び引用、参考文献

---

1) 国民生活に関する世論調査 HP：データ

< <http://www8.cao.go.jp/survey/h19/h19-life/index.html> > ,2007-12-10

2) 国宝・彦根城築城 400 年祭公式サイト

<<http://www.hikone-400th.jp/>>,2007-11-27

3) ベロタクシーひこねパートナー

<<http://gokan-seikatsu.jp/velo/>>,2007-12-01

4) 内田治,醍醐朝美：実践アンケート調査入門,pp206-240,日本経済新聞社 (2001)

## 第五章 ペロタクシーインタビュー調査結果

### 5 - 1 ペロタクシー車内でのインタビューの様子

ペロタクシーは乗客とドライバーとの距離が近いと、コミュニケーションが取りやすいと言われる。ペロタクシー乗車感想の中にも、ペロタクシードライバーとの会話が楽しかったという感想や、話し相手になって欲しかったため、前回担当したドライバーを再度指名したいという問い合わせもある。ペロタクシーの車内において行ったインタビューは、アンケート調査を行った 210 名のうち、アンケート回答方法の選択時に調査者からのインタビュー形式を選択した 121 名（アンケート

回答人数の 57.6%）の乗客を対象に行った。残りの 89 名（アンケート回答人数の 42.3%）の乗客には、今回はインタビューを行っていない（図 5-1）。会話を記録するために、ＩＣレコーダーを用いたが、調査者であるペロタクシードライバーが、調査の目的を乗客に説明すると、ＩＣレコーダーの使用を乗客に断られることはなく、快く協力をしてもらうことができた。

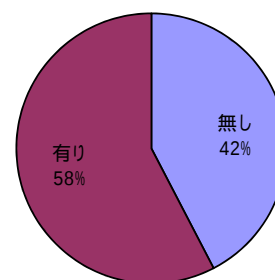


図5-1 インタビュー調査の有無

### 5 - 2 回答方法がアンケート結果に与える影響

乗客がドライバーからのインタビューに回答し、回答をドライバーが記入する「他記法」とアンケート用紙に乗客自身が回答を記入する「自記法」といった 2 種類の回答方法で、得られる情報に差異が生まれるか、回答結果を回答方法ごとに比較していく。

#### （１）回答方法とペロタクシー利用方法

図 5-2 は、ペロタクシーを利用したい場面について聞いた回答結果を回答方法で分けたグラフである。結果を見ると、全体的に回答方法との関係性はほとんど見られなかった。インタビューの中に、ペロタクシーの利用方法についての内容はあまり含まれていなかったことが、このような結果となったと考えられる。

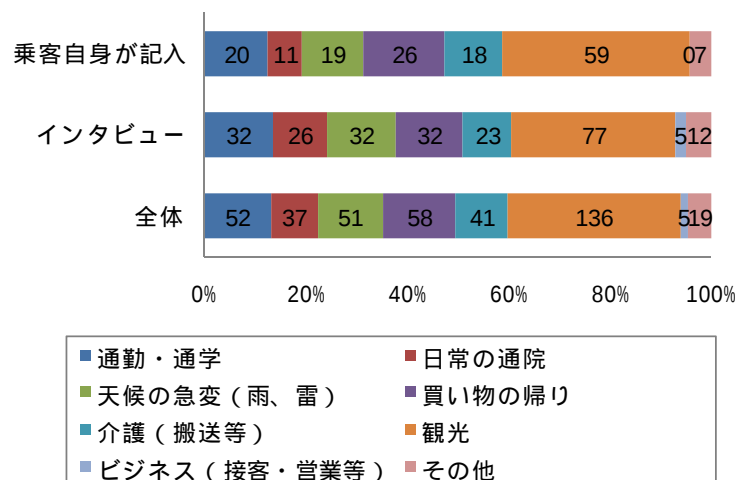


図 5-2 ペロタクシーを利用したい場面の回答数（回答方法別）

## （２）回答方法と次回利用

図 5-3 は、次回もペロタクシーを利用したいと思うかについて聞いた回答結果を回答方法で分けたグラフである。こちらのクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5% の有意があったため、ペロタクシーを次回も利用したいと思うかについての回答結果と回答方法の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。ペロタクシーの改善点についてドライバーは、乗客に対して、「より良いサービスを提供するために、ペロタクシーを利用される方から見た、ペロタクシーの改善点についてどう思うか」といった内容のインタビューを行っている。乗客に対して質の良いサービスを提供したいといった、ドライバーの姿勢が評価されたことも関係したのではないかと考えられる。ペロタクシードライバーは乗客との距離が近く、コミュニケーションが取りやすいことから、ドライバーが取る行動によって乗客が受ける印象が大きく変わることもよくある。

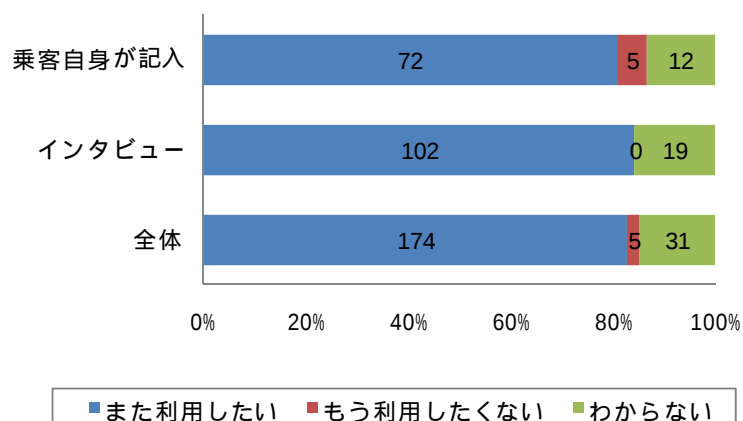


図 5-3 次回のペロタクシー利用についての回答数（回答方法別）

### (3) 回答方法と乗車感想

続いて、ベロタクシー乗車感想について聞いた回答を回答方法で分けた結果である。

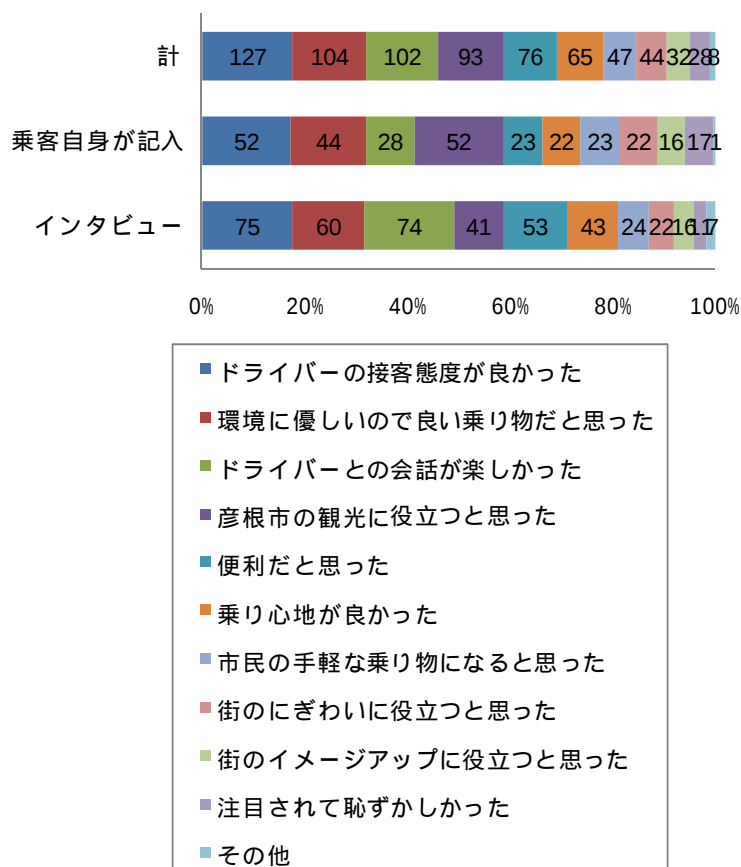


図 5-4 ベロタクシー乗車の感想（回答方法別）

こちらのクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5%の有意があったため、ベロタクシー乗車の感想と回答方法の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。インタビューを行わなかったグループでは、「ドライバーとの会話が楽しかった」と回答した人が全体の 3 割だったが、インタビューを行ったグループの中では、全体の 6 割を占めるという結果となった。ドライバーが乗客に対して行ったインタビューの印象は、乗客にとって悪いものではなく、逆にドライバーと乗客の間で共通の話題ができ、会話が弾むきっかけとなったようである。ドライバーが乗客と行う会話は、ベロタクシーの魅力の 1 つであると言える結果となった。

乗客自身が記入するグループでは、インタビューを行ったグループよりも「注目されて恥ずかしかった」と回答する人がわずかに多かった。「ドライバーさんと話をしているから気がつかなかったけど、すれ違う人に注目されていると、意識してしまうとちょっとてれますね。でも嫌ではないですよ。」(女性・20 代)「乗っている人を見た時にちょっと恥ずかしいと思ったけど乗ってみると見られるのもいいですね。」(女性・30 代)というように、

注目されて恥ずかしいというのは、決して悪い事ではないことが考えられる。「街中をベロタクシーに乗って走行し注目を集めることが快感になった。」(男性・20代)といった感想もあった。

インタビューを行ったグループが、乗客自身が記入するグループよりも「便利だと思った」と回答する人が多かった。「彦根に遊びに来たけれど、彦根駅からお城やキャスルロードまで歩くのはちょっと距離があるので助かった。来るときは、お城まで歩いたけれど、帰りは疲れてしまって、駅まで歩くのが億劫になっていたところだったのよ。」(女性・60代)「彦根城まで観光に来たけど、天守閣以外どこを見たらいいのかよく分からない。玄宮園っていうところはさっき行ったんだけど、この辺で食事ができるところとか、お土産を買えるところなんてない？距離があるのなら、歩くのが辛いわ。このタクシーで連れてってもらってできるの？」(女性・60代)ベロタクシーが便利だと回答した人の多くは、彦根城の入口付近からJR彦根駅、彦根城の入口付近から四番町スクエアまでの利用が多かった。この距離は、徒歩で言うと10～15分で行ける距離である。徒歩で10分を超えると、歩くのは面倒に思えてしまう、だからといってタクシーやバスに乗るほどでもない。こういった時に、手軽に利用できるイメージを持つベロタクシーがちょうど良いようだ。回答方法よりも場所によって結果に影響が出たのだと考えられる。

「環境に優しい乗り物」という感想では、回答結果とドライバー回答方法との関係性はほとんどなかった。ドライバーの説明が無くても、ベロタクシーに乗車した人であれば、シティクルーザーはドライバーがペダルを漕いで進む人力の乗り物であるということに気がつく。人力で進むため、排気ガスを出さない環境に優しい乗り物であるという印象を与える。しかし、シティクルーザーに搭載しているバッテリーは、家庭用コンセントで毎回充電をしているという点を知った乗客からは、「電気は太陽光パネルを車体につけて、使用する電力をそこから賄えないのか」(女性・60代)「ペダルを漕ぐことで、発電がされているのではないの？」(男性・20代)といった声も聞くことができた。「環境に優しい良い乗り物だと思う」と回答した人が、全体の半数程度となっているが、回答しなかった人の全てが、「ベロタクシーが環境に優しい乗り物ではない」と考えているのではない。回答しなかった人の中の多くは、走行時に排気ガスを出さないという点では、ベロタクシーは環境に優しい良い乗り物だと評価しているが、使用する電気の面で、環境に優しいと答える人数を減らしてしまったのではないかと思える。次に紹介をするのは、乗客からの意見である。「ベロタクシーで使用している電気が、自然エネルギーではなく、原子力発電や化石燃料を使って発電された電気を使用することには反対です。排気ガスを出さないという点でベロタクシーは環境に優しい乗り物であると思いますが、『環境』の啓発活動を行っているベロタクシーには、もう少し頑張ってもらいたいと思います。太陽光パネルなどは、このベロタクシーのスポンサーになっている関西電力の協力を得て実現はできそうだけれど。人力と自然エネルギーの力を合わせて進む車体になれば、車体広告を掲載している企業の、『環境に配慮した企業です』と周りに与えるイメージが全然違うと思います。」(50代・男性)

このように回答者が持つ「環境に優しい」という意識のレベルによって意見がわかる質問であった。アンケートのみの調査だと、グラフの結果だけでしか予測することができないが、インタビューを併せて行うことによって、乗客の考えがわかる。

続いて「ベロタクシーは彦根市の観光に役立つ」という感想である。インタビューを行っていない回答者の 6 割弱、インタビューを行った回答者の 3 割が「ベロタクシーは彦根市の観光に役立つ」という感想を持っていた。インタビューの中で「彦根は観光地のため、ベロタクシーが観光だけの乗り物に思われがちだが、市民の生活利用も増えればいいと考えている」というように、今後は市民の利用者も増やしたいという内容が含まれたことも、割合の差に影響を与えたのではないかと考えられる。

#### （４）回答方法と利用において困った点

図 5-5 は、ベロタクシー利用において困ったことの回答結果を回答方法で分けたグラフである。こちらのクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5% の有意があったため、ベロタクシー利用において困ったことの回答結果と回答方法の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。インタビューを行ったグループと乗客自身が回答を記入したグループのグラフを比較すると、インタビューを行った人では「困ったことは特にない」と回答した人の割合が少ない傾向にあることがわかった。これは続いて質問をした、ベロタクシーの改善点に関する回答の傾向にも影響がでていると考えられる。

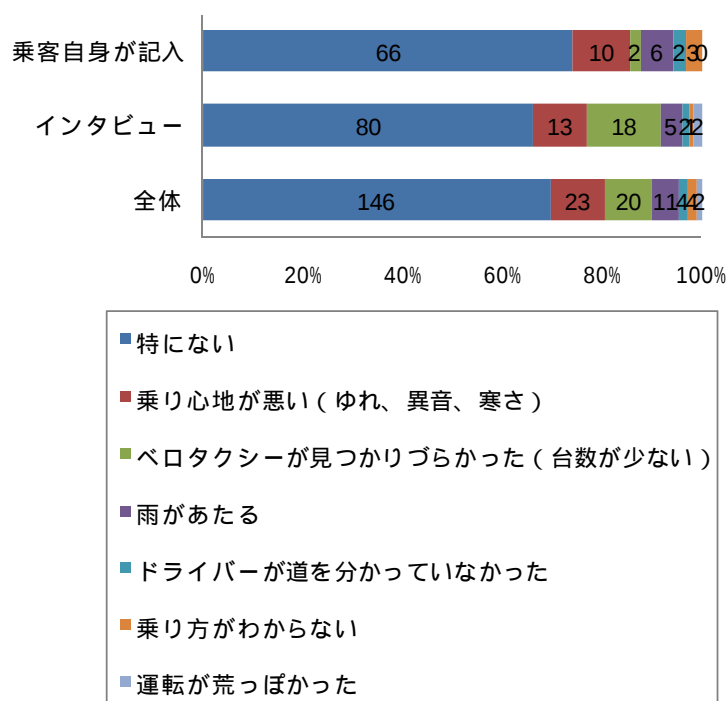


図 5-5 ベロタクシー利用において困ったことの回答数（回答方法別）

### （５）回答方法と車体広告の印象

図 5-6 は、車体広告の印象についての回答結果を回答方法で分けたグラフである。こちらのクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5% の有意があったため、ベロタクシー車体広告の印象についての回答結果と回答方法の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。「好印象」「どちらかという好印象」を合わせると、インタビューを行ったグループでは、9 割弱の回答者がベロタクシー車体広告に対して好印象を持っている。一方、インタビューを行っていないグループでは、7 割の回答者が好印象を持つという結果となった。

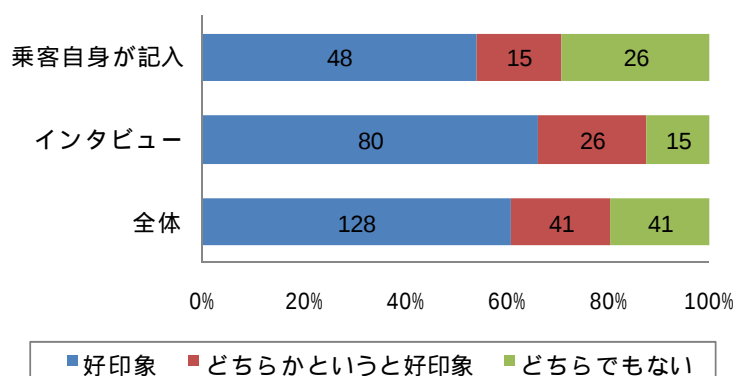


図 5-6 ベロタクシー車体広告の印象の回答数（回答方法別）

## （６）回答方法と改善点

図 5-7 は、ベロタクシーの改善点についての回答結果を回答方法で分けたグラフである。こちらのクロス結果は、カイ 2 乗検定で 5% の有意があったため、ベロタクシーの改善点についての回答結果と回答方法の間には、なんらかの関係がある可能性が高い。インタビューを行ったグループとインタビューを行っていないグループでは、「利用料金」の項目では、回答方法でほとんど差が見られなかったが、「特にない」の項目では、回答方法で大きな差が見られた。インタビューを行ったグループでは 1% 程度が「特にない」と回答したが、インタビューを行っていないグループでは 40% が「特にない」と回答している。インタビューの中で、「より良いサービスを提供するために、ベロタクシーを利用される方から見た、ベロタクシーの改善点はどこか。」といった話題をふっていた事が影響していると考えられる。実際に、インタビューにおいて、ベロタクシーの改善点についての具体的なアイデアを乗客からもらうことができた。

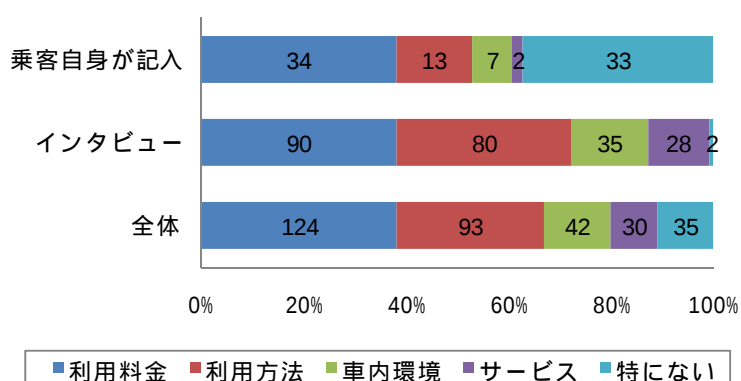


図 5-7 ベロタクシー改善点の回答数（回答方法別）

### 5 - 3 ベロタクシーひこねの改善点についてのインタビュー結果

利用者視点からのベロタクシーひこねの改善点はこういったものか、特徴を明らかにするため、車内でのインタビューを録音した。ドライバーは乗客に対して表 5-1 のインタビュー文に沿ってインタビューを行う。乗客はドライバーからインタビューを受け、ベロタクシーひこねの改善点について思うことを答える。

表 5-1 ドライバーが乗客に対して行うインタビュー文

「彦根は観光地であることもあって、現在利用者の多くがベロタクシーを観光で利用されます。ベロタクシーは観光だけの乗り物に思われがちですが、市民の生活での利用も増やしたいと考えています。今回行う調査は、ベロタクシーの改善点を明らかにすることを目的とします。お客様に対してより良いサービスを提供するために、ベロタクシーを利用されるお客様方から見たベロタクシーの改善点について思うことを教えてください」

121 名にインタビューを行った結果、41 名からベロタクシーひこねの改善点に関する回答を、117 個得ることができた。得られた回答を種類別に分けた結果「利用方法」「サービス」「車内環境」「利用料金」の 4 種類に分類することができた。図 5-8 はベロタクシーひこねの改善点に関する回答数である。

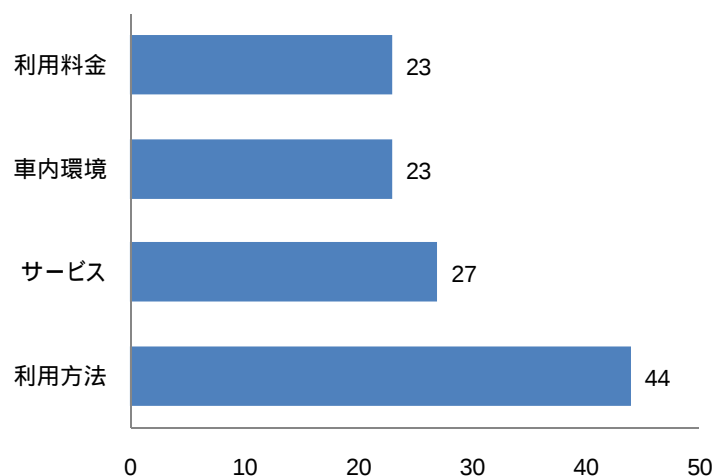


図 5-8 ベロタクシーひこねの改善点に関する回答数（インタビュー結果）

「利用方法」に関するアイデアが、最も多く他を引き離しており、続く「利用料金」「車内環境」「サービス」が同じ程度のアイデア数である。

#### 5 - 4 インタビュー結果の考察

インタビューでは、アンケート調査では明らかにすることができなかった、ベロタクシーひこねの改善点について具体的な意見をもらうことができた。アンケートによる自由記述であると、回答者のみの発想になってしまうが、ドライバーがインタビューを行うことによって、車内は突然集団発想の場となり、アイデアを膨らませる事がストレス無しにできる。インタビューを受けた乗客の声を紹介する。「ベロタクシーの車内の中で、アイデアを考えることになったけど、Kさん（ドライバー名）と話をしながらだと、楽しくてアイデアがどんどん生まれてきた。気軽に友達と話をする感じでリラックスができた。」（男性・20代）調査を行ったドライバーからインタビューの様子を聞き、実際に得られた回答結果を見ていると乗客は調査という感覚よりも、非常にリラックスして、ベロタクシードライバーとの会話を楽しんでいるようだった。ベロタクシー車内は、コミュニケーションが取りやすい空間となっており、一度乗客とドライバーが打ち解け、会話を弾ませることができれば、乗客から有益な情報を得やすくなる。表 5-2 では得られた具体的な回答内容の一部を紹介する。

表 5-2 ベロタクシーひこねの改善点についての回答内容の一部

|      |                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用料金 | 現在の料金は特別高いわけではないですけど、安いという印象もありません。利用頻度が高い人は、料金に割安感がでているともっといいのと思います。                                                     |
| 車内環境 | 横からの雨が降った時は、客席にも雨が入ってくるね。窓ほどはいらないと思うけど、雨が入ってこない構造にしてほしいな。                                                                 |
| サービス | 彦根のベロタクシードライバーさんは面白い人ばかりですよ。ドライバーさんの情報が載った名刺が欲しいです。お気に入りドライバーさんの指名ができれば、利用者は嬉しいと思います。                                     |
| 利用方法 | まずベロタクシーに乗りたくて探しても、見当たらなければ意味がないので、問い合わせの電話番号はもっと周知させるのがいいと思う。ドライバーさんが言うように電話番号載ったステッカーが、彦根の街の施設や商店の表に貼ってあったらとても助かると思います。 |

## 5 - 5 ペロタクシーひこねの改善点についての考察

「利用料金」「車内環境」「サービス」「利用方法」の4種類に分類したペロタクシーひこねの改善点の特徴をそれぞれ明らかにするために、テキスト型データ解析ソフトウェア「KHCorder」を用いて分析し、考察を行う。

まず「利用料金」についての改善点では、分かち書き後に抽出された構成要素は143、句読点、助詞、特殊文字を除き、置換辞書と削除辞書からデータをリファインし、3回以上出現する構成要素のみを採用した結果、最終的な構成要素は22になった。最も出現頻度が高かったものは、「料金」であり、23個の回答中24回出現していた。出現頻度の結果を表5-3にまとめる。「利用料金」についての改善点としては、「安い」「無料」「高い」「割引」という単語が頻出しているからわかるように、利用料金の割引という声が多くあがっていた。また他には「料金の仕組み」の表示が見えにくいという回答が多かった。

回答の一部を本文で紹介する。「利用料金は、基本的には現在のままでいいと思います。こ

れくらいの値段でちょうどいいんじゃないかなと思うので。でも、料金を値下げするよりも『こりゃ楽しい』と思えるようなサービスなんてあったら嬉しいなと思います。」(20代・男性) 「使えば使うほど、料金が安くなる仕組みになれば、毎回使うのに便利だよ。」(30代・女性) 実際にペロタクシーを利用する乗客からの意見を見ていくと、現在の設定料金について大きな不満はないようだが、頻度が高くペロタクシーを利用したいと考えている乗客にとっては、利用しやすい価格設定に改善して欲しいようであった。

また、今回頻出度が高かった「割引」という点も、今後の利用料金を考えていく上では重要な点であると言える。「高齢者をターゲットにする場合は、シルバー料金を設定した方がいいと思いますよ。いまは、バスもシルバー料金を設定していますし。」(60代・女性) 「高齢者割引があってもう少しお金が安くなったら、使いたいなと思いますね。」(70代・女性) 現在ペロタクシーの運賃設定には、高齢者の乗車料金を割引するシルバー割引を設定していない。今後、高齢者の病院や宅老所までの送迎といったシルバープランを進めていく場合は、利用料金の設定について特に検討していく必要があるだろう。

表5-3 「利用料金」についての改善点 頻出22語

| 抽出語  | 出現数 |
|------|-----|
| 料金   | 24  |
| 思う   | 16  |
| 安い   | 7   |
| 利用   | 7   |
| 仕組み  | 6   |
| 設定   | 5   |
| 無料   | 5   |
| 環境   | 4   |
| 高い   | 4   |
| 使う   | 4   |
| 乗る   | 4   |
| 乗車   | 4   |
| いい   | 3   |
| シルバー | 3   |
| にくい  | 3   |
| もう少し | 3   |
| 割引   | 3   |
| 現在   | 3   |
| 子供   | 3   |
| 誕生   | 3   |
| 表示   | 3   |
| 優しい  | 3   |

「車内環境」についての改善点では、分かち書き後に抽出された構成要素は 182、句読点、助詞、特殊文字を除き、置換辞書と削除辞書からデータをリファインし、3 回以上出現する構成要素のみを採用した結果、最終的な構成要素は 19 になった。最も出現頻度が高かったものは、「雨」であり、23 個の回答中 16 回出現していた。出現頻度の結果を表 5-4 にまとめる。「車内環境」についての改善点としては、「雨」「風」「寒い」「対策」という単語が頻出していることから、雨や風といった寒さに関しての対策がもとめられている事がわかる。

回答の一部を本文で紹介する。「寒いです。きっと、普通に歩いている時よりも受ける風の量が増えるから、寒くなると思う。なにか対策を考

表5-4 「車内環境」についての改善点 頻出19語

| 抽出語   | 出現数 |
|-------|-----|
| 雨     | 16  |
| 思う    | 15  |
| 風     | 8   |
| ドライバー | 7   |
| 気     | 5   |
| 降る    | 5   |
| 大変    | 5   |
| 音     | 4   |
| 寒い    | 4   |
| 車内    | 4   |
| 対策    | 4   |
| 夏     | 3   |
| 観光    | 3   |
| 構造    | 3   |
| 乗る    | 3   |
| 乗客    | 3   |
| 走行    | 3   |
| 途中    | 3   |
| 入る    | 3   |

えてください。」(20 代・女性)「雨と風の対策をお願いします。この季節乗客席は寒いです。」(60 歳・女性)「これは雨とか風が強い日なんて、大変だね。ベロタクシーの改造とかしないの？」(30 代・女性)本研究でインタビューを行った時期は、気温が低くなる 11 月下旬から 12 月上旬だったため特に「寒さ」についての意見が目立った。ベロタクシーひこねでは、運行開始をした 2007 年の春頃から寒さ対策として、膝かけを用意していたが、11 月-12 月と冬が近くなってくると、膝かけだけでは寒さを防ぐ事ができない。カイロや湯たんぽといった新たな寒さ対策が必要だと考えられる。神戸市でベロタクシーを運行させているベロタクシー神戸では、実際に乗客への使い捨てカイロのサービスを行っており好評を得ている。現在、ベロタクシーひこねでは、基本的に雨天時の場合は運休としている。ドライバー席には、ビニールで出来た簡易版の雨除けの屋根があり、乗客席はシティクルーザーのキャビン内にあるため、小雨程度であれば問題無く走行することができるのだが、雨が強くなった場合現在のシティクルーザーの構造上、乗客席にまで横雨が降ってきてしまうからである。しかし、雨天時だからこそ、ベロタクシーに乗車できると便利だという意見もあった。「今日は観光中に突然雨が降ってきて、傘も持っていなかったから買おうか迷っていた時に、ベロタクシーを見つけたんですよ。雨の日は営業をしないんですけど、勿体ないじゃないですか。雨の日だからこそ乗りたい人が増えるんじゃないですか？」(30 代・男性)また、雨天時にも走行できるように車体を改良することは、乗客だけではなく、ベロタクシードライバー達からも望まれていることである。雨天となると勤務日が減ってしまう事や、突然雨が降った場合にはと乗客に対して非常に気を使ってしまうことなどが、理由としてあげられる。

「サービス」についての改善点では、分かち書き後に抽出された構成要素は 266、句読点、助詞、特殊文字を除き、置換辞書と削除辞書からデータをリファインし、3 回以上出現する構成要素のみを採用した結果、最終的な構成要素は 22 になった。最も出現頻度が高かったものは、「思う」であり、27 個の回答中 26 回出現していた。出現頻度の結果を表 5-5 にまとめる。

「サービス」についての改善点としては、「サービス」「嬉しい」「面白い」「リピーター」という単語が頻出していることから、利用客がより優れたサービスを望んでいることがわかる。また、お気に入りへのドライバーを指名するドライバーの指名制度を望む回答も多い。

「サービス」は、ベロタクシーの顔として見られる、ベロタクシードライバー達にとって最も直接関係する項目である。ドライバーの指名に関しては、「サービス」に関する回答の中で多く見られた。次に示すのは「ドライバー指名」に関して実際に得ることができた回答である。「やっぱり、ドライバーの指名かな。ドライバーがベロの顔だから、みんなせっかく乗るなら、お気に入りのドライバーにお願いをしたいと思う。」(20 代・女性)「ドライバーの指名はできますか？今度またドライバーの北村さんをお願いしたいのですが、こんな予約はできますか？」(50 代・女性)実際に現段階においても、リピーターの乗客から、ベロタクシー予約電話を受ける際にベロタクシードライバーが指名された予約を受けることが多い。ベロタクシーひこねの場合、指名は 2～3 名のドライバーに集中している。ベロタクシーひこねドライバーが、その日に売り上げた運賃を記録している業務日報を見ると、勤務歴が長く、勤務頻度が高いドライバー程、ベロタクシードライバーに必要な技術や経験を得ているため、ドライバー指名の数が多く、得られる収入も安定しているようだった。技術や経験が足りない走行を開始したばかりのドライバーと比較すると、その差は顕著である。「ベロタクシードライバーで大事なものは、安全性、礼儀正しさ、そして楽しませる事だと思います。この 3 つが揃えば、乗客はリピーターになると思います。ドライバーの個性を活かしつつもスキルアップを学べる機会があってもいいのではと思います。きっと、ドライバーさんにとっても良い機会になると思います。」(50 代・男性)このような意見にもあるように、スキルアップ講習を定期的に行う事によって、ベロタクシードライバーが提供するサービスの質が向上し、結果としてリピーターの増加や得られる収入の安定化が見込めるのではないかと考えられる。

表5-5「サービス」についての改善点 頻出22語

| 抽出語   | 出現数 |
|-------|-----|
| 思う    | 26  |
| ドライバー | 16  |
| サービス  | 9   |
| 指名    | 8   |
| 利用    | 7   |
| ホテル   | 6   |
| 行方    | 6   |
| いい    | 5   |
| 乗る    | 5   |
| 乗客    | 5   |
| プレゼント | 4   |
| 嬉しい   | 4   |
| 生活    | 4   |
| 面白い   | 4   |
| お願い   | 3   |
| リピーター | 3   |
| 今月    | 3   |
| 乗車    | 3   |
| 電話    | 3   |
| 特典    | 3   |
| 無料    | 3   |
| 予約    | 3   |

「利用方法」についての改善点では、分かち書き後に抽出された構成要素は 379、句読点、助詞、特殊文字を除き、置換辞書と削除辞書からデータをリファインし、4 回以上出現する構成要素のみを採用した結果、最終的な構成要素は 31 になった。最も出現頻度が高かったものは、「思う」であり、44 個の回答中 46 回出現していた。出現頻度の結果を表 5-6 にまとめる。「サービス」についての改善点としては、主にベロタクシーの電話番号の周知についての回答が多い傾向にあった。

利用方法の改善に関する回答で全体を通して言えることは、ベロタクシーの利用方法や電話番号の「周知」が重要だという事である。電話番号の周知に関する意見では、次のようなものがある。

「まずベロタクシーに乗りたくて探しても、見当たらなければ意味がないので、問い合わせの電話番号はもっと周知させるのがいいと思う。ドライバーさんが言うように電話番号載ったステッカーが、彦根の街の施設や商店の表に貼ってあったらとても助かると思います。」(30 代・女性) この意見の他にも、「乗りたくても、ベロタクシーの電話

番号がわからない」といった意見は多く出ている。続いて、利用方法の周知に関する意見である。「利用方法としてイメージがつくのは、屋形船のように彦根城のまわりをぐるっと回る観光目的の場面です。このイメージを取り去るためには、得体の知れない新しい乗り物だからこそ、口コミが大事だと思います。例えば、塾の送り迎えに利用する場合は、塾に通う子供を持つ親に協力をしてもらって、実際に無料で塾までの送迎を行って利用者の声や送迎風景を WEB に掲載するなどアイデアはたくさんあると思います。」(20 代・男性)

「利用方法を示すことがやっぱり大事な。観光のイメージはあるけど、それ以外はイメージしづらいです。」(20 代・女性) ベロタクシーの利用場面について聞いた回答で、観光利用が他の生活場面での利用方法を大きく引き離していたように、ベロタクシーは観光利用のイメージが強く持たれている。市民の利用を増やすためには、実際にベロタクシーを「通院」や「塾の送迎」といった生活の場面において実験的にでも走行させ、口コミや WEB を使った宣伝を行うことが重要であると言える。

表5-6 「利用方法」についての改善点 頻出31語

| 抽出語   | 出現数 |
|-------|-----|
| 思う    | 46  |
| 利用    | 17  |
| 観光    | 10  |
| 電話    | 10  |
| 番号    | 9   |
| 紹介    | 8   |
| 彦根    | 8   |
| 人     | 7   |
| 行う    | 6   |
| 知る    | 6   |
| いい    | 5   |
| イメージ  | 5   |
| コース   | 5   |
| 活動    | 5   |
| 市民    | 5   |
| 乗る    | 5   |
| 場面    | 5   |
| 情報    | 5   |
| 宣伝    | 5   |
| 大事    | 5   |
| 方法    | 5   |
| 良い    | 5   |
| ドライバー | 4   |
| 会員    | 4   |
| 街     | 4   |
| 行く    | 4   |
| 載る    | 4   |
| 子供    | 4   |
| 塾     | 4   |
| 商店    | 4   |
| 彦根城   | 4   |

## 第五章 脚注及び引用、参考文献

---

- 1) わんぱく有限会社 ベロタクシー神戸パートナー  
<<http://www.1-pac.com/>>,2007-12-1
- 2) 杉本英晴：テキストマイニングによる大学生の「就職しないこと」イメージの検討,日本教育心理学会総会発表論文集,49,p151 (2007)
- 3) 小川一美,斎藤和志：テキストマイニングによる中学生の自由記述データの探索的分析  
個人特性および人口学的変数との関連から,愛知淑徳大学論集,6,pp83-93(2006)
- 4) 藤井美和：大学生のもつ「死」のイメージテキストマイニングによる分析,関西大学社会学部紀要,95,pp145-155(2003)
- 5) 川端亮,樋口耕一：インターネットに対する人々の意識 - 自由回答の分析から -,大阪大学大学院人間科学研究科紀要,29,pp163-181(2003)
- 6) 川浦康至：知識共有コミュニティを創り出す人たち(2) - 『質問』タイプから見た参加行動 -,日本社会心理学会大会発表論文集,47,pp496-497 (2006)

## 第六章 考察及び結論

### 6 - 1 各章のまとめ

#### 第一章

本研究における、背景、目的、意義について述べた。また、「ドライバーと乗客はコミュニケーションを取りやすい関係となる」といったベロタクシーの特徴と全国各地でベロタクシーの運行を行う各運営団体が、地域に合った独自の運行方法を考える必要性について述べた。

#### 第二章

本研究の調査、分析方法について述べ、本研究で行う、乗客を対象としたベロタクシーの利用状況について問うアンケートの項目とベロタクシーの改善点について問うインタビューの項目を示した。

#### 第三章

ベロタクシーの基礎的な情報をまとめた。また、本研究で対象となるベロタクシーひこねの概要や活動実績をまとめ、ベロタクシーひこねドライバーについての考察を行った。

#### 第四章

アンケート回答結果の、集団としての傾向を見るために、アンケート項目の単純集計を行い、年代、居住地といった属性との関係性を見るために、クロス集計を行った。

#### 第五章

インタビュー調査結果の様子や、ベロタクシーの利用状況の回答結果とアンケートの回答方法との関係性を見るために、クロス集計を行った。また、インタビュー結果についての考察、ベロタクシー改善点についての考察を行った。

## 6 - 2 ペロタクシー利用状況と改善点についての考察

今回行った調査結果から「ペロタクシーひこね」のペロタクシー利用状況や「ペロタクシーひこね」に望まれている改善点が明らかとなった。「ペロタクシーひこね」では、次年度の運営に向けて、重点的に下記の４点の取組みを行う必要がある。

### （１）利用料金についての取組み

ペロタクシーを利用したい場面については、回答者の６割強が観光時にペロタクシーを利用したいと考えているが、彦根市内に居住している乗客では観光時に利用したいという回答が１割強程度しかない。彦根市内に居住している多くの乗客は、観光よりも日常の通院や介護、通勤・通学といった生活利用を望んでいる。特に今回の調査で、地域の高齢者からペロタクシー利用を希望する声が上がっているものの、価格がネックとなっており、現時点で利用者はあまり多くないという問題が明らかになった。今後、高齢者の病院や宅老所までの送迎、買い物といった生活利用においての割合を増加させるためには、利用料金の設定について特に検討していく必要がある。生活利用においてのリピーター客を獲得すれば、乗客の人数が観光のシーズンに左右されることが無くなるため、ドライバーが得られる収入も安定するようになる。

### （２）車内環境についての取組み

より快適に乗車いただくためには、ペロタクシーの車体改良が必要となる。まず雨天時に走行をした場合、車内まで漏れてしまう「雨」への対策には、防水効果があるシートで客席窓部分を覆う必要がある。また、ペロタクシーはその構造上、気温が高い夏の走行では暑さへの対策、気温が低くなる秋～冬の走行では寒さへの対策がそれぞれ必要である。「暑さ」への対策としては、車内の風とおりを良くするためにドライバー席と客席を仕切る、ビニールを使用したパーテーションを網状にするとより快適な車内環境になる。またドライバーの熱射病予防も考えて併せて、ドライバー席には日よけの設置も必要である。「寒さ」への対策としては、現在既に導入している乗客用の「ひざ掛け」だけでは、車内に吹き込む冷風対策とはならないため、カイロや湯たんぽの導入といった新たな寒さ対策が必要となる。ペロタクシーは、乗客とペロタクシードライバーとの距離が近く、コミュニケーションが取りやすいという特長がある。この特徴に着目し、カイロや湯たんぽを取り扱っている製造会社と提携をして、商品の提供を条件にペロタクシードライバーが取扱商品をペロタクシー車内において PR できる事を企業に提案してみる価値がある。

### ( 3 ) サービスについての取組み

現状においては技術や経験が浅いドライバーとベロタクシードライバーに必要な技術や経験を積んでいるベテランドライバーを比較すると、ベテランドライバーの方が指名の量が多く、併せて収入も安定している。また今回の調査では、ベロタクシーを利用する乗客から、ベロタクシードライバーの質の高いサービスが望まれている事が明らかとなった。ベロタクシードライバーになるための技術を取得するために行う、ドライバー研修において、今年度では、運転技術や簡単な観光知識のみを実車練習と口頭で伝えていただけだった。しかし、次年度からは、運転技術、観光案内技術、営業技術、コミュニケーション技術といったベロタクシードライバーに必要な技術を総合的にレベルアップさせる必要がある。具体的には、テキストや研修テープを用いた研修教材の作製と導入を行う。研修をプログラム化し定期的な研修会や復習を行うことによって、ドライバー全員が乗客に対して質の良いサービスを提供することができるようになる。ベロタクシードライバーが提供するサービスの質が向上すれば、結果としてドライバー指名によるリピーターの増加や、ドライバーの得られる収入を安定させることができる。

### ( 4 ) PR 方法についての取組み

「ベロタクシーひこね」では、まだまだ利用方法や電話番号などの基本的な情報の周知が足りていない。対策としては電話番号の周知のために、ベロタクシーが頻繁に出没する数か所のポイントにベロタクシーの電話番号が書かれた看板を設置し、ベロタクシーの電話番号が掲載されたオリジナルのステッカーを作製し、地域の商店に協力をもらい店舗に貼らせてもらう。また活動や利用方法の宣伝を幅広く行うため、テレビ・ラジオ・新聞等のメディアに年間を通して計画的に露出していく必要もある。

## 6 - 3 今後の課題と展望

ベロタクシーには、ドライバーと乗客の距離が近くコミュニケーションが取りやすいという特長がある。単なる交通機関ではないベロタクシーが持つ、このような特徴を他にも活かせる場面があるのではないだろうか。例えば、一つの例として今回のようにベロタクシーを調査の場面において活用することが考えられる。ベロタクシーを調査の場面において用いる場合の利点と問題点としては下記のように考えられる。

### ( 1 ) ベロタクシーを用いた社会調査の利点

走行するコースによって異なるが、乗客はベロタクシードライバーと、数分～数時間にかけて同じ時間を、同じ空間で過ごすことになる。乗客はコミュニケーションが取りやすい距離の車内空間で、ドライバーと会話をする事により、次第と一体感を持つようになる。

乗客とドライバーは、ベロタクシーの車内で出会う数分前、数時間前までは、お互いの事を全く知らなく、年代や、仕事も異なるのだが、乗車中や乗車後には笑顔になり仲が良くなる。今回の調査では調査対象となったベロタクシーの利用客に、快く調査に応じてもらえることができ、実際に調査の実施率は、95.4% (220 / 210 名) と高い実施率となった。これはベロタクシーが持つ雰囲気の影響し、ドライバーと乗客との間に信頼関係が築かれた結果であると言える。また、ドライバーと乗客がリラックスした雰囲気の中で行った会話の中には、貴重な情報が含まれる。今回のような乗客から具体的なアイデアや感想や考えなどを聞きたい時は、非常に有効である。

## (2) ベロタクシーを用いた社会調査の問題点

ベロタクシー車内においての調査は、ある程度時間をコントロールできるヒアリング調査等とは異なり、乗車時間という限られた時間の中で行うため、調査に割くことができる時間は、乗客によって様々である。そのため、ベロタクシーを用いた社会調査では、明らかにしたい質問の内容や質問方法などの工夫、短時間の会話の中で上手く相手をリードし情報を引き出すといったテクニックが必要不可欠となる。

ベロタクシーを用いた社会調査の問題点として、最も重大な点は「データの客観性が保たれるか」といった点である。社会調査において標本調査の利点が生かされるためには、回収された調査表が標本としての条件を満たしていなければならない。それにはまず第一に、選ばれた標本が母集団を代表するものでなければならない。この母集団を代表する標本を選ぶ、標本抽出法を誤ってしまうと、偏りのある標本が母集団を代表してしまうのだが、ベロタクシーを用いた社会調査の場合、必然的に調査対象者はベロタクシーを利用する乗客に限られてしまう。このような場合、標本に偏りが生まれてしまう恐れがあるため、ベロタクシーを用いた社会調査では、標本における偏りがそのまま一般化されて間違った結論を導かないよう、標本抽出の点において対策を考える必要がある。

今回はアンケートによる調査もインタビューによる調査も、ベロタクシーを利用する乗客を対象に、「ベロタクシーの利用状況や改善点」といったベロタクシーに関するテーマで調査を行い、結果として有益な情報を得られる事ができた。しかし、ベロタクシーとは関係のないテーマで調査を行った場合、ベロタクシーを用いた社会調査が果たして有効であるのかが疑問である。ベロタクシーを利用する乗客が対象となる調査において、どのようにすれば「データの客観性」が保たれるのかが、ベロタクシーを社会調査の場面で用いる場合の課題である。

## 第六章 脚注及び引用、参考文献

---

- 1) 大谷信介・他：社会調査へのアプローチ 倫理と方法, pp104-140,株式会社ミネルヴァ書房(1999)
- 2) 井上文夫・他：よりよい社会調査をめざして,pp7-25,株式会社創元社 (1995)

## **- APPENDIX -**

- 1．調査協力依頼書
- 2．アンケート項目表
- 3．インタビュー項目表
- 4．ペロタクシーの改善点についての意見
- 5．カイ二乗検定の結果

## 1. 調査協力依頼書

### 「ベロタクシーの利用状況と改善点」に関するアンケート調査協力のお願い

晩秋のみぎり、ご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度、私ども（NPO法人五環生活 ベロタクシー彦根パートナー）は、「ベロタクシーの利用状況と改善点」についてのアンケート調査を行うこととなりました。

今回の調査の目的は、ベロタクシーをご利用されるお客様から幅広いご意見を伺うことにより、ベロタクシーの利用状況や、改善点を明らかにさせることです。現在及び今後のベロタクシー運行において、より良いサービスを提供させていただくためのヒントをベロタクシーにご乗車いただいたお客様から頂きたいと考えております。

お答えいただいた内容は、すべて%や平均などで統計的に示し、個人名などプライバシーに関わる情報が公表されることは、決してないことをお約束致します。お忙しいこととは存じますが、調査の主旨をご理解の上、ご協力くださいますようよろしくお願いいたします。

なお、この調査について、ご不明、ご不審な点がございましたら、下記の連絡先までお問い合わせ下さい。

連絡先 NPO法人五環生活 ベロタクシー彦根パートナー 代表 齋藤毅

住所 :

Tel & Fax :

E-mail :

HP :

下記は担当のドライバーが記入します

- アンケート記入日 \_\_\_\_\_
- 調査ドライバー名 \_\_\_\_\_
- 走行ベロタクシー名 \_\_\_\_\_
- 回答方法 ( ドライバーがインタビュー ・ お客様がご記入 )

## ２．アンケート項目表

### 「ペロタクシーの利用状況と改善点」に関するお客様アンケート

（該当する番号に○をつけてください。「その他」に○をつけた方は、（ ）内に具体的にその内容をご記入ください。）

問１．今回のご乗車で、ペロタクシーのご利用は何回目ですか？（選択は１つ）

- |          |            |             |
|----------|------------|-------------|
| 1．初めての利用 | 2．2回以上5回未満 | 3．5回以上10回未満 |
| 4．10回以上  |            |             |

問２．ペロタクシーを知ったきっかけはなんですか？（選択は１つ）

- |               |             |
|---------------|-------------|
| 1．インターネット     | 2．新聞        |
| 3．テレビ・ラジオ     | 4．雑誌・パンフレット |
| 5．駅前          | 6．イベント      |
| 7．チラシ         | 8．通りがかり     |
| 9．友人知人家族からの情報 | 10．その他（ ）   |

問３．ペロタクシーをご利用されたい時はどんな時ですか？（複数選択あり）

- |                |             |
|----------------|-------------|
| 1．通勤・通学（塾も含む）  | 2．日常の通院（病院） |
| 3．天候の急変（雨、雪）   | 4．買い物の帰り    |
| 5．介護（搬送等）      | 6．観光        |
| 7．ビジネス（接客・営業等） | 8．その他（ ）    |

問４．ペロタクシーにご乗車いただいたご感想をお答えください（複数選択あり）

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| 1．ドライバーの接客態度が良かった  | 2．ドライバーとの会話が楽しかった     |
| 3．乗り心地が良かった        | 4．注目されて恥ずかしかった        |
| 5．便利だと思った          | 6．環境にやさしいので良い乗り物だと思った |
| 7．街のにぎわいに役立つと思った   | 8．街のイメージアップに役立つと思った   |
| 9．市民の手軽な乗り物になると思った | 10．彦根市の観光に役立つと思った     |
| 11．得にない            | 12．その他（ ）             |

問5．ベロタクシーをご利用されて困った点をお答えください（選択は1つ）

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1．ベロタクシーが見つかりづらい | 2．ドライバーが道をわかっていない |
| 3．運転が荒っぽかった      | 4．特にない            |
| 5．雨が当たる          | 6．乗り方がわからない       |
| 7．乗り心地が悪い        |                   |

問6．またベロタクシーを利用したいと思いますか？（選択は1つ）

- |           |             |
|-----------|-------------|
| 1．また利用したい | 2．もう利用したくない |
| 3．わからない   |             |

問7．ベロタクシーの改善点をお答えください（複数選択）

- |            |                               |
|------------|-------------------------------|
| 1．利用料金について | 2．利用方法について                    |
| 3．車内環境について | 4．サービスについて                    |
| 5．特にない     | 6．その他（                      ） |

問8．ベロタクシー車体広告の印象はいかがですか？（選択は1つ）

- |           |              |
|-----------|--------------|
| 1．好印象     | 2．どちらかという好印象 |
| 3．どちらでもない | 4．どちらかという悪印象 |
| 5．悪印象     |              |

問9．あなたの性別を教えてください（選択は1つ）

- |      |      |
|------|------|
| 1．男性 | 2．女性 |
|------|------|

問10．あなたの年代を教えてください。（選択は1つ）

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| 1．小学生以下         | 2．中学生以上 20 歳未満  |
| 3．20 歳以上 30 歳未満 | 4．30 歳以上 40 歳未満 |
| 5．40 歳以上 50 歳未満 | 6．50 歳以上 60 歳未満 |
| 7．60 歳以上 70 歳未満 | 8．70 歳以上 80 歳未満 |
| 9．80 歳以上        |                 |

問11．あなたのお住まいはどちらですか？（選択は1つ）

- |                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| 1．彦根市内                           | 2．市外（県内）【具体的に                      】 |
| 3．県外【具体的に                      】 |                                      |

### 3．インタビュー項目表

#### 「ベロタクシーの利用状況と改善点」に関するインタビュー

インタビューを選択された場合は、ＩＣレコーダー使用の了承を得た上で行う。  
．ベロタクシーのご利用に関する質問  
ドライバーは、初めに下記７つの質問を行う。

Q1．「今回のご乗車で、ベロタクシーのご利用は何回目ですか」

Q2．「ベロタクシーを知ったきっかけはなんですか。」

Q3．「ベロタクシーをご利用されたい時はどんな時ですか。」

Q4．「ベロタクシーにご乗車いただいたご感想をお答えください。」

Q5．「ベロタクシーをご利用されて困った点をお答えください。」

Q6．「またベロタクシーを利用したいと思いますか。」

Q7．「ベロタクシー車体広告の印象はいかがですか。」

#### ．ベロタクシーの改善点について問う質問

次にドライバーはベロタクシーの改善点についての質問を、下記のインタビュー文に沿って行う。

彦根は観光地であることもあって、現在利用者の多くがベロタクシーを観光で利用されます。ベロタクシーは観光だけの乗り物に思われがちですが、市民の生活での利用も増やしたいと考えています。今回行う調査は、ベロタクシーの改善点を明らかにすることを目的とします。お客様に対してより良いサービスを提供するために、ベロタクシーを利用されるお客様方から見た「ベロタクシーの改善点について思うことを教えてください」

#### ．回答者のプロフィールに関する質問

性別

年代

居住地

#### 4. ベロタクシーの改善点についての意見

|    |                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 雨天時にベロタクシーを利用しました。小雨程度だと良かったのですが、途中から雨が強くなってきて、座席まで雨が入ってきました。ベロタクシーの構造上、走行時に風を感じることができるのが魅力なのだと思いますが、気温が低く、雨が降っている時には、吹き込んでくる風がとても寒くてマイナスでした。途中で雨が降ってくることも良くあるので、走行途中に雨が降った時の対策が必須だと思います。 |
| 2  | 利用料金は、基本的には現在のままでいいと思います。これくらいの値段でちょうどいいんじゃないかなと思うので。でも、料金を値下げするよりも「こりゃ乗って楽しい」と思えるようなサービスなんてあったら嬉しいなと思います。                                                                                |
| 3  | ベロタクシーに乗るのはこれで3回目ですが、仲が良くなったドライバーさんを指名することができればいいなと思いました。                                                                                                                                 |
| 4  | ベロタクシーを散歩など気軽に利用したいと考えていますが、普段は彦根城周辺でしか見かけないので、観光用のための人力車のような乗り物だと思っていました。予約電話番号に電話をするとエリア内であれば、家の前まで迎えに来てくれるということが、地域住民に周知すると生活利用のための予約が増加すると思います。いかがでしょう？                               |
| 5  | ベロタクシーの車内で音楽が聴けたらいいなと彼女と話していました。地元ラジオ局との連携ができて車内でベロタクシーの番組を放送できるなど面白いと思います。                                                                                                               |
| 6  | 歴史観光コースだけではなく、カップル向けのデータ観光コースもあったらいいなと思いました。                                                                                                                                              |
| 7  | 何度か乗ったらポイントがたまって、〇〇回目に無料乗車ができるといった特典があったらいいと思いました。また乗りたくなる                                                                                                                                |
| 8  | 子供が喜んで走行中に立ちあがってしまうので、シートベルトのようなものが欲しいです                                                                                                                                                  |
| 9  | ベロタクシーの現在の場所が確認できるシステムが携帯で見られるととても便利で、とても楽しい。                                                                                                                                             |
| 10 | おしぼりのサービスとかどう？（笑）意外性でうけると思うけどね。そのポケットにホカホカのおしぼりを準備しててさ、ドライバーも疲れたらそのおしぼりを使うの。二度おいしいね。                                                                                                      |
| 11 | 大きいのに、小回りが効くね。うちの前の道は狭いから家の前まで迎えに来てくれるのは助かるねえ。                                                                                                                                            |
| 12 | サポートしてもらってる企業に、試供品とかをもらって配布するとかどう？でも、関電と大阪ガスか。ひこにゃんグッズをもらえたりとかは無理？                                                                                                                        |

|    |                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 試供品とかでよく見る、小さな飲み物がもらえるサービスなんてあったらいいね。                                                                                                |
| 14 | 市民の利用を増やしたいなら、なにか生活の中のなにかと組み合わせなければならないね。例えば、毎日病院へタクシーで行っているおじいちゃんやおばあちゃんが、『今日は天気もいいから、ベロタクシーに乗ってみるか』みたいなといいと思うよ。                    |
| 15 | 膝かけを貸していただいたので、暖かくて助かりました。乗客はこんな小さな親切が嬉しいと思うから、ドライバーさんたちでアイデアを出してみて。                                                                 |
| 16 | 各世代や利用目的によって『嬉しいな』と思うものは変わってくと思うから、乗車特典を細かく決めていってもおもしろいかも。                                                                           |
| 17 | カップルのデートでもベロタクシーは良いなと思います。結婚記念日のデートにレストランまでの道のりをベロタクシーで行くなんて素敵だと思います。                                                                |
| 18 | どうだろうね。あんまり思い浮かばないなあ。                                                                                                                |
| 19 | う～ん。特に不満は無いけどね。                                                                                                                      |
| 20 | 毎月〇〇日は、女性無料の日とか、子供無料の日とかあったらいいな。                                                                                                     |
| 21 | ベロタクシー彦根の会員になると、毎年誕生日にベロタクシー彦根からバースディカードが届く。送られてきたバースディカードをドライバーに見せると、誕生日限定でベロタクシー乗車料金が50%になる。                                       |
| 22 | 実際に乗ってみると、少し揺れますね。おばあちゃんとかが乗るなら、どこかつかまるものが必要ではないかな。                                                                                  |
| 23 | 宣伝をしていくことだと思います。今はブログなどのWEBでの情報交換が盛んなので、口コミが強いと思います。口コミで重要なのは、伝染力がある人を仲間にする事です。お客が少人数を紹介していくのではなくて、一部の強力な紹介者を介して、大量の人に向けて情報を発信するんです。 |
| 24 | 寒いです。きっと、普通に歩いている時よりも受ける風の量が増えるから、寒くなるんだと思う。なにか対策を考えてください。                                                                           |
| 25 | 他の街で走っているベロタクシーでは、車内で音楽が聞けるってネットで見たことがあります。彦根ではしないのですか？                                                                              |
| 26 | 毎週水曜日の定休日は、なにをしているの？もしベロタクシーが空いてるなら小学校や保育園訪問みたいなことを、定期的に行ってみたらどう？シリーズとしてHP上で紹介するの                                                    |
| 27 | 思っていたよりも、スピードが出るのでシートベルトがあったら安心するなあ。                                                                                                 |
| 28 | 雨の時は、ドライバーさんに雨が直撃しますね。寒くないの？                                                                                                         |
| 29 | 電気は太陽光パネルを車体につけて、使用する電力をそこから賄えないのか                                                                                                   |
| 30 | 料金の仕組みがパッと見て分かるようになればいいなと思います。                                                                                                       |

|    |                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | とにかく風が冷たいよ！風よけはつけないの？                                                                                                             |
| 32 | キーッ、キーッという音が気になりました。ブレーキがこすれる音らしいですが、進むたびに音がなると気になってしょうがないです。                                                                     |
| 33 | 不満は無いですよ。                                                                                                                         |
| 34 | 料金の仕組みというよりも、料金の表示が見えにくいところに改善が必要だと思います。                                                                                          |
| 35 | 高齢者をターゲットにする場合は、シルバー料金を設定した方がいいと思いますよ。いまは、バスもシルバー料金を設定していますし。                                                                     |
| 36 | そこがベロタクシーの特徴でベロタクシーの良さですよ。                                                                                                        |
| 37 | ベロタクシーに乗っているとお弁当を食べたくなるので、ハイキングコースなんてどうでしょう？                                                                                      |
| 38 | カップルデート割引なんてできないですかね？                                                                                                             |
| 39 | 高齢者割引があってもう少しお金が安くなったら、使いたいなと思いますね。                                                                                               |
| 40 | 誕生日はベロタクシー初乗り分を無料としてほしいなと思います。初乗り分だけで、さよならというお客さんはあんまりいないと思うけどな。                                                                  |
| 41 | ドライバーの指名制度は是非お願いしたいですね。仲がよくなればまた会いたくなるので。                                                                                         |
| 42 | ブレーキの音が気になりました。もしかして私が重いから故障かな？と思いました。乗客も気になりますが、運転をしているドライバーさんもすごく気になんじやないかなと思いました。                                              |
| 43 | 料金設定がもっとシンプルになったらいいなと思います。わかりにくい。                                                                                                 |
| 44 | 利用方法を知ってもらうことが大事ですね。ベロタクシーの魅力を 20 秒以内で紹介した、覚えやすい共通のメッセージがあればいいと思います。ベロタクシー彦根のCMみたいなものですかね。                                        |
| 45 | 雨と風の冷たさをどうにかしてください。                                                                                                               |
| 46 | 市民の中では見たことがあるという人は、結構いると思うけど、実際に利用したという人の数は少ないと思います。生活利用を増やしたいのであれば、対象を絞って戦略をたてるのが重要だと思います。                                       |
| 47 | 裏に地図が描いてあるチラシ以外に、配布しているものってあるの？もし発行していないならニュースレターを出すのはどう？ベロタクシーを利用した乗客の声を載せる。ベロタクシー会員の誕生日を毎月の初めには一覧で祝う。こういったものには、ファンを作らなくちゃいけないよ。 |
| 48 | もったいないのは、あまりベロタクシーの魅力が知られていないことだと思います。一度ベロタクシーを体験したことがある人は、ベロタクシーの面白さを知っているはずなので、宣伝をしてもらうことを約束して、口コミを広める人に無料で乗車してもらうのはいい方法だと思います。 |

|    |                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49 | 敬老の日におじいちゃん、おばちゃん、孫と一緒にいく。彦根の街めぐりツアーはどうでしょうか？子供の頃から住んでいる街を孫に紹介する。おじいちゃん、おばちゃんをヒーローにできる企画です。                                                                                                              |
| 50 | 使えば使うほど、料金が安くなる仕組みになれば、毎回使うのに便利だよ。                                                                                                                                                                       |
| 51 | 現在の料金は特別高いわけではないですけど、安いという印象ありません。利用頻度が高い人は、料金に割安感がでているともっといいのと思います。                                                                                                                                     |
| 52 | 現在の料金設定から、下げて料金を安くするのではなく、市内の店舗や彦根城のチケットとセットで安くするなどの方法もありますよね。                                                                                                                                           |
| 53 | リピーターになるほど料金が安くなる仕組みがあったらいいなと思います。                                                                                                                                                                       |
| 54 | 生活を振り返ってみて、生活のどの場面にペロタクシーを利用したいと思うかを考えてみましたが、結構あると思うんですよ。ちょっと歩くのは疲れたなとか、ちょっと休みたいと思う瞬間。「ペロタクシーはお疲れのあなたに快適なベンチを提供します。」といった旗なんかつけちゃったりね。(笑) 車や自転車を使用せず徒歩や公共交通機関を使って移動している人は狙い目ですよ。「おっ。ちょっと乗ってみるか」という気持ちになる。 |
| 55 | やっぱり、ちょっと高いかなという感覚です。ペロタクシードライバーの友達割引なんてあったらいいな・・・笑                                                                                                                                                      |
| 56 | ペロタクシーの物語があったらいいなと思いますね。導入までの苦労話とかをまとめた物語や面白話を、WEBとか小冊子とかにまとめるんです。そうだとペロタクシーのキャラクターがいるんだから、漫画を描いてみるのはどう？ペロタクシー車内やWEBでしか読むことができないとか。今までの活動がわかりやすく紹介できていいなと思います。                                           |
| 57 | 環境に優しい乗り物だからと言われたら、まあ興味で1度は乗ると思いますけど、リピーターとして乗るのであれば、「環境に優しい+○○」が欲しいところです。「環境に優しくかつ楽しい。」「環境やさしくかつ気持ちいい。」など、ペロタクシーも独自のアイデアとそれを打ち出すキャッチフレーズが欲しいですね。                                                        |
| 58 | 利用方法としてイメージがつくのは、屋形船のように彦根城のまわりをぐるっと回る観光目的の場面です。このイメージを取り去るためには、得体の知れない新しい乗り物だからこそ、口コミが大事だと思います。例えば、塾の送り迎えに利用する場合は、塾に通う子供を持つ親に協力をしてもらって、実際に無料で塾までの送迎を行って利用者の声や送迎風景をWEBに掲載するなどアイデアはたくさんあると思います。           |
| 59 | きっと初めてペロタクシーに乗車する人の中で車両の揺れを怖がる人がいると思います。揺れは構造上しょうがないと思うので、不安にさせないドライバーさんの配慮が大事だと思います。                                                                                                                    |
|    |                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60 | やっぱり、ドライバーの指名かな。ドライバーがベロの顔だから、みんなせっかく乗るなら、とても楽しいドライバーにお願いをしたいと思う。                                                                                                                                                                                           |
| 61 | ドライバーとは友達だから、既にたくさんサービスをしてもらっています。例えば何回以上ベロタクシーを利用した人は、サービスもさらに良くなるみたいな感じ。VIPカードみたいだね。                                                                                                                                                                      |
| 62 | 今日は観光中に突然雨が降ってきて、傘も持っていなかったから買おうか迷っていた時に、ベロタクシーの中で雨宿り中のお兄さんを見つけたのよ。雨の日は営業をしないそうだけど、勿体ないと思うな。無理を言って乗せてもらってよかったわ。                                                                                                                                             |
| 63 | 七五三でベロタクシーが使えたらいい思い出になるし、主役の子どもまわりに注目されるので、親としても嬉しいですね。(笑) 小さな子供たちが歩き疲れて大変なので、こういった特別な日にあったらいいなと思いますね。                                                                                                                                                      |
| 64 | せっかく、五環生活として色々な活動をしているのだから、ベロタクシー以外のところで、サービスが生まれたらいいのにとします。ベロタクシーの常連は、五環生活のイベント参加は割引料金とか。またその逆とか。                                                                                                                                                          |
| 65 | 子供にはおもちゃをあげる。子供の心をつかむハッピーセットみたいだね。(笑)                                                                                                                                                                                                                       |
| 66 | 利用方法を示すことがやっぱり大事な。観光のイメージはあるけど、それ以外はイメージしづらいです。                                                                                                                                                                                                             |
| 67 | 料金表示を見えやすくしてください。                                                                                                                                                                                                                                           |
| 68 | ベロタクシードライバーで大事なものは、安全性、礼儀正しさ、そしてショーだと思っています。この3つが揃えば、乗客はリピーターになると思います。ドライバーの個性を活かしつつもスキルアップを学べる機会があってもいいのではと思います。きっと、ドライバーさんにとっても良い機会になると思います。                                                                                                              |
| 69 | 「また乗りたいね!」と思ってもらうのが大事だと思います。                                                                                                                                                                                                                                |
| 70 | 情報はたくさん載るけれども、宣伝をするために、A4サイズのチラシは大きすぎると思う。宣伝をする時に友達に渡すことができる携帯可能な紹介カードが欲しいね。                                                                                                                                                                                |
| 71 | 乗客に対してサプライズのプレゼントを贈る。出張した際に宿泊するホテルにチェックインした時、ボーイから今日はあなたがゲスト大賞です。と言って思いがけないプレゼントをもらった。プレゼントは1,500円のホテルの食事割引券と手書きのカードが入っていた。値段は大した額ではないけれど、すごく嬉しかった。それ以来、僕はそのホテルのファンみたいに色々なところでホテルの宣伝を行っている。桜の時期にはロイヤルオークホテルがスポンサーになっていたけど、ベロタクシーでもホテルと連携して何か上手くできたら面白いと思うよ。 |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 72 | 限定コースを用意するのはどうでしょう？高額だけど値段に見合っためちゃくちゃマニアックで大満足なツアーを企画して、ベロタクシーを使って行っんです。とても良いと思いますよ。                                                                                                 |
| 73 | 今月の王様！今月の女様！今月の御姫様！といったように、乗客をヒーローにさせるのはどうだろう。すごく喜ぶと思うしベロタクシーに向いていると思うよ。                                                                                                             |
| 74 | リピーターの確保が重要であると思います。                                                                                                                                                                 |
| 75 | ベロタクシーの情報発信として、毎日見たくなるような工夫をこらしている HP になったらいいなと思います。ありますよね。つい、毎日チェックしてしまう HP                                                                                                         |
| 76 | ドライバーの指名ができたらいいいですね。もし指名ができたなら私はドライバーのあばじさんを指名したいです。                                                                                                                                 |
| 77 | いかに短い時間で乗客を喜ばせて、満足させるかが重要だと思います。ベロタクシードライバーのスキルがアップして、「ベロタクシードライバー」というブランド化ができれば、新しい展開になるのではないのでしょうか。                                                                                |
| 78 | リピーターを増やすためには、帰る時の乗客の顔は、笑顔でなければならないと思います。思わずサービス料金を支払いたくなるような、「ちょっと、うれしいな」という細かなサービスを行うべきだと思います。                                                                                     |
| 79 | 400 年祭の甲冑隊とコラボして、甲冑ベロで出陣なんてどう？ドライバーのコスプレ面白いと思うけどな。彦根らしいし。                                                                                                                            |
| 80 | 四番町スクエアとかにある、観光の情報が流れる小型のテレビなんて取り付けたら、大変さが減るんじゃない？観光ガイドもしなくちゃいけないし、重いベロタクシーも漕がなくていいし。しんどいだろ。                                                                                         |
| 81 | 良く見かけるから、「おっ、がんばってるな」といつも感心していました。この前初めて WEB を見たんですけど、ボランティア的な事も多くやっているんですね。全て TOP ページに掲載されていましたが、ボランティア的な活動を行っている分は別個にページを作成して、これまでの活動が良く分かるような構成にしてもいいんじゃないかなと思います。良い活動をしているんですから。 |
| 82 | ベロタクシーの電話番号がわからなかったので困りました。                                                                                                                                                          |
| 83 | ベロはどこにいるの？とすごく探しました。お城周辺で止まっている事が多いんですね。見つけた時は思わず「いた～」って走りました（笑）                                                                                                                     |
| 84 | ベロタクシーの電話番号がわからなかったので、予約ができず困りました。                                                                                                                                                   |
| 85 | どういう時に、ベロタクシーを使ったら良いかわからない。ドライバーさんと話をしていて病院や塾への送迎という話を聞いてなるほど～と思いました。もっと利用方法の宣伝をしたら『利用したい』って言う人は結構いると思いますよ。                                                                          |
| 86 | こんな時には、ベロタクシーをお勧めと言えお勧めの使用場面を紹介したもらうことができれば嬉しいなと思います。                                                                                                                                |
|    |                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87 | ベロタクシー彦根も元日ハムの新庄のように、マスクをかぶってゴレンジャーで出発するなどのパフォーマンスをしたら面白いと思うけどな。人気でるんじゃない？ ベロは3台しかないの？ じゃあ残りの二人は後ろに乗って行こう。(笑)             |
| 88 | 商店街を全部通行止めにして、ベロタクシーを使ったレースを行うなんてバカバカしくて良いと思うんだけど。盛り上がるんじゃない？                                                             |
| 89 | やっぱり、WEBの充実ですかね。ここに来たらベロに会えるというポイント載せて欲しいですね。                                                                             |
| 90 | 冬が近くなるとベロタクシーは寒くて大変ね。夏の方が楽になるの？今年の夏なんて気温が高かったから大変だったでしょう。夏は日差しよけ、冬になると風よけが、あった方がお客さんもドライバーさんも楽になるんじゃない？                   |
| 91 | 横浜ではハローウィンの時期に変装をしたドライバーが、ベロタクシーを漕いでるらしいですね。街を盛り上げようとする活動は応援したくなるね。是非来年は彦根でもやろうよ。                                         |
| 92 | 買い物の行き帰りにもベロタクシーが使えることを初めて知りました。もっと周知すれば、利用者が生まれるのでは？と思います。                                                               |
| 93 | でも、やっぱり彦根は観光地だから観光客もターゲットにして、ベロタクシーを運行させるのは効率が良いと思うよ。市民の利用を増やすなら、市民用として城外に1台、城内に2台というようにひとつの場所に車両を集中させないことが大事だと思うよ。       |
| 94 | 商店街の中に事務所があるのだから、商店街関連のイベントなんかに積極的に参加して、市民や地域の住人にPRしてみてもいいかもね。                                                            |
| 95 | ベロタクシー予約電話番号と、どういう場面での利用がお勧めかがわかるチラシが欲しい。                                                                                 |
| 96 | まずベロタクシーに乗りたくて探しても、見当たらなければ意味がないので、問い合わせの電話番号はもっと周知させるのがいいと思う。ドライバーさんが言うように電話番号載ったステッカーが、彦根の街の施設や商店の表に貼ってあったらとても助かると思います。 |
| 97 | これは雨とか風が強い日なんて、大変だね。ベロタクシーの改造とかしないの？                                                                                      |
| 98 | ベロタクシーに乗りたいんだけど、見当たらない。台数が3台しかないからしょうがないかもしれないけど、ベロタクシーを呼び出す電話番号を店舗や駅前などに置かせてもらうことはできると思うから、どんどん行こうべきだと思うな。               |
| 99 | ベロタクシーが市民にとってもっと身近な存在になることだと思います。例えば、ベロタクシーを見かけてどうしても一回漕いでみたかったんだけど、ドライバーさんにダメもとでお願いしたら、公園内で漕がせてもらってすごく楽しかった。             |
|    |                                                                                                                           |

|     |                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100 | 乗る時に段差がちょっと大変だった。足が悪くなると、踏ん張る事ができなくなってしまったね。ドライバーさんに助けてもらったけど、入口がもう一段低くなっていると助かるわ。                                |
| 101 | 電話番号載ったステッカーや電話番号が載ったカードなんていいですね。                                                                                 |
| 102 | 電話番号を知っていたら、また彦根に遊びに行った時には利用しようと思います。問い合わせ先が知れ渡る事はとても重要だと思います。                                                    |
| 103 | ベロタクシードライバーのキャラクターを活かして、ベロタクシーと二足のわらじで商売を行うのは面白いと思います。ドライバーをしながら、商品売り歩くなどどうでしょうか？                                 |
| 104 | WEB サイトと実際に走行しているベロタクシーが、相乗効果が得られるような関係が望ましいですね。WEB ページの観覧数が上がって、ベロタクシーの乗車人数、予約電話の数も増加する。                         |
| 105 | ベロタクシーで行く裏・彦根城観光のような、面白くてベロタクシーだけでしか味わえない観光ができればいいのにとします。                                                         |
| 106 | リピーターを獲得するためには、ベロタクシー倶楽部を作って新入部員を募集することですよ。                                                                       |
| 107 | 横からの雨が降った時は、客席にも雨が入ってくるね。窓ほどはいらないと思うけど、雨が入ってこない構造にしてほしい。                                                          |
| 108 | ここに来たら、ベロタクシーに会えるというポイントがわからないので停留所があったら便利だなと思いました。                                                               |
| 109 | 敬老の日はおじいちゃん、おばあちゃん、+ 孫は予約制でベロタクシーに無料で乗車できるというのはどう？おじいちゃん、おばあちゃんと過ごす時間っていうのは、すごく少なくなってきているから、きっかけを提供するって良いんじゃないかな？ |
| 110 | 個人的なイベントで、1 日貸し切りをお願いしたいなと考えたことがあります。そのような料金プランも作ってくれますか？                                                         |
| 111 | ベロタクシーの利用料金は特別高いというわけではないが、観光利用だけではなく、毎日の生活で気軽に利用することを考えると、もう少し料金が安くなればいいと思う。                                     |
| 112 | ドライバーの指名をお願いします。ドライバーの北村君を指名したいのですが、こんな予約はできるの？                                                                   |
| 113 | シルバー料金を設定した方がいいと思います。少しでも安いところにいくものですもん。                                                                          |
| 114 | 膝かけだけでは、この寒さは耐えられないですね。カイロが必要です。                                                                                  |
| 115 | ユビキタスの車体広告を掲載しているのだから、ユビキタスと一緒になにか面白いサービスができればいいと思います。                                                            |

|     |                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 116 | 街の中でベロタクシーを探せみたいな企画を行って、走行中にベロタクシーの写メを送ったら、抽選でベロタクシー無料乗車券がプレゼントされとか、どうでしょう。ゲーム性が欲しいですね。せっかく面白い乗り物なんですから。 |
| 117 | 彦根のベロタクシードライバーさんは変な人ばかりですね。（笑）ドライバーさんの情報が載った名刺が欲しいです。                                                    |
| 118 | 子供の料金を思い切って無料としてみたらどうですか？ただし、乗車は大人料金がかかるという仕組み。子供が大人を連れてくる仕組みですね。                                        |
| 119 | 利用料金の表示がわかりにくかった事の改善が必要だと思います。料金は乗客にとって一番気になる場所なので、重要だと思います。                                             |
| 120 | 燃料電池とか太陽光発電とかをベロタクシーの車体でできたらいいのと思います。目立つのですごい宣伝広告になると思いますよ。                                              |
| 121 | 子供が車内から落ちないように、入口を閉じるチェーンみたいなものがあったら安心します。                                                               |

## 5 . カイ二乗検定の結果

図 4-17 ペロタクシーを知ったきっかけと年齢

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 87.9091                | 27  | 0.0000 | **  |

図 4-18 ペロタクシーを知ったきっかけと居住地

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 47.6473                | 9   | 0.0000 | **  |

図 4-19 ペロタクシーを利用したい場面と年齢

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 33.9357                | 21  | 0.0368 | *   |

図 4-20 ペロタクシーを利用したい場面と居住地

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 48.6843                | 7   | 0.0000 | **  |

図 4-21 ペロタクシー乗車の感想と年齢

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 38.2301                | 30  | 0.1439 |     |

図 4-22 ペロタクシー乗車の感想と居住地

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 13.9049                | 10  | 0.1774 |     |

図 4-23 利用において困ったことと年齢

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 13.5950                | 18  | 0.7551 |     |

図 4-24 利用において困ったことと居住地

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 10.4312                | 6   | 0.1076 |     |

図 4-25 ベロタクシー改善点と年齢

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 16.8295                | 12  | 0.1561 |     |

図 4-26 ベロタクシー改善点と居住地

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 8.6778                 | 4   | 0.0697 |     |

図 4-27 車体広告の印象と年齢

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 6.0877                 | 6   | 0.4134 |     |

図 4-28 車体広告の印象と居住地

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 0.6635                 | 2   | 0.7177 |     |

図 5-2 ペロタクシーを利用したい場面の回答数（回答方法別）

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 6.7142                 | 7   | 0.4592 |     |

図 5-3 次回のペロタクシー利用についての回答数（回答方法別）

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 7.0403                 | 2   | 0.0296 | *   |

図 5-4 ペロタクシー乗車の感想（回答方法別）

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 32.2092                | 10  | 0.0004 | **  |

図 5-5 ペロタクシー利用において困ったことの回答数（回答方法別）

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 13.0515                | 6   | 0.0422 | *   |

図 5-6 ペロタクシー車体広告の印象の回答数（回答方法別）

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 9.2408                 | 2   | 0.0098 | **  |

図 5-7 ペロタクシー改善点の回答数（回答方法別）

| 独立性の検定 **:.1%有意 *.5%有意 |     |        |     |
|------------------------|-----|--------|-----|
| $\chi^2$ 乗値            | 自由度 | P 値    | 判 定 |
| 95.8990                | 4   | 0.0000 | **  |

## 謝辞

本研究を進めるにあたり、暖かく見守って下さった数多くの先生方、諸先輩方、諸学友にご指導、ご協力、助言を頂き、厚く御礼を申し上げます。

はじめに、論文提出の間際までの確なご指導と励ましのお言葉をいただきました滋賀県立大学環境科学部環境計画学科の近藤隆二郎准教授に心より感謝いたします。本当にありがとうございました。

そして、査読をしていただいた滋賀県立大学環境科学部環境計画学科の高橋卓也准教授には、今後の研究の可能性についての助言をいただき、新たな視点からこれまでに行ってきた研究を振り返ることができました。

本研究を進めるにあたり、お忙しい中快く調査員としてご協力いただいた、北村拓朗さんをはじめとする、ペロタクシーひこねドライバーの皆様には深く感謝いたします。皆様のご協力のおかげで、論文を執筆することができました。

同じように研究室の中で、様々なアドバイスや息抜きの時間に付き合ってくれた迫間勇人さん、樋口幸永さんにも深く感謝いたします。

そして、この一年間共に同じ研究室で学び支えてくれた同期ゼミ生である、江口伸之さん、倉嶋祐介さん、久野太一郎さん、溝江麻衣子さん、田代麻依子さん、三輪亮介さん、皆さんと過ごせた一年間は一生の宝物と言える素晴らしい時間でした。誰かがピンチの時は絶妙なチームワークを発揮し乗り越えてきました。辛い時には自然とジョークが飛び交うとても明るく良い雰囲気の研究室でしたね。このメンバーで過ごす時間も残り僅かとなると、すこし寂しい気持ちになります。

最後に、私をここまで育て、いつも励まし勇気を与えてくれた齋藤光久さん、齋藤聡美さん、越智セツ子さん、越智昌雄さんに心から感謝いたします。