

2025年度シェアサイクル(自転車・電動キックボード)利用実態調査 調査報告書



この事業は、競輪の補助を受けて実施しました

一般財団法人
自転車産業振興協会
Japan Bicycle Promotion Institute



調査概要

調査概要

<p>調査目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一般財団法人自転車産業振興協会では、従前より自転車産業活性化のための情報発信を行っている。本調査の目的は「2023年度」に続く調査として実施し、前回調査結果との比較を通じて、シェアサイクル市場の定点観測を行い、今後シェアサイクル事業者、自治体それぞれが施策案を策定する上で基礎情報としていただくことである。 																																																																				
<p>調査手法</p>	<ul style="list-style-type: none"> インターネットによる定量調査（株式会社クロス・マーケティング アンケートモニターに対する調査） 																																																																				
<p>調査対象者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 年齢：18～79歳の男女個人 シェアサイクル（自転車または電動キックボード）認知者 																																																																				
<p>回収サンプル数</p>	<ul style="list-style-type: none"> 右表の通り、各エリアのシェアサイクル自転車または電動キックボードのシェアサービスに関し、 <ul style="list-style-type: none"> －利用者：100サンプル －非利用者：100サンプル 計 200サンプル <p>※1エリア200サンプル×15エリア 計3,000サンプル</p> <p>※前回の岡山市を今回は広島市に変更</p> <table border="1" data-bbox="1335 730 2042 1318"> <thead> <tr> <th>エリア</th> <th>利用者</th> <th>非利用</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>札幌市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>仙台市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>東京23区</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>東京23区以外/さいたま市/千葉市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>横浜市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>金沢市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>静岡市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>名古屋市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>京都市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>大阪市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>堺市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>神戸市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>姫路市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>広島市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>福岡市</td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr><td>計</td><td>1,500</td><td>1,500</td><td>3,000</td></tr> </tbody> </table>	エリア	利用者	非利用	合計	札幌市	100	100	200	仙台市	100	100	200	東京23区	100	100	200	東京23区以外/さいたま市/千葉市	100	100	200	横浜市	100	100	200	金沢市	100	100	200	静岡市	100	100	200	名古屋市	100	100	200	京都市	100	100	200	大阪市	100	100	200	堺市	100	100	200	神戸市	100	100	200	姫路市	100	100	200	広島市	100	100	200	福岡市	100	100	200	計	1,500	1,500	3,000
エリア	利用者	非利用	合計																																																																		
札幌市	100	100	200																																																																		
仙台市	100	100	200																																																																		
東京23区	100	100	200																																																																		
東京23区以外/さいたま市/千葉市	100	100	200																																																																		
横浜市	100	100	200																																																																		
金沢市	100	100	200																																																																		
静岡市	100	100	200																																																																		
名古屋市	100	100	200																																																																		
京都市	100	100	200																																																																		
大阪市	100	100	200																																																																		
堺市	100	100	200																																																																		
神戸市	100	100	200																																																																		
姫路市	100	100	200																																																																		
広島市	100	100	200																																																																		
福岡市	100	100	200																																																																		
計	1,500	1,500	3,000																																																																		

調査概要

調査期間	<ul style="list-style-type: none">2026年2月4日（水）～2月12日（木）
調査実施機関	<ul style="list-style-type: none">株式会社クロス・マーケティング
当報告書をお読みいただく際の注意点	<p>【集計数値】</p> <ul style="list-style-type: none">集計軸の集計行のサンプル数が30サンプル未満では各サンプルの回答のばらつきの影響を受けやすいことから、参考値とし、灰色表示(グレーアウト)とした。集計結果は%数値の小数第一位まで表示している。集計数値では、合計数値と内訳数値が四捨五入の関係で合致しない場合がある。概要版での前回調査との差分について、サンプル数（n）に応じた統計的誤差を考慮し、以下の基準で上昇（↗）、下降（↘）の矢印を表示している。 n=400サンプル以上：±5pt以上、n=100サンプル台：±10pt以上、n=50サンプル以上100サンプル未満：±15pt以上 n=30サンプル以上50サンプル未満：±18pt以上 <p>【調査票上の前回からの変更箇所】</p> <ul style="list-style-type: none">シェアサイクル表記 前回：シェアサイクル（電動キックボード） → 今回：電動キックボードのシェアサービス設問追加 Q28（交通ルール厳罰化・取り締まり強化による意識・行動の変化） Q29（走行中に「危険・不便」を感じるシーン（走行空間について））選択肢の追加変更 Q3とQ4の選択肢10と11追加 Q6の選択肢25とQ7の選択肢24をそれぞれ追加 Q17の選択肢7のコンビニエンスストアを選択肢15に単独配置 Q23の選択肢29追加

調査結果トピックス

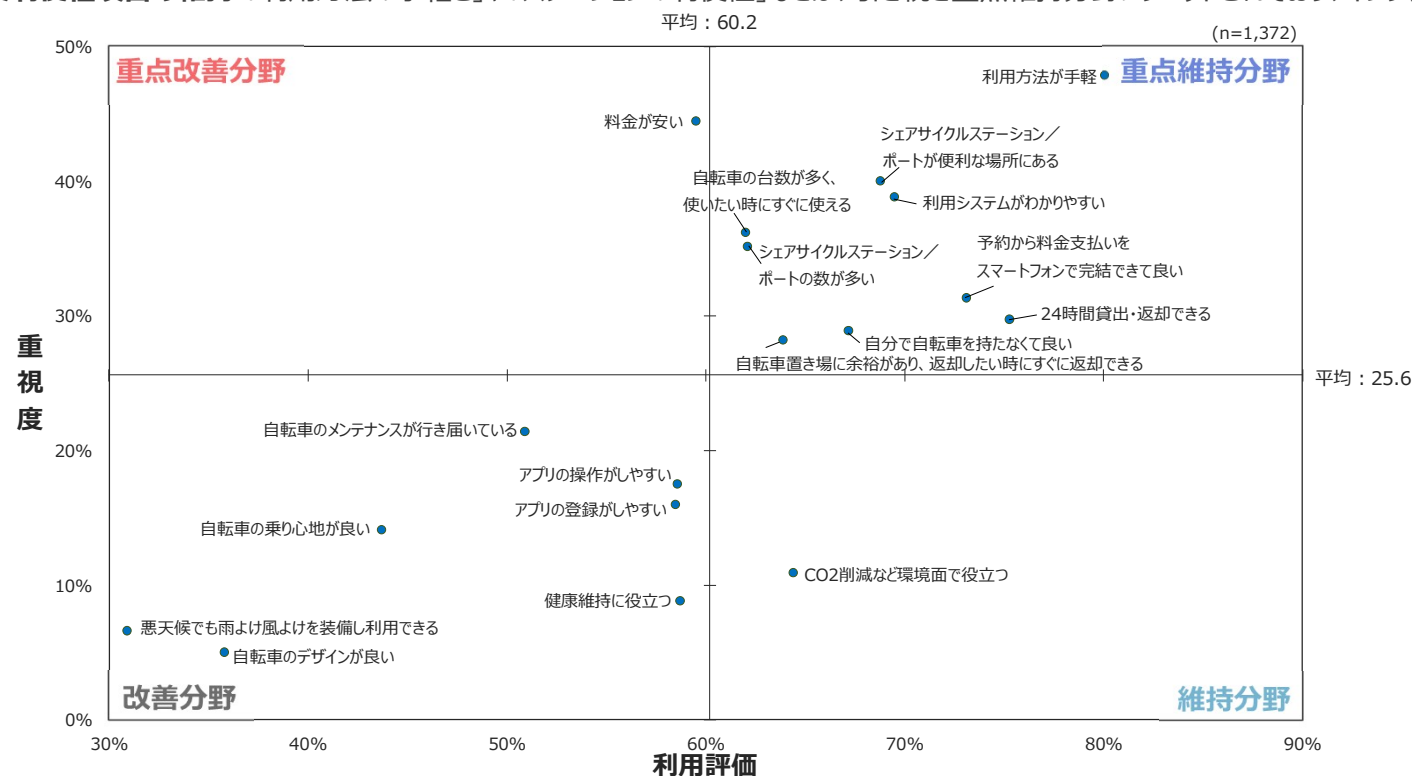
Topic 01 シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計）

Topic 02 シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【全体】

シェアサイクル自転車利用者の重視度のスコアを縦軸に、利用評価（そう思う・計）のスコアを横軸にプロットした。（選択肢の文言がやや異なるため利用評価の選択肢でプロット）総合満足度は72.8%となり、前回（71.7%）から微増した。サービス全体への信頼感は安定的に維持されている。

- 「料金が安い」の象限シフト（重点改善分野へ）：前は維持分野（右側）寄りだった「料金が安い」が、今回は明確に重点改善分野（重視度は高いが評価が平均以下の領域）へシフトした。これは「全体的に料金への期待値と感応度が高まっている」というマクロな潮流の現れといえる。
- 主要利便性項目の維持：「利用方法の手軽さ」や「ステーションの利便性」などは、引き続き重点維持分野にプロットされており、インフラとしての基本機能は高く評価されている。



総合満足度
(満足・計)
72.8% [71.7%]

※[]内の%数値は前回調査結果

重点維持分野

重視度・利用評価とも高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野

重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野

重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

改善分野

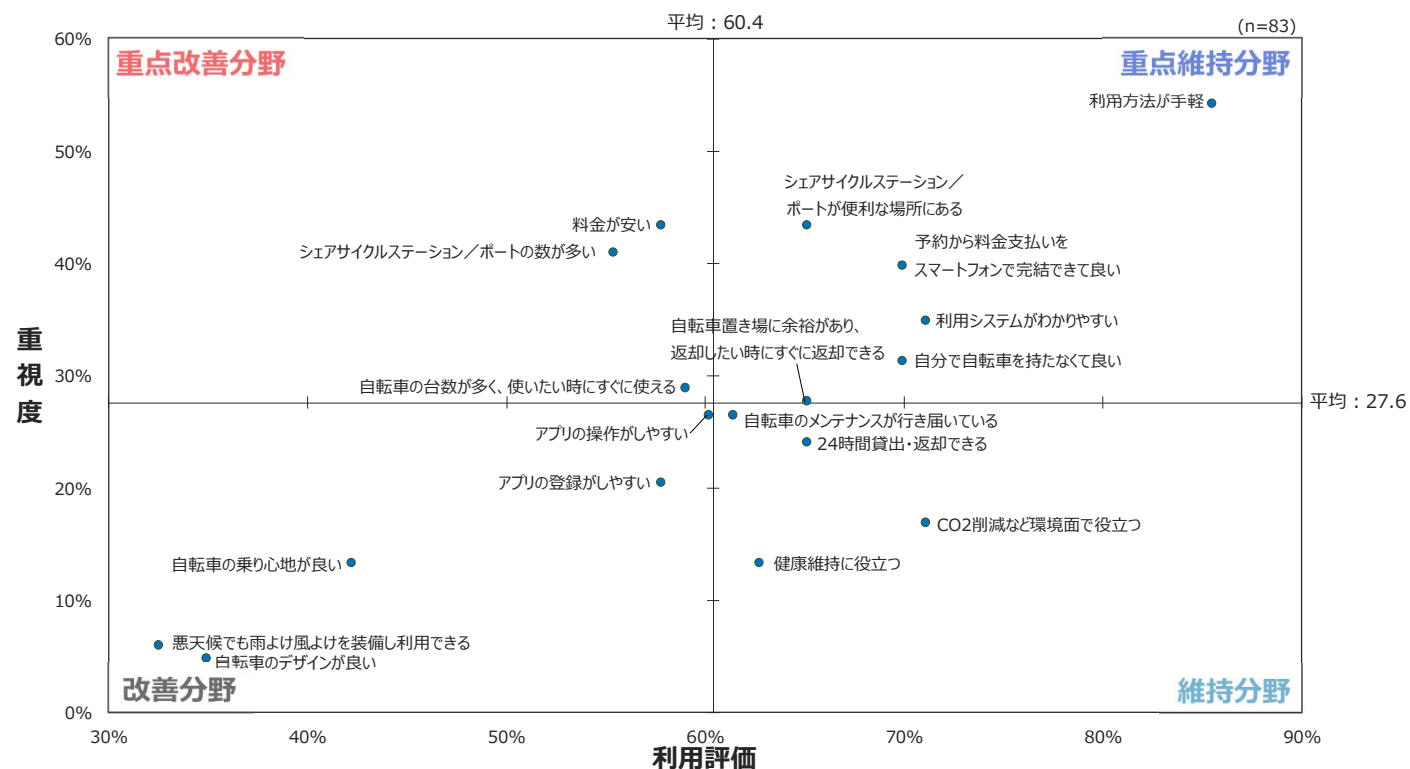
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【札幌市】

札幌市は前回と比べ、10ポイント以上上昇し、総合満足度が83.1%と非常に高く、サービスの受容性が高いエリアである。

- **重点改善分野の特定:**「シェアサイクルステーション/ポートの数が多い」が重点改善分野に位置しており、さらなる拠点拡大が満足度向上の鍵となっている。
- **料金への感応度:**「料金が安い」は重点改善分野（左上）の境界線上にあり、高い重視度に対して評価が追いついていない。
- **基本機能の評価:**「利用方法が手軽」「ポートの利便性」などは重点維持分野（右上）で高く安定しており、利便性の高さが満足度を下支えしている。



総合満足度
(満足・計)
83.1% [71.0%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

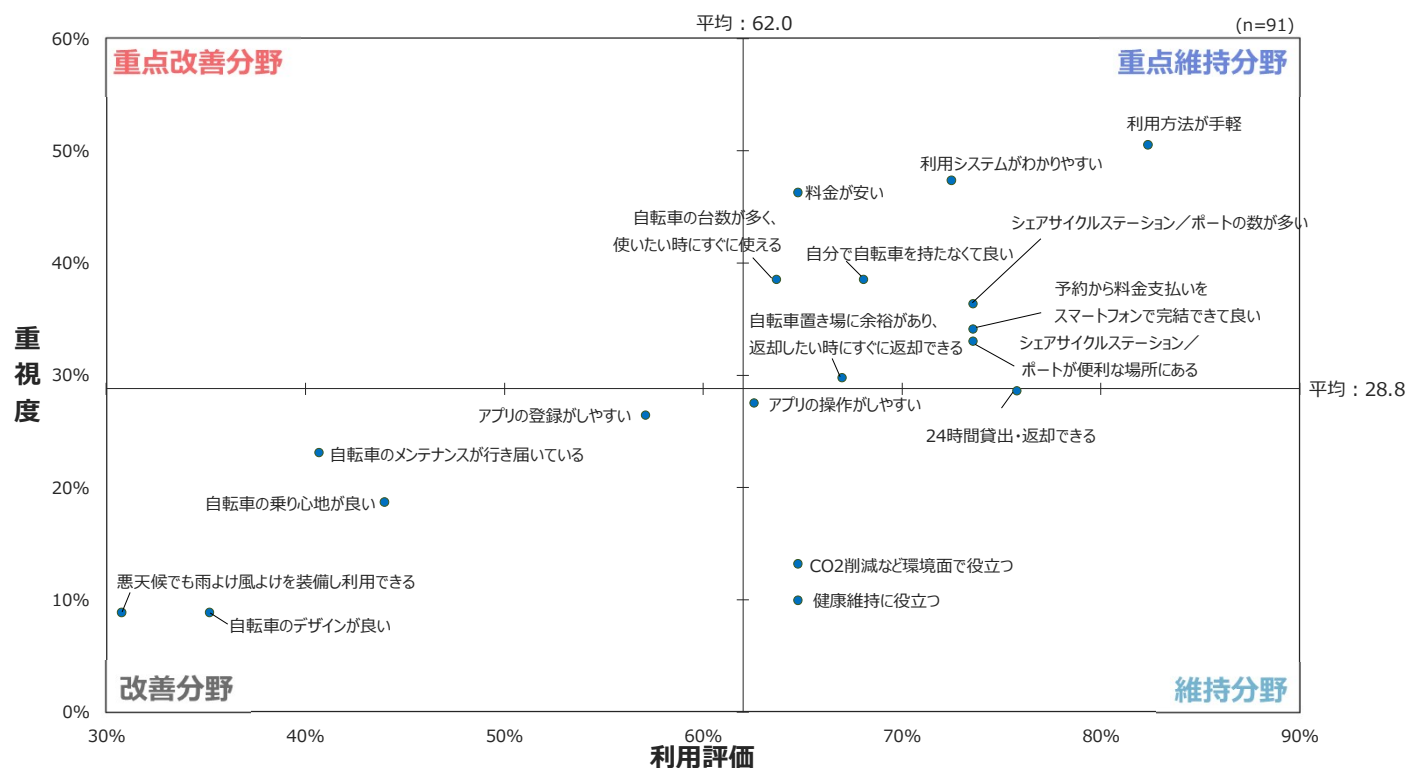
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【仙台市】

仙台市は今回、重点改善分野（左上）に該当する項目がなく、全体的にバランスの良い評価となっている。

- **強みの維持（重点維持分野）**：「料金が安い」「利用システムがわかりやすい」などの主要項目がすべて重点維持分野（右上）にプロットされており、現状のサービス水準への納得感が高い。
- **課題の所在**：改善分野（左下）において、自転車の乗り心地やメンテナンス、アプリ関連の項目が見られる。これらは緊急ではないものの、さらなる満足度向上のための改善ポイントである。



総合満足度
(満足・計)
76.9% [76.0%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、
重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、
利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、
利用評価が高い項目
継続的に維持すべき項目

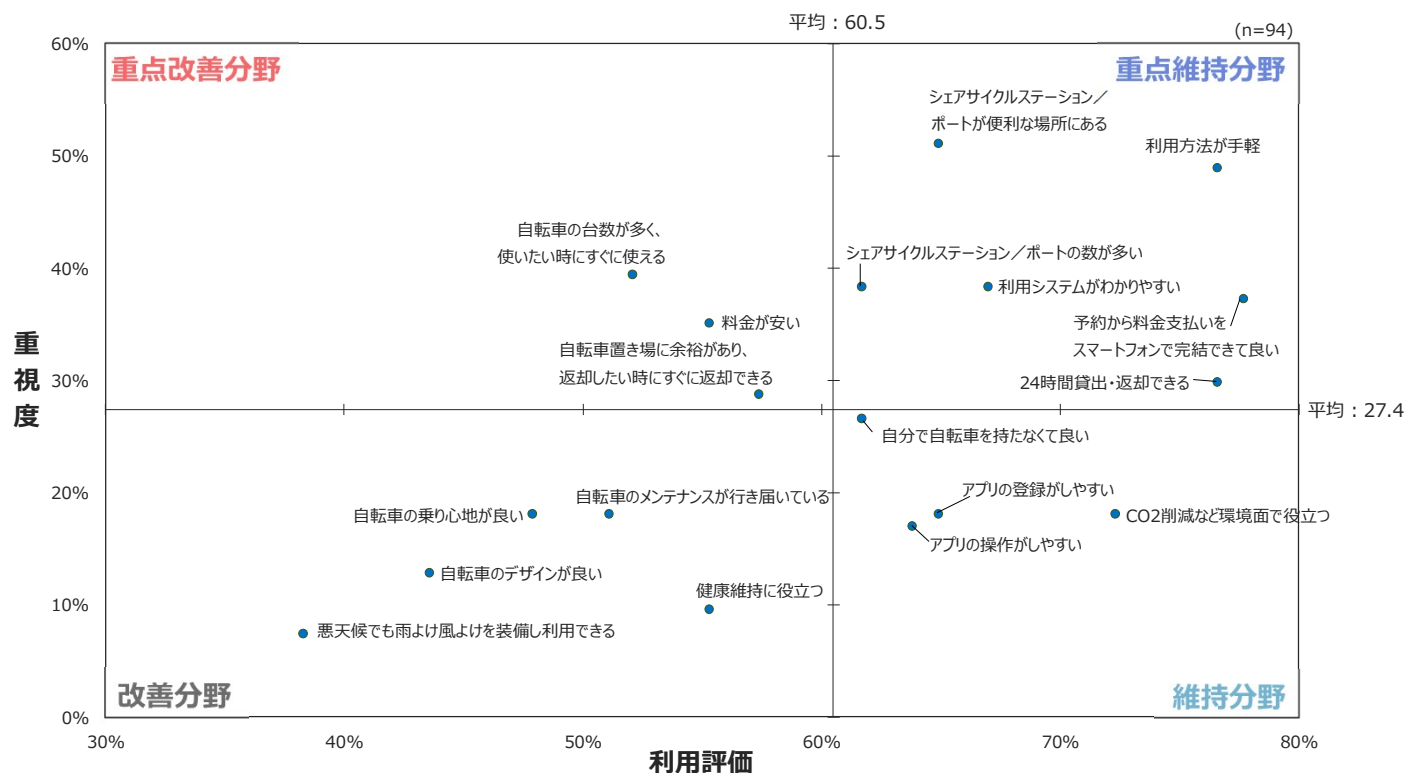
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、
利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【東京23区】

23区は利用が日常化しているためか、車両の供給体制に明確な課題が出ている。

- **車両供給のボトルネック**:重点改善分野（左上）に「自転車の台数が多く、使いたい時にすぐに使える」が明確に位置している。需要に対する車両の回転や配置が最大の改善課題である。
- **期待値の上昇**:「料金が安い」「ポートの数」などが重点維持分野（右上）の境界線付近で非常に高い重視度を示しており、都市部ならではの高い要求水準がうかがえる。
- **24時間運用の定着**:「24時間貸出・返却できる」が重点維持分野（右上）にあり、都市型インフラとしての信頼を得ている。



総合満足度
(満足・計)
77.7% [68.1%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、
重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、
利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、
利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

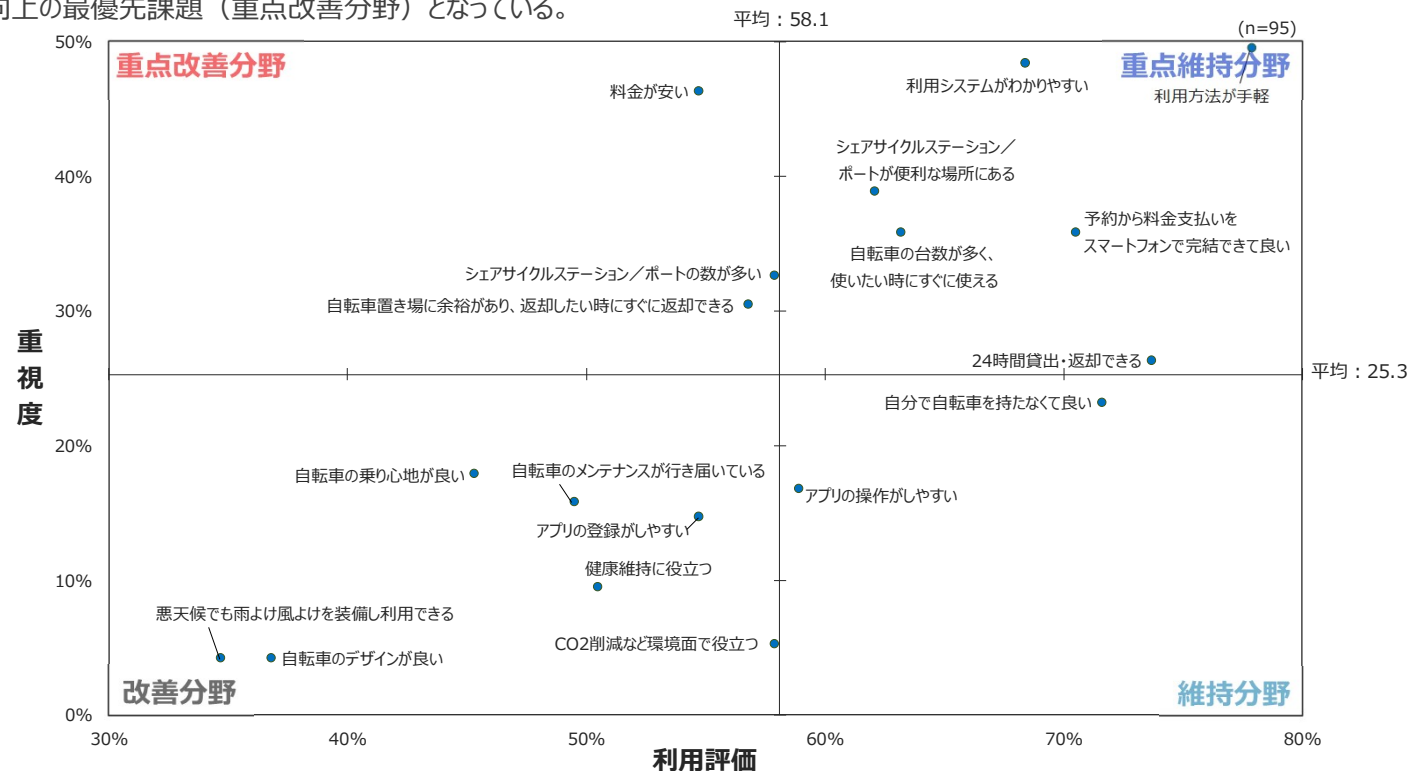
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、
利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【東京23区外さいたま市千葉市】

この広域エリアでは、都市間移動や郊外での実用性が重視されるため、拠点の密度とコストのバランスが重要なエリアとなる。

- **インフラ基盤の飛躍的改善**:「24時間貸出・返却」の評価が大幅に向上し、2023年度の「維持分野（右下）」から今回は明確に「重点維持分野（右上：強み）」へとシフトした。都市インフラとしての安定稼働が定着フェーズに入っている。
- **供給体制の更なる拡充ニーズ**:「シェアサイクルステーション／ポートの数が多し」が今回も重点改善分野（左上）に位置している。広域な3エリアをカバーするためのさらなる拠点網の密度向上が、引き続き利用者の強い要望（重視度30%超）となっている。
- **料金評価の全体トレンドへの同調**:全国的な傾向と同様に、「料金が安い」は重視度が突出して高い（約45%）。一方で評価が平均を下回っており、コストパフォーマンスの改善が満足度向上の最優先課題（重点改善分野）となっている。



総合満足度
(満足・計)
68.4% [59.8%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

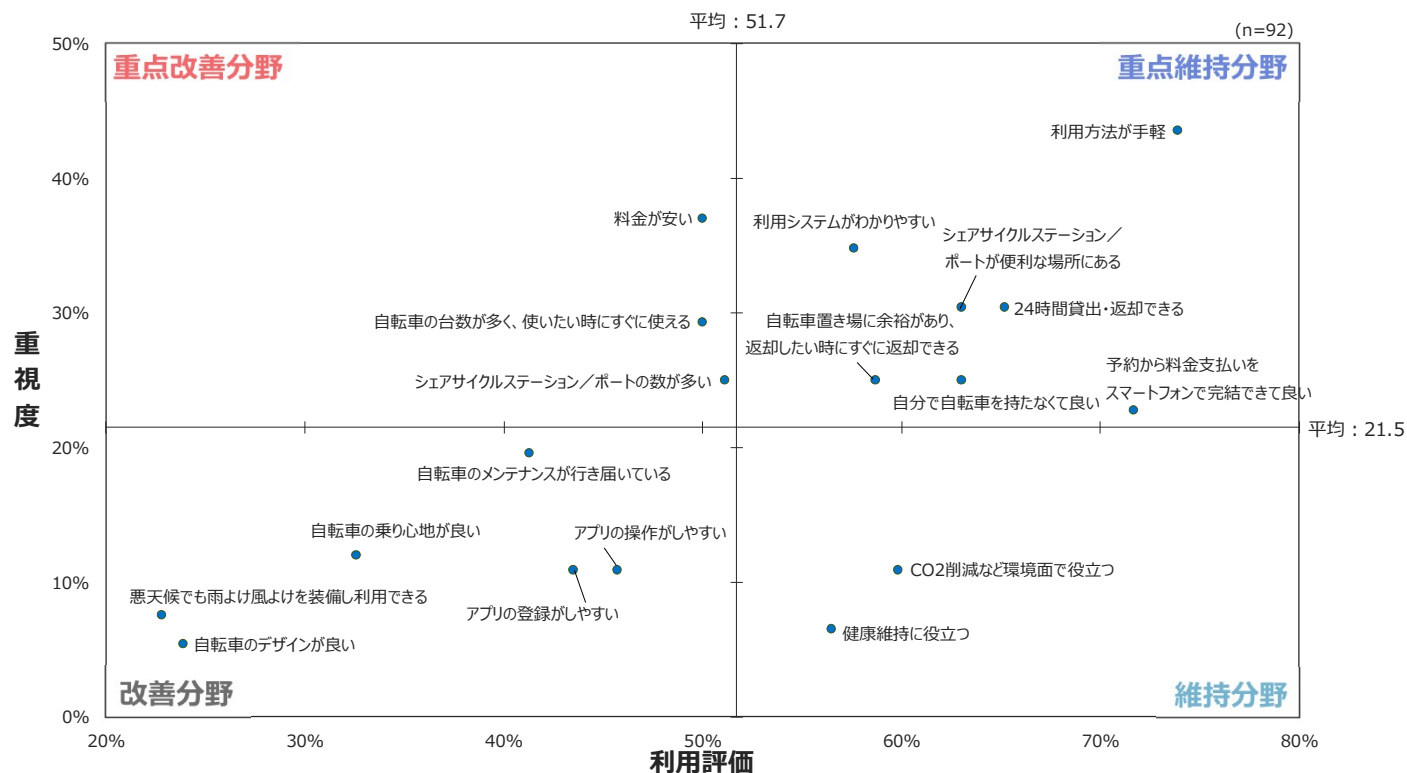
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【横浜市】

横浜市の総合満足度は前回と同水準の60.9%で、15都市の中で最も低いスコアとなっている。

- **供給と運用の複合的な課題（重点改善分野）**：「料金が安い」に加え、「ポートの数」「車両の台数」といった供給面も重点改善分野（左上）に位置している。車両の確保から日々の品質管理に至るまで、運用クオリティの底上げが急務となっている。
- **利便性の維持**：「利用方法の手軽さ」や「返却場所の余裕」「24時間貸出」は重点維持分野（右上）で高く評価されており、インフラの基本機能は支持されている。



総合満足度
(満足・計)
60.9% [62.4%]

- 重点維持分野**
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント
- 重点改善分野**
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

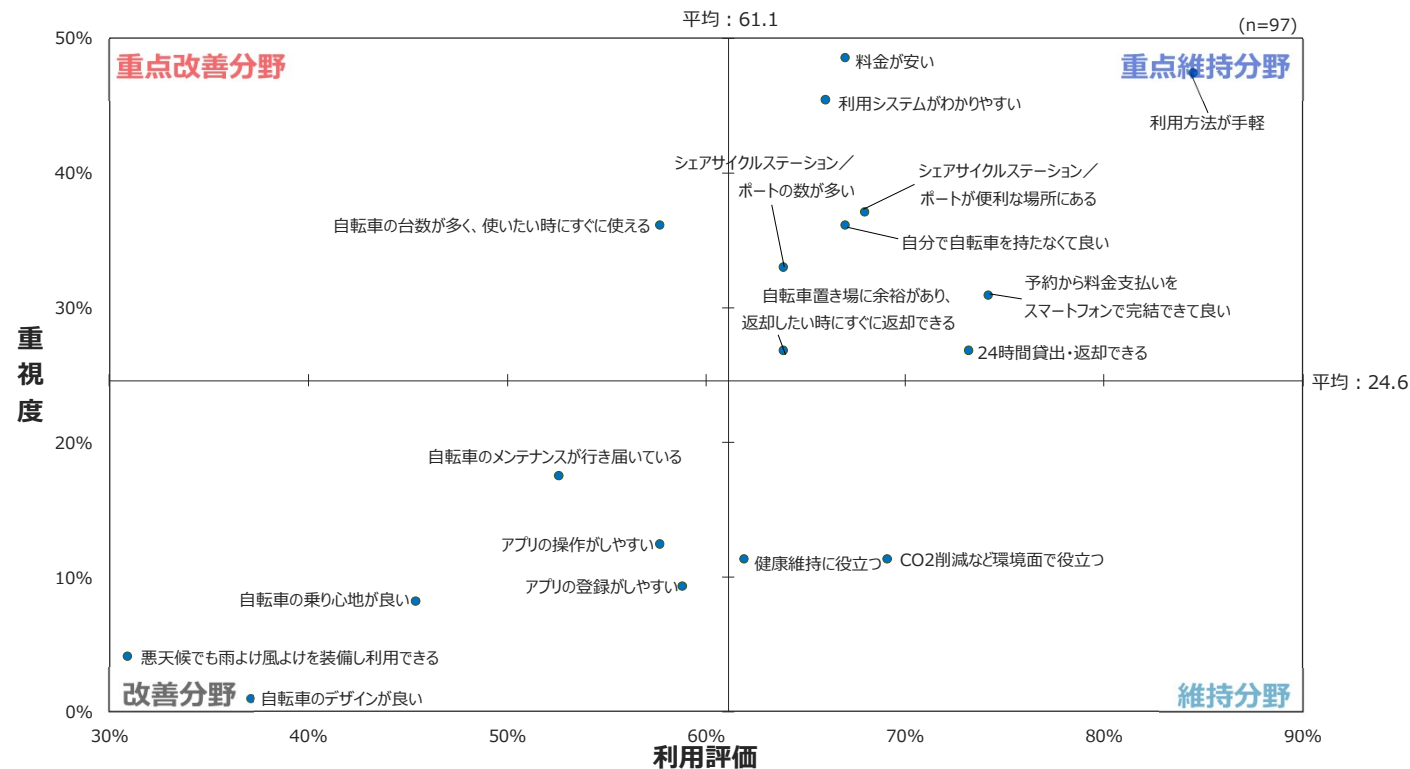
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【金沢市】

総合満足度が71.1%となり、前回（80.6%）から約10ポイント低下。これは14都市（広島は今回設定）の中でも際立った下落幅で、サービスへの評価が転換期にあることを示している。

- **期待値の「インフレ」と実態の乖離**: 散布図上の「料金が安い」は重点維持分野（右上）に踏みとどまっているが、その重視度は48.5%と全項目で最も高く、非常に強い期待が寄せられている。一方で、前回強みだった「台数が多く、すぐ使える」が平均評価（61.1%）を下回り、重点改善分野（左上）に移動している。この「車両供給への不安」が、満足度を押し下げた主因の一つと考えられる。
- **「当たり前」レベルの向上**: 利用システムや支払い、24時間運用などの基本機能は引き続き高評価（右上）だが、これらが「満足」を支える要因から「できて当然（不備があれば不満）」というインフラ的な位置づけに変わったことで、加点要素が減り、車両不足などの減点要素が目立ちやすくなっている可能性がある。



総合満足度
(満足・計)
71.1% [80.6%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

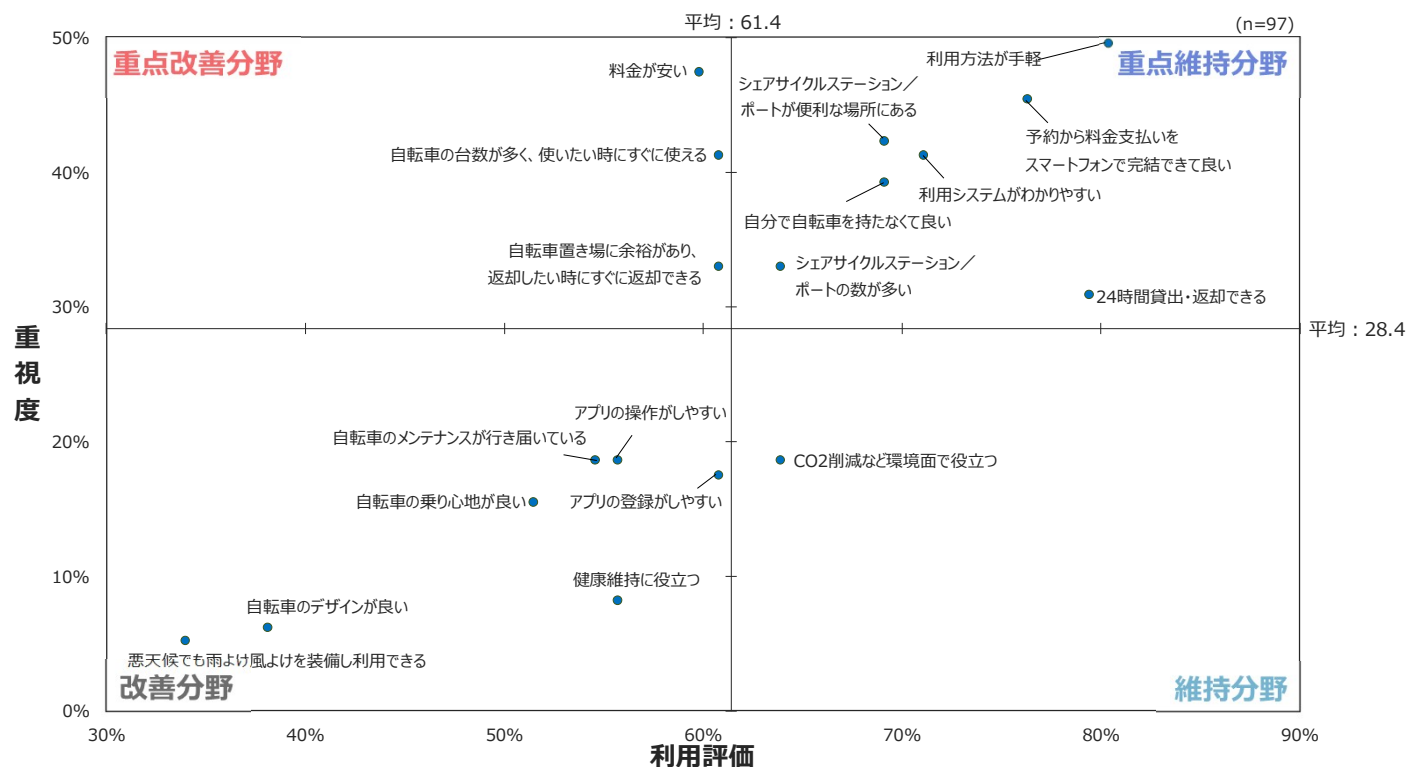
維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【静岡市】

静岡市の総合満足度は76.3%となり、前回から4.1ポイント減少した。

- **供給体制の課題:**「料金が安い」とともに「台数が多く、すぐ使える」が重点改善分野に含まれており、車両の確保しやすさに対する不満が満足度向上のボトルネックとなっている。
- **利便性項目の評価:**「ステーションの利便性」や「スマホ完結の支払い」は重点維持分野で安定した評価を得ている。



総合満足度
(満足・計)
76.3% [80.4%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、
重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、
利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、
利用評価が高い項目
継続的に維持すべき項目

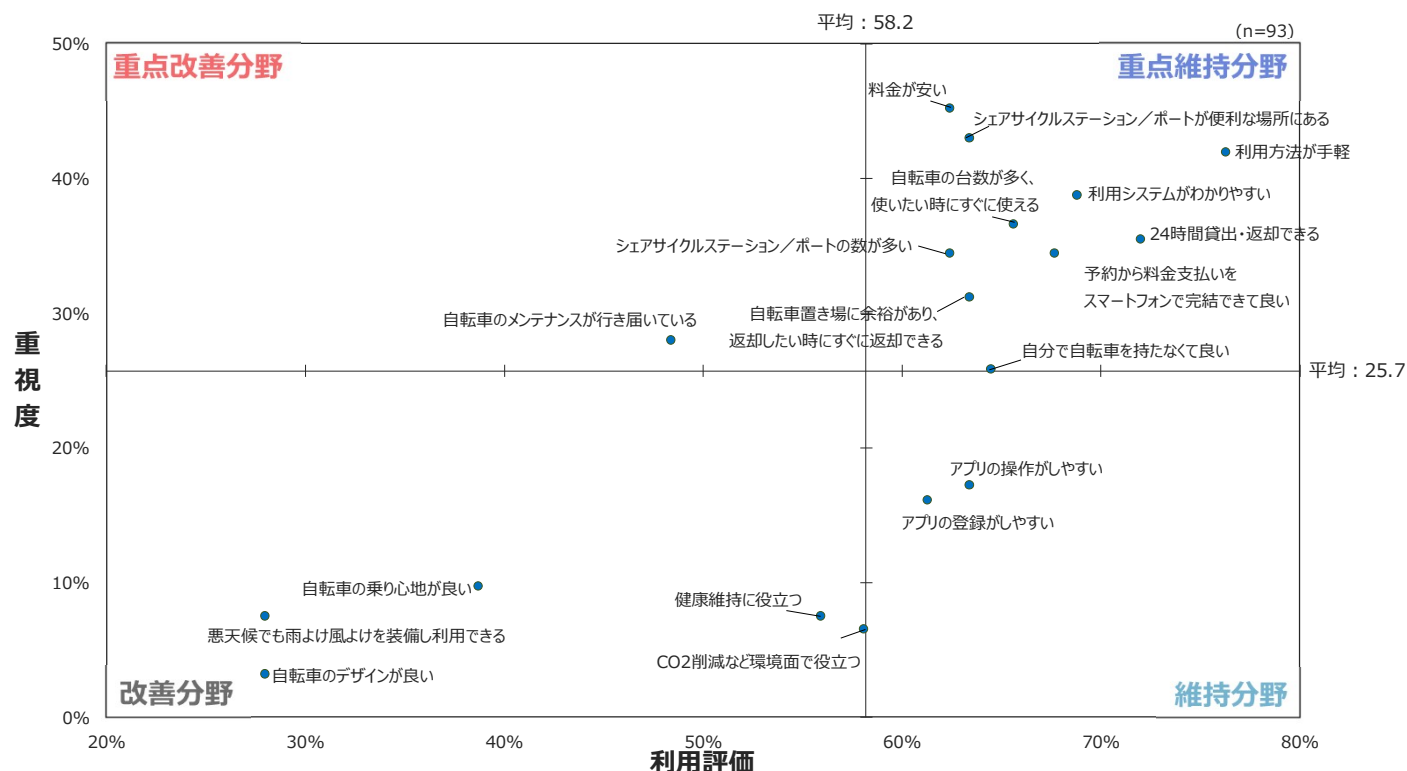
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、
利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【名古屋市】

名古屋市の総合満足度は73.1%となり、前回の73.4%とほぼ同水準で推移した。

- **強固なサービス基盤（重点維持分野）**：「料金の安さ」や「利用方法の手軽さ」が重点維持分野（右上）の最上位にあり、利便性とコストパフォーマンスの両立が名古屋エリアの強力な差別化要因となっている。
- **最優先の改善課題（重点改善分野）**：「自転車のメンテナンス状況」が重点改善分野（左上）に明確に位置している。重視度が高まっている一方で評価が平均を下回っており、車両の品質維持の成否が今後の総合満足度を左右する最大のボトルネックである。



総合満足度
(満足・計)
73.1% [73.4%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

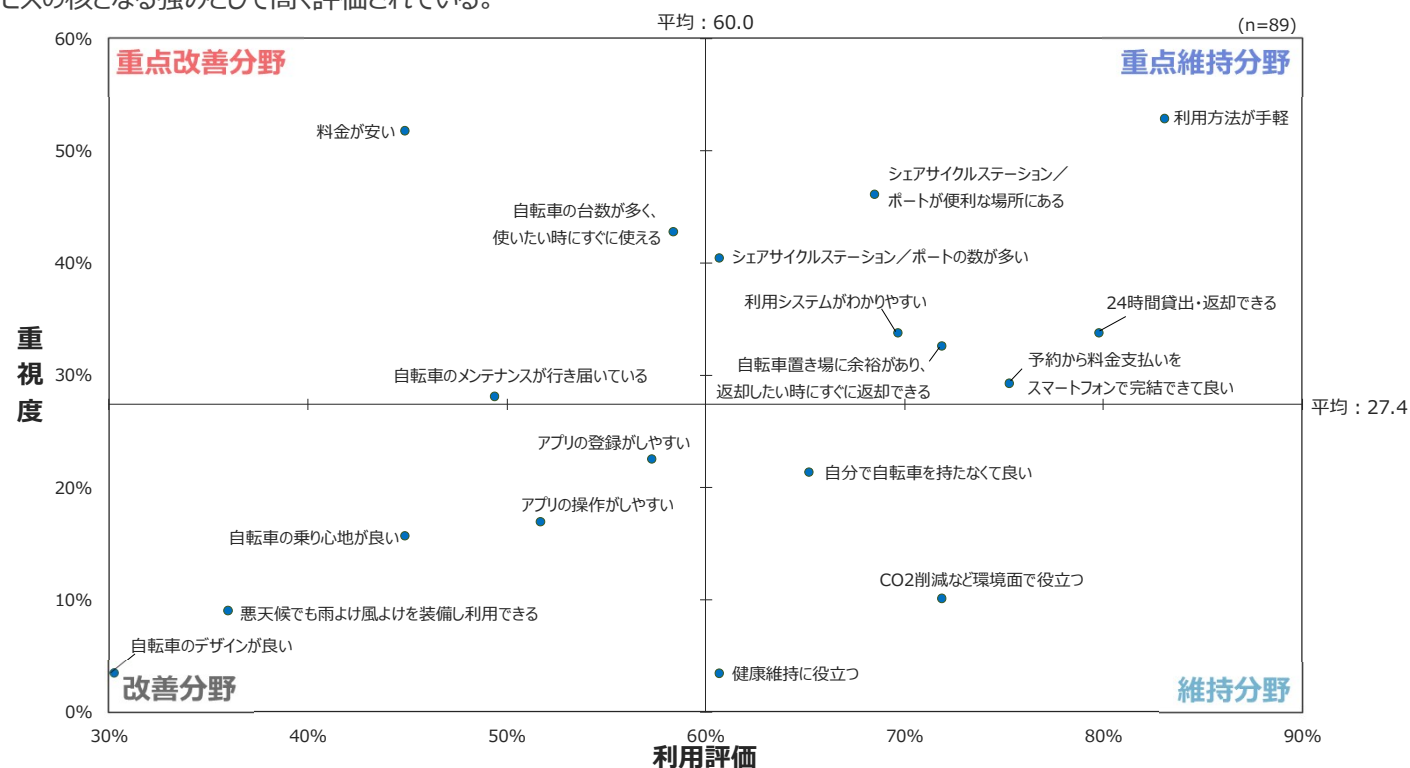
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【京都市】

京都市の総合満足度は69.7%となり、前回の65.9%と比べ、微増した。

- **最優先の改善課題（重点改善分野）**：「料金の安さ」と「自転車のメンテナンス状況」が重点改善分野（左上）に位置している。特に料金は全項目中で最大の重視度（50%超）を得ている一方で評価が平均を大きく下回っており、コストパフォーマンスへの不満が総合満足度を抑制する最大の要因となっている。
- **盤石な利便性基盤（重点維持分野）**：「ステーションの利便性」や「ポートの数」が重点維持分野（右上）の最上位にプロットされており、京都の街中に張り巡らされた高密度な拠点網が、サービスの核となる強みとして高く評価されている。



総合満足度
(満足・計)
69.7% [65.9%]

重点維持分野

重視度・利用評価ともに高く、
重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野

重視度は高いが、
利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野

重視度は低いものの、
利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

改善分野

改善が望ましい項目
緊急ではないものの、
利用評価は低く改善が必要な項目

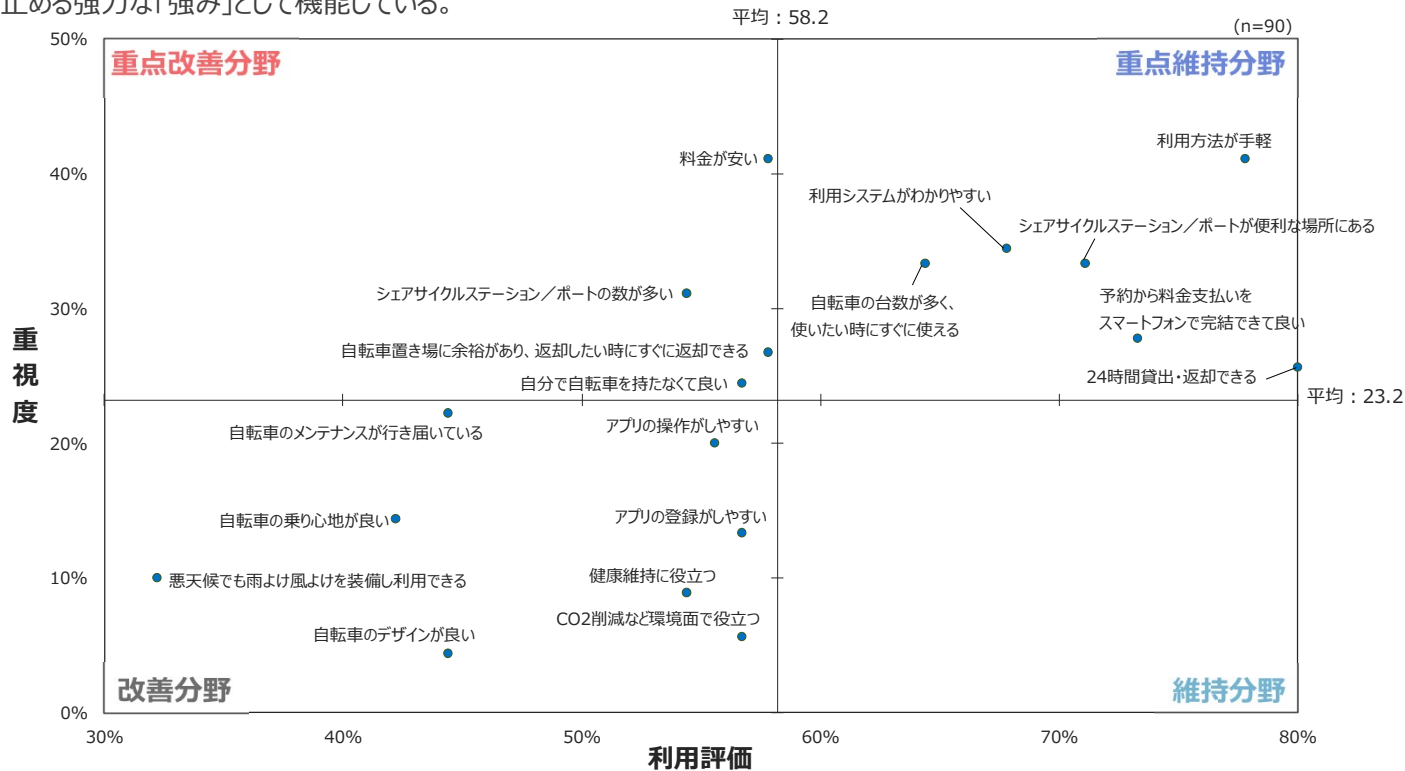
Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

Topic 01 - 10

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【大阪市】

大阪市の総合満足度は65.6%となり、前回の68.5%と比べ、微減した。

- **多角的な供給・コスト課題（重点改善分野）**：「料金が安い」の重視度が非常に高く、評価が平均を下回る最優先課題である。また、「ポートの数が多く」といった拠点の密度に対する不足感、「返却場所の余裕」という目的地で確実に返却できる確実性への不満、「自分で自転車を持たなくて良い」のシェアサイクルならではのメリットを享受する上での心理的・物理的ハードルといった、これら4項目が左上に集中していることは、大阪エリアにおいて「コスト」と「インフラの量・質」の両面で高い要求水準に実態が追いついていないことを示している。
- **利便性の根幹（重点維持分野）**：一方で、「利用方法が手軽」や「ステーションの利便性（便利な場所にある）」は、平均を大きく上回る高い評価を得ており、これらがサービスの利用を繋ぎ止める強力な「強み」として機能している。



総合満足度
(満足・計)
65.6% [68.5%]

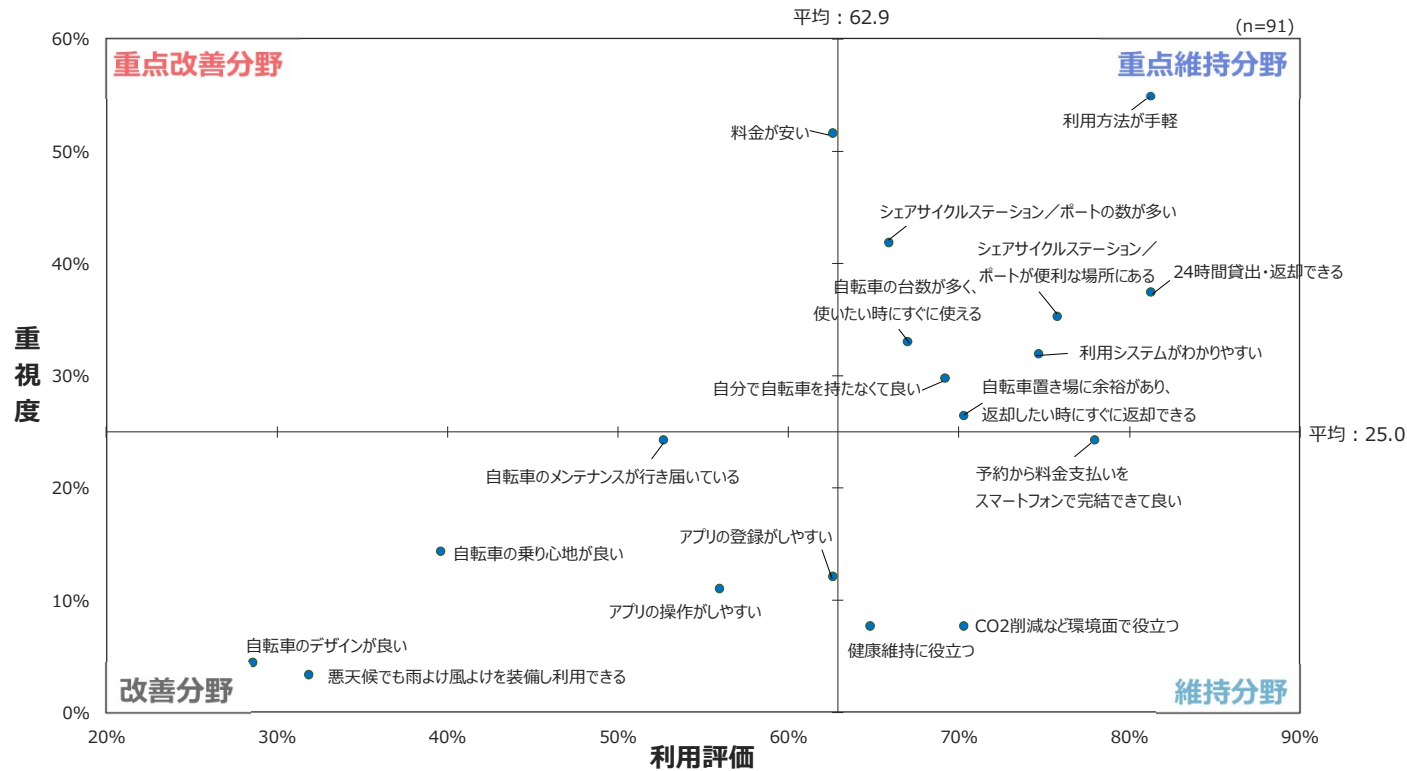
- 重点維持分野**
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント
- 重点改善分野**
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的
- 維持分野**
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目
- 改善分野**
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【堺市】

堺市の総合満足度は81.3%となり、前回の76.4%と比べ、微増した。

- **コストと所有優位性の課題**:「料金が安い」が重点改善分野（左上）に位置している。サービスへの評価は高いものの、コスト感に対してシビアになりつつある点には注意が必要である。
- **強みの維持**:「ポートの数」や「ステーションの立地」「システムの分かりやすさ」は重点維持分野（右上）で高く評価されており、既存のインフラ網はしっかりと利用者の期待に応えている。



総合満足度
(満足・計)
81.3% [76.4%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

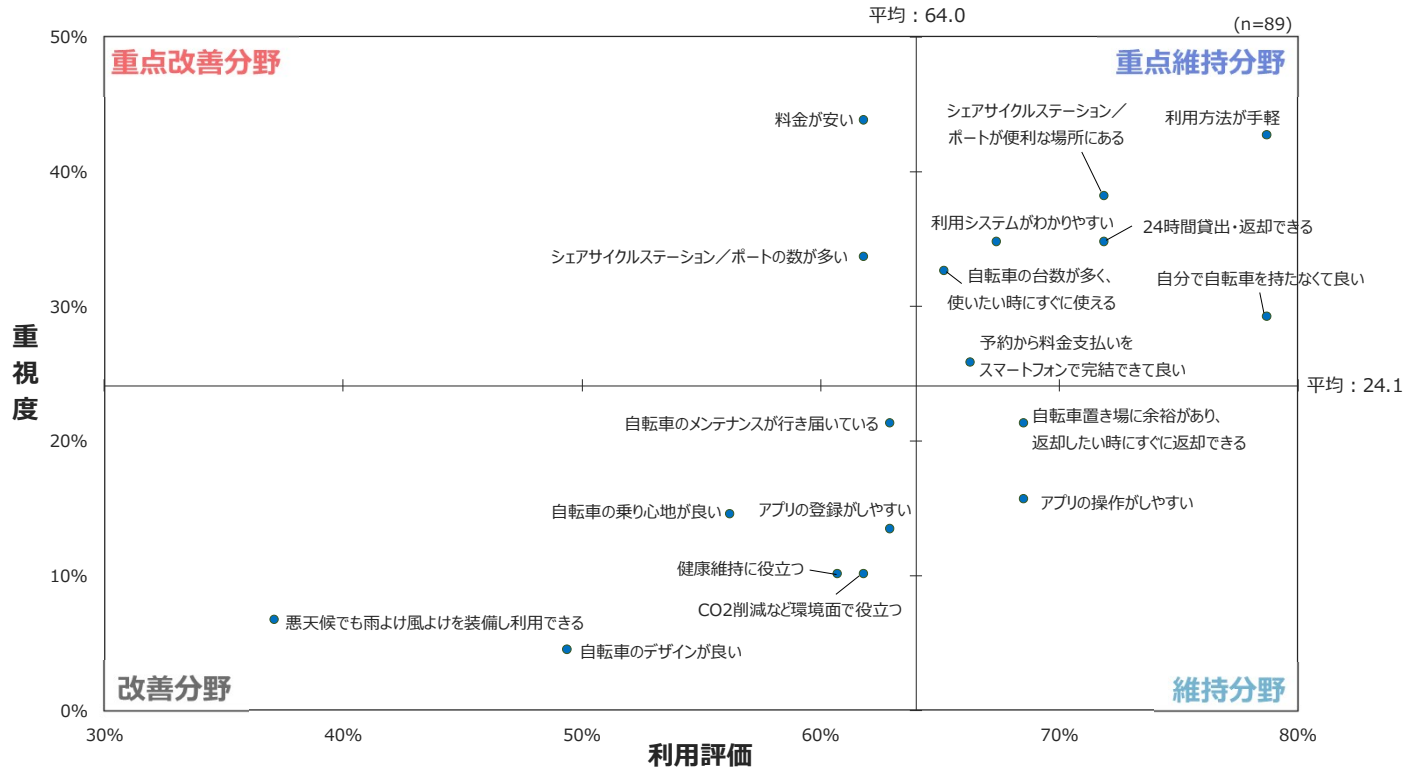
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。/『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【神戸市】

神戸市の総合満足度は71.9%となり、前回の67.1%と比べ、微増した。

- **二大改善課題の顕在化:**「ポートの数」と「料金の安さ」がともに重点改善分野に位置している。特に料金は重視度が非常に高く、利用者のコスト意識が先鋭化している（これまで以上に敏感でシビアになっている）。
- **利便性への高い信頼:**「手軽な利用方法」や「24時間運用」が重点維持分野の最上位にあり、都市型インフラとしての基盤は極めて強固である。



総合満足度
(満足・計)
71.9% [67.1%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

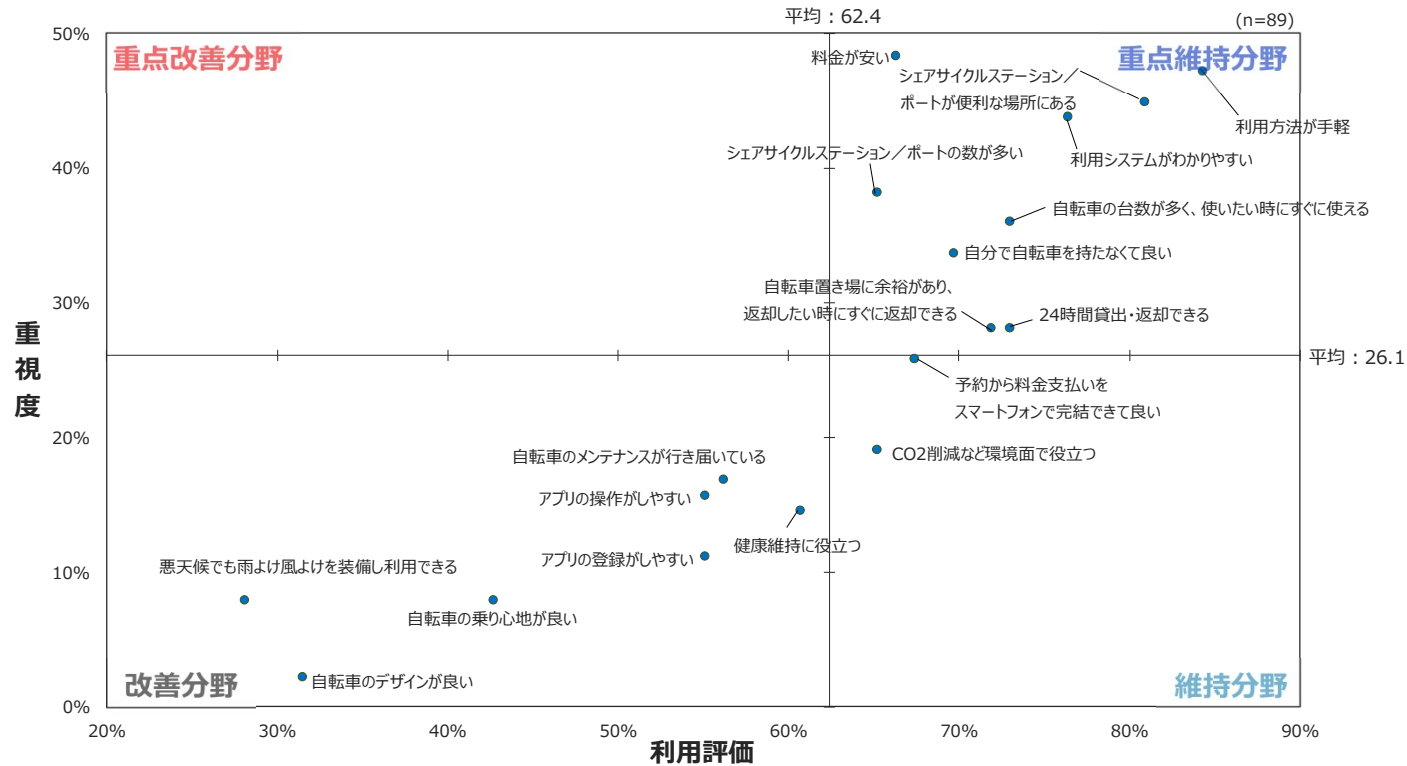
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【姫路市】

姫路市の総合満足度は69.7%となり、前回の72.2%と比べ、微減した。姫路市は、重視度の高い主要項目がすべて「重点維持分野（右上）」に収まっており、サービスに対する満足度が非常に健全かつ安定しているエリアである。

- **主要項目の盤石な評価（重点維持分野）**：「利用方法が手軽」「料金が安い」「利用システムがわかりやすい」といった、ユーザーが最も重視する項目群がすべて右上象限に位置している。特に「利用方法が手軽」は重視度 47.2%、利用評価 84.3% と、圧倒的な支持を得てサービスの核となっている。
- **供給体制への高い納得感**：「ポートの数」「車両台数」「ポートの立地」といったインフラ面もすべて右上象限（重点維持）にあり、現状の整備状況が利用者の期待に十分応えている。
- **改善の余地（改善分野・維持分野）**：改善分野（左下）には「メンテナンス」や「乗り心地」などがあがるが、これらは重視度が低いため、現時点では喫緊の課題ではない。また、維持分野（右下）には「スマホ完結の支払い」があり、これらは「期待以上の高いパフォーマンス」を提供しているプラス要素となっている。



総合満足度
(満足・計)
69.7% [72.2%]

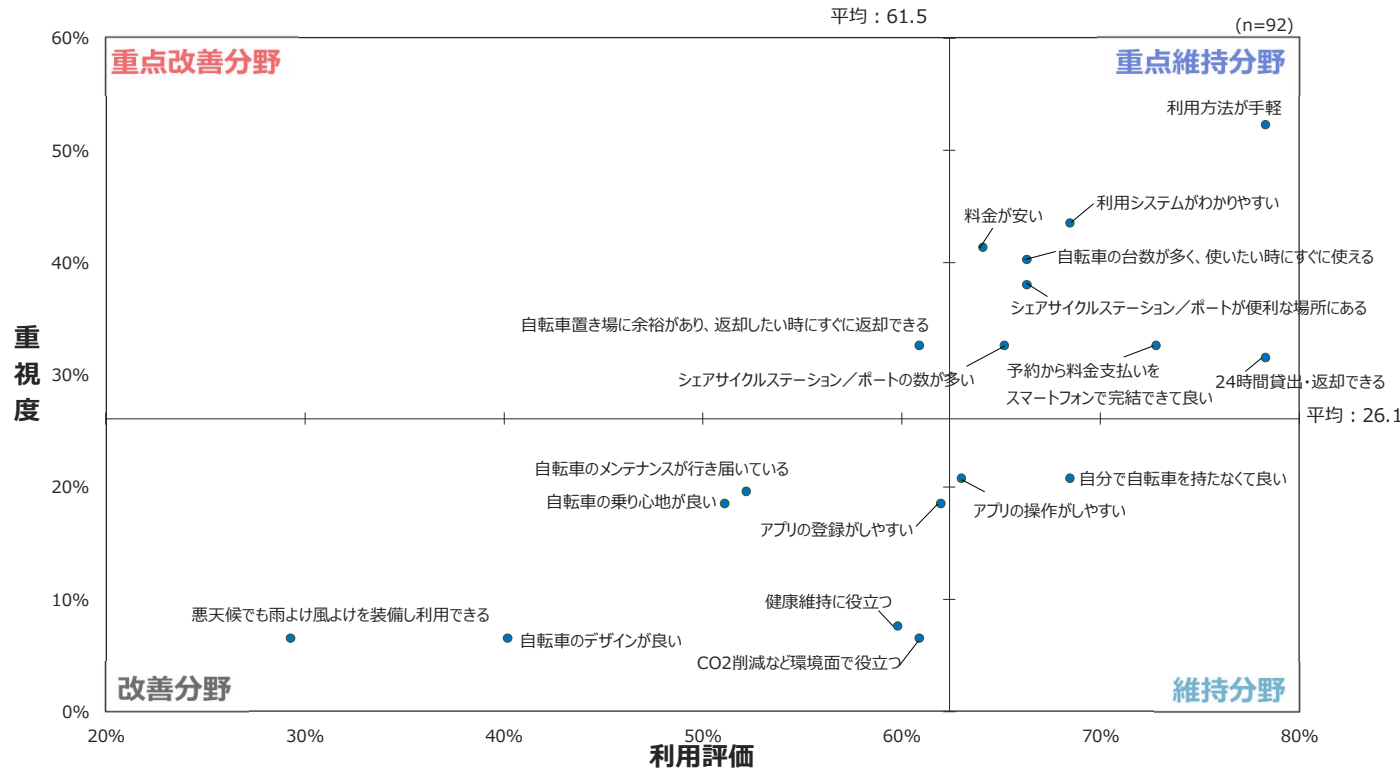
- 重点維持分野**
重視度・利用評価ともに高く、重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント
- 重点改善分野**
重視度は高いが、利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的
- 維持分野**
重視度は低いものの、利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目
- 改善分野**
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【広島市】

広島市の総合満足度は73.9%である。（※前回の岡山市と入れ替え）広島市は全体として高いサービス水準を維持しているが、唯一、インフラの運用面でボトルネックが顕在化している。

- **重点改善課題（左上象限）**：「自転車置き場に余裕があり、返却したい時にすぐに返却できる」が重点改善分野にプロットされている。目的地のポートで確実に返却できる確実性の担保が、利用者の潜在的なストレスを解消する鍵となる。
- **圧倒的な強み（「利用方法が手軽」）**：不動の強みとして広島エリアの満足度を強力に牽引している。
- **盤石なサービス基盤（重点維持分野）**：「利用システムがわかりやすい」「ステーションの利便性」などはいずれも平均を大きく上回る右上（重点維持）に集約されており、全体のトレンドと一線を画す高い納得感を得ている。



総合満足度
(満足・計)
73.9% [- %]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、
重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、
利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

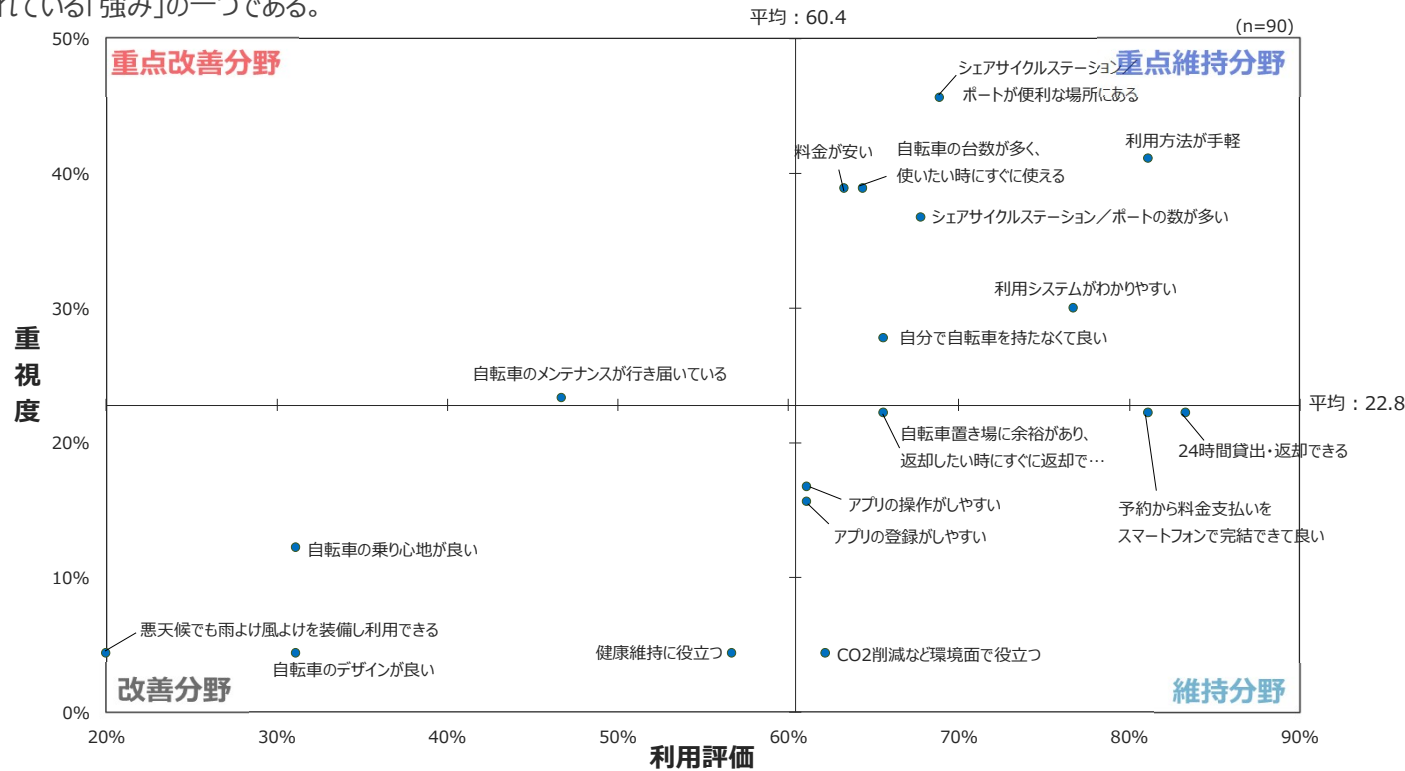
維持分野
重視度は低いものの、
利用評価が高い項目
継続的に維持するべき項目

改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、
利用評価は低く改善が必要な項目

シェアサイクル自転車利用者のエリア別重視度×利用評価（そう思う・計） 【福岡市】

福岡市の総合満足度は73.3%となり、前回の78.9%と比べ、微減した。福岡市は「ポートの立地」という強みを維持しつつも、実運用における「品質管理」が喫緊の課題として浮上。

- **重点改善課題（左上象限）**：「自転車のメンテナンスが行き届いている」の利用評価は約47%と平均（60.4%）を大きく下回っている。車両の汚れや不具合といった品質面への不満が、利用者の潜在的なストレスとなっている。
- **盤石な立地優位性（重点維持分野）**：「ステーションが便利な場所にある」は全項目の中で最も高い重視度を得つつ、評価も極めて高い「不動の強み」。
- **供給体制の現状（重点維持分野）**：「車両の台数が多く、すぐ使える」の利用評価は約64%で平均（60.4%）を上回る。福岡エリアでは供給量自体は現時点では利用者の期待に応えられている「強み」の一つである。



総合満足度
(満足・計)
73.3% [78.9%]

重点維持分野
重視度・利用評価ともに高く、
重点的な維持が必要な項目
このブランドの特徴的なポイント

重点改善分野
重視度は高いが、
利用評価が低い項目
この項目の改善は満足度向上に最も効果的

維持分野
重視度は低いものの、
利用評価が高い項目
継続的に維持すべき項目

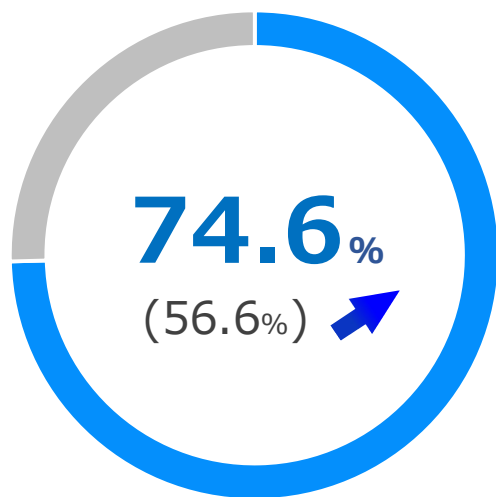
改善分野
改善が望ましい項目
緊急ではないものの、
利用評価は低く改善が必要な項目

Q13 「シェアサイクル（自転車）」を利用するうえで、どのような点が重要だと思いますか。当てはまるものをいくつでも選択してください。(MA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。／『そう思う・計』スコア(各SA)【シェアサイクル自転車利用者ベース】

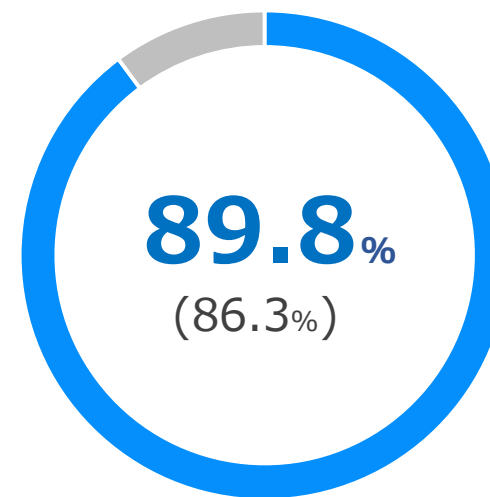
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【認知】

- 前回比較として、シェアサイクル自転車利用者における電動キックボードの認知率が18ポイントの大幅増（74.6%）となり、急速に認知が拡大している。
- 両サービスの認知は「相互に高い状態」にあるが、自転車利用者のキックボード認知が急伸したことで、両者の認知ギャップは縮小傾向にある。

シェアサイクル自転車利用者の
電動キックボードシェアサービス認知(n=1,372)



電動キックボードシェアサービス利用者の
シェアサイクル自転車認知(n=538)



SC9 あなたは、「シェアサイクル（自転車）」や「電動キックボードのシェアサービス」をご存知でしたか。(SA)

一般財団法人

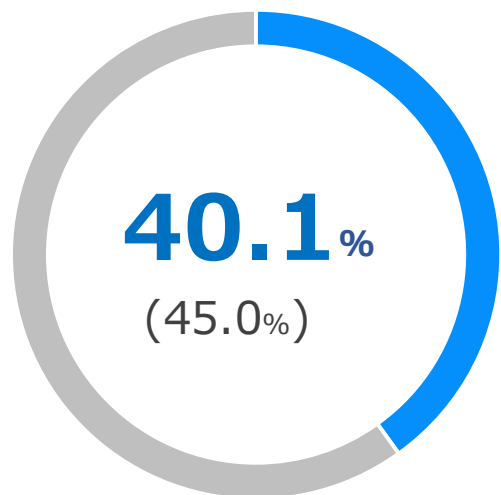
自転車産業振興協会 — 無断転用転載禁止 —

Japan Bicycle Promotion Institute

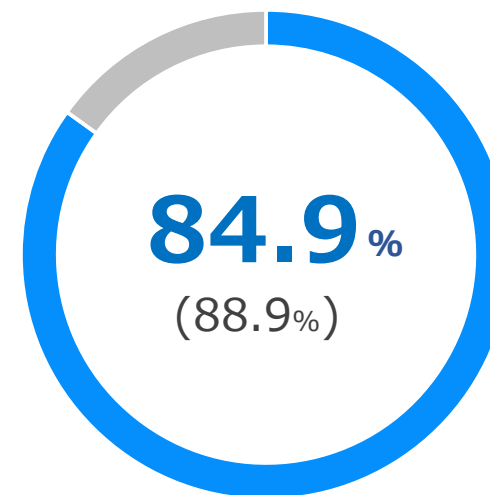
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【利用経験】

- 前回比較として、自転車利用者のキックボード利用経験（-4.9pt）、キックボード利用者の自転車利用経験（-4.0pt）がともに微減した。
- 認知は拡大しているものの、両サービスを併用する「相互利用（クロスユース）」の動きはやや落ち着きを見せている。

シェアサイクル自転車利用者の
電動キックボードシェアサービス利用経験(n=1,023)



電動キックボードシェアサービス利用者の
シェアサイクル自転車利用経験(n=483)



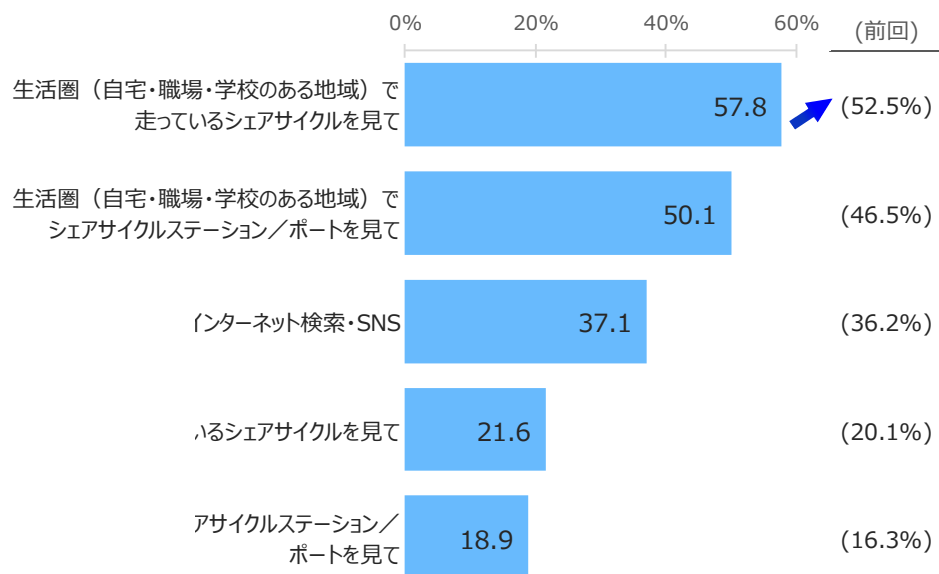
Q20 あなたは今までに「電動キックボードのシェアサービス」を利用したことがありますか。(SA)

Q2 あなたは今までに「シェアサイクル（自転車）」を利用したことがありますか。(SA)

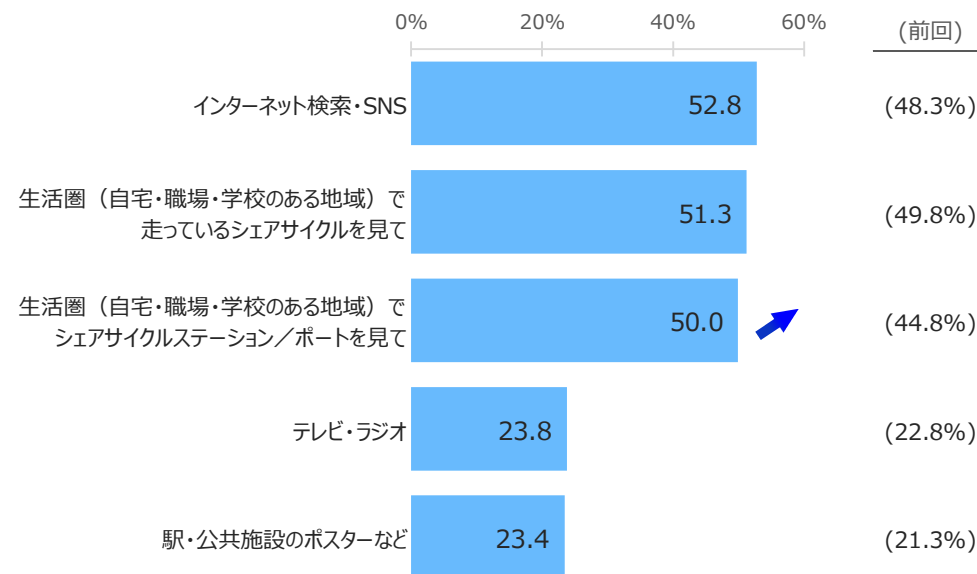
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【認知のきっかけ】

- 前回比較として、自転車は「走っている実車を見て」、キックボードは「ポートを見て」がいずれも約5ポイント上昇しており、街中のリアルな風景（設置・走行）が広告塔としての影響力を強めている。
- 最も多い認知経路を比較すると、自転車は「実車（リアル）」、キックボードは「インターネット検索・SNS（デジタル）」という明確な違いが表れている。

シェアサイクル自転車利用者の
認知のきっかけ(n=1,372)



電動キックボードシェアサービス利用者の
認知のきっかけ(n=538)



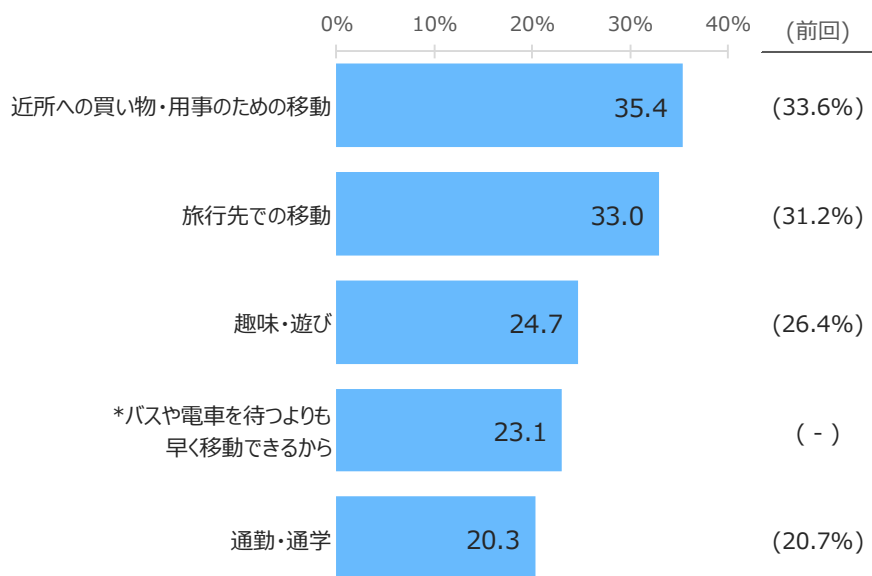
Q1 「シェアサイクル（自転車）」を知ったきっかけについてお知らせください。(MA)

Q19 「電動キックボードのシェアサービス」を知ったきっかけについてお知らせください。(MA)

シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【利用用途：平日】

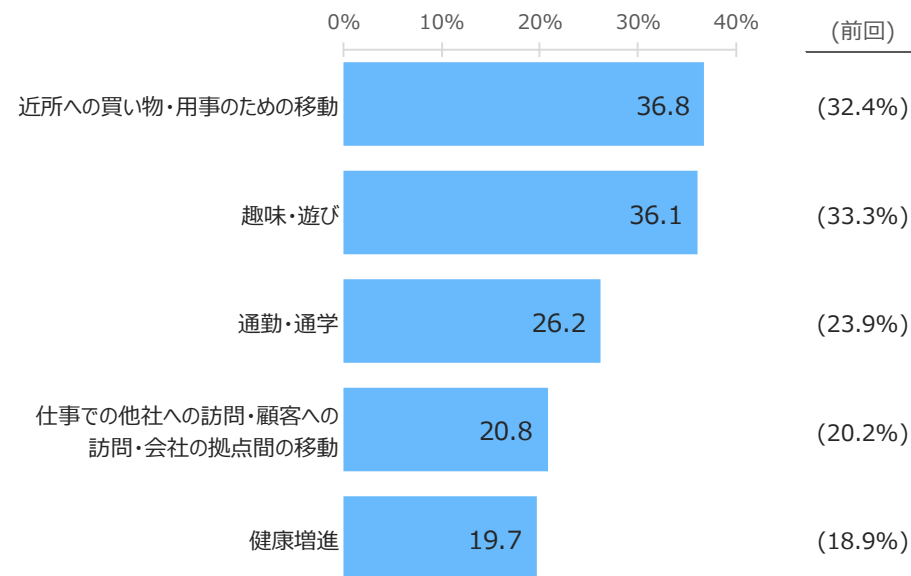
- 前回比較において、両サービスともに平日用途で5ポイント以上増減した項目はみられず、利用傾向は安定している。
- 両者とも「近所の買い物・用事」という日常の足としての利用がベースにありつつ、電動キックボードは「趣味・遊び（36.1%）」という非日常（レジャー）要素が平日でも強く出ている点が特徴的である。

シェアサイクル自転車利用者の
利用用途【平日】(n=1,372)



*今回新規聴取項目

電動キックボードシェアサービス利用者の
利用用途【平日】(n=538)



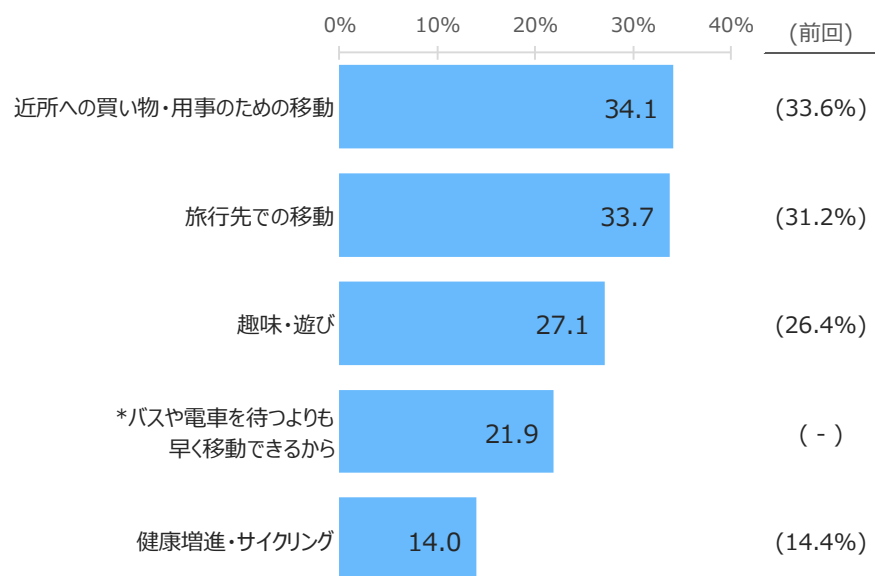
Q3_1 【平日】（利用者）に、「シェアサイクル（自転車）」を利用する用途をお知らせください。／当てはまるもの(MA)

Q21_1 【平日】に、「電動キックボードのシェアサービス」を利用する用途をお知らせください。／当てはまるもの(MA)

シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【利用用途：休日】

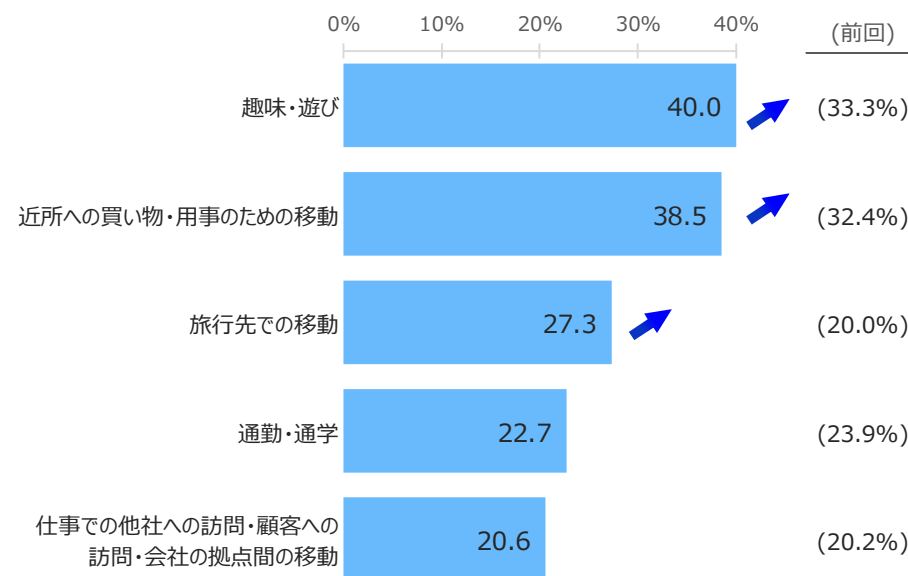
- 前回比較として、キックボード利用者のトップ3項目（趣味・買い物・旅行）がいずれも6～7ポイント上昇しており、休日におけるキックボードの幅広い利用機会（特にレジャー需要）が拡大している。
- 休日のトップ3項目は両サービスで共通しているが、自転車は「買い物・用事（日常）」が1位、キックボードは「趣味・遊び（非日常）」が1位となっている。

シェアサイクル自転車利用者の
利用用途【休日】(n=1,372)



*今回新規聴取項目

電動キックボードシェアサービス利用者の
利用用途【休日】(n=538)



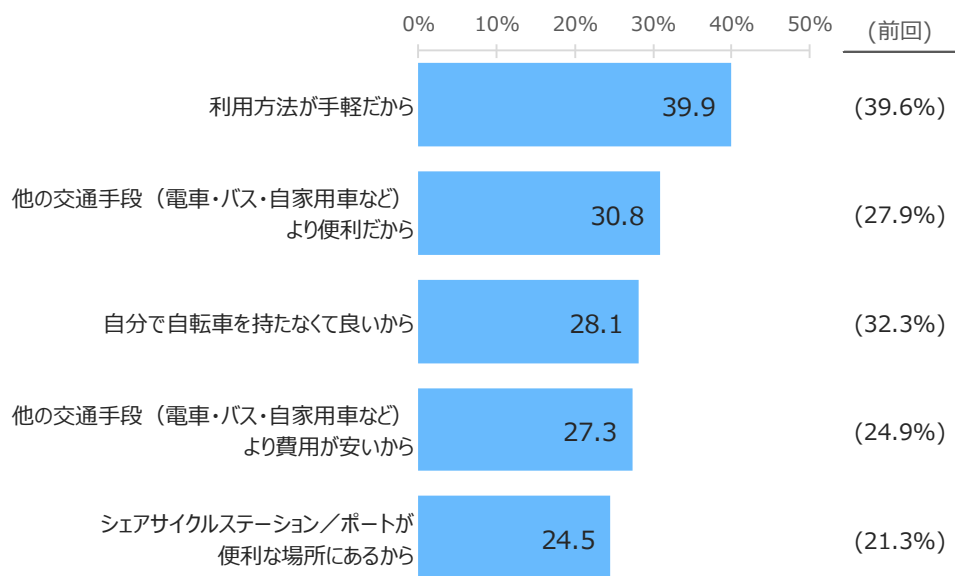
Q4_1 【休日】（利用者）に、「シェアサイクル（自転車）」を利用する用途をお知らせください。／当てはまるもの(MA)

Q22_1 【休日】に、「電動キックボードのシェアサービス」を利用する用途をお知らせください。／当てはまるもの(MA)

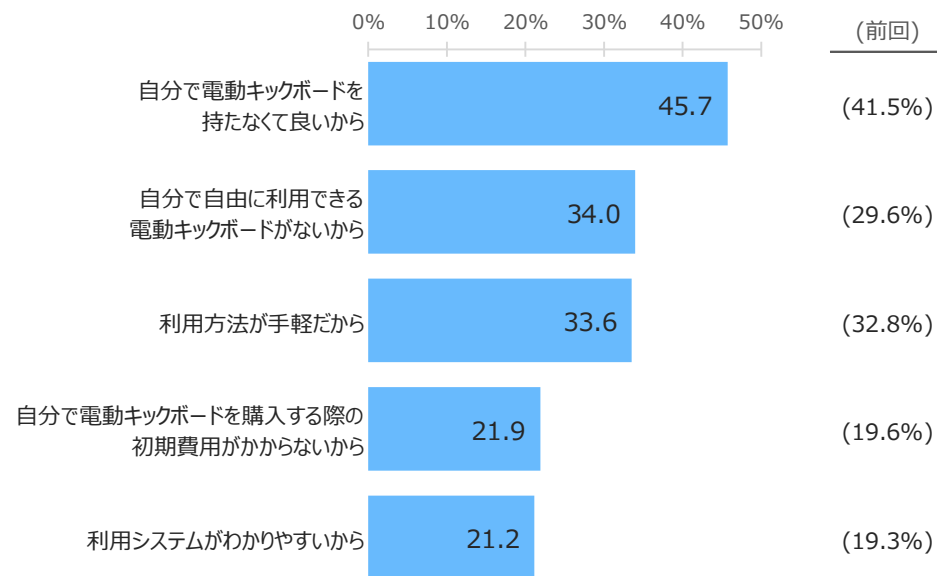
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【利用理由】

- 前回比較において、5ポイント以上増減した項目はみられなかった。
- 自転車のトップ理由は「利用方法の手軽さ」「利便性」であるのに対し、キックボードは「自分で所有しなくてよいから」「自分で自由に利用できる車両がないから」といった『代替手段』としての理由が上位を占めている。

シェアサイクル自転車利用者の
利用理由(n=1,372)



電動キックボードシェアサービス利用者の
利用理由(n=538)



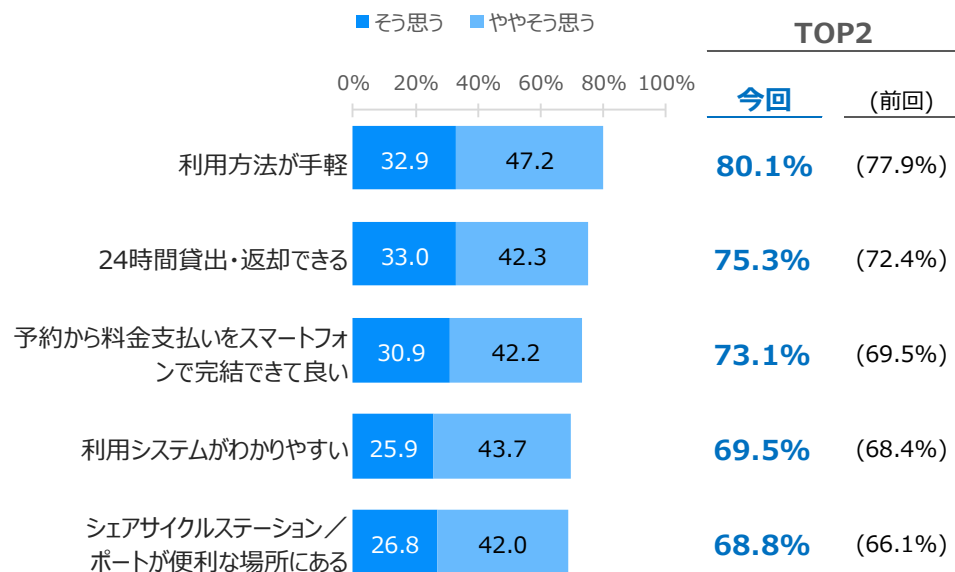
Q5_1 「シェアサイクル（自転車）」を利用されるのはどのような理由からですか。／当てはまるもの(MA)

Q23_1 「電動キックボードのシェアサービス」を利用されるのはどのような理由からですか。／当てはまるもの(MA)

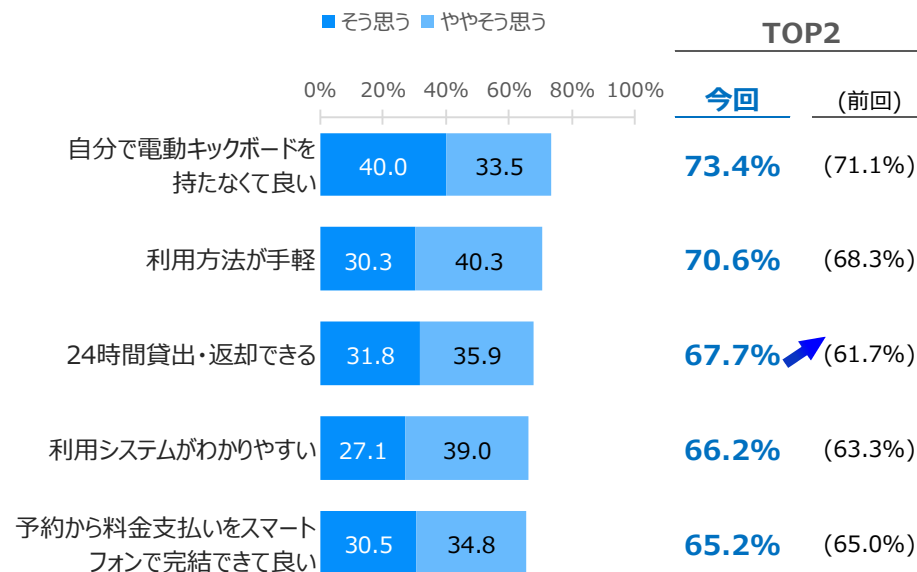
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【利用評価】：上位5項目(そう思う・計)

- 前回比較として、キックボードにおける「24時間貸出・返却できる」の評価が6ポイント上昇しており、インフラとしての基本機能への評価が定着しつつある。
- 自転車は「手軽さ」や「スマホ完結」といった『システム面の利便性』が高く評価されている一方、キックボードは『所有・維持の手間がないこと』が最大の価値（1位）として評価されている。

シェアサイクル自転車利用者の
利用評価：上位5項目(n=1,372)



電動キックボードシェアサービス利用者の
利用評価：上位5項目(n=538)



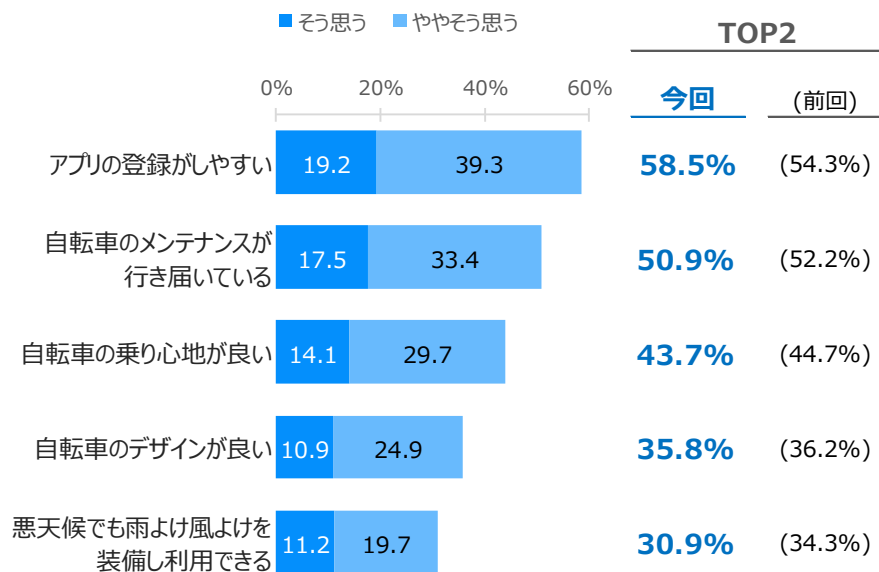
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。(各SA)

Q24 「電動キックボードのシェアサービス」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。(各SA)

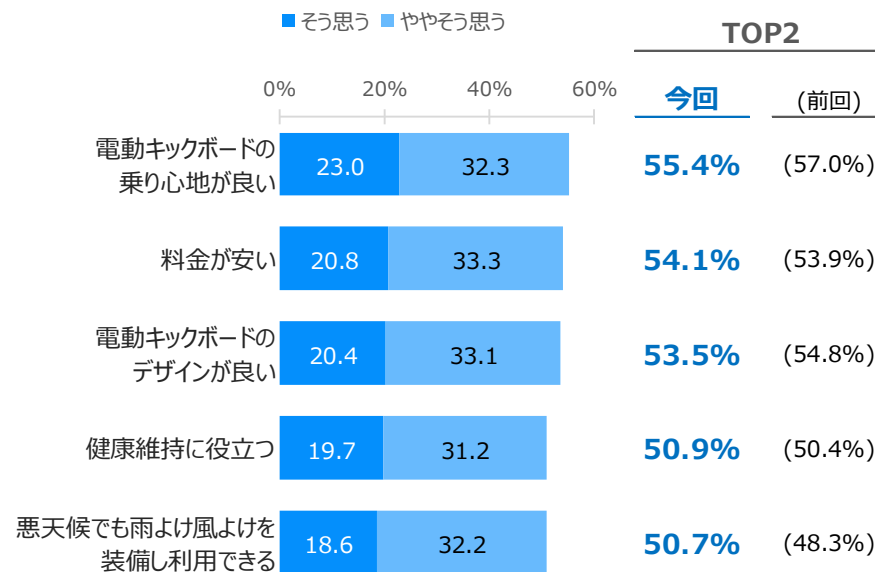
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【利用評価】：下位5項目(そう思う・計)

- 前回比較において、5ポイント以上増減した項目はみられなかった。
- 両サービス共通の弱点として「悪天候への対応（雨よけ等）」の評価が低い。また、キックボード特有の低評価項目として「健康維持に役立つ」が挙がっており、自転車とは異なるモビリティの性質が表れている。

シェアサイクル自転車利用者の
利用評価：下位5項目(n=1,372)



電動キックボードシェアサービス利用者の
利用評価：下位5項目(n=538)



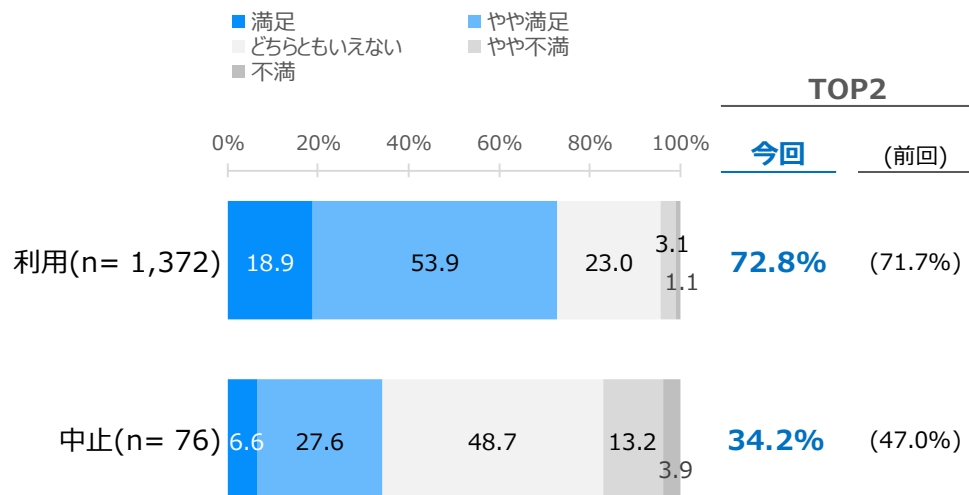
Q14 「シェアサイクル（自転車）」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。(各SA)

Q24 「電動キックボードのシェアサービス」について、最もお気持ちに近いものを1つだけお知らせください。(各SA)

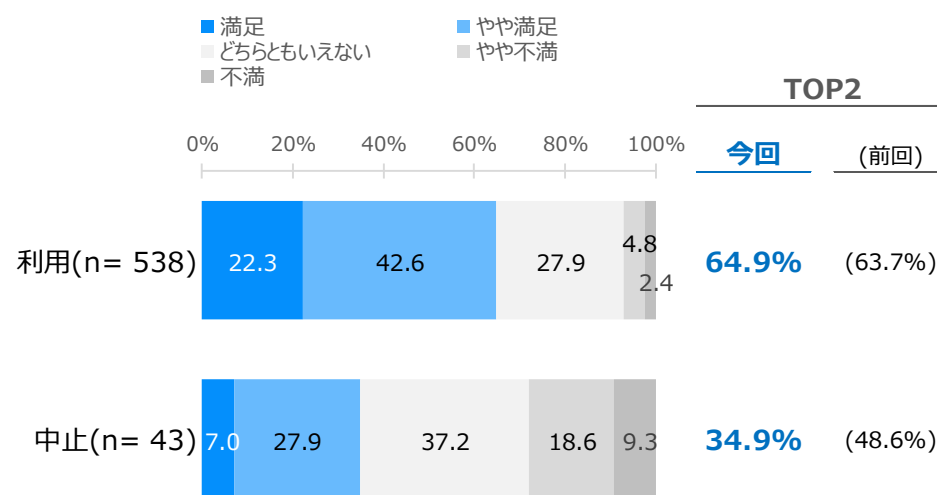
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【総合満足度】

- 前回比較における最大の懸念点として、自転車・キックボードともに「中止者（利用をやめた人）」の満足度スコア（満足・計）が約13～14ポイント急落している。
- 利用者の満足度は両サービスともに概ね維持されている（自転車72.8%、キックボード64.9%）が、離脱したユーザーがサービスに対して抱く不満（ネガティブな印象）が前回よりも強くなっていることがうかがえる。

シェアサイクル自転車利用者の
総合満足度



電動キックボードシェアサービス利用者の
総合満足度



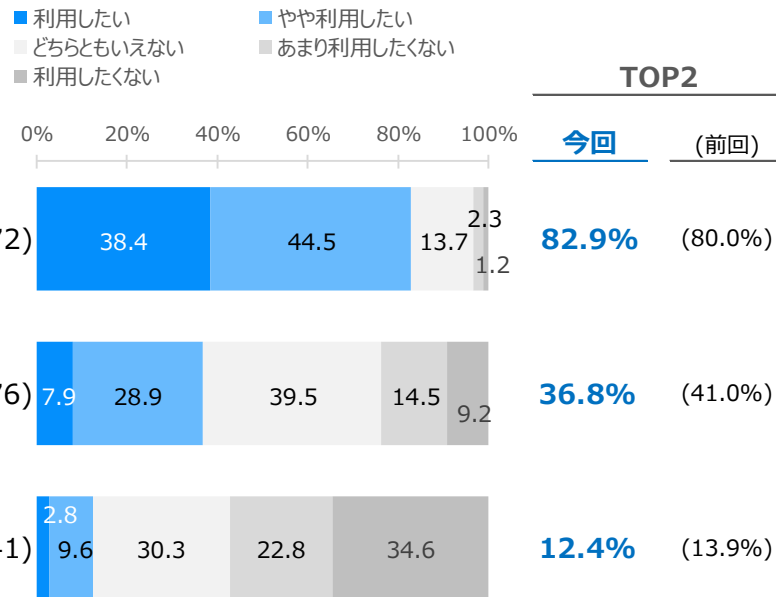
Q15 「シェアサイクル（自転車）」に、総合的にみてどの程度満足していますか。(SA)

Q25 「電動キックボードのシェアサービス」に、総合的にみてどの程度満足していますか。(SA)

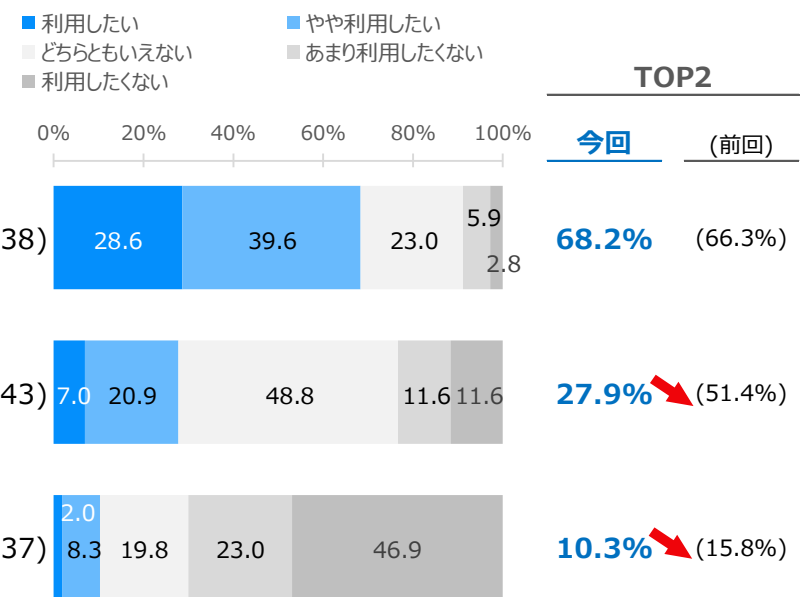
シェアサイクル自転車と電動キックボードシェアサービスの調査結果比較 【今後の利用意向】

- 前回比較として、キックボード「中止者」の利用意向が23.5ポイントと大幅に下落（27.9%）しており、一度離脱したユーザーを引き戻すハードルが極めて高くなっている。未利用者の意向も5.5ポイント低下した。
- 自転車は利用者（82.9%）、中止者（36.8%）ともにキックボードよりも利用意向が高く、サービスとしての安定した需要基盤が確認できる。

シェアサイクル自転車利用者の
今後の利用意向



電動キックボードシェアサービス利用者の
今後の利用意向



Q18 あなたは今後、「シェアサイクル（自転車）」を利用したいと思いますか。(SA)
【シェアサイクル自転車認知者ベース】

Q26 あなたは今後、「電動キックボードのシェアサービス」を利用したいと思いますか。(SA)
【電動キックボードシェアサービス認知者ベース】



総括

全体総括

- 今回調査（2025年度）の結果から、日本のシェアモビリティ市場は、目新しさで利用される「お試し時期」から、生活を支える「社会インフラとしての定着期」へと移行しつつあることが示された。
- シェアサイクル（自転車）は総合満足度72.8%と前回から微増し、日常の足として堅調な支持を集めている。一方で電動キックボードのシェアサービスは、認知率が急伸したものの、中止者（離脱者）の満足度や利用意向が低下しており、サービス定着に向けた「踊り場（試練のフェーズ）」を迎えている。
- インフラとして「あって当たり前」の存在になったことで、利用者の要求水準（期待値）は高まっている。今後は、ポートや車両数といった「ハードの拡大」にとどまらず、再配置（リバランス）やメンテナンス、適正な価格設定といった「ソフト（運用品質）の向上」が、事業成長とユーザー離反防止の最大の鍵となる。

総括1:シェアサイクルの市場定着度の変化

～2023年からの利用率・認知経路の推移から見るシェアサイクルのインフラ化の状況～

「街の風景」が 広告塔として機能

- シェアサイクルの認知経路の前回からの変化を確認すると、自転車・電動キックボードともに「生活圏で走っている実車を見て」「ポートを見て」というリアルな接点をきっかけとする認知が、前回調査から約5ポイント上昇している。特に自転車においては「実車を見て（57.8%）」が認知経路のトップを独走している。
- これは、WEB広告などのデジタル施策以上に、シェアモビリティが「街の風景」として物理的に溶け込み、サービスが面的に広がること自体が強力なプロモーションとして機能していることを裏付けている。

「お試し利用」の終了と モビリティ特性に応じた 「棲み分け」の進行

- 自転車利用者の電動キックボード認知率は74.6%（前回比+18pt）と急伸し、新たなモビリティとしての存在感は着実に浸透してきている。一方で、両サービス利用者の「相互利用経験（自転車ユーザーがキックボードに乗る、またはその逆）」は前回から微減（約4～5pt減）している。
- これは、利用者の興味本位の「お試しフェーズ」が落ち着き、「日常・実用の足（買い物・用事）」としての自転車と、「非日常・レジャー（趣味・遊び）」や「特定条件下での代替手段」としての電動キックボードという、それぞれのモビリティ特性に応じたユーザー内の「棲み分け（使い分け）」が明確になってきたことを示している。

インフラ定着の裏に潜む 「期待値インフレ」と 離脱のシグナル

- 市場への定着が進む一方で、看過できないネガティブな変化も確認された。自転車、電動キックボードともに利用を中止した層の総合満足度が前回から低下し、特に電動キックボード中止者の今後の利用意向は27.9%（前回比-23.5pt）と大きく低下している。
- インフラとして日常化・定着したからこそ、ユーザーにとって「借りたい時に車両がない」「車両が汚れている・壊れている」といった不備は、以前よりも強いストレス（減点対象）となる。一度サービスに見切りをつけたユーザーを引き戻すハードルは極めて高くなっており、市場のさらなる拡大（新規顧客の獲得）に向けたポテンシャルは十分に残されているものの、現場の運用（車両供給やメンテナンス等）が追いつかず、不満を抱いて離脱するユーザーが増加すれば、成長は頭打ちとなる。今後は、新規獲得のための『面的なインフラ拡大』と並行して、既存ユーザーの不満の芽を摘み、継続利用（リテンション）させるための『サービス品質の底上げ』が、事業成長の両輪として求められる。

総括2:法改正のインパクト

～電動キックボードの規制緩和及び自転車の罰則強化が利用者の意識・行動に与えた影響の考察～

【規制緩和の光】 参入障壁の撤廃が 「若年層のモビリティ 需要」を解放

- 2023年7月の改正道路交通法（特定小型原動機付自転車の創設・16歳以上は免許不要化等）は、これまで運転免許を持たなかった層のモビリティ需要を明確に喚起した。
- 利用実績のデータを見ると、電動キックボードの現在利用率（クロス表の目次188のBD10「電動キックボードシェアサービス利用詳細」の参照）は「男性18～29歳」で57.8%、「女性18～29歳」で41.1%と、他の年代（30代以降は年代が上がるごとに低下）と比較して突出して高い水準にある。免許不要という「最初のハードル」が取り払われたことで、若年層における新たな移動手段としてのポテンシャルが一気に解放されたことが今回の調査結果から確認された。

【ルールの影】 普及に伴う「安全・ マナー」への厳しい 社会的視線の顕在化

- 一方で、モビリティの多様化とインフラ化が進み、さらに自転車の罰則強化（「ながらスマホ」などの厳罰化）がメディアで広く報じられたことで、交通ルールに対する社会的視線はかつてなく厳しくなっている。
- 今回調査でも、道路を走行する際に危険や不便を感じる点として、「逆走や信号無視をする他の自転車・電動キックボードが多い」をあげる人が全体で24.1%（P169のQ29参照）に上った。「自分が安全に走るためのインフラ不足（自転車レーンがない等）」への不満だけでなく、「他者のルール違反」に対する強い警戒感が可視化されている。

「手軽さ」と「安全性」の トレードオフを乗り越える フェーズへ

- 法改正による電動キックボードの「規制緩和（入口の拡大）」と、自転車の「罰則強化（出口の引き締め）」という双方向の動きは、シェアモビリティ市場全体に『便利で手軽だが、自己責任とモラルが強く問われる乗り物』という認識を植え付けつつある。
- 一部のユーザーのマナー違反が「シェアモビリティ全体の社会悪」として直結しやすい現在、事業者は「乗る前の手軽さ」をアピールするだけでなく、アプリを通じた安全啓発の徹底や、悪質ユーザーの排除（ペナルティ制度）など、「交通インフラとしての安全性の担保」にこれまで以上のリソースを割くことが、社会受容性を維持・向上させるための必須条件となっている。

総括3:エリア別特性と課題

- 散布図分析 (Topic 01) で浮き彫りになった各エリアの強みと弱みに基づき、事業者および自治体に取り組むべき施策を考察する。

	総合満足度	エリア特性	取り組むべき施策の考察	
			事業者向け	自治体向け
札幌市	83.1%	<ul style="list-style-type: none"> 前回から満足度が大幅に上昇。15エリアでトップの受容性 	<ul style="list-style-type: none"> 高い満足度を獲得している一方で、「ポートの数が少ないこと」が重点改善課題（左上）となっている。強い需要に対して拠点の充実が追いついていないため、「ポート数の拡充」が満足度をさらに押し上げる最短ルートである。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の総合満足度が83.1%と非常に高く、サービスが広く受容されているエリアである。事業者が直面している『ポート不足』の課題解消を後押しするため、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。
仙台市	76.9%	<ul style="list-style-type: none"> 重点改善分野に該当する項目がなく、バランスの良い優等生エリア 	<ul style="list-style-type: none"> 主要サービスでは重点改善分野（左上）にプロットされた項目はなく、次のサービス向上策として、改善分野（左下）に位置する「車両のメンテナンス」といった運用クオリティのさらなる向上のために先回りして着手することが考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状、サービス提供において顕在化している大きな不満（重点改善課題）は見られない。引き続き安定した市民の足として機能するよう、安全な走行環境の維持やマナー啓発において事業者との協力が求められる。
東京23区	77.7%	<ul style="list-style-type: none"> 利用が日常化し、都市型インフラとして定着している分、利用者の要求水準が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 「自転車置き場に余裕があり、返却したい時にすぐ返却できる」が明確な重点改善課題となっている。目的地での返却確実性を担保するため、高頻度な再配置（リバランス）による空き枠の確保と、需要が集中するエリアでのポートキャパシティの拡大が急務である。 	<ul style="list-style-type: none"> 「返却場所の不足」が利用者の不満（重点改善課題）となっており、これが路上への車両溢れの一因にもなりかねない状況にある。事業者が返却枠を十分に確保できるよう、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。
23区外・さいたま市・千葉市	68.4%	<ul style="list-style-type: none"> 広域な生活圈・ベッドタウンエリアで、インフラとして安定稼働(24時間運用等)は定着 	<ul style="list-style-type: none"> 広大なエリアをカバーするための「ポートの数」、確実に返却できる「自転車置き場の余裕」、そして「料金が安い」への評価引き上げが重点改善課題となっている。インフラの密度と返却確実性の両面での拡充に加え、コストパフォーマンスの改善が急務である。 	<ul style="list-style-type: none"> インフラの密度（ポートの数）と、目的地での返却確実性の両面において、需要に供給が追いついていない状況にある。事業者がこれらの課題を解消できるよう、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。
横浜市	60.9%	<ul style="list-style-type: none"> 15エリアで最も満足度が低く、供給と運用面に複数の課題あり 	<ul style="list-style-type: none"> 「料金」に加え、「ポートの数」「車両の台数」といった供給面が重点改善課題に集中している。まずは車両を確実に利用できる環境（拠点の確保と台数の充実）を整え、運用インフラの底上げを図ることが急務。 	<ul style="list-style-type: none"> 15エリアで最も満足度が低く、特に供給面（ポート数・車両台数）に不満が出ている。事業者が直面している『ポート不足』の課題解消を後押しするため、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。

取り組むべき施策の考察

	総合満足度	エリア特性	事業者向け	自治体向け
金沢市	71.1%	<ul style="list-style-type: none"> 前回から約10pt満足度低下。基本機能が「できて当然」となり、期待値の上昇が起きている転換期にある 	<ul style="list-style-type: none"> サービスの基本機能は評価されているが、かつての強みであった「自転車の台数が多く、使いたい時にすぐに使える」が重点改善課題（左上）に転落している。車両供給への不安が満足度低下の主因となっており、早急な台数確保と再配置オペレーションの改善が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合満足度が前回から約10ポイント下落しており、その主因は「使いたい時に車両がない」という供給不足への強い不満である。市民にとってシェアサイクルが『いつでも使えて当たり前』の日常的な移動手段として定着しているため、早急な拠点・台数の拡充が求められる。
静岡市	76.3%	<ul style="list-style-type: none"> 満足度は比較的高いが、供給体制に不満が出始めている 	<ul style="list-style-type: none"> 「自転車置き場に余裕があり、返却したい時にすぐ返却できる」が唯一の重点改善課題として顕在化している。目的地で確実に返却できる環境を整えるため、再配置（リバランス）による空き枠の確保や、利用が集中するポートのキャパシティ拡大（駐輪枠の増設）を強化すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 「返却場所の不足」が利用者の不満（重点改善課題）となっており、目的地での確実な返却環境の整備が急務である。事業者が返却枠を十分に確保できるよう、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。
名古屋市	73.1%	<ul style="list-style-type: none"> 料金の安さや利便性で高い支持を得ているが、品質管理に課題が顕在化 	<ul style="list-style-type: none"> 料金や利便性への評価は高い一方で、「自転車のメンテナンスが行き届いている」が明確な重点改善課題となっている。最大のボトルネックである車両の清掃や点検体制を抜本的に見直し、サービス品質の底上げを図ることが最優先である。 	<ul style="list-style-type: none"> 料金や手軽さなどサービスの基盤は高く評価されている一方で、メンテナンス等の実運用の品質に課題が出ている。事業者が品質維持にリソースを割けるよう、適正なポート空間の提供などを事業者と共同で進めたい。
京都市	69.7%	<ul style="list-style-type: none"> 拠点網(立地・ポート数)は極めて高く評価されているが、コストと品質に課題 	<ul style="list-style-type: none"> ポート網は高く評価されているが、突出して重視度が高い「料金」と、「自転車のメンテナンス状況」「自転車の台数」が重点改善課題となっている。コストパフォーマンスへの納得感向上と、車両品質や台数の改善に注力する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ポートの立地や数は強みとして高く支持されている。この強みを活かしつつ、事業者が直面している運用課題（メンテナンス等）の解決に向け、適正な駐輪空間（ポート）の確保に対する市としてのバックアップが不可欠である。
大阪市	65.6%	<ul style="list-style-type: none"> 「コスト」と「インフラの量・質」の両面で実態が要求に追いついていない 	<ul style="list-style-type: none"> 「料金」「ポート数」「返却場所の余裕」に加え、シェアの根本価値である「自分で持たなくて良い」までが不満領域（左上）に集中し、厳しい状況にある。コスト感の改善と、面的カバー率の向上・返却確実性の担保へリソースを集中する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 15エリアの中でもコストとインフラ（拠点数・返却枠）に対する不満が顕在化している。都市の重要インフラとして定着させるため、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。

取り組むべき施策の考察

	総合満足度	エリア特性	取り組むべき施策の考察	
			事業者向け	自治体向け
堺市	81.3%	<ul style="list-style-type: none"> 満足度が高く既存インフラの質は支持されているが、コスト感等にシビアな目線もある 	<ul style="list-style-type: none"> ポート数などのインフラ基盤や利便性は高く支持されているが、「料金」が唯一の重点改善課題（左上）として顕在化している。質の高いサービスへの評価は保たれているものの、コスト感に対してシビアな目線が向けられているため、たくさん乗るほどお得になるプラン等の導入で、割高感を払拭する料金体系の工夫が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 既存インフラの質は市民から高く評価されている。この高いサービス水準を維持・拡大していくため、事業者のポート拡充に向けた市内の公共施設等への設置交渉のサポートが期待される。
神戸市	71.9%	<ul style="list-style-type: none"> 手軽さや24時間運用などの基盤は強固だが、拠点密度とコストに不満 	<ul style="list-style-type: none"> 手軽さ等の基盤は強固（重点維持分野）だが、「シェアサイクルステーションの数」と「料金」が重点改善課題となっている。拠点密度のさらなる拡充と、コスト感に対する対応が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民からポート数の不足と料金に対して改善要望が出ている。事業者が直面している『ポート不足』の課題解消を後押しするため、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。
姫路市	69.7%	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーが重視する主要項目(手軽さ、料金、ポート網)が全て満たされているエリア 	<ul style="list-style-type: none"> 重点改善課題が存在せず、現状の満足度構造が非常に健全。今後は『乗り心地』等、現在は重視度が低い改善分野（左下）に対しても先回りして対応していくことが、現在の高い満足度を長期的に維持することに繋がる。 	<ul style="list-style-type: none"> 現時点で顕在化している大きな不満（重点改善課題）がなく、インフラの供給・運用ともに市民の期待に応えられている状態である。現在の良好なサービス環境を保つため、引き続き事業者と連携した空間提供等の支援を行っていくフェーズにある。
広島市	73.9%	<ul style="list-style-type: none"> 料金や立地などの基本サービス水準は高いが、返却時のストレスが唯一顕在化 	<ul style="list-style-type: none"> 「自転車置き場に余裕があり、すぐに返却できる」が重点改善課題となっている。目的地のポートで確実に返却できる確実性の担保（返却スペースの拡充や満車対策）が、利用者の潜在的なストレスを解消する鍵となる。 	<ul style="list-style-type: none"> サービス水準は高く評価されている一方で、「返却場所の余裕」に対する不満が顕在化している。事業者が直面しているポートの満車問題を解消するため、公的空間（公有地等）のポート化推進に向けた積極的な場所提供・連携が求められる。
福岡市	73.3%	<ul style="list-style-type: none"> 立地優位性や供給量は強みだが、実運用における品質管理にほころびが見られる 	<ul style="list-style-type: none"> ポートの立地や供給量（台数）は強みだが、「自転車のメンテナンス」が唯一かつ明確な重点改善課題となっている。ハードの拡大から、ソフト（清掃・修理等の品質管理）の強化へフェーズを移行する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 立地や供給量は評価されている反面、実運用における車両のメンテナンス状況への不満が満足度低下の主因となっている。事業者が品質維持にリソースを割けるよう、必要に応じた作業スペースの提供等の協力が有効である。