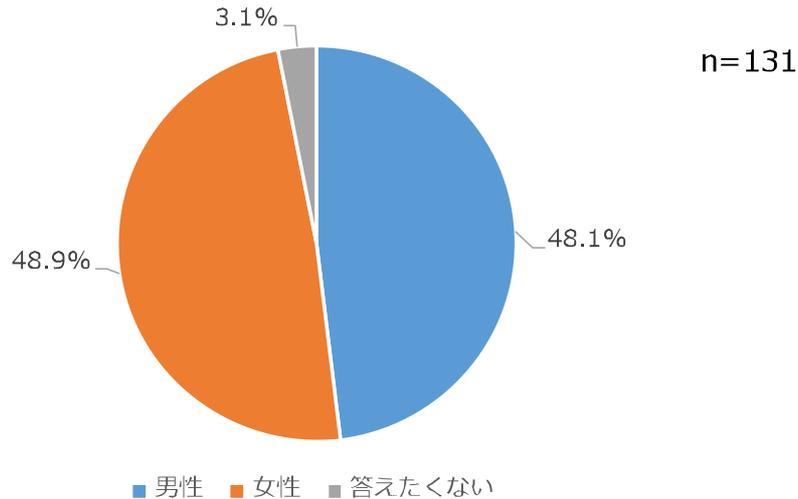


AI オンデマンド交通サービス「OM mobi.」利用者アンケート結果

- 概要：御前崎市 AI オンデマンド交通サービス「OM mobi.」について、利用満足度を聴取するとともに、今後の改善に向けた意見を調査する。
- 調査対象：OM mobi.の利用者及び未利用者
- 回答方法：紙回答・オンライン回答
(①OM mobi.の車内、②アプリ内配信、③御前崎市公式 LINE、④市 HP、⑤xID アプリ)
- 回答期間：令和 8 年 1 月 9 日（金）から令和 8 年 2 月 6 日（金）
- 回答者数：131 件

問 1. 回答される方の情報をご教授ください。

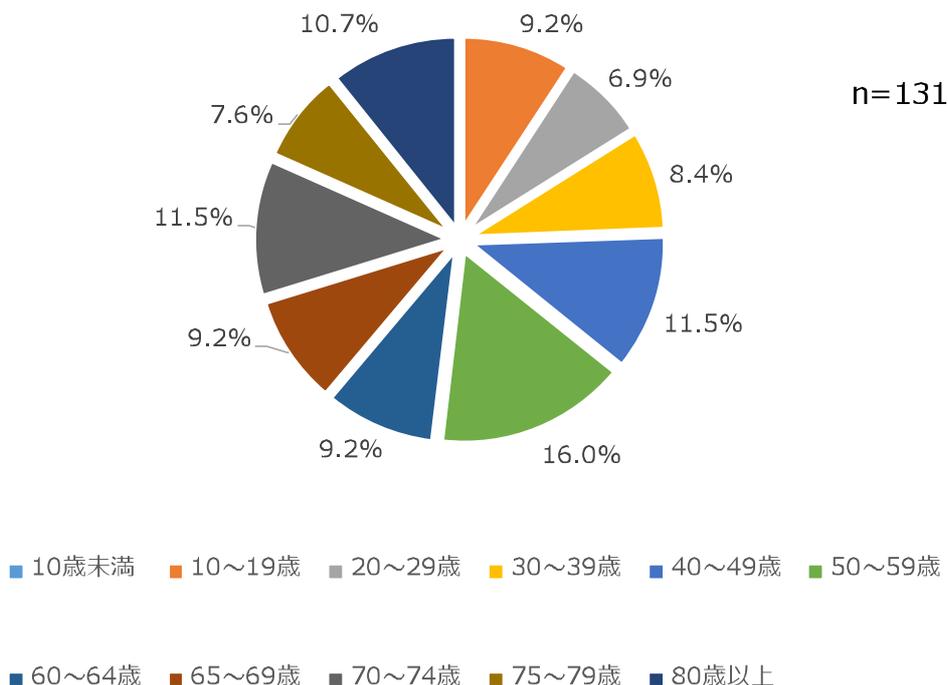
- 男性 (63 件)
- 女性 (64 件)
- 答えたくない (4 件)



問 2. あなたの年代を教えてください。

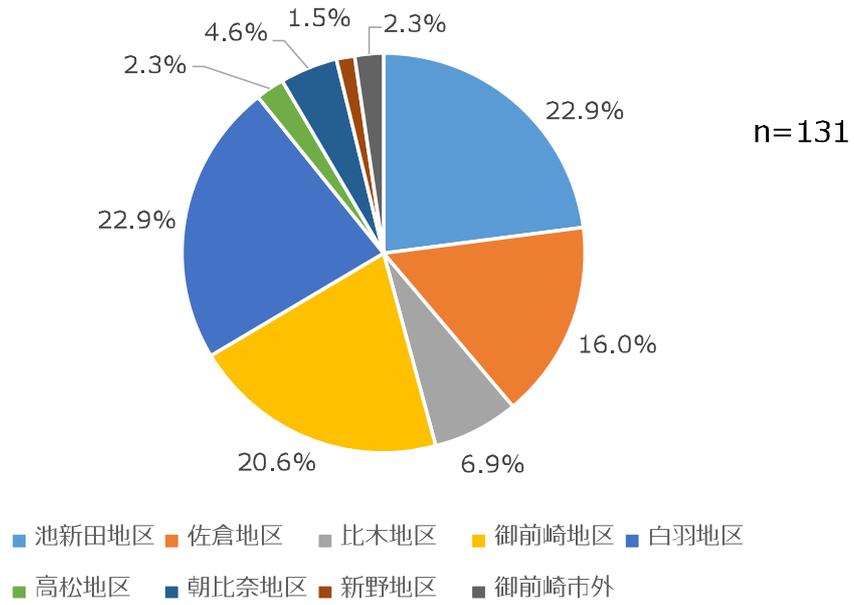
(1) 年齢層

- 10歳未満 (0 件)
- 10～19歳 (12 件)
- 20～29歳 (9 件)
- 30～39歳 (11 件)
- 40～49歳 (15 件)
- 50～59歳 (21 件)
- 60～64歳 (12 件)
- 65～69歳 (12 件)
- 70～74歳 (15 件)
- 75～79歳 (10 件)
- 80歳以上 (14 件)



(2) お住まいの地区

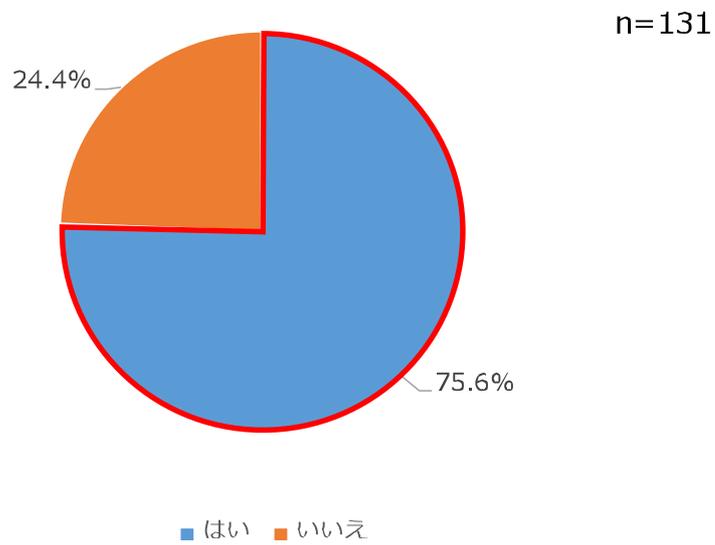
- 池新田地区 (30 件)
- 佐倉地区 (21 件)
- 比木地区 (9 件)
- 御前崎地区 (27 件)
- 白羽地区 (30 件)
- 高松地区 (3 件)
- 朝比奈地区 (6 件)
- 新野地区 (2 件)
- 御前崎市外 (3 件)



問3. 御前崎市 AI オンデマンド交通サービス「OM mobi. (オンモビ)」を利用したことがありますか？

- はい (99 件)
- いいえ (32 件)

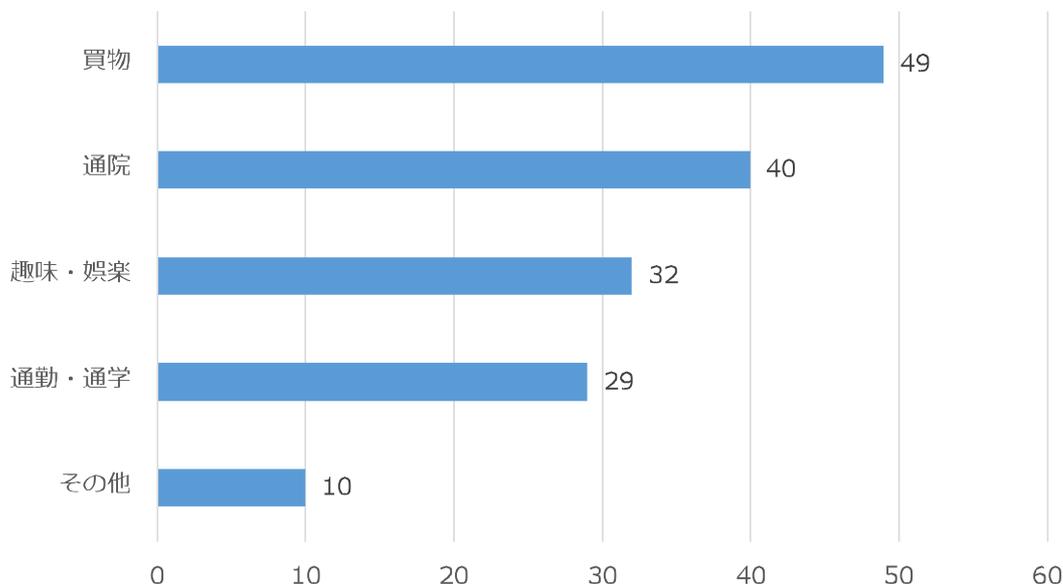
・回答者の約 7.5 割が OM mobi. を利用したことがある人であった。



問4. 【問3で「はい」とお答えいただいた方】「OM mobi.」 をご利用した際の外出目的は、何ですか？
該当するものを全てお答えください。

- 買物 (49件)
- 通院 (40件)
- 趣味・娯楽 (32件)
- 通勤・通学 (29件)
- その他 (10件)

・OM mobi.を利用したことがある人の内、外出目的が多い順に、「買物 (49件)」「通院 (40件)」「趣味・娯楽 (32件)」「通勤・通学 (29件)」であった。



【その他】

- ・美容院
- ・ご飯
- ・飲み会
- ・観光
- ・車をお店に預けた後の家までの帰り
- ・予約代行
- ・図書館
- ・乗り継ぎ
- ・子どもの送迎
- ・将来のためのお試し

問5. 【問3で「いいえ」とお答えいただいた方】「OM mobi.」を利用しない理由は、何ですか？具体的に教えてください。

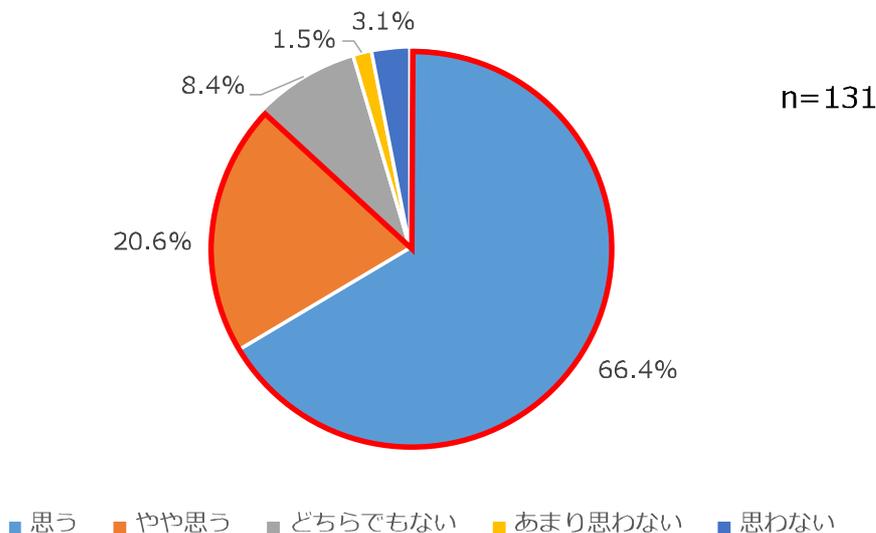
【主な回答】

- ・自家用車を運転しているから。
- ・まだ利用機会がないから。
- ・利用可能な地区でないから。
- ・乗用車で他の客と一緒に乗るのに抵抗があるから。

問6. 「OM mobi.」 について、自主運行バスよりも便利だと思いますか。

- 思う (87件)
- やや思う (27件)
- どちらでもない (11件)
- あまり思わない (2件)
- 思わない (4件)

・「思う」「やや思う」と回答した人が全体の約 8.5 割を占め、自主運行バスよりも OM mobi.の方が便利と感じている人の割合が高い結果となった。



問7. 問6で回答した理由は、何ですか？具体的に教えてください。

【主な回答】

① 全般

- ・バスは本数が少なく、菊川駅や掛川駅への乗り継ぎにちょうど良いものがなかったのが不便でしたが、オンデマンドになり時間に無駄がなく移動ができて便利になったから。
- ・バスに比べると、朝がゆっくり乗車できるため。
- ・車の運転ができなく、すごく助かるため。
- ・年をとって運転しなくなったら便利と思うから。

② 予約制・時間に関すること

- ・希望した時間に利用できるから。
- ・タクシー気分で使えるから。
- ・時間や場所、用事に合わせられるから。
- ・バスのダイヤに合わせる必要がないから。

③ 停留所・移動負担に関すること

- ・バス停が近くにあって、自分で移動しやすいから。
- ・バスだとバス停から歩かなければならないが、OM mobi.なら目的地の建物の入口まで乗せてもらえるから。
- ・バスで行けなかったところに移動できるから。
- ・乗降場所が多くて便利だから。

④ 運賃に関すること

- ・安くて便利だから。
- ・バスより運賃が安くなったから。

⑤ どちらでもない・あまり思わない・思わないの理由

- ・乗り合いで、時間通りに来ないときがあるから。
- ・予約が面倒くさいから。
- ・営業終了時間がバスよりも早いから。
- ・コールセンターの職員に土地勘がなく、対応が不親切に感じたから。

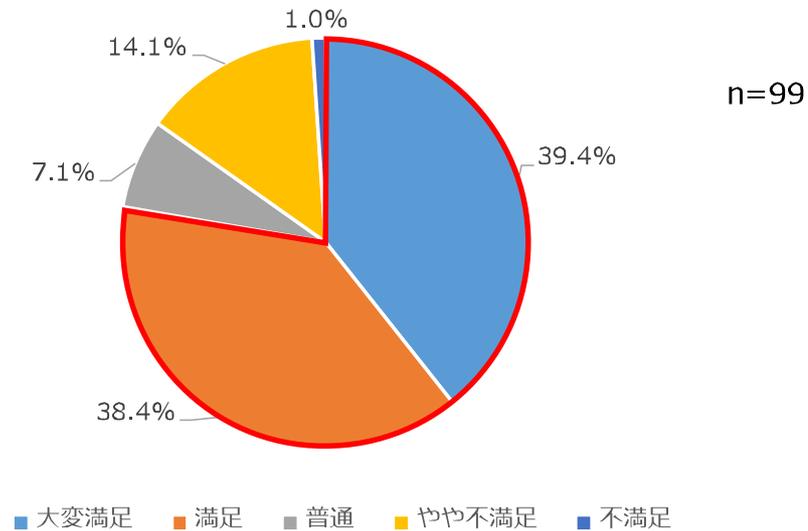
問8. 「OM mobi.」をご利用いただいた際の満足度を5段階で評価してください。

※問3で、OM mobi.を利用したことがある方のみ回答してください。

(1) 全体満足度

- 大変満足 (39件)
- 満足 (38件)
- 普通 (7件)
- やや不満足 (14件)
- 不満足 (1件)

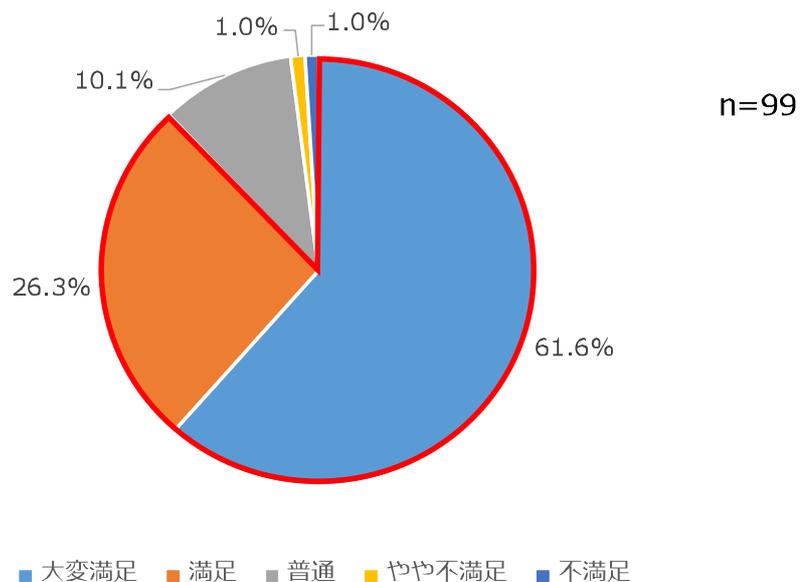
・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約7.5割を占め、サービスに対する満足度は高い傾向にあった。



(2) 運賃

- 大変満足 (61件)
- 満足 (26件)
- 普通 (10件)
- やや不満足 (1件)
- 不満足 (1件)

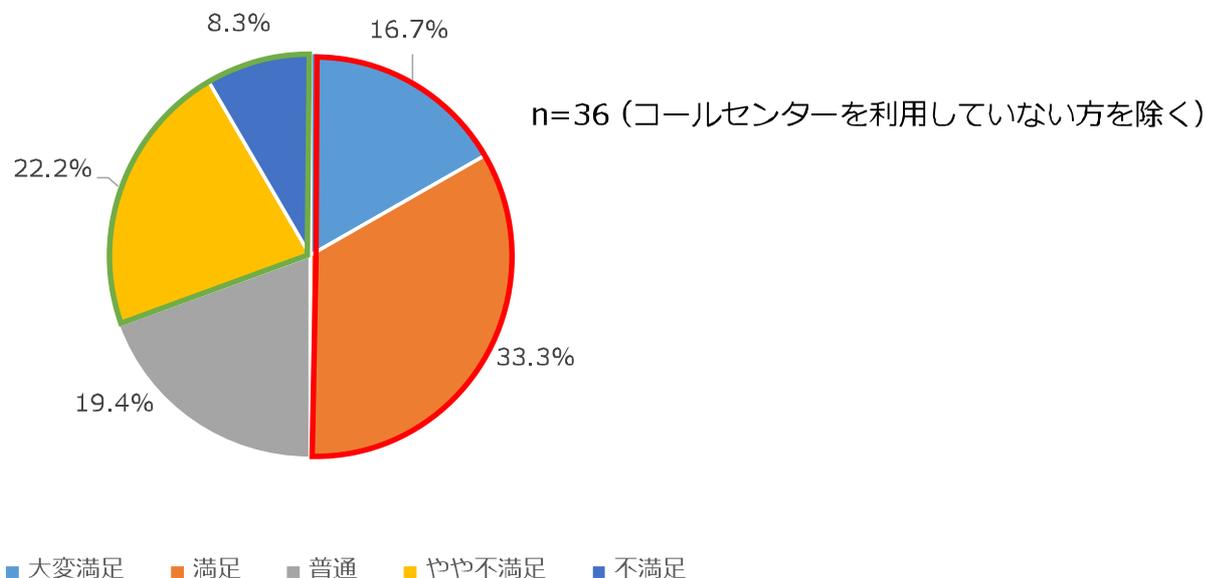
・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約8.5割を占め、運賃に対する満足度は高い傾向にあった。



(3) コールセンターの対応 ※コールセンターを利用していない場合は「コールセンターを利用していない」を回答してください。

- コールセンターを利用していない (63件) ● 大変満足 (6件) ● 満足 (12件)
- 普通 (7件) ● やや不満足 (8件) ● 不満足 (3件)

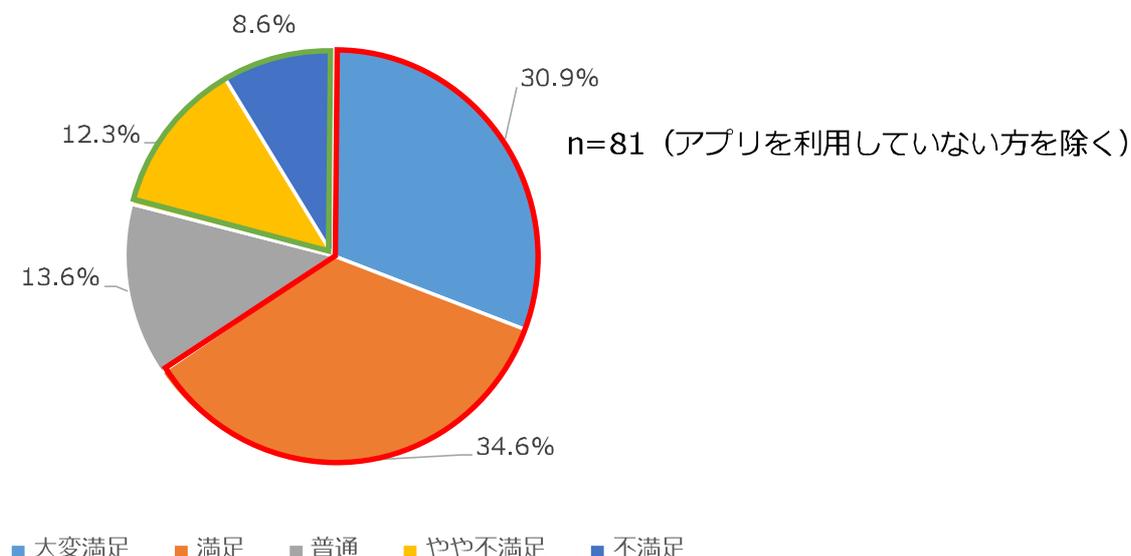
・コールセンターを利用している方内、「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約5割であった。一方で、「やや不満足」「不満足」と回答した人が約3割おり、後述する設問(問9)の回答から、コールセンターにつながるまでの待ち時間や料金が主な要因であると考えられる。



(4) 予約アプリ ※アプリを利用していない場合は「アプリを利用していない」を回答してください。

- アプリを利用していない (18件) ● 大変満足 (25件) ● 満足 (28件)
- 普通 (11件) ● やや不満足 (10件) ● 不満足 (7件)

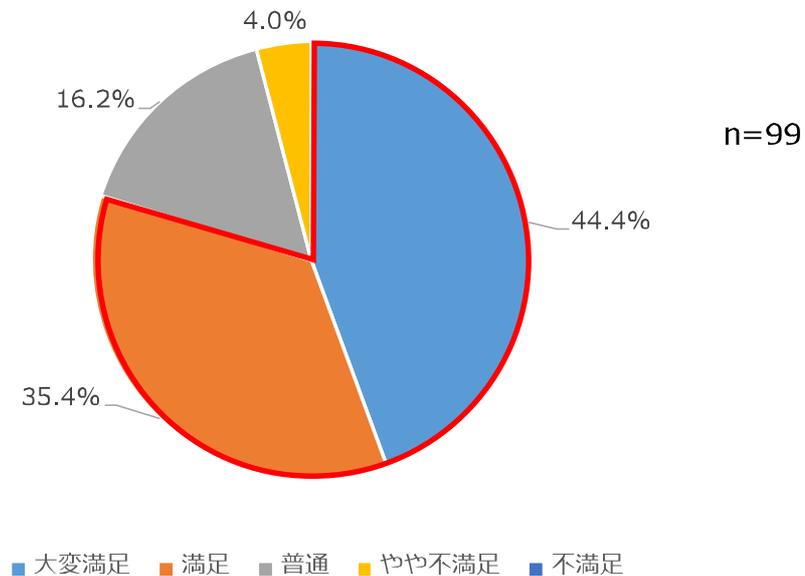
・アプリを利用している方内、「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約6.5割を占め、アプリに対する満足度は高い傾向にあった。一方で、「やや不満足」「不満足」と回答した人が約2割おり、後述する設問(問9)の回答から、アプリの操作性や通知設定などが主な要因であると考えられる。



(5) 車両 (乗り心地・乗り降りのしやすさ)

- 大変満足 (44 件)
- 満足 (35 件)
- 普通 (16 件)
- やや不満足 (4 件)
- 不満足 (0 件)

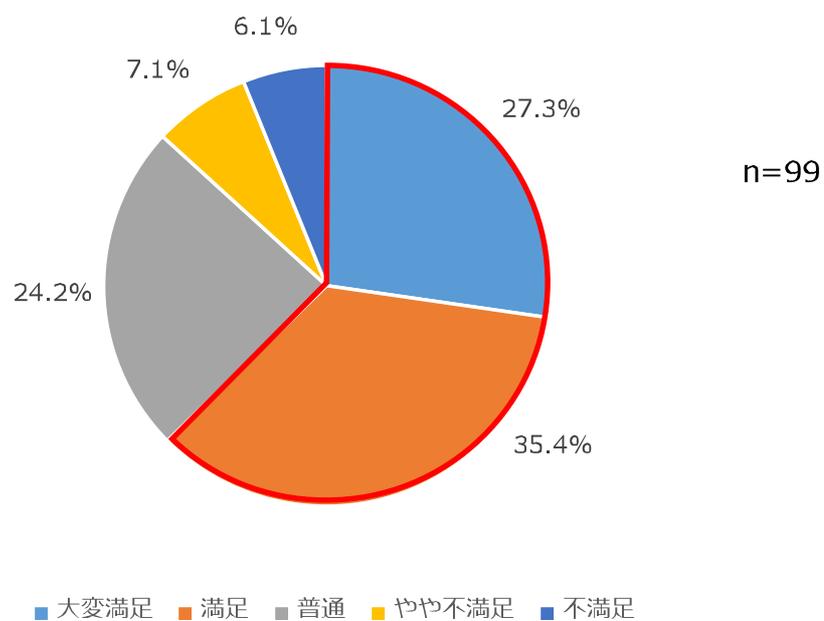
・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 8 割を占め、車両に対する満足度は高い傾向にあった。



(6) 停留所 (分かりやすさ・場所の利便性)

- 大変満足 (27 件)
- 満足 (35 件)
- 普通 (24 件)
- やや不満足 (7 件)
- 不満足 (6 件)

・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 6 割を占め、停留所に対する満足度は高い傾向にあった。



問9. 「OM mobi.」を利用した感想や不満だった点、改善してほしい点などをご自由にご記載ください。

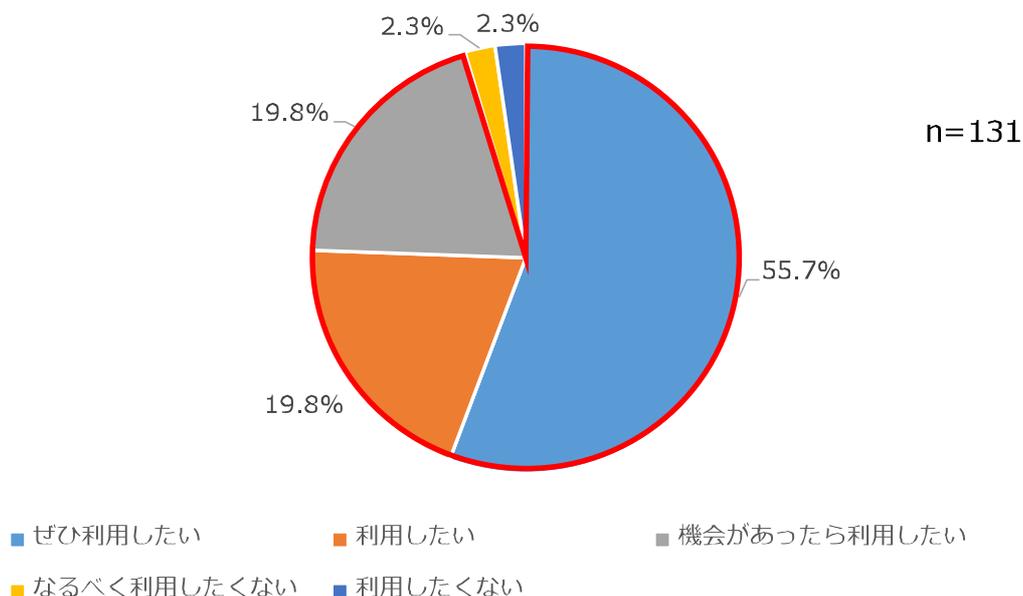
【主な回答】

- ① 全般
 - ・8時と17時前後の予約が混雑で、希望時間に取れない時がある。
 - ・下車時刻を指定して乗車したが早く着きすぎた。乗車所要時間を多めに取りすぎと思う。
 - ・1時間前までの予約なので、通院の帰りはタクシーを使わざるをえない時がある。
- ② アプリに関すること
 - ・何回か使わないとアプリに慣れない。
 - ・停留場所の入力がアプリでは住所で表示されるので明確でない。車が来るまで不安である。
 - ・過去の履歴から同じ行き先を選択できるようにしてほしい。
- ③ コールセンターに関すること
 - ・コールセンターの電話代を安くしてほしい。
 - ・コールセンターが出るまでに時間がかかる。
- ④ 停留所に関すること
 - ・停留所が密集している所がある割に少ない所もあるので、新しく停留所を作っていただければありがたい。
 - ・イオンタウン浜岡などは、広くて店がたくさんあるので、バス停を作してほしい。
 - ・停留所となる場所に、目印になるものがあると良いと思う。
- ⑤ 利用時間に関すること
 - ・夜間の時間帯を延ばしてほしい。
 - ・土日の時間が短い。
- ⑥ 運行エリアに関すること
 - ・市外まで行けるともっといいなと思う。
 - ・利用できる地域を拡大してほしい。
- ⑦ 荷物に関すること
 - ・大きなものがある時には利用できない。

問10. 「OM mobi.」について、今後利用したいと思いますか？※利用したことがある方は「これからも利用したいか」、利用したことがない方は「これから利用してみたいか」の視点でお答えください。

- ぜひ利用したい (73件) ● 利用したい (26件) ● 機会があったら利用したい (26件)
- なるべく利用したくない (3件) ● 利用したくない (3件)

・「ぜひ利用したい」「利用したい」「機会があったら利用したい」と回答した人が全体の約9.5割を占め、今後の利用意向は高い傾向にあった。



問11. 「OM mobi.」について、その他のご意見がございましたらご自由にご記載ください。

【主な回答（抜粋）】

- ・田舎の割に路線バスの本数が異常に多いと感じていましたが、OM mobi が開始して更に便利になりました。検証を踏まえて、より良い交通手段になることを願っています。
- ・家の近くから乗れてすごくありがたいです。
- ・料金が安くて、大変ありがたかったです。
- ・やや不満もあるが、全体としてはとてもありがたい。
- ・是非続けて欲しいです。
- ・私が利用する年齢になるまで、ぜひ続けてほしいです。
- ・良いシステムです。異論もあると思いますが、運賃とっても良いと思います。学割、高齢者割引もあって、良いと思います。
- ・日曜の夜もあると良いです。
- ・料金も安くなり、利用人数が減る中、こういうシステムを開始するのはとてもいいと思います。
- ・現在は試行運転中だから不満意見も多いと思いますが、それらの意見を吸い上げ、市民みんなに便利になったなと思われるように頑張してほしいと思います。
- ・今後も必要な人がいる限り、利用しやすく安心してお願いできる形を作っていくしてほしいと思っています。
- ・せっかく始まったOM mobi.です。皆が喜んで利用できる制度となるようお願いします。
- ・今後よりよいサービスになると感じておりますので、よろしく願いいたします。
- ・免許証を持っている人は乗れないと思っている人がいるので、免許証を持っていても若い人でも利用できる事をもっと広く市民に知らせて、多くの人に利用していただけるようにしてほしいと思います。
- ・OM mobi.について、もっとアピールする必要があると思う。
- ・お金がかかるから、なるべく使いたくない。
- ・バスよりも人と話す機会が多いのは面倒くさい。