

地域公共交通プロデューサー  
名古屋大学大学院環境学研究科教授  
国土交通省交通政策審議会委員  
加藤博和



### 岐阜県白川町・東白川村 (白川郷<白川村>ではない)

- ◆ 山間地域。4つの谷を1日数便のバス(民営)がJR白川口駅まで走り、主な集落で通院通学や来訪が可能だった

- しかし、運転手が定員の半分しか確保できず、2016年4月から大減便、休日全休
  - 2つの谷で高校通学不可能に
  - タクシーも1台しかない
  - すでに県内トップの人口減少。町内唯一の高校も閉校
- こういう地域は今後続出**



## ぶっちゃけ、不採算で担い手不足の公共交通をムリして走らせる必要はあるのか？

「乗らないけど、何となくあった方が…」

「隣のまちでも走っているからうちにも…」

**乗合自動車、乗り合ってこそバス、ステータスシンボルでない**

「地球環境に優しい乗り物？」

**ガラガラなら逆効果**

「交通弱者のためには必要？」

**むしろ不公平な手段(「ザルの福祉」)。数ある交通手段の「一種」に過ぎない**

地域公共交通は目的でなく手段  
利用されありがたがられるものでなければ  
存在意義(税金投入意義)はない

どうすれば払ってもらえるか(意義が見いだせるか)？  
せっかくの貴重な運転士さんに有効に働いてもらうべき

## 「どうすればこの路線にもっと乗ってくれるのだろうか？」

- いまどんな人たちが乗っていますか？
- その人たちはどう思っているのでしょうか？
- 最近利用が増えたり減ったりしている理由は何ですか？
- この路線の売りは何ですか？
- それと実際の利用状況とは整合していますか？
- なぜ沿線の人たちの多くが乗ってくれないのでしょうか？

**「どうせモータリゼーションには勝てない」と悟らない  
そもそも現状を何も把握できていないのでは？**

## カギは「子ども」

「夏休みに」「小中学生の」バス運賃を1乗車50円均一にした(通常は数百円)。その結果、一番多かった利用目的は何か？

### 「コンビニに行く」

こういう「自由に動きたい」という子どもの思いに鈍感では、子どもたちはどんどん故郷を後にしてしまうのではないのでしょうか？

なんと、昨年末、その(バスで行ける唯一の)コンビニも閉店

## 地域公共交通がない＝消滅決定地域

- 通常、地方部では18歳で人口流出するが、高校通学ができない地域は15歳で流出する
- さらに、家族ごと転出することも多い(住民票を移さず都市部に住む例が目立つ)
- いったん転出すれば戻ってこない。そして、都会から移住したい人はなかなか果たせない(家がない、仕事がない、子どもと一緒にいる時間を長くしたいから移住しても15歳までなら本末転倒)  
一番大事なのは、**子どもが自由に動けること**  
子ども1人でも友達同士でも使える移動手段が必要  
もちろん、高齢者や来訪者にとっても必要  
(3Kサポート:高校生・高齢者・観光客)

## 「うちの地域は公共交通で安心して高校に通えるよ」と中学生にわかってもらうことがスタート地点

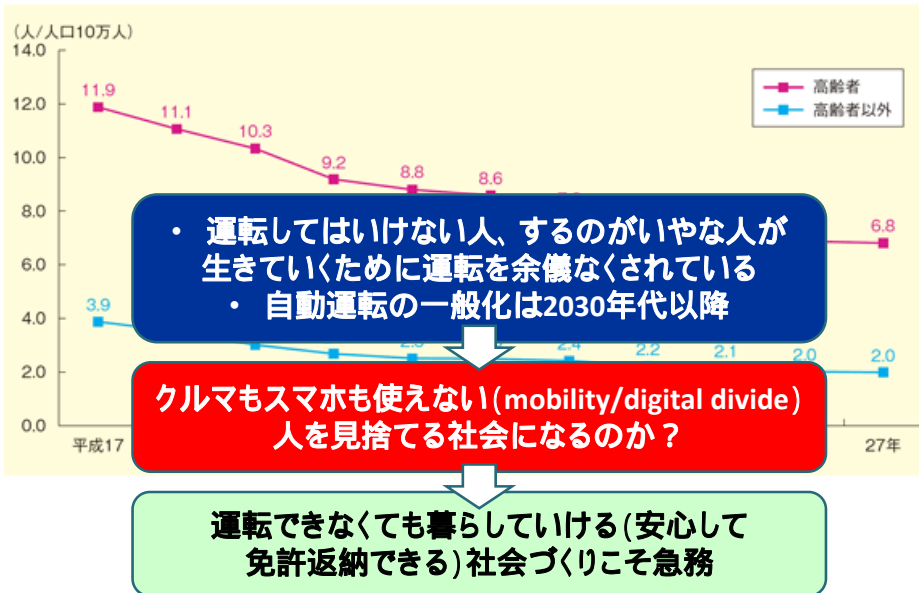
岐阜県中津川市 高校通学用時刻表(2018年10月版)

・高校生はもちろん、中3生にも配布し、進学の参考にしてもらう  
・乗り方が分からない人が多いのでそれも解説

ターゲットに合わせた情報提供で訴求力を高める

## 高齢者を一括りで考えてはダメ

- 前期 / 後期
- 免許保有 / 非保有・家族保有 / **完全非保有**
- ある程度歩ける** / 歩けない  
現状: 地方では**赤部分**しか対応できていない  
今後: 後期高齢者になる人たちは免許保有率が高く、返納は容易でない(クルマはなかなかやめられない)。一方、クルマをやめたい人、やめさせるべき人の絶対数は増える。この人たちには早期の対応が必要(後期高齢者になってからでは公共交通利用には移れない)  
つまり、高齢者はRed Ocean、若年はBlue Ocean(ただし「3ない運動」の今後に要注意)



## まとめ～交通安全に関する自身の状況・意識

<b>主な交通手段</b> ・一般・高齢者ともに自らが運転する自家用車が多く、次いで一般は電車、高齢者は徒歩の割合が高い
<b>運転免許自主返納</b> ・運転免許の自主返納について、返納しようと思っている人が60%程度いるが、その内の約8割が返納の時期を決めていないと回答している ・85歳以上では「3年以内に返納しようと思っている」割合が約4割を占める
<b>安全運転サポート車</b> ・安全運転サポート車について、高齢者は半数以上が知らないと回答しており、高齢になるにつれて乗り換えを考えていない割合が増加している ・約40%の高齢者は安全運転サポート車への乗り換えを考えていない
<b>講習会受講回数と交通安全意識</b> ・一般は、講習会受講回数を重ねるごとに交通安全意識が高くなっているが、高齢者は受講回数が0回においても自身の交通安全意識が高いと感じている割合が高い
<b>移動の際の不安</b> ・高齢者のほうが移動する際に非常に不安を感じている割合が高いが、不安を感じていない割合も高い ・不安の内容として、高齢者では「交通マナーやルールを守らない人が多く、怖い思いをする」が最も多く、次に「公共交通が整備されておらず、移動が困難」が多い

## 観光向け路線の大半はうまくいっていない

### < 欠点 >

- ・好きな時間に動けない
- ・経路の制約が大きい
- ・荷物を運ぶのが大変
- ・グループだと割高

### < 利点 >

- ・駐車場の煩わしさが無い
- ・駐車場より有利な位置で乗降できる
- ・待ち時間が有効活用できる
- ・運転が不要
- ・お酒が飲める

クルマでのアクセスが不利か、  
 乗って楽しい車両かでないか難しい  
 よって生活路線をどう活用するかが大事

## 常に利用者目線：ターゲットを明確に

- ・ STPマーケティング:「S(セグメンテーション)」→「T(ターゲティング)」→「P(ポジショニング)」
- ・ TPOに応じたコンテンツ設定を考える  
 時間帯(Time)、場所(Place)、場合(Occasion)
- ・ コンテンツをどうメディアに載せるか？
- ・ 必要な情報を厳選し、キャッチーに提示するには？(キーワード、コピー、…)  
 CMや通販番組など、参考になるもの多数  
 → いまの路線網のまま「魅せ方」を変えることでかなり改善できる余地がある。ただし、それだけでは間に合わないことも多い  
 → 「魅せ方」を考えることから、路線網を見直すことにつながる場合も(岐阜市の例)

## 乗っていただき、ありがたがっていただくために マーケティング（買っていただける価値の提供） の発想が重要

### 1. 真の付加価値の認識 (Benefit)

- 何を得たくて乗るのか？

### 2. 差別化 (Positioning)

- 他の手段と比べて何が強みか？

### 3. 顧客の特定 (Targeting)

- だれがそれを評価してくれるか？

### 4. 具体化 (4つのP)

- Product (商品) / Price (価格) / Promotion (販促) / Placement (販路)

主に行きたい  
ところに連れて  
行ってくれる？

酒を飲んでもいい？  
車窓が楽しい？  
沿線案内がある？

3K (高齢者・高校生  
観光客) + 地元民？

## 「公共交通マーケティング研究会」発足 (H30.12~R5.12<予定>)

- 日本の地域公共交通に最も足りないのは「マーケティング」すなわち、ニーズを把握し、それを満たすサービスを提供することを可能とするビジネスモデルをつくりあげ、絶えず改善していく活動
- それを関係者みんながフラットな立場で集まって勉強し、現場で実践し、結果を出すための「場」として、本研究会を発起
- 公共交通事業者関係者が、「マーケティング」の発想を取り入れてよりよい公共交通をつくっていく活動ができるように、ノウハウや取組の情報交換と横展開、そして現場の改善と社会へのインパクト波及を目指す

公共交通マーケティング研究会 第5回例会

観光の個人化は公共交通にとって最大のチャンスだ！

10月4日～5日 北海道帯広市

観光客を呼び込むための商品とツールを考える

ワークショップも開催

公共交通マーケティング研究会 第5回例会概要

開催日時: 2019年10月4日(金) 13:30~15:30(開催)~5日(土) 10:00~12:00  
 開催場所: 帯広市立帯広コンベンションセンター (帯広市中央1-1) 帯広市庁舎5階  
 参加費: 3,000円(送料、会場代別途) 当日現金払い(クレジットカード決済は別途)  
 申し込み: 本研究会サイト: <https://trans-market.jimdofree.com/>  
 主催: 公共交通マーケティング研究会  
 協賛: 一般社団法人 公共交通マーケティング研究会(公共交通二次交通推進協議会)  
 協賛: 国土交通省/北海道庁/国土交通省公共交通研究開発センター(19年度)  
 協賛: 帯広市庁舎

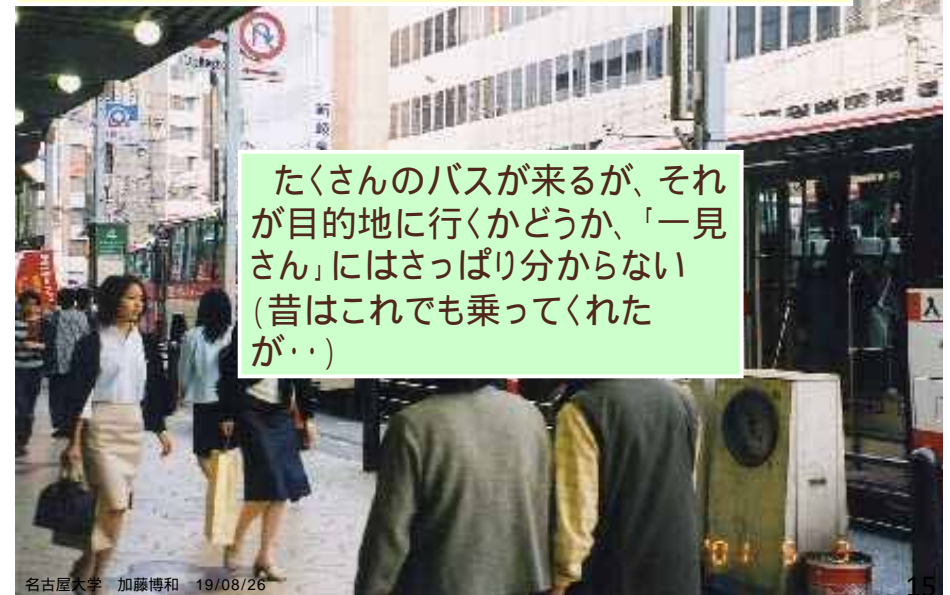
## 公共交通マーケティング研究会

詳しくは下記URLで  
<https://trans-market.jimdofree.com/>

- 「場所」(例会): 2か月に1回開催
- 「巡業」(合宿): 年1回開催  
どなたでも参加できます！  
開催誘致(運営支援をしていただきます)も大歓迎！

次回例会:  
10/4(金)・5(土)、帯広市  
次々回例会:  
12/23(月)、沼津市

## 名鉄岐阜(旧・新岐阜)駅前 バス市内線4番のりば (2001年)



# 岐阜の路線バス網が抱えていた問題

-全国の地方都市と共通-

1. 名鉄岐阜・JR岐阜駅ターミナルの分散と待機スペース不足  
多くがスルー路線とならざるを得ない
2. **路線・系統が「複雑怪奇」**
3. 都心部から郊外部に**直行**する形態の路線がほとんど  
大型車両が郊外の閑散地域まで運行せざるを得ない
4. **3事業者**(岐阜バス / 岐阜市営 / 名鉄バス)時代の路線を  
引きずっている
5. **案内システムが不十分かつ非統一**  
系統が複雑すぎて統一的な案内を作るのが困難とも言える
6. 主要な通りで**本数過剰**。昼間でもダンゴ運転発生
7. 道路が貧弱。走行環境が悪い
8. **定時性が確保されず**

新規顧客を創出できず、将来的な収益性悪化が懸念

**岐阜市は路線再編を計画。しかし事業者は受け入れず**

# 路線再編などはムリだが

案内の改善なら我々でもできる

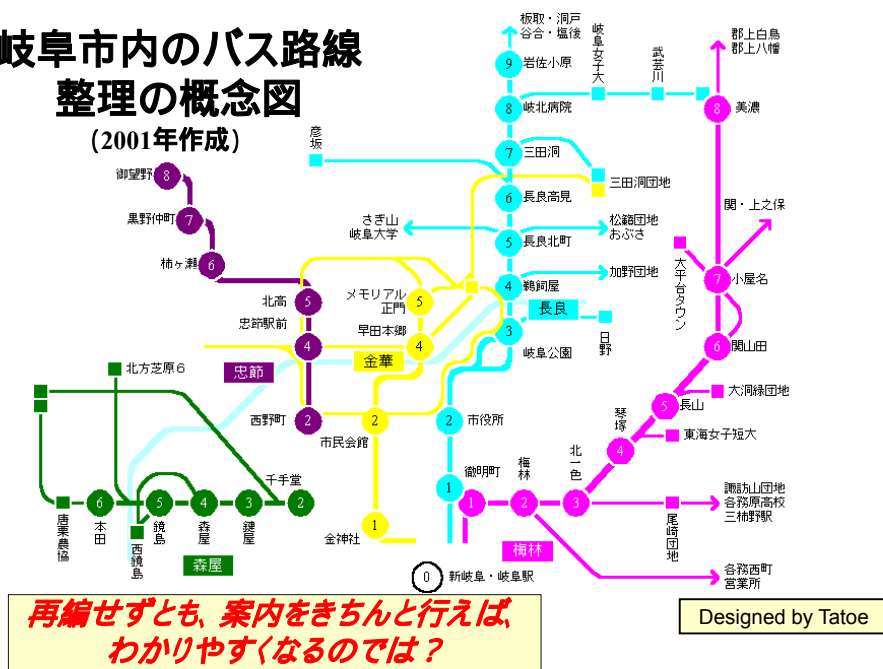
- 名鉄岐阜・JR岐阜など主要停に**バス路線・のりば総合案内板**が整備されていない
- **バスマップ**など、路線網案内用のチラシが準備されていない
- **系統番号、経由地表示**など、案内をわかりやすくするコンテンツが統一されていない
- 系統番号(記号):岐阜バス・ひらがな(一部路線のみ)、旧市営・数字、旧名鉄・なし  
これはこれでわかりやすいが...

- 予算がなくとも変えられるはず
  - だが、岐阜は系統が複雑なので、一筋縄ではいかない
  - やれることから取り組むことに
- 「岐阜市内のバスを利用しやすくするプロジェクト」  
とりあえずインターネット上で  
まずは、事業者の代わりにHPで時刻表を公開**

# 岐阜市内のバス路線

## 整理の概念図

(2001年作成)



# 岐阜市と周辺部のバス・鉄道概略路線図





名古屋大学 加藤博和 19/08/26

- 【1. ガイドラインの適用範囲】
  - 新規に系統番号を導入する場合や、既存の系統番号の改良を行う場合、本ガイドラインに準拠することを推奨。
- 【2. ナンバリングの対象とする運行系統】
  - 市区町村の行政区域に限らず、生活圏・交通圏単位で検討することが望ましい。
  - 一般路線バスに限らず、予約が不要で一般路線バスに準じた運行形態の空港アクセスバスやコミュニティバスも対象。
  - 予算の制約などにより、全ての運行系統の対応が困難な場合は、例えば、訪日外国人旅行者や日本人旅行者の利用が多い運行系統を優先するなどの対応が考えられる。
- 【3. 系統番号に使用する文字及び桁数】
  - 「アルファベット+数字」又は「数字のみ」によって表現(漢字、ひらがな・カタカナ等は原則として使用しない)。
  - 大都市圏を除き、アルファベットと数字の組み合わせの場合は4桁以内、数字のみの場合は3桁以内のできるだけ少ない桁数で表現。
  - 既に「漢字+数字」のナンバリングが実施され、利用者に浸透している場合は、例えば、長期期間を十分に確保した上で、計画的・段階的に新たな系統番号への切替えを実施する、「アルファベット+数字」の系統番号を採用する等の対応が考えられる。
- 【4. ナンバリングの設定ルールの検討】
  - 系統番号を設定する場合は、地域の公共交通網の現状及び今後の見込みを踏まえ、当該地域共通のルールの下で、他の運行主体と番号が重複しないよう、個々の運行系統に系統番号を付与。
- 【5. ナンバリングの検討体制】
  - 地域公共交通活性化・再生法の法定協議会等を活用し、関係する運行主体を含めた検討体制を設けることが望ましい。
- 【6. ナンバリング等に必要なる予算や人手の確保】
  - 費用や労力の面で関係者に過度な負担が生じないよう、ナンバリングの実施時期をダイヤ改正のタイミングに合わせるなど、負担の軽減に向けた工夫を行う。
- 【7. 運行システムのナンバリングと併せて実施すると効果的と考えられる取組】
  - 「どのバスに乗れば良いかわかりにくい」、「バス乗り場がわかりにくい」といった不満を解消するためには、バスに乗るために必要な情報を総合的に案内することが必要。そのため、バスマップの作成や、シンボルカラーの導入、ピクトグラムの付記、多言語表記、ホームページのレイアウトの見直し、経路検索サイトや地図情報アプリへのデータ提供、Wi-Fi環境の整備等の取組を推奨。

ようやく国も我々の  
動きに追いついてきた

名古屋大学 加藤博和 19/08/26



2007年3月、JR岐阜駅北口  
バスターミナル供用開始  
それまで分散していた駅周辺  
のりばがすべて集約

Photo rosenzu.com

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

## 岐阜市内バスマップ

最新版：2019年4月発行(第28版) <http://www.rosenzu.com/gifubus/>

### 岐阜市内バスマップ



2019年4月1日版

- 「美濃川流域サウザンバス(岐阜・美濃・岐阜市・関市・美濃市・郡上市)を岐阜バスで運営し、40以上の魅力的な体験プログラムを「お乗」に楽しめば、
- 岐阜バスの一割路線の一部のコミュニティバスに乗り放題の土日祝日限定1日乗車券「ホリデーパス」、2018年8月28日まで有効。1枚300円。
- 岐阜市内210円区間が1日乗り放題の「210エリアパス」、1枚450円。
- いずれも岐阜バスターミナル(名岐岐阜)、JR岐阜駅東口内などで発売。

- 岐阜市総合交通協議会(法定協)が発行
- 市・事業者・支局が協力
- 公共交通利用促進ネットワーク(有志のグループ)が作成

このマップによって  
岐阜市内の  
公共交通再編が進んだ  
といっても過言ではない

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

## バスのりば案内看板



バスのりば  
前(地上)

名鉄岐阜駅前  
(公道上)

JR岐阜駅北口

ペDESTリアンデッキ上

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

24

## 案内の一貫性確保

・JR・名鉄岐阜駅BTの各のりばへの  
系統割り付けを、行先番号(つまり  
方面)と整合

・車両LED方向表示、停留所看板・時  
刻表・系統図、総合案内板、配布時  
刻表・バスマップでの、経由停留所  
統一および行先番号表示

**複雑な路線をどう案内するか  
から  
案内のしやすい路線にどう  
変えていくかへ展開**

これによる**幹線の明確化が、  
連節バス導入や幹線・支線  
システムにつながる**

その後、**行先番号ルールが  
路線再編ルールに発展  
更に、立地適正化計画でも  
居住誘導地域設定に活用**

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

25



某県庁所在地の  
バスターミナル  
これでわかってもらおうとする  
こと自体無謀ではないか

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

26

## 地域公共交通は「一見さんお断り」？

- ・ 本当に不便な場合も多い
- ・ しかし、それほど不便でないのに、単に知られていないだけ、ということもある
- ・ いつでも、どこへでも行ける自家用車と違い、公共交通は特定の時間・行先にしか利用できない
- ・ しかし、場合によってはそれなりに使えるのに、それが認識されていない
- ・ あるいは、たまに使いたい、環境のために使いたいと思っても、使い方が分からないという人もいる

**「使い方が分かるようにする」ことが重要  
(某バス会社社長:路線バスは「不便」でなく「不安」)**

**いま金をかけないでもやれることは多数  
(もちろん、それだけでは限界もあるが..)**

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

27

# 地域公共交通のサービス内容への認識を規定する コンテンツ（内容）とメディア（媒体）

## コンテンツ

- 路線(行先と経由地)
- ダイヤ(静的/動的)
- 乗降施設
- 車両
- そして、運賃

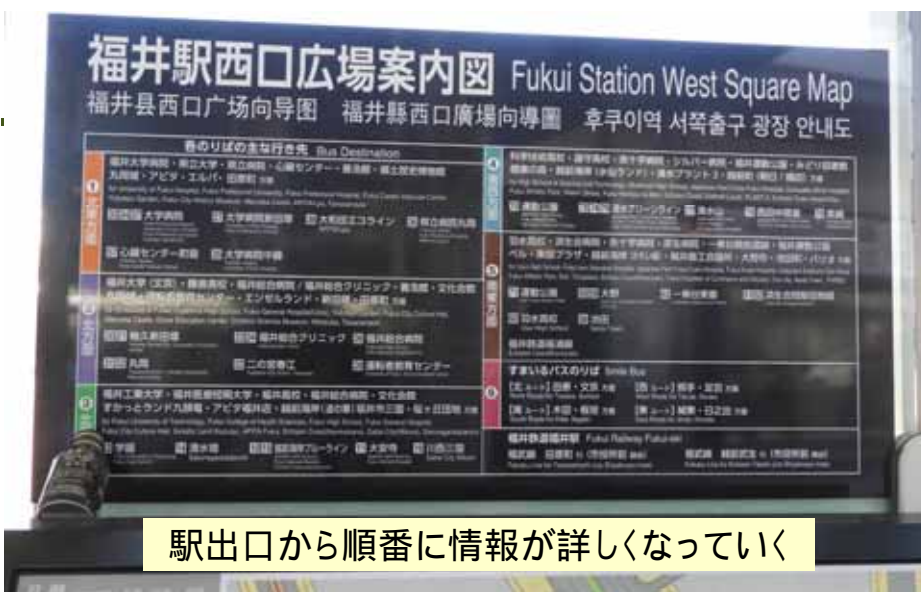
## メディア

- 停留所…公認の屋外広告物！
- 車内アナウンス・表示
- 看板・掲示・サイン
- 方向幕
- 配布物
- 案内所
- インターネット

どう見せるとわかって、納得していただけるか？  
いや、むしろ、わかってもらえることを意識して  
コンテンツをつくるべきでは？



福井駅西口  
駅前広場オープン  
(2016.3.27)



駅出口から順番に情報が詳しくなっていく

この下に駅前の全体地図がある







名古屋大学 加藤博和 19/08/26



名古屋大学 加藤博和 19/08/26



名古屋大学 加藤博和 19/08/26



名古屋大学 加藤博和 19/08/26



観光客にも訴求する経路、行先停留所へ変更しアピール

彦根駅改札前

彦根駅西口



系統番号表記が一部しか行われていないのが問題 (系統が複雑なので、その識別が重要だが困難となっている)



基本: その場所で必要な情報をピンポイント提示できるか?  
 応用: その情報を見てターゲットが意識してくれるか?



名古屋大学 加藤博和 19/08/26

## 利用者（ニーズ）起点でのカイゼン

見える化



魅せる化



見直す化

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

## 「見える化」公共交通に気付いてもらう



情報を整理し要領よく伝える  
ことで訴求力を高める

名古屋大学 加藤博和 19/07/12

## 「魅せる化」公共交通って便利そう！と思わせる



・八戸市および周辺地域では、  
上限運賃・中心街ターミナル整備・バス案内改善に加え、「行先との連携」によるおでかけ提案も進めている

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

2019/4→2020/3 十勝バス  
**日帰り路線バスパック**  
《人気コースはこちら》

**第1位 「ばんえい十勝・とかちむら」バスパック**  
世界でここだけの競馬。必見です！  
【競馬観戦】道庁指定観戦場  
大人/500円・小人/350円

**第2位 「おびひろ遊湯」バスパック**  
癒しの湯は阿知と温泉！ワンコインでエンジョイ♪  
【阿知温泉】道庁指定観戦場  
大人/500円・小人/250円

2019/4→2020/3 十勝バス  
**日帰り路線バスパック**  
《スイーツ&グルメ好きの方へ》

**「限定スイーツ」バスパック**  
おまげスイーツをのんびり乗って  
限定スイーツをのんびりしよう♪  
大人/500円・小人/420円

**地域と一緒に  
「乗って楽しい」  
「降りても楽しい」  
商品をたくさんつくるのが有効**

## 「見直す化」公共交通をどんどんよくしていく！

**京都市バス もっと便利に! 大快革!!**

2014. 3.22 START!

■ 事業規模の拡大で「攻めの経営」を推進。更なる増客を目指す。

車両数 764両 → **788両**      走行キロ 81.4千km → **84.0千km**

1 次々にやってくる！  
生活者の増えに合わせた  
ダイヤの増強

3 通勤・通学も充実  
「おからの交通方式大快革」の  
効果

5 地域の皆様と一緒に  
「おからの交通方式大快革」の  
効果

7 さらにおよび上への増強  
「おからの交通方式大快革」の  
効果

### 岩手県北上市の「まちなかバス」 既存路線バス網を整理しわかりやすく

## 「わかりやすい」ようにコンテンツを組み直す

- 何に使えるか思い浮かぶようにする
  - 愛称よりキャッチフレーズが大事
  - 基本コンテンツ(系統・ダイヤ・乗降施設・車両)を「分かりやすい」「キャッチフレーズがつくれる」ように作りこむ(ヘッドダイヤ、目的が分かるダイヤ)
  - 路線名・行先名で訴求させる(ような路線にする)
  - 車両やシステムを先に決めてからコンテンツをつくるのは最悪
  - メニューが大切(ゴチャゴチャ書かない。売りを明確に示す。停留所に大書すべきは「その停名」ではない)
- ITが広げる可能性
  - 「お客様が知りたいこと」を提供できる情報案内システム
  - 「お客様が求めることをつかむ」運行・利用情報収集システム

# 「見える化」「魅せる化」「見直す化」は三本の矢

- ・「魅せる化」がない「見える化」...魅力がなければ、なかなか使ってもらえない
- ・「見直す化」がない「魅せる化」...その時は良かった取り組みも、いずれニーズからずれ、やがて使ってもらえなくなってしまう
- ・「見える化」がない「見直す化」...サービスを改善しても、そもそも多くの人に知られていなければ、使ってもらえない

では、この取組をだれが進めるか？

# 持続可能な地域公共交通網形成に関する努力義務 (地域公共交通活性化再生法4条、2007年10月施行)

1. 国: 情報の収集・整理・分析・提供、研究開発の推進、人材の養成・資質向上
2. 都道府県: 市町村の区域を超えた広域的な見地から、必要な助言その他の援助を行う。必要があると認めるときは、市町村と密接な連携を図りつつ主体的に地域公共交通の活性化及び再生に取り組む
3. 市町村: 関係者と相互に密接な連携を図りつつ主体的に地域公共交通網の形成に資する地域公共交通の活性化及び再生に取り組む
4. 公共交通事業者等: 旅客運送サービスの質の向上、地域公共交通の利用を容易にするための情報提供・充実

この法律ができて12年近くたつのに、まだできないなら怠慢でしかない！



中部運輸局リーフレット「活発で良い議論ができる会議のために」  
[https://www.tb.mlit.go.jp/chubu/min\\_pro/transport/pdf/houkoku27/leaflet.pdf](https://www.tb.mlit.go.jp/chubu/min_pro/transport/pdf/houkoku27/leaflet.pdf)

# 「乗って楽しい」「降りても楽しい」公共交通って？

(例えば...) 総合病院乗り入れは「路線バス勝利の方程式」しかし、本当にいいことなのか？  
 病院は基本的には「降りて楽しい」ところではない  
 そこへ行く利用が一番多いバスは「乗って楽しい」か？  
 高齢者は病院しか行くところがない？(でかける口実がつくれな  
 い?)

- ・公共交通づくりは、集まりたい場所づくりとセットであるべき(商店街・産直・ショッピングセンター、図書館・生涯学習施設、温浴施設、コミュニティカフェなど)。
- ・駅・ターミナルといった乗継拠点の居心地をよくすることも重要(明るく、テーブル、WiFi)  
 それによって「おでかけ」が楽しくなり、「くらしが」「地域が」楽しくなることが本当の付加価値

幹線・支線のメリハリをつけることで、利便性を高めながら費用・資源効率を高める

## 清水グリーンライン

(福井市、京福バス運行)2011.10.1運行開始

従来:福井駅前と清水地域との間にバス3系統(地域間幹線)があり、経路が異なる上、いずれも本数が少なく、欠損も大きかった  
県が市と協力して路線を大再編

- 幹線:大規模小売店舗「清水プラント3」を終点とし、福井駅前と結ぶ。30分ヘッド(地域間幹線として国県補助)
- 地域内:乗合タクシー「ほやほや号」を運行(昼間デマンド)清水プラント3で接続。  
更に地域主体型乗合タクシー「殿下かじかポッポー」も接続
- 乗継拠点:プラント3は乗降スペースとともに待合所を整備バスを乗継させるのは難しい。結節点はそれ自体目的地になるようなところが望ましい



名古屋大学 加藤博和 19/08/26

52



名古屋大学 加藤博和 19/08/26

53

## 乗る路線をどうつくり出すか?

- 「一見さんお断り」から脱却するために-

- ターゲットを明確化する
  - その人たちにどんな生活をしてほしいか?
  - そのためにどんな「おでかけ」を担保すべきか?
- 基本コンテンツを磨き上げる
  - 系統、ダイヤ、乗降施設、車両で決まるサービスレベル
  - それを「お値打ち」と思わせる運賃設定
- 分かりやすく、おしゃれで、心に響く訴えかけをする
  - 利用者の立場に立ったインタフェイス

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

54

## サービス検討に必要な調査

### 1. 利用状況

- 収入
  - 運賃箱データのため各路線への按分が困難な場合あり
- 各停留所乗降者数
- OD交通量 (Origin-Destination: 起終点)
- 乗継者数
  - センサーデータ・ICカードデータが使えると、データ数が確保できるが、無記名カードでは乗客属性は分からない

### 2. 運行状況

- 遅延
  - デジタコやバスロケーションシステムでとれる

ほとんど蓄積・活用されていない

名古屋大学 加藤博和 19/08/26

55

## サービス検討に必要な調査

### 3. 利用意向

- アンケート
- グループインタビュー

利用者だけでなく非利用者の分も必要だが、様々な留意が求められる(非利用者は回答の信頼性が低い)

カードやバスロケなどのデータは  
「宝物」と認識すべき。  
これらを収集・分析することが  
マーケティングで重要。  
そのため、IT・分析ツールの  
スキル向上が求められる。

## 「需要」と「ニーズ」の把握が重要

需要: 顕在化しているもの(行っているor行いたい)

アンケートが有効

ニーズ: 潜在的なもの(気づいていない、だから不要、ではない)

膝詰め(グループインタビューやワークショップ)

が有効 < 利用が少ないところは特に >

調査手順

1. まず現状の移動状況や気持ちをはき出してもらう
2. 情報を提供し、考え、気づいてもらう
3. 関係者で、どうすべきか、何ができるか話し合う
4. 考えをまとめなおしてもらう

ニーズとその充足方法が見いだされる

いずれにせよトップダウンやコンサル丸投げではダメ

## MaaSってなに？

**M**obility : モビリティ(移動可能性)

**a**s : としての

**a** : (1つの)

**S**ervice : サービス

意味分からんし...



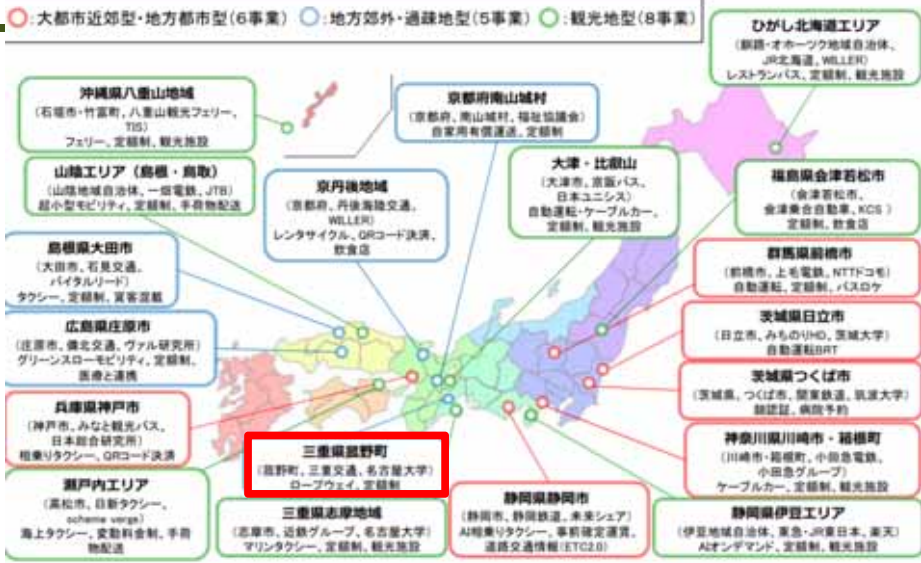
ただし、たくさん紙があって面倒なのと、窓口でしか買えないのが問題  
施設に行くのにいつ何に乗ればよいのかいちいち調べなければならぬ  
スマホで購入でき、使用時認証やダイヤ検索、予約もできればお手軽

## 「紙MaaS」

近鉄 伊勢・鳥羽・志摩  
スーパーパスポート  
「まわりゃんせ」(4日間有効、  
大人9,800円・小児5,300円)

近鉄電車 鳥羽からフリー区間 西宮～鳥羽間までの 往復乗車券	近鉄電車 鳥羽からフリー区間 西宮～鳥羽間までの 往復特急券	近鉄電車 特色も身代り フリー区間 鳥羽～鳥羽間 乗り放題
近鉄バス・船 乗り放題	近鉄バス・船 200円で乗込 入場・入館可能	「まわりゃんせ」 まで特典いろいろ!

一度買ってしまえば、地域内の移動は自由で、施設利用の特典もあるというサービス  
「乗って楽しい」「降りても楽しい」をサポート



## 菰野の公共交通は「バラバラ」

・・・MaaSにはほど遠い



コミュニティバスは多くの地域をカバーしようとするため、利便性が低くなってしまった(本数少なく回り道多い)。その上、どれに乗ったらいいか調べるのが大変

大まかにはバス(路線バス、コミュニティバスかもしか号)で、細かなところはオンデマンド乗合交通(のりあいタクシー)でカバー  
この両方をうまく乗り継げるように、MaaSのシステムが必要

## 統合型予約配車システム

「乗換検索」「オンデマンド交通予約」「タクシーアプリ」の融合

- 複数の公共交通から手元の情報端末を用いて自動的に利用可能な手段・経路をリアルタイムで提示し、必要に応じて配車してくれ、決済もできるシステム  
→ MaaS (Mobility as a Service)

### 導入のメリット

- ✓ 普段利用しない人でも分かりやすい
- ✓ 需要に応じた運行
- ✓ 相乗り・混載による効率化
- ✓ オペレーターを通さなくてよい(通してもよい)

「運んでもらう」から「やりたいことをやるためにおでかけする」へ変化(運送から移動サービスへ)



## 公共交通事業は「運送業」から、おでかけデザインを通じた「ライフスタイル提案型産業」へ

- 顧客満足(CS)
- 商品開発・企画
- 広報宣伝
- モニタリング・改善・PDCA
- そして、マーケティング・リサーチ  
→ サービス業では当たり前の言葉。

しかし、従来の公共交通事業ではあまり聞いたことがない  
技術革新・サービス向上とは無縁だったことが不思議

運ぶこと自体に付加価値はない

「公共交通という道具」を使って「ライフスタイル提案」を果敢に行う(地域に根付く)コミュニティビジネスに脱皮しないと生き残れない  
→ そのために「サービスとしてのモビリティ」(MaaS)発想が必要



## 公共交通確保維持改善 5つの鉄則

～答えは現場にある！現場にしかない！～

### 1. 目的の明確化

- ◆ 公共交通は持続可能なまちづくり、地球環境対応の手段
- ◆ 現場・利用者起点。公共交通担当者は「ライフスタイル・クリエイター」

### 2. 適材適所

- ◆ 固定観念に縛られず、地域の顕在・潜在ニーズを「澄んだ目」で見る
- ◆ 前例・迷信・外見・他地域の優良事例や自慢話に惑わされない

### 3. 一所懸命

- ◆ 地域の、地域による、地域のための「地産地消」型交通
- ◆ お願い型・評論型から参画型・自律型へ。担い手を生み出す

### 4. 組織化

- ◆ 場づくり：連携・協働、必要十分な構成、行動が生まれる仕掛け
- ◆ 方向性：調整（コーディネート）・企画・・・「戦略」確立が必要
- ◆ パラバラではダメ。ネットワークでないと機能しない

### 5. カイゼン

- ◆ 目的が明確であれば、評価基準も明確なはず
- ◆ 徹底して現場・利用者起点に立つことこそよりどころとなる
- ◆ 失敗を恐れるのではなく、対応を間違えないこと
- ◆ 国の制度も下から意見を出してアップデートしていくべき

## 岐阜県白川町・東白川村 地域公共交通システム

2018年10月1日スタート

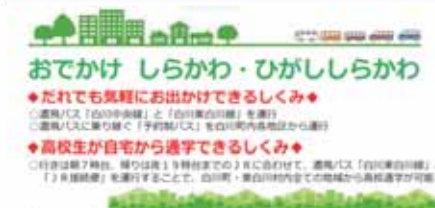
- ◆ 路線バス事業者
- ◆ タクシー事業者
- ◆ 住民ボランティア  
がタッグを組んで、高校通学・高  
齢者移動をカバー  
(もちろん、どなたでも使えます)



身近で便利な公共交通を目指して

白川町・東白川村の新しい公共交通がよいよスタート

白川町・東白川村では住民のみなさんが快適にわたって、安心して暮らすことができるように、従来の移動手段を確保することを目的とする「白川・東白川地域公共交通戦略計画」を策定しました。  
実行計画を経て、平成30年10月から新しい公共交通の仕組みがスタートします。地域・事業者・行政が三位一体となり「作り」「守り」「育てる」仕組みづくりを目指します。



## 地域公共交通の「あいうえお」

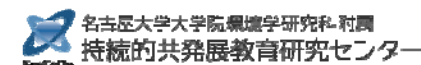
**あ**りがたい(あることが難しい)

**い**きがづくり(健幸)

**う**んてんいらず(安全安心)

**え**んのしたのちからもち(肝腎かなめ)

**お**でかけ、おもてなし(住んでよし、訪れてよし)



加藤博和

検索

URL:

<http://orient.genv.nagoya-u.ac.jp/kato/Jkato.htm>

E-Mail: [kato@genv.nagoya-u.ac.jp](mailto:kato@genv.nagoya-u.ac.jp)

facebook: [buskato](#)

公共交通戦略立案や路線バス網再編、鉄道存廃問題対応などに、各地の現場でボランティア参加しています。意識を共有できる方々とならどこへでも出かけて協力します！ ぜひ一緒に仕事しましょう！