

インターネット道路情報提供の評価に関する研究

独立行政法人北海道開発土木研究所 ○加治屋 安彦

同 上 上村 達也

同 上 山際 祐司

1. はじめに

国土交通省道路局では、平成15年度より道路行政の成果を表す指標(アウトカム指標)のひとつに「情報公開度」を採用し、それを表す数値として本省や出先機関の道路関係ホームページのアクセス数を公表した¹⁾。

「北の道ナビ(<http://northern-road.jp/navi/>)」は、北海道内の道路情報を総合案内するサイトとして平成11年7月に開設したもので、北海道開発局等の監修のもと北海道開発土木研究所が運用を行っている。道路利用者への情報提供として広く利用されており、平成14年度には1日あたり約1,000件、合計で約37万件のアクセスを得た。さらに現在も、ユーザー数は引き続き増加を続けている(図-1)。この「北の道ナビ」において、コンテンツやサービスの利用状況把握と充実・改良のためにアンケート調査を実施した。本論文では、このアンケート調査の結果からインターネット道路情報提供の評価について考察する。

2. 調査の概要

ユーザー・アンケート調査は、夏期・冬期に分けて実施した。夏期アンケート調査(平成14年9月9日～11月4日、有効回答数589名)では、「北の道ナビ」の情報の利用状況や有用性、実際に車で出かける場合の移動経路決定と情報の関係等についてWeb上で質問した。また距離と時間検索の利用経験者に、検索の結果と実際の移動との関連等についての追加アンケート(468名送付、有効回答数171名)を郵送で送り回答してもらった。冬期アンケート(平成15年2月14日～3月14日、有効回答数207名)では、「北の道ナビ」の情報の利用状況や有用性、11月下旬から新たに提供し始めた「峠情報」について質問した。なお、この「峠情報」は、北海道内25の峠について、その長さや標高、雪の期間、道路線形、道路画像や峠の天気予報等の情報を一覧提供したものである。さらに、従来から提供してきた距離と時間検索機能にこれらを組み合わせ、出発地と目的地を指定して得られる結果検索ページに通過する峠の情報を表示できるようにしている。

3. 調査の結果

ユーザー・アンケート調査の結果からは、以下のことが明らかになった。

- ・「北の道ナビ」を知ったきっかけは、「Yahoo!等の検索ページ」が最も多い。
- ・北の道ナビでよく見るもの、役にたつものは「地図情報」「距離と時間検索」「道路情報」が多い。一方、「距離と時間検索」は充実の希望も多い(図-2)。
- ・回答者の約80%が満足しており、97%が今後も利用したいと回答している。
- ・移動経路を決定する際に重視する情報としては、「距離」「所用時間」が多いが、「道の駅等の休憩施設」をあげる回答も多い。また道外居住者は、「道路からの景色」や「観光地の有無」も多くあげている。
- ・「距離と時間検索」は、移動計画立案の効率化に高い効果が認められ(図-3)、また運転時の安心感向上について特に道外居住者から高く評価されている。
- ・「距離と時間検索」の利用により、「道の駅や観光施設への立ち寄り機会が増える」という回答も50%以上得られ、地域活性化への有効性も裏付けられた(図-3)。
- ・「北の道ナビ」の冬期道路利用時の安全性や安心感の向上への効果については、全体の90%が「役立つ」

と回答し、なかでも「道路情報」や「峠情報」の寄与度が高い(図-4)。

・「峠情報」については、「峠の道路画像」や「峠の天気予報」などのリアルタイム情報のほか、「峠の雪(霜)の期間」も安全性や安心感の向上に役立つとする回答が多い。

・CS(顧客満足度)分析の結果では、北の道ナビの「峠情報」で提供される各種情報の改善優先度は「峠の地形情報(標高や勾配など)」が最も高く、次に「峠の天気」が続いている。一方、「峠の道路画像」などは改善不要である。

4. おわりに

アンケート調査の結果から、「北の道ナビ」が夏期には旅行計画の策定支援で適切な休憩時間確保等を促し、また冬期には適切な経路選択や出発時間の調整などを促して、安全性の向上や安心感の増大に寄与していることが検証できた。なお今年度より、距離と時間検索を活用した地域の情報発信サイトとの連携の取り組みを進めているので、情報提供が地域の活性化に及ぼす影響などの分析を今後は進めていきたいと考えている。

最後に、アンケート調査の実施にあたっては、札幌総合情報センター(株)の金村直俊氏にご尽力いただいた。また、回答にご協力いただいた方々をはじめ、北の道ナビの運営にご協力をいただいた「北海道道路情報化研究会」の関係各位に厚くお礼申し上げる次第である。

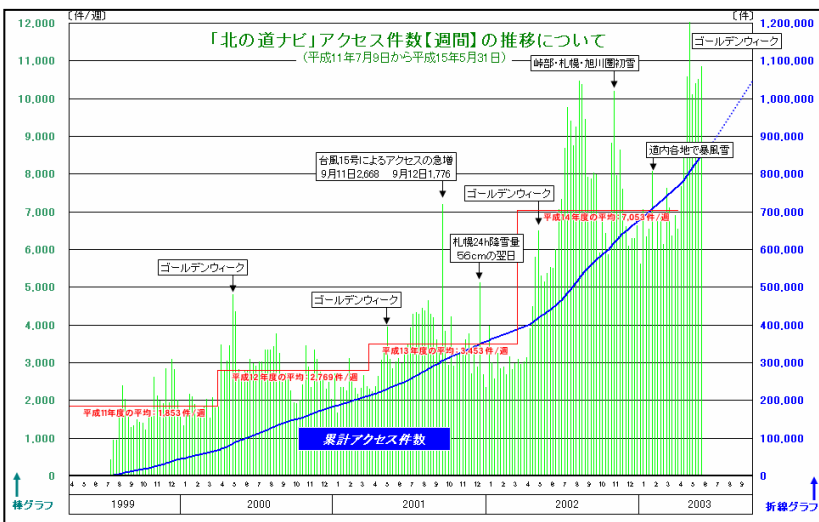


図-1 「北の道ナビ」のアクセス推移(週間)

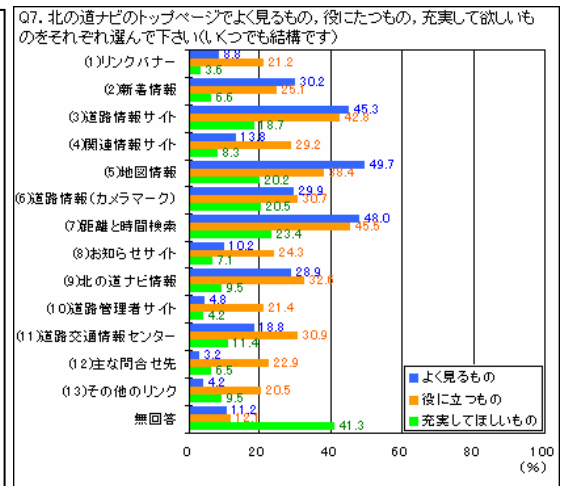


図-2 「北の道ナビ」でよく見るコンテンツ、役に立つコンテンツ、充実してほしいコンテンツ

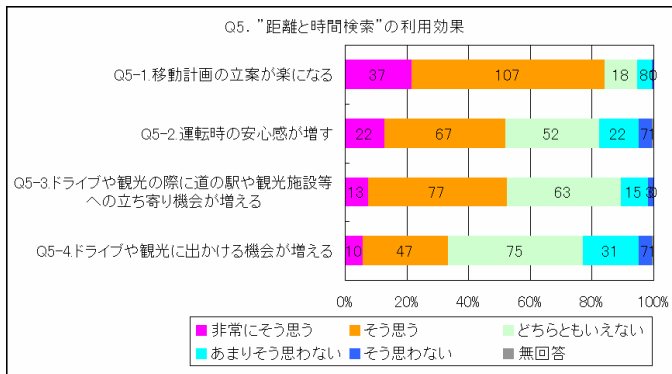


図-3 距離と時間検索の利用効果

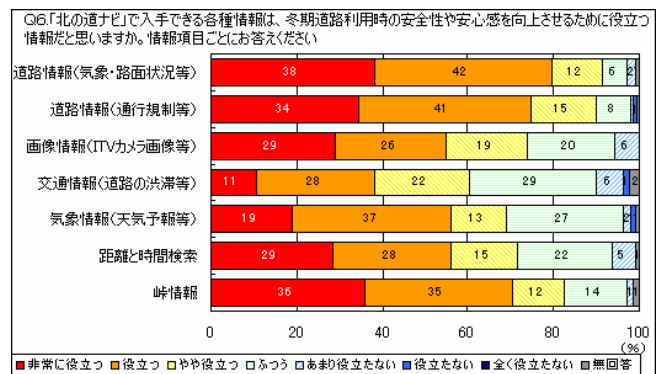


図-4 「北の道ナビ」の各種情報で冬期道路利用時に安全性や安心感の向上に役立つもの

〈参考文献〉

1) 国土交通省道路局「道路関係ホームページのアクセス数の調査結果」, 平成15年5月.