



2022年11月17日

参画事業者一同

<NEWS RELEASE>

## 高速バス安心推進コンソーシアムでお客様アンケートを実施 利用者のバス旅行意欲が大きく上昇！バス旅行の意識に変化

全国の高速バス事業者 64 社が参画する高速バス安心推進コンソーシアムは、お客様に安心して利用いただけるサービスを検討することを目的に、コロナ禍におけるお客様の意識や行動変化を調査するアンケートを 2022 年 10 月 12 日(水)～23 日(日)に実施しました。

今回の調査は 3 回目(1 回目:2020 年 11 月、2 回目:2021 年 8 月)となり、過去 2 年間に旅行予約サービス「楽天トラベル」で高速バスの予約をしたことがある方を対象に実施し、全国の老若男女 670 名から集まった回答を基に検証しています。

### <調査結果のトピックス>

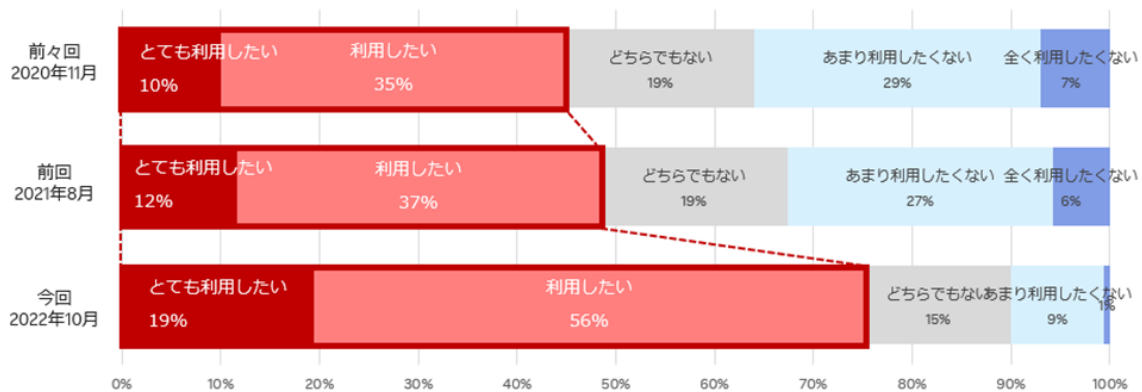
- 利用者の 75%が高速バスを「とても利用したい」「利用したい」と回答。前回より 26 ポイントアップ。
- 旅行の時期は「いますぐにでも」「今秋・冬」が 66%と、直近での利用意欲が高まっている。
- バス移動の目的は、テーマパークや観光・温泉などの秋冬の行楽シーズンを楽しむニーズが回復し、帰省のニーズも回復傾向。
- 高速バス利用の魅力は、費用や時間を有効活用できるところ。  
「価格が安いから」89%、「時間が有効活用できるから」53%、「出発・到着時間の都合が良いから」43%。
- バス会社の感染症対策で重視するものは、これまでに続き、車内の「清掃・消毒」「ソーシャルディスタンス」。
- 「高速バス安心推進コンソーシアム」の取り組みについては、91%が好意的。

### □ アンケート結果

#### 【高速バスの利用意欲】利用者の 75%が高速バスを「とても利用したい」「利用したい」と回答

「現在のバスでのご旅行に対する意欲を教えてください」という質問に、「とても利用したい」「利用したい」と回答した人の合計は 75%。前回の調査では 49%だったため、26 ポイントアップ。多数の人が、高速バスでの旅行に意欲を示している。

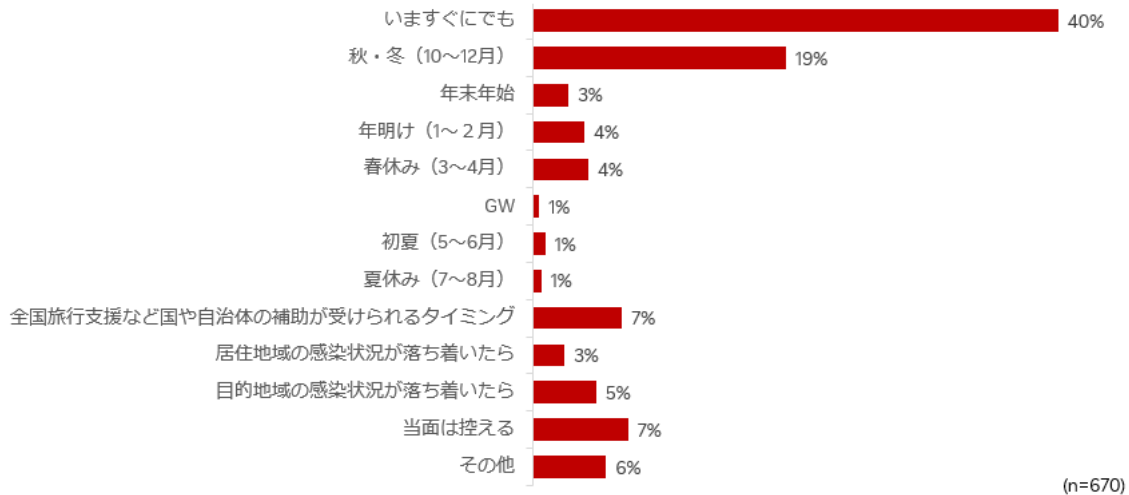
Q.現在の、バスでのご旅行に対する意欲を教えてください。【必須】



## 【高速バスの利用時期】「今すぐにも」「今秋・冬」が66%を占める

次のバス利用のタイミングについては、「今すぐにも」と答えたユーザーが40%、秋・冬(10~12月)が19%、年末年始が3%、年明け(1~2月)が4%との結果となり、直近での利用意欲が高まっている。

Q.あなたは次回のバス移動について、どの段階になったら再開しようと考えていますか？【必須】

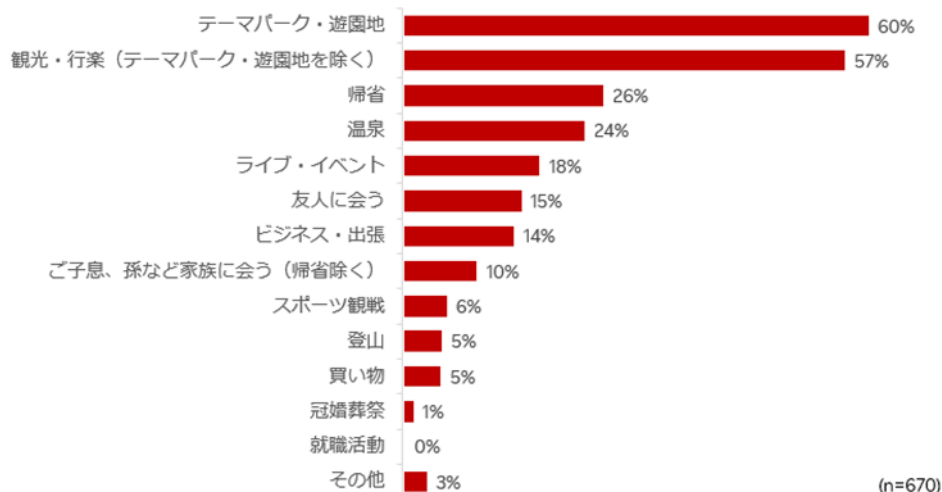


(n=670)

## 【移動の目的】テーマパークや観光・温泉などの秋冬の行楽シーズンを楽しむニーズが回復し、帰省のニーズ利用も回復傾向

今回のバス移動の目的は、「テーマパーク・遊園地」、「観光・行楽(テーマパーク・遊園地を除く)」、「温泉」などの秋冬の行楽シーズンを楽しむニーズや、年末年始の帰省のニーズが上位となっており、今冬にバス移動の需要回復が見込まれる。

Q.次回のバス移動で、あなたがやりたいことを教えてください。(複数選択可)

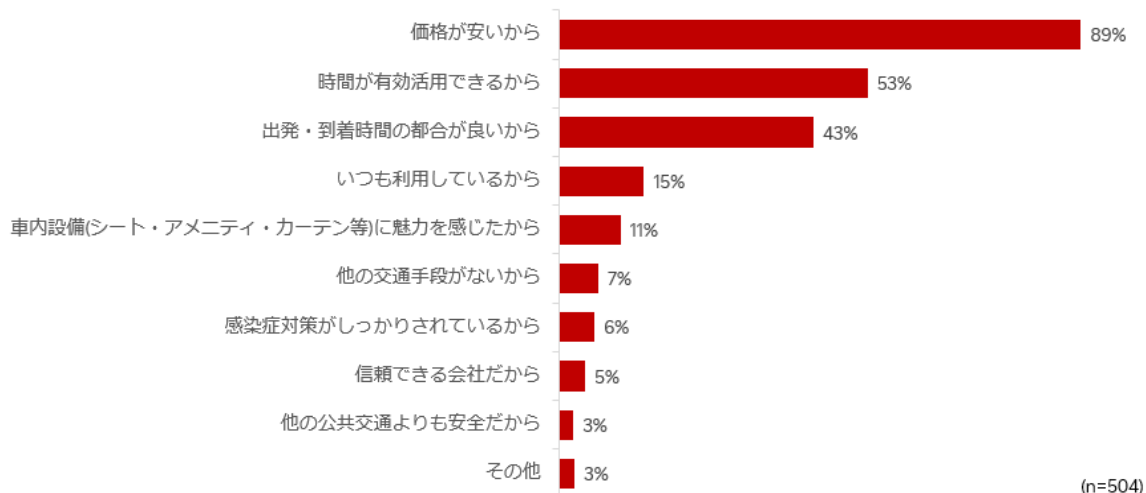


(n=670)

## 【高速バスの魅力】費用や時間を有効活用できる点が高速バス利用の魅力に

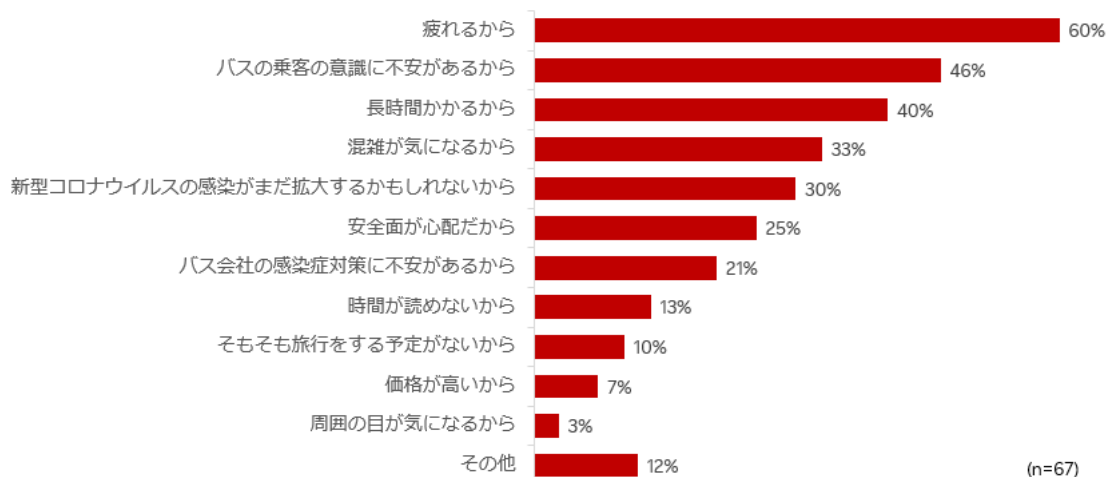
バスでの移動意欲が高い理由については、1位「価格が安いから」2位「時間が有効活用できるから」3位「出発・到着時間の都合が良いから」となっており、費用や時間を有効活用できる点が高速バスの魅力となっている。

Q. 「1.とても利用したい」もしくは「2.利用したい」を回答された方は、バスでの旅行の意欲が高い理由について教えてください。（複数選択可）



一方で「バスでの旅行意欲が低い理由」については、「疲れるから」が1位となっているが、前回まで1位だった「新型コロナウイルスの感染がまだ拡大するかもしれないから」は5位に順位を下げしており、少しずつポストコロナに向けた意識の変化が伺える。

Q. 「4.あまり利用したくない」もしくは「5.全く利用したくない」を回答された方は、バスでの旅行の意欲が低い理由について教えてください。（複数選択可）

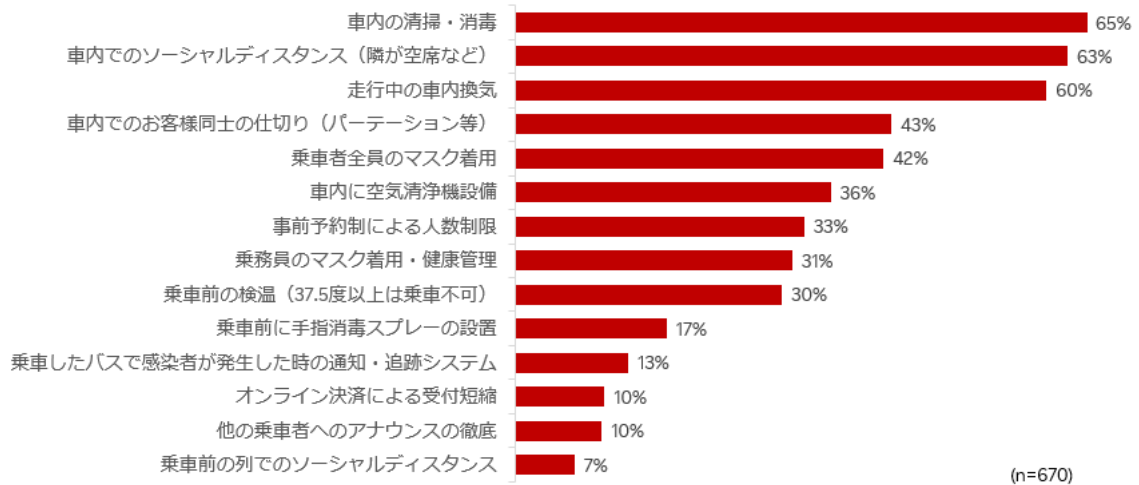


## 【感染症対策】車内の「清掃・消毒」「ソーシャルディスタンス」「換気」が引き続き求められている

### ① 高速バス事業者に求める感染対策

お客様が事業者を求める感染対策は、「車内の清掃・消毒」「車内でのソーシャルディスタンス」「走行中の車内換気」がこれまでと変わらず上位となった。多くのバス会社は運行終了後、アルコール消毒液を使い、手すりや座席、乗客が触れる場所などを除菌清掃したり、運行中はエアコンを外気導入したり換気扇を回したり、休憩時に換気をしたりしているが、この対応が引き続き求められていることがわかる。

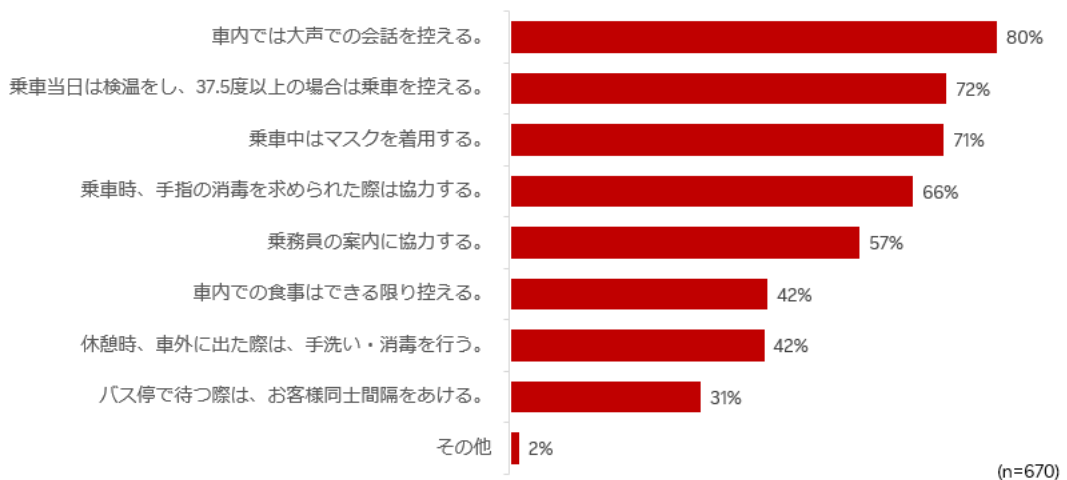
Q.バス会社の感染症対策について、最も重要視するものを5つ教えてください。【必須】



### ② お客様同士が心掛けるべき感染症対策

「感染症対策として、お客様同士が心掛けるべきことをお知らせください」という質問については、「車内での大声での会話を控える」という回答が最も多くなっている。また、「37.5度以上の場合は乗車を控える」、「乗車中はマスクを着用する」などは前回同様意識が高く、利用者同士での感染予防対策の意識は薄れていないことが伺える。

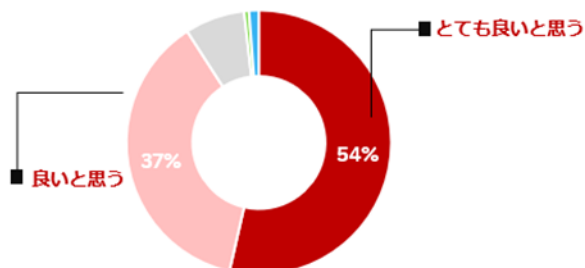
Q.感染症対策として、お客様同士が心掛けるべきことをお知らせください。(複数選択可) 【必須】



## 【高速バス安心推進コンソーシアムの活動について】91%が活動に対し、好意的

最後に、感染対策をまとめたホームページの作成や、お客様の声に基づいたバスサービスの改善などを行う高速バス安心推進コンソーシアムの活動について、「とても良いと思う」「良いと思う」と回答した人は 91%にのぼった。

Q.高速バス安心推進コンソーシアムは全国約60社のバス事業者が集まって、感染防止対策など、お客様が安心して高速バスをご利用いただく為の取組を行っています。（感染対策をまとめたページを作成、お客様の声に基づきバスサービスの改善など）このような取り組みについてどう思われますか？【必須】



高速バス安心推進コンソーシアムは、今後も高速バスの安心を醸成できるよう参画事業者が一丸となって取り組み、高速バスに安心して利用いただける環境を利用者の皆様と一緒に作ってまいります。

都市間を移動される際には、高速バスのご利用をお待ちしております。

### □ 調査概要

調査エリア:全国

調査対象者:旅行予約サイト「楽天トラベル」で過去2年間に高速バスの予約履歴があるお客様

調査方法:Web アンケート

回答数:670名

アンケート実施期間:2022年10月12日～10月23日(日)

調査実施元:楽天グループ株式会社

### □ 高速バス安心推進コンソーシアムとは

高速バスを運行する全国のバス事業者が集まり、コロナ禍における高速バスに対する“安心”を醸成することを目的として2020年の9月に創設し、現在64社が参画しています。コンソーシアムでは、お客様アンケートを実施することで高速バスを利用するお客様視点を追加し、利用者の安心・不安事項等を把握するための「お客様の声」を共有することにより、各社のサービスに役立てるとともに、乗車時に共通理解を持った上で安心してご乗車いただくための“みんなのお約束ごと”を啓発してまいります。

高速バス安心推進コンソーシアムサイト:<https://busconsortium.jp/>

□ 参画事業者数 計64社(※10月末時点)

□ 事務局 WILLER株式会社、楽天グループ株式会社