

# 列車ダイヤに対する顧客満足度の予測

村越暁子 國松武俊 齋藤綾乃

顧客満足度の高い輸送商品を提供するためには、利用者の列車ダイヤに対する満足度の評価構造を把握することが必要である。しかし、列車ダイヤに対する利用者の満足度の評価構造は、これまで解明されていなかった。そこで、利用者にアンケート

調査を行ない、列車ダイヤに対する満足度に関する個別要因は9個に分類され、このうち、列車ダイヤ全体に対する満足度(総合満足度)に大きな影響力を持つのは、列車本数、正確さ、混雑度、速さであることを明らかにした(図)。さらに、利用者が体験する輸送サービス(列車待ち時間、所要時間、混雑率等)から、その利用者の列車ダイヤに対する満足度を予測する満足度予測式を作成した。この満足度予測式に基づき、実在路線を対象に、現行ダイヤとダイヤ改正案に対する、利用者の満足度推定を行ない、式の特徴を考察した。

(鉄道総研報告, 2008年7月号)

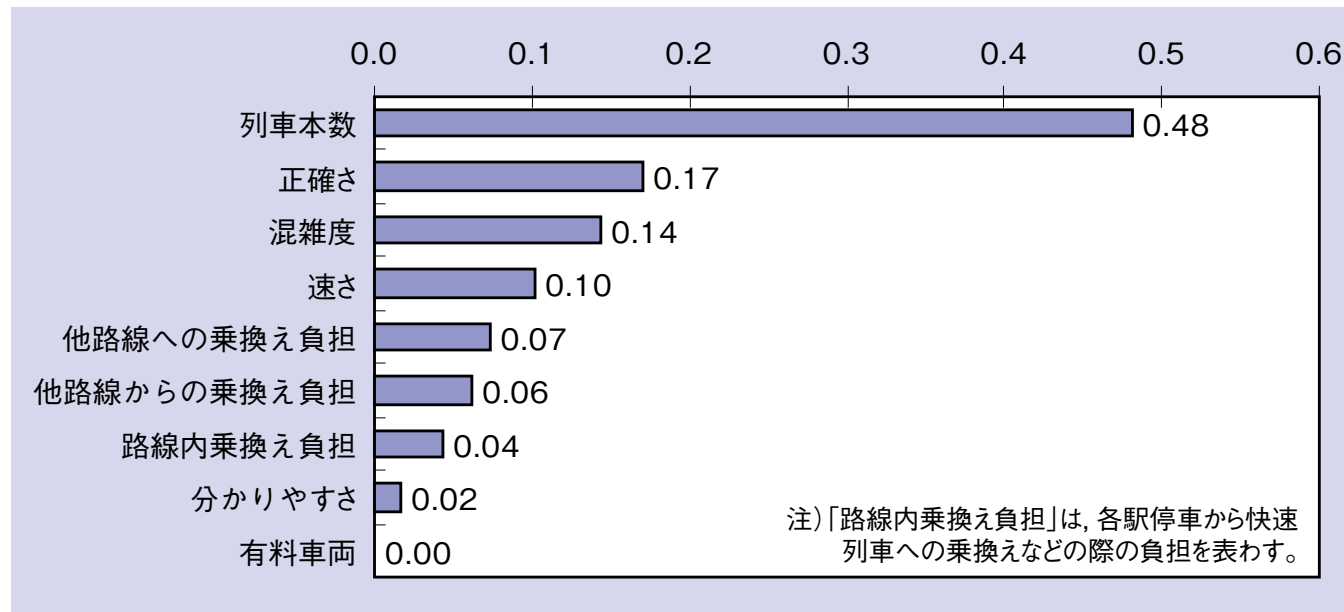


図 各要因が列車ダイヤの総合満足度に及ぼす影響力の大きさ(標準偏回帰係数)