

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	地下鉄の駅の施設・サービスについて
調査期間	2023年10月27日（金曜）～11月9日（木曜）
設問数	全9問（分岐設問除く）
対象モニター数	7,672名
回答モニター数	3,755名（48.9%）

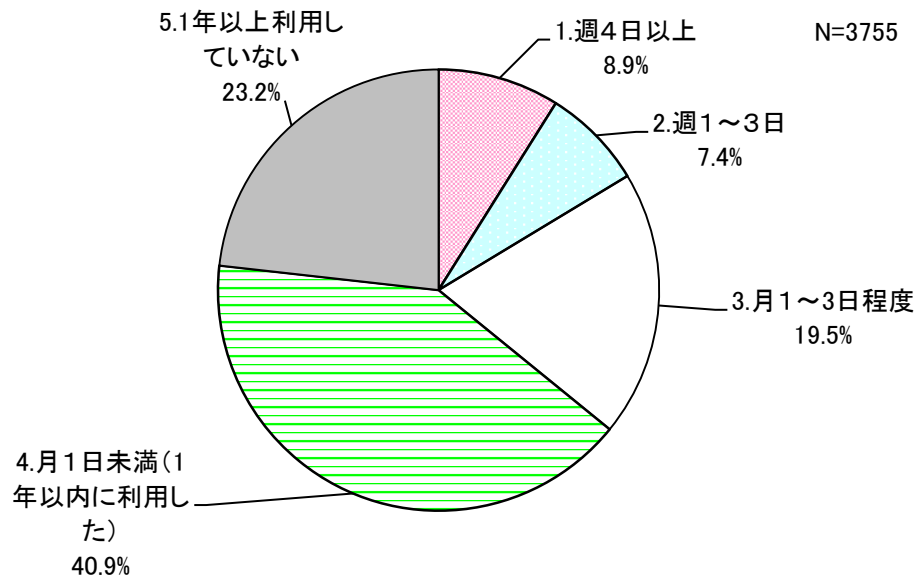
### 【調査結果概要】

神戸市営地下鉄の駅構内には、現在、ATMやスマホの充電レンタル、コインロッカーや宅配ボックスなどのサービスがありますが、今後のサービス展開の参考とするため、ご意見をお聞きしました。

- ・日常的に地下鉄を利用する人の割合は、回答者全体の35.8%（月1日以上利用する方）であり、利用の主な目的は、「レジャー」43.3%が最も多く、次いで「通勤」17.7%、「日常の買い物」13.5%となりました。
- ・地下鉄の駅構内の施設・サービスのうち、認知度が高いものは「コインロッカー（全駅）」68.9%、「ATM（三宮駅他12駅）」45.1%、「証明写真機」27.1%でした。
- ・地下鉄の駅構内の施設・サービスを実際に利用されたことがあるかの問いに対して、「全く利用したことがない」が69.7%を占めました。利用したことがあると回答があったものは、「ATM」19.5%、「コインロッカー」12.2%、「宝くじ売場」3.9%の結果でした。
- ・また、地下鉄の駅にあれば利用したいと思う施設・サービスとしては、「ドラッグストア」が60.5%と最も高く、次いで「食品・物販自販機」25.9%、「靴・鞆・鍵・スマホ修理店」18.6%の結果となりました。
- ・三宮駅東口改札前の店舗（2024年秋頃リニューアルオープン予定）について、どのような商品が購入できたら立ち寄りたと思うかとの問いに対して、「自宅で食べるスイーツ」が38.6%と最も高く、次いで「お昼ご飯で食べる物」23.9%、「晩御飯で食べる物」20.3%の結果となりました。

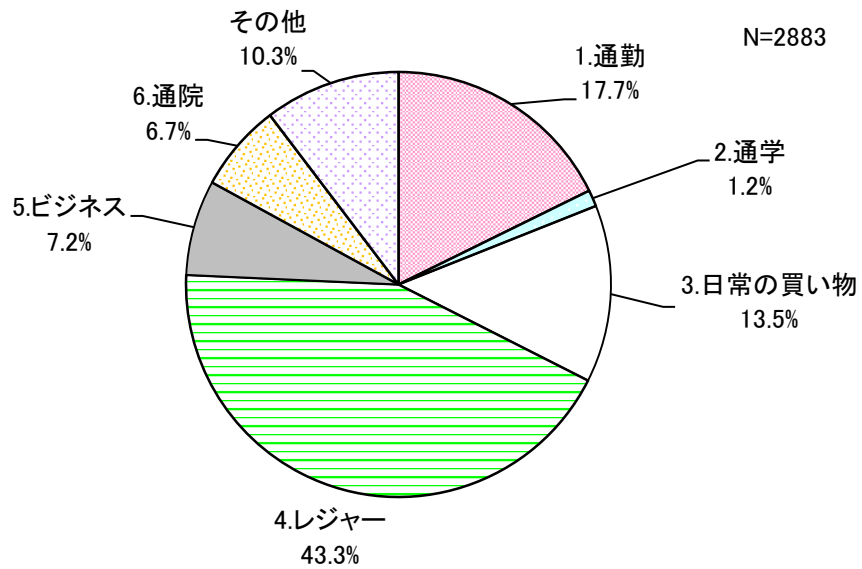
今後、本アンケートで得た皆さまのご意見を参考に、いつもの駅がより快適な場所となるよう、サービスの検討を進めてまいります。

問1 神戸市営地下鉄（西神山手線・海岸線・北神線のいずれか。以下同じ）の利用頻度について選んでください。



<地下鉄を1年以内に利用した方>

問1-1 神戸市営地下鉄を利用する際の主な目的は何ですか。（最も多いものを1つ選択）

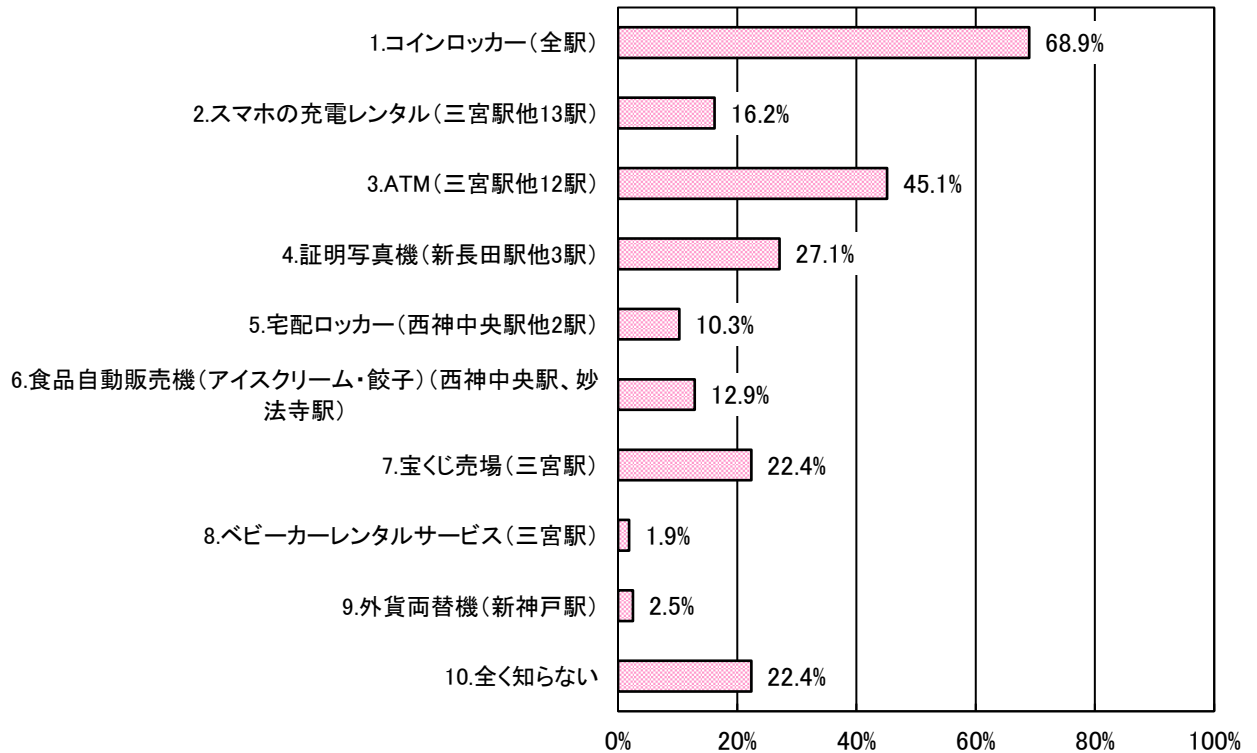


その他

- ・ 帰省
- ・ 習い事
- ・ ボランティア
- ・ スポーツ観戦

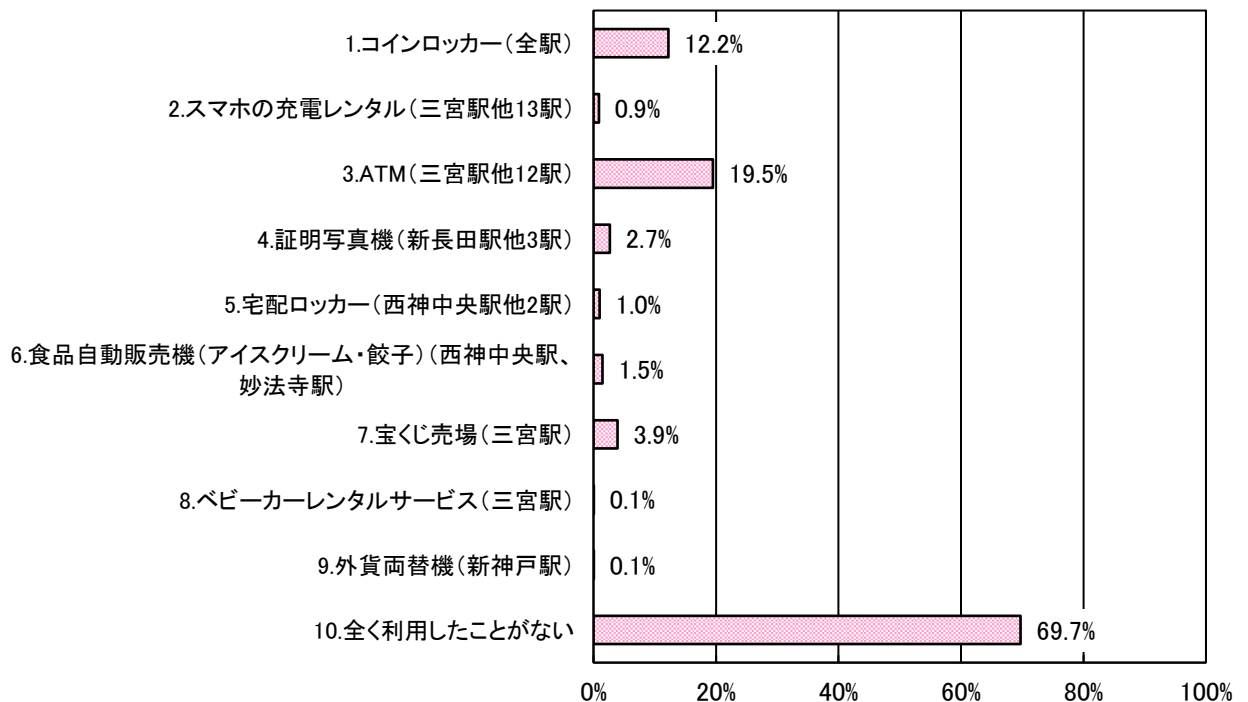
問2 下記の施設・サービスのうち、神戸市営地下鉄の駅構内にあることをご存知のものをすべて選択してください。(該当するものすべて)

N=3755



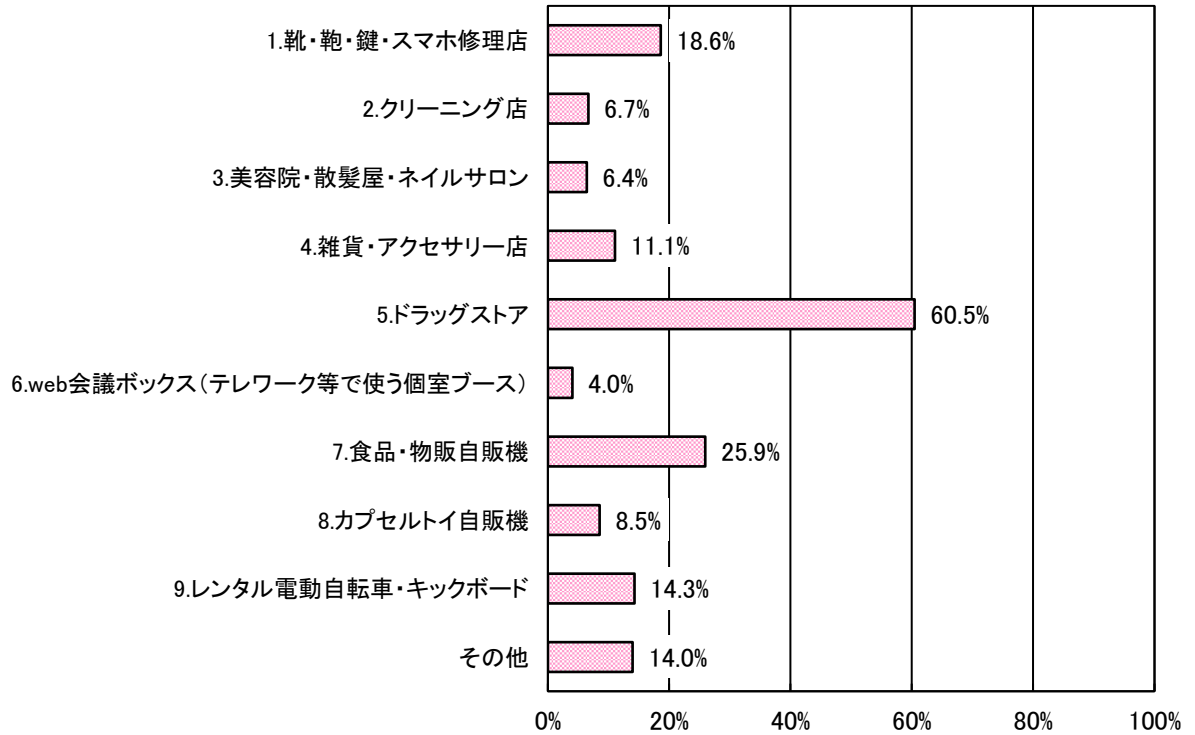
問3 問2の項目について、実際に利用されたことがあるものをすべて選択してください。(該当するものすべて)

N=3755



問4 神戸市営地下鉄の駅にあれば利用したいと思う施設・サービスをすべて選んでください。(該当するものすべて)

N=3755



その他

- ・コンビニ
- ・予約図書自動受取機
- ・カフェ
- ・パン屋
- ・スーパー
- ・本屋

問5 問4の回答について、具体的な希望の店舗等があれば記載してください。

- ・薬局 (マツモトキヨシ、ダイコクドラッグ、スギ薬局、ココカラファイン、ウェルシア)
- ・コンビニ
- ・カットハウス、散髪屋 (QBハウス)
- ・100円均一ショップ (ダイソー、Seria)
- ・無印良品

問6 問4で「7.食品・物販自販機」を選択した方は、具体的に希望する商品があれば記載してください。

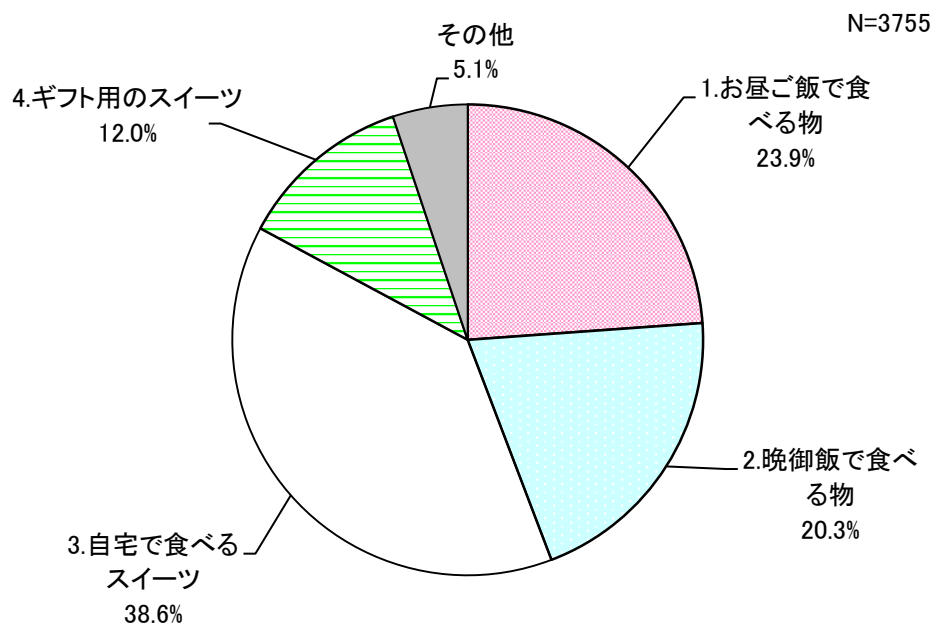
- ・パン
- ・軽食 (おにぎり、サンドイッチ含む)

- ・スイーツ
- ・お弁当
- ・冷凍食品
- ・野菜

**問7** 三宮駅東口改札前の店舗区画は、2024年秋頃にリニューアルオープンする予定です。駅改札から最も近い売場として、どのような商品が購入できたら立ち寄りたと思いますか。(最も購入したいと思うものを1つ選択)

※この区画は、飲食物以外にも販売可能ですが、ショーケース越しに対面販売ができる商品のみ販売が可能であり、無人販売はできません。

**【リニューアル後のイメージ】**



その他

- ・パン
- ・その場で食べられるもの
- ・特になし

**問8** 問7の回答について、具体的な希望の店舗等があれば記載してください。(100文字以内)

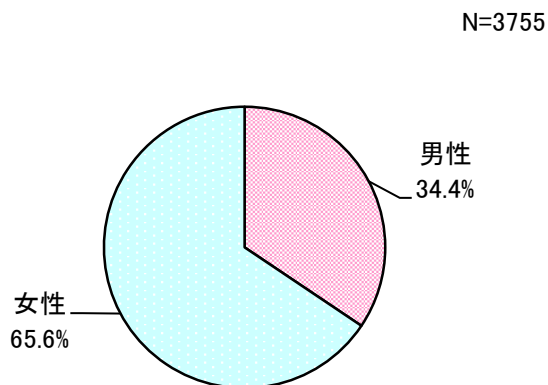
- ・スイーツ (りくろーおじさん、ミスタードーナツ、御座候等)
- ・お弁当、お惣菜 (551 蓬莱、一貫楼、マクドナルド、淡路屋、RF 1 等)
- ・パン (ドンク、イスズベーカリー、ダンマルシェ等)

**問9** 神戸市営地下鉄の駅の施設・サービスについて、ご意見があればお寄せください。

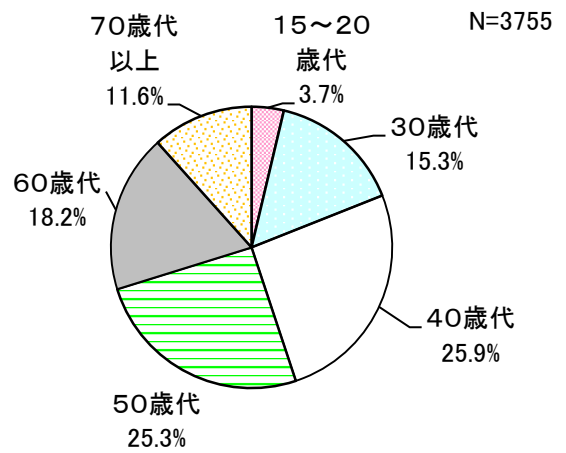
- ・コンビニが無くなっていっているのが残念。
- ・駅構内にもお店があると賑わいがあり、雰囲気も明るくなって良い。
- ・仕事帰りにすぐ買い物出来たら便利です。
- ・毎日買えるような手頃さがあると利用しやすい。
- ・期間限定で出店している店舗の価格が高い。
- ・Amazon ゴーのような無人の実験店舗にもチャレンジして欲しい。
- ・図書館の貸出図書返却ボックスを三宮駅以外にも設置して欲しい。
- ・スマホ決済等、電子マネーが使えるようにして欲しい。

全 945 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

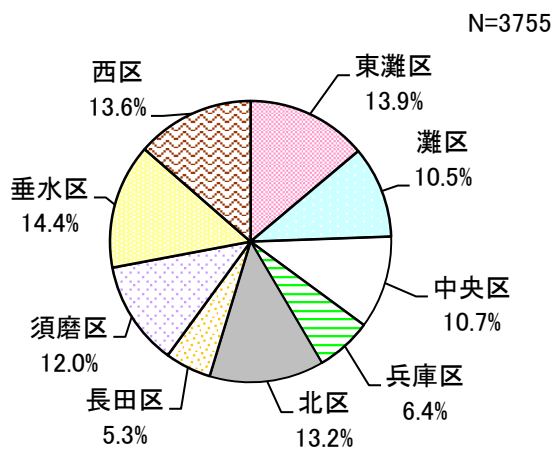
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

