

# 予約不成立件数及び当日予約キャンセル件数の推移

## ①年度別予約不成立件数及び当日予約キャンセル数推移

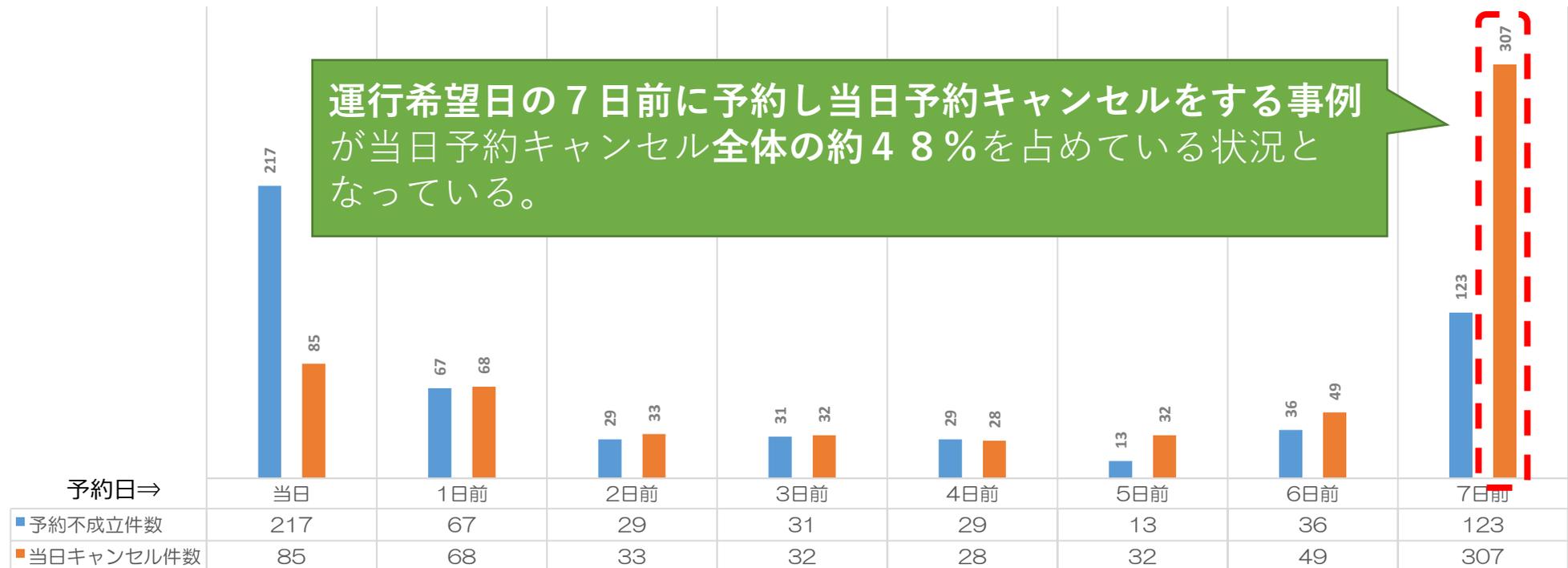
	予約不成立件数（割合）	当日予約キャンセル件数（割合）	利用者数
R3年度	430件（5.2%）	549件（6.6%）	8,237人
R4年度	509件（6.3%）	546件（6.8%）	7,973人
R5年度	545件（6.5%）	634件（7.6%）	8,269人

予約不成立件数・当日予約キャンセル件数及び割合は昨年度と比較して微増となっている。

## ②令和5年度運行希望日ごと予約不成立件数及び当日予約キャンセル数推移

■ 予約不成立件数 ■ 当日キャンセル件数

（令和5年度実績値）



# 当日予約キャンセル理由

- 当日予約キャンセル理由として最も多いのが「都合が悪くなった」で全体の約30%を占めている。次いで「体調不良のため」が約17%となっている。
- 都合が悪くなったことで当日キャンセルをする利用者が多いことから、予定が完全に決まっていな段階で予約をする利用者が多いと考えられる。

当日キャンセル理由	当日	1日前	2日前	3日前	4日前	5日前	6日前	7日前	合計	割合
診察が終わらないため	6	5	3	3	4	1	9	43	74	11.67%
買い物が終わらないため	2	1	1	0	0	1	0	1	6	0.95%
仕事が終わらないため	2	1	0	1	1	0	1	39	45	7.10%
用事が終わらないため	3	4	5	1	0	3	0	13	29	4.57%
病院が早く終わったため	8	3	4	1	3	0	5	20	44	6.94%
買物が早く終わったため	3	0	0	1	1	0	0	1	6	0.95%
バスを利用することにしたため	1	0	0	2	1	0	0	2	6	0.95%
乗せてくれる人が見つかったため	6	2	3	2	1	2	1	27	44	6.94%
タクシーを使うことにしたため	0	1	2	0	3	1	1	2	10	1.58%
自転車で向かうことにしたため	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
徒歩で向かうことにしたため	2	1	0	0	0	0	0	1	4	0.63%
体調不良のため	2	10	2	4	4	5	22	60	109	17.19%
天候不良のため	6	6	0	1	1	0	0	21	35	5.52%
未乗車（予約忘れ、キャンセル漏れ）	2	6	4	3	3	5	4	5	32	5.05%
<b>都合が悪くなったため</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>190</b>	<b>29.97%</b>
合計	85	68	33	32	28	32	49	307	634	
割合	13.41%	10.73%	5.21%	5.05%	4.42%	5.05%	7.73%	48.42%		

当日予約キャンセル常習者には予定が決まってから予約するよう口頭で注意喚起を実施しております。しかし、それだけでは減少しないため、現在、予約上限回数の制限などを検討しており、将来的に予約方法の見直しを図っていきたい。