

背景と目的

コロナ禍において、鉄道利用減の大きな要因のひとつであった企業出張の減少について、利用実態と潜在ニーズを把握し、販売促進に向けた知見を導出する。

研究概要

- 課題**
- ① コロナ禍による鉄道利用の減少
 - ② **ビジネス移動の量的・質的变化の把握が不十分**

実施内容

- ・企業・個人のビジネス移動の実態を把握し潜在ニーズを分析
- ・新たなニーズに応えるサービス案を提言

- 1. 定性調査
 - ① 企業の総務・人事担当部署を対象としたヒアリング調査 : 31社
 - ② 出張者個人を対象としたインタビュー調査 : 10名
- 2. 定量調査
総務・人事担当、出張者個人を対象としたWEBアンケート : n=1000

結論・今後の展望

企業ヒアリング調査結果

■ ボリューム変化

- ・緊急事態宣言中、出張はほぼ0になり、宣言解除後はコロナ以前の2~3割程度になっている
- ・今後は業態、職種、取引先により差はあるが、全体で5~6割程度に回復見通しとする企業が多い

■ 出張時の移動手段の選択

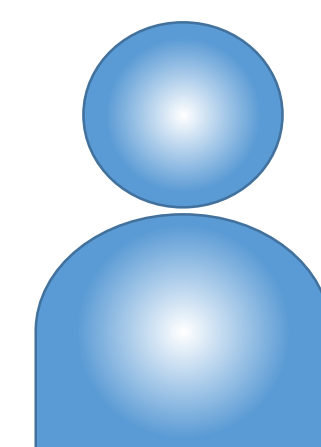
- ・「合理性・経済性」で判断。安全面、速達性、定時性、着地での交通利便性などで新幹線が最も選ばれている

■ 新しい働き方などへの対応

- ・規程やルールの見直しを行った(予定)企業が多い
- ・リモートワークが浸透しワーケーション実施等も増えている傾向

■ 対象企業: 31社

【企業規模】大企業、中堅企業、中小企業全般
【業種】メーカー(自動車、電機、消費財、化学等)、通信、電力、建設、サービス(人事、飲食)、保険等



- ・空港からの移動も考えると新幹線が早い、通信環境がいい等の理由で新幹線を選ぶ(電力)
- ・飛行機は遅れるリスクがあるので、新幹線利用が多い(医療系IT)

分析

分析結果①

- ・新幹線は飛行機・高速バスより合理的な移動手段として評価されている
- ・必要な出張は実施される

分析結果②

- ・新しい働き方、出張回数減少に伴うニーズに呼応したサービスが求められる
- ・出張時に実現したいこと、体験価値に寄り添うサービスの提供で、出張(移動)の価値が向上する

出張者へのWEBアンケート・インタビュー調査結果

■ 出張に関する変化

- ・月1回以上出張する人はコロナ禍前は全体の59.4%、コロナ禍では25.5%に変化した

■ リモートワークの浸透と通勤頻度の変化

- ・出社とリモートを組み合わせた運用が定着しつつあり、通勤頻度は低下。コロナ禍前より、週5回以上出社している人は36.9ポイント減少したのに対し、週1回出社している人は22.4ポイント増加している

■ 新しい働き方などへの対応

- ・ワーケーション経験者は全体の20%、関心ありは50%。新しい働き方の一つとして着目されていることがうかがえる

本調査は2021年9月から2022年1月にかけて実施した。

<参考>

2020年2月 27日、全国小中高校の臨時休校要請

2020年4月 第1回緊急事態宣言 (~5月)

2021年1月 第2回緊急事態宣言 (~3月)

2021年4月 第3回緊急事態宣言 (~7月)

2021年6月 一般ワクチン接種開始

2021年7月 第4回緊急事態宣言 (~9月)

東京オリンピック開催

2021年8月 東京パラリンピック開催

2021年12月 ワクチン接種証明アプリ運用開始

(NHK「特設サイト 新型コロナウイルス」による)