公共交通マーケティング研究会 スタートアップセミナー in岡山
2018.12.10

# ディスカッション
# ―岡山の公共交通は
# マーケティングで改善できる―

福島大学　経済経営学類
准教授　　吉 田　　樹
（国土交通省「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会」メンバー）
（国土交通省東北運輸局「地域公共交通東北仕事人」メンバー）
https://www.facebook.com/itsukkey

# 数年ぶりに岡山を訪れて・・・

**新幹線・在来線改札口前**に
デジタルサイネージ
「えきバス時刻表」。
**「よく聞かれる方面」に**
**情報を厳選。**

停留所は「方面」ではなく
「〇〇バス」がメイン。
しかも紙で見えない。

「案内所」なのに事業者別の窓口。
「どの会社かが分からない」から
聞くのでは？

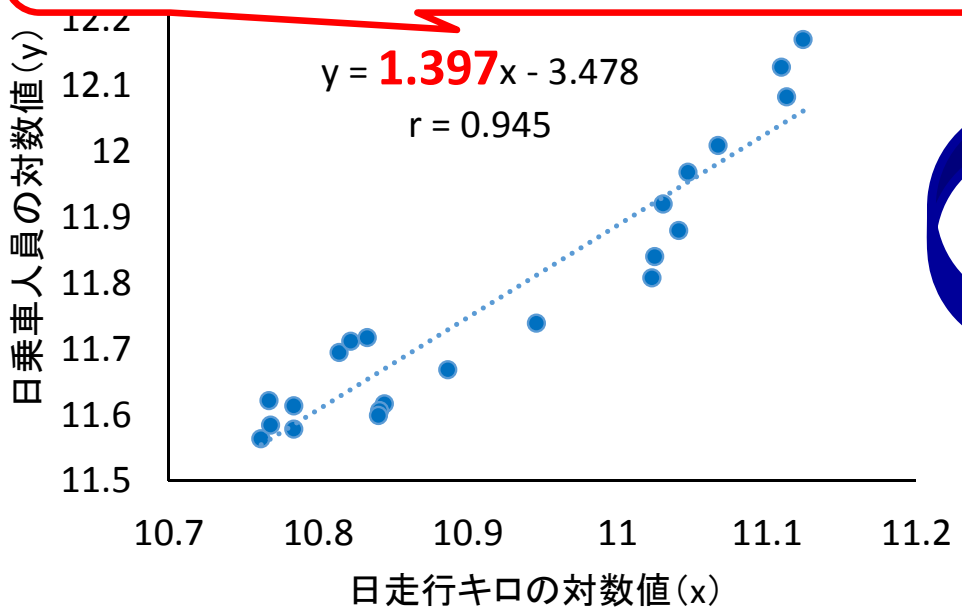
# 「収益事業」とされてきた日本のバス事業

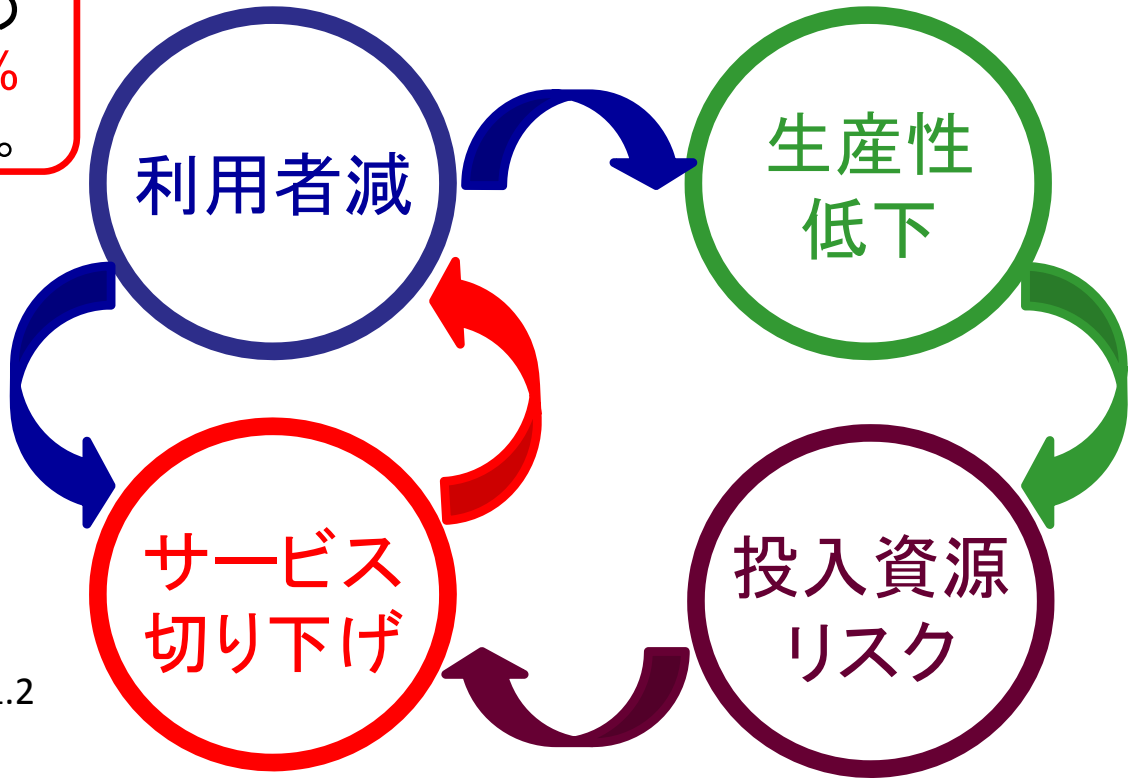
## ■ 小さな「政策的関与」と「負のスパイラル」

◆ 需給調整規制（～2002年）により、国はエリア独占を認める一方、採算部門の収益で不採算路線を維持する「内部補助」を強制。

◆ サービス水準の切り下げが利用者の逸走を加速した。

南北線全線開業から東西線開業までの22年間・・・仙台市バスのサービスを1%低下させると、1.4%利用者が減少した。

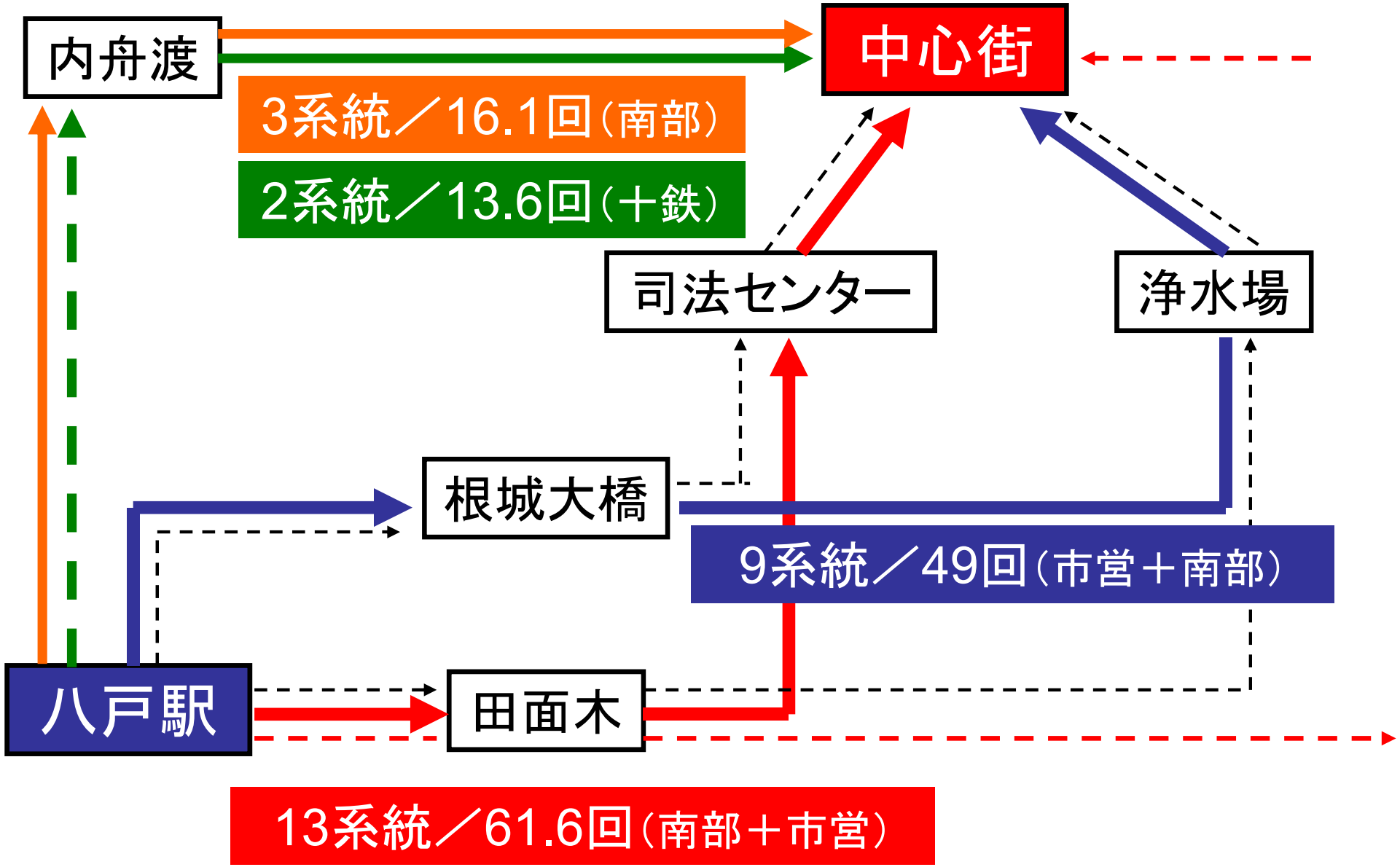



*「ネットワークの生産性」をどう高めていけばよいか？*

# 「公共交通軸」の形成とブランディング

■ 八戸駅⇒中心街のバス路線・・・2008年3月まで



# 「公共交通軸」の形成とブランディング

## ■ 八戸駅線の共同運行化・・・「競争から共創」の契機に

◆ 八戸駅⇔中心街（三日町）間を運行する、2事業者22系統の運行計画を八戸市の調整下で一体的に設定し、「生産性の向上」と「分かりやすさ・便利さ」の両立を目指す共同運行化を実現。

【運行ダイヤの比較】 ＊八戸駅発平日時刻

（従前） 9:03* 9:17 9:28* 9:31* 9:40 9:43* 9:46* 9:59
⇒ 2社が 112.5往復／日を運行

（現在） 9:00 9:10* 9:20 9:30* 9:40 9:50* 10:00
⇒ 2社が 90.5往復／日を10分間隔で運行（08年4月～）
⇒ 2社の 定期券共通化＋のりば共通化

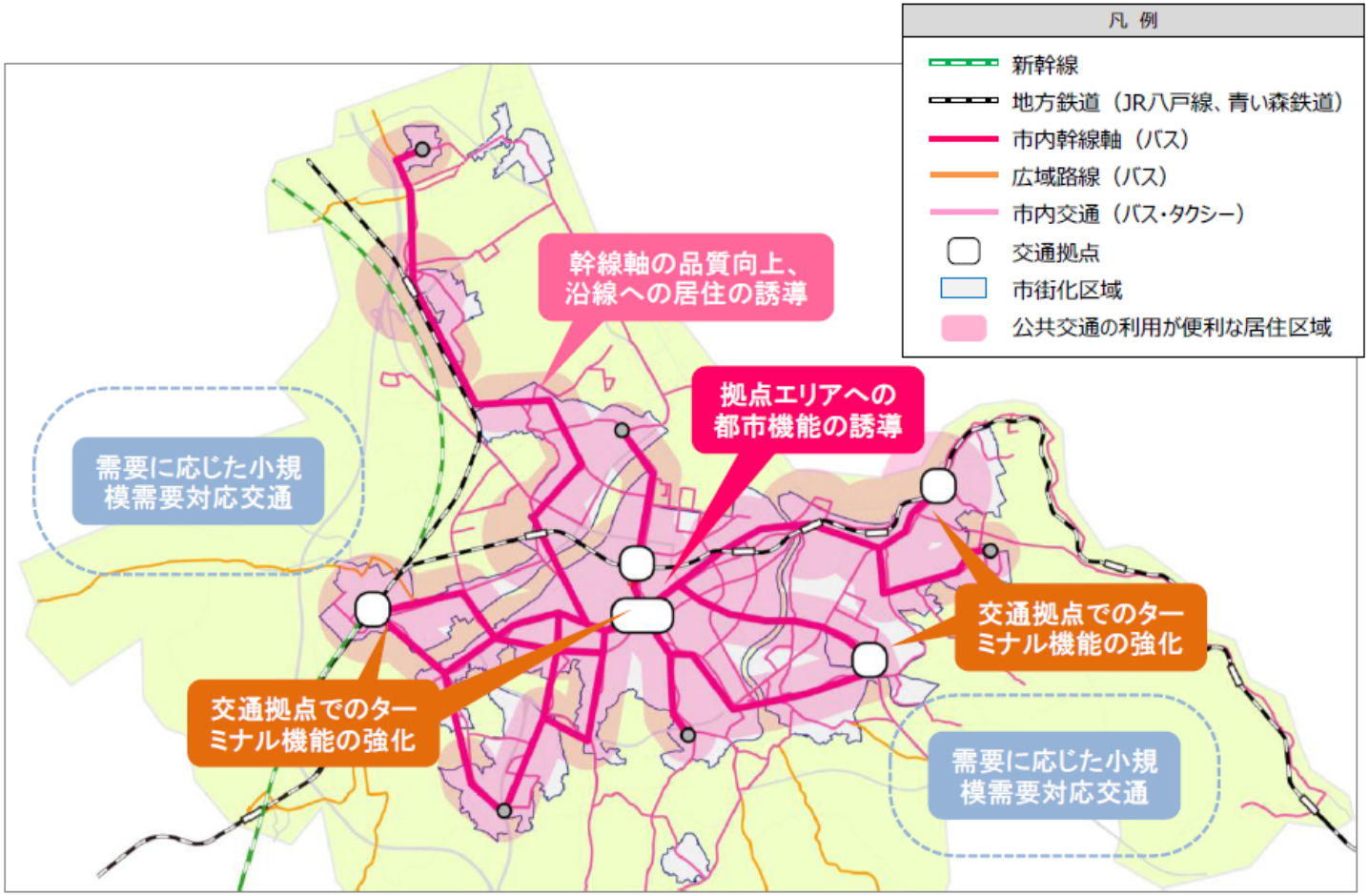
【効果】両事業者ともに「乗客増」「黒字化」達成（2008年度）
（乗車人員） 135万4千人 → 144万1千人 乗客 6.4%増
（収支） 1,567万円の「赤字」→ 2,556万円の「黒字」

# 「公共交通軸」の形成とブランディング

## ■ 八戸市地域公共交通網形成計画ー「幹線軸」の明示

◆「中心街ターミナル」を起点に、12区間を「幹線軸・準幹線軸」に設定。10～20分（準幹線は30分）間隔の運行維持を表明。

◆沿線を「公共交通の利用が便利な区域」とし、都市計画と連携。



# 「公共交通軸」の形成とブランディング

## ■ 八戸駅バス乗り場を「事業者別」から「方面別」に

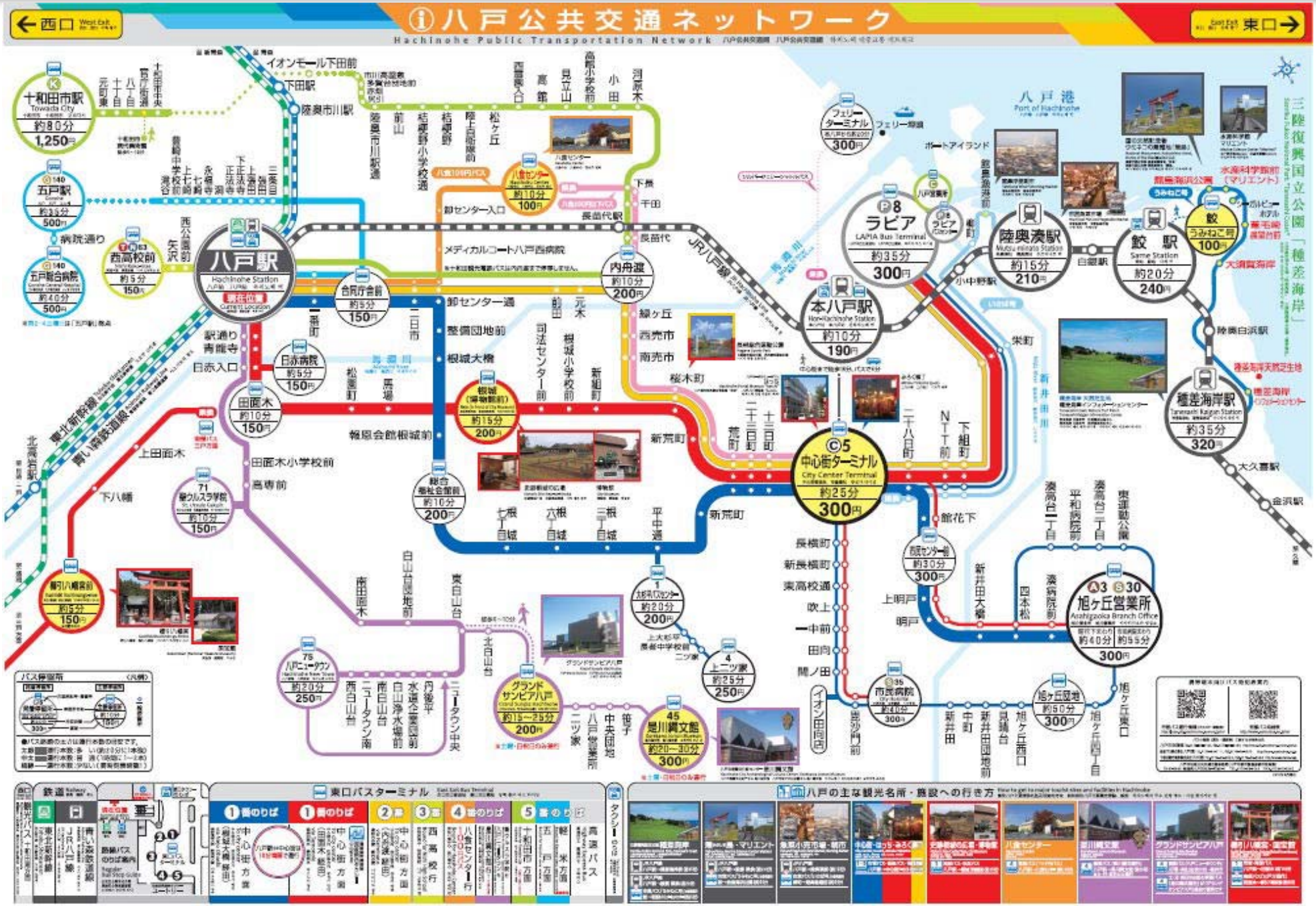
◆各ポールの時刻表も1枚で掲出。管理も3社で分担。

| のりば | 経由地・行先 | 沿線施設等 |
|---|---|---|
| 1 | 根城大橋経由 中心街方面 | 県八戸合同庁舎<br>総合福祉会館<br>十三日町・中心街 |
| | 田面木経由 中心街方面 | 日赤病院<br>裁判所<br>十三日町・中心街 |
| 2 | 内舟渡経由 中心街方面 | 県八戸合同庁舎<br>＊南部バスのみ停車<br>十三日町・中心街 |
| 3 | 西高校 行 | 八戸西高校 |
| 4 | 八食センター 行<br>（八食100円バス） | 県八戸合同庁舎<br>八食センター |
| | 聖ウルスラ学院 行<br>八戸ニュータウン 行 | 聖ウルスラ学院<br>八戸高専<br>グランドサンピア八戸 |
| 5 | 五戸方面<br>軽米方面（高速道経由） | 五戸町内<br>軽米町内 |
| | 十和田市方面 | 多賀台団地前<br>おいらせ町内<br>イオン下田SC |

## ■ 中心街に3社統一案内所を設置

◆八戸市の再開発ビル（ポータルミュージアム「はっち」）内に、3社統一の案内所・発券所を設置。

# 八戸駅構内公共交通案内ー「売り」の明確化



# 八戸駅線専用のポケット時刻表を製作

◆ 市民に限らず観光客の目に触れるよう、宿泊施設等にも配備。

## 【 平 日 】 バス時刻表

### 田面木経由

| バス | 八戸駅前 ①番のれば | 日赤病院 | 田面木 | 男性センター前 | 中心街②番(八日町)着 | 行先 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 南 | 6:50 | → | 6:55 | 7:00 | 7:08 | ラピア |
| 南 | 7:10 | 7:16 | 7:20 | 7:26 | 7:36 | ラピア |
| 南 | 7:25 | 7:31 | 7:35 | 7:41 | ② 7:51 | 根城 |
| 南 | 7:45 | 7:51 | 7:55 | 8:01 | 8:11 | ラピア |
| 南 | 7:55 | 8:01 | 8:05 | 8:11 | 8:21 | ラピア |
| 市 | 8:10 | 8:15 | 8:20 | 8:26 | 8:37※ | 旭(関) |
| 南 | 8:30 | 8:36 | 8:40 | 8:46 | 8:56 | ラピア |
| 南 | 8:50 | 8:56 | 9:00 | 9:06 | ② 9:16 | 根城 |
| 南 | 9:10 | 9:16 | 9:20 | 9:26 | 9:36 | ラピア |
| 南 | 9:30 | 9:36 | 9:40 | 9:46 | 9:56 | ラピア |
| 南 | 9:50 | 9:56 | 10:00 | 10:06 | ②10:16 | 根城 |
| 市 | 10:10 | 10:15 | 10:20 | 10:25 | 10:37 | ラピア |
| 南 | 10:30 | 10:36 | 10:40 | 10:46 | 10:56 | ラピア |
| 南 | 10:50 | 10:56 | 11:00 | 11:06 | 11:16 | ラピア |
| 市 | 11:10 | 11:15 | 11:20 | 11:25 | 11:37 | ラピア |
| 南 | 11:30 | 11:36 | 11:40 | 11:46 | 11:56 | ラピア |
| 南 | 11:50 | 11:56 | 12:00 | 12:06 | 12:16 | ラピア |
| 市 | 12:10 | 12:15 | 12:20 | 12:25 | 12:37 | ラピア |
| 南 | 12:30 | 12:36 | 12:40 | 12:46 | 12:56 | ラピア |
| 南 | 12:50 | 12:56 | 13:00 | 13:06 | 13:16 | ラピア |
| 市 | 13:10 | 13:15 | 13:20 | 13:25 | 13:37 | ラピア |
| 南 | 13:30 | 13:36 | 13:40 | 13:46 | 13:56 | ラピア |
| 南 | 13:50 | 13:56 | 14:00 | 14:06 | 14:16 | ラピア |
| 市 | 14:10 | 14:15 | 14:20 | 14:25 | 14:37※ | 旭(関) |
| 南 | 14:30 | 14:36 | 14:40 | 14:46 | 14:56 | ラピア |
| 南 | 14:50 | 14:56 | 15:00 | 15:06 | 15:16 | ラピア |
| 市 | 15:10 | 15:15 | 15:20 | 15:25 | 15:37※ | 旭(関) |
| 南 | 15:30 | 15:36 | 15:40 | 15:46 | 15:56 | ラピア |
| 南 | 15:50 | 15:56 | 16:00 | 16:06 | 16:16 | ラピア |
| 南 | 16:10 | 16:16 | 16:20 | 16:26 | 16:36 | ラピア |
| 市 | 16:30 | 16:35 | 16:40 | 16:45 | 16:57※ | 旭(関) |
| 南 | 16:50 | 16:56 | 17:00 | 17:06 | 17:16 | ラピア |
| 南 | 17:10 | 17:16 | 17:20 | 17:26 | 17:36 | ラピア |
| 南 | 17:30 | 17:36 | 17:40 | 17:46 | 17:56 | ラピア |
| 南 | 17:50 | 17:56 | 18:00 | 18:06 | 18:16 | ラピア |
| 市 | 18:20 | 18:25 | 18:30 | 18:36 | 18:48 | ラピア |
| 南 | 19:00 | → | 19:05 | 19:11 | 19:21 | ラピア |
| 市 | 19:15 | 19:19 | 19:24 | 19:29 | 19:38※ | 旭(関) |
| 南 | 20:00 | → | 20:05 | 20:10 | 20:19 | ラピア |
| 南 | 20:25 | → | 20:30 | 20:35 | ①20:45 | フェリー |
| 南 | 20:55 | → | 21:00 | 21:05 | 21:14 | 中心街 |
| 南 | 21:20 | → | 21:25 | 21:30 | 21:39 | 中心街 |
| 南 | 22:15 | → | 22:20 | 22:25 | 22:34 | 中心街 |

| バス | 中心街②番(八日町)発 | 男性センター前 | 田面木 | 日赤病院 | 八戸駅前着 |
|---|---|---|---|---|---|
| 南 | 6:00 | 6:06 | 6:12 | → | 6:19 |
| 南 | 6:20 | 6:26 | 6:32 | → | 6:39 |
| 南 | 6:55 | 7:01 | 7:07 | → | 7:14 |
| 南 | 八戸(富) | 7:16 | 7:24 | → | 7:32※ |
| 南 | 7:15 | 7:23 | 7:31 | → | 7:39※ |
| 市 | 7:35 | 7:42 | 7:49 | 7:53 | 8:02 |
| 南 | 7:55 | 8:03 | 8:10 | 8:13 | 8:20 |
| 南 | 8:15 | 8:23 | 8:30 | 8:33 | 8:40 |
| 南 | 8:35 | 8:43 | 8:50 | 8:53 | 9:00 |
| 南 | 8:55 | 9:03 | 9:10 | 9:13 | 9:20 |
| 南 | 9:15 | 9:23 | 9:30 | 9:33 | 9:40 |
| 市 | 9:35 | 9:42 | 9:48 | 9:52 | 10:01 |
| 南 | 9:55 | 10:03 | 10:10 | 10:13 | 10:20 |
| 南 | 10:15 | 10:23 | 10:30 | 10:33 | 10:40 |
| 市 | 10:35 | 10:42 | 10:48 | 10:52 | 11:01 |
| 南 | 10:55 | 11:03 | 11:10 | 11:13 | 11:20 |
| 南 | 11:15 | 11:23 | 11:30 | 11:33 | 11:40 |
| 市 | 11:35 | 11:42 | 11:48 | 11:52 | 12:01 |
| 南 | 11:55 | 12:03 | 12:10 | 12:13 | 12:20 |
| 南 | 12:15 | 12:22 | 12:29 | 12:32 | 12:39 |
| 市 | 12:35 | 12:42 | 12:48 | 12:52 | 13:01 |
| 南 | 12:55 | 13:02 | 13:09 | 13:12 | 13:19 |
| 南 | 13:15 | 13:22 | 13:29 | 13:32 | 13:39 |
| 市 | 13:35 | 13:42 | 13:48 | 13:52 | 14:01 |
| 南 | 13:55 | 14:02 | 14:09 | 14:12 | 14:19 |
| 南 | 14:15 | 14:22 | 14:29 | 14:32 | 14:39 |
| 市 | 14:35 | 14:42 | 14:48 | 14:52 | 15:01 |
| 南 | 14:55 | 15:02 | 15:09 | 15:12 | 15:19 |
| 南 | 15:15 | 15:22 | 15:29 | 15:32 | 15:39 |
| 南 | 15:35 | 15:42 | 15:49 | 15:52 | 15:59 |
| 市 | 15:55 | 16:02 | 16:08 | 16:12 | 16:21 |
| 南 | 16:15 | 16:23 | 16:30 | 16:33 | 16:40 |
| 市 | 16:35 | 16:42 | 16:48 | 16:52 | 17:01 |
| 南 | 16:55 | 17:03 | 17:10 | 17:13 | 17:20 |
| 南 | 17:15 | 17:23 | 17:30 | 17:33 | 17:40 |
| 市 | 17:35 | 17:42 | 17:49 | 17:53 | 18:02 |
| 南 | 17:55 | 18:03 | 18:10 | → | 18:17 |
| 南 | 18:15 | 18:23 | 18:30 | → | 18:37 |
| 市 | 18:35 | 18:42 | 18:49 | 18:53 | 19:02 |
| 南 | 18:55 | 19:03 | 19:10 | → | 19:17 |
| 南 | 19:20 | 19:28 | 19:35 | → | 19:42 |
| 南 | 19:50 | 19:57 | 20:03 | → | 20:08 |
| 南 | 20:25 | 20:32 | 20:38 | → | 20:43 |
| 南 | 20:50 | 20:57 | 21:03 | → | 21:08 |
| 南 | 21:25 | 21:32 | 21:38 | → | 21:43 |
| 南 | 21:45 | 21:52 | 21:58 | → | 22:03 |

### 根城大橋経由

| バス | 八戸駅前 ①番のれば | 総合病院 | 平中橋 | 中心街②番(八日町)着 | 行先 |
|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 7:00 | 7:08 | 7:13 | ① 7:22 | 中心街 |
| 市 | 7:14 | 7:25 | 7:30 | 大杉7:32※ | 大杉平 |
| 市 | 7:17 | 7:28 | 7:33 | 大杉7:35※ | 大杉平 |
| 市 | 7:20 | 7:31 | 7:36 | ② 7:45長 | 旭(関) |
| 市 | 7:30 | 7:41 | 7:46 | 大杉7:49※ | 大杉平 |
| 市 | 7:40 | 7:51 | 7:56 | ② 8:05長 | 旭(関) |
| 市 | 8:00 | 8:11 | 8:16 | 8:25 | ラピア |
| 市 | 8:08 | 8:19 | 8:24 | 8:33※ | 旭(関) |
| 市 | 8:20 | 8:31 | 8:36 | 8:45 | ラピア |
| 市 | 8:40 | 8:51 | 8:56 | ② 9:05長 | 旭(関) |
| 市 | 9:00 | 9:11 | 9:16 | 9:25 | ラピア |
| 市 | 9:20 | 9:31 | 9:36 | ② 9:45長 | 旭(関) |
| 市 | 9:40 | 9:51 | 9:56 | 10:06※ | 旭(関) |
| 市 | 10:00 | 10:10 | 10:15 | 10:25※ | 旭(関) |
| 市 | 10:20 | 10:30 | 10:35 | 10:45※ | 旭(関) |
| 市 | 10:40 | 10:50 | 10:55 | 11:05※ | 旭(関) |
| 市 | 11:00 | 11:10 | 11:15 | 11:25※ | 旭(関) |
| 市 | 11:20 | 11:30 | 11:35 | 11:45※ | 旭(関) |
| 市 | 11:40 | 11:50 | 11:55 | 12:05※ | 旭(関) |
| 市 | 12:00 | 12:10 | 12:15 | 12:25※ | 旭(関) |
| 市 | 12:20 | 12:30 | 12:35 | 12:45※ | 旭(関) |
| 市 | 12:40 | 12:50 | 12:55 | 13:05※ | 旭(関) |
| 市 | 13:00 | 13:10 | 13:15 | 13:25※ | 旭(関) |
| 市 | 13:20 | 13:30 | 13:35 | 13:45※ | 旭(関) |
| 市 | 13:40 | 13:50 | 13:55 | 14:05 | ラピア |
| 市 | 14:00 | 14:10 | 14:15 | 14:25 | ラピア |
| 市 | 14:20 | 14:30 | 14:35 | ②14:45長 | 旭(関) |
| 市 | 14:40 | 14:50 | 14:55 | 15:05※ | 旭(関) |
| 市 | 15:00 | 15:10 | 15:15 | 15:25※ | 旭(関) |
| 市 | 15:20 | 15:30 | 15:35 | 15:45※ | 旭(関) |
| 市 | 15:40 | 15:50 | 15:55 | 16:05※ | 旭(関) |
| 市 | 16:00 | 16:10 | 16:15 | ②16:25長 | 旭(関) |
| 市 | 16:20 | 16:30 | 16:35 | 16:45※ | 旭(関) |
| 市 | 16:40 | 16:53 | 16:58 | 17:08 | ラピア |
| 市 | 17:00 | 17:13 | 17:18 | 17:28※ | 旭(関) |
| 市 | 17:20 | 17:33 | 17:38 | 17:48※ | 旭(関) |
| 市 | 17:40 | 17:53 | 17:58 | 18:08※ | 旭(関) |
| 市 | 18:00 | 18:13 | 18:18 | 18:28 | ラピア |
| 市 | 18:10 | 18:24市 | — | ②18:36長 | 旭(関) |
| 市 | 18:30 | 18:43 | 18:48 | 18:58※ | 旭(関) |
| 市 | 19:10 | 19:20 | 19:25 | 19:32 | ラピア |
| 市 | 19:30 | 19:40 | 19:45 | 19:52※ | 旭(関) |
| 市 | 20:05 | 20:13 | 20:18 | 20:25※ | 旭(関) |
| 市 | 20:30 | 20:38 | 20:43 | 20:50※ | 旭(関) |
| 市 | 21:15 | 21:23 | 21:28 | 21:35※ | 旭(関) |
| 市 | 22:20 | 22:28 | 22:33 | 22:40※ | 旭(関) |

| バス | 中心街②番(八日町)発 | 平中橋 | 総合病院 | 八戸駅前着 |
|---|---|---|---|---|
| 市 | 十六6:00 | 6:04 | 6:08 | 6:19 |
| 市 | 6:30 | 6:35 | 6:39 | 6:50 |
| 市 | 6:40 | 6:45 | 6:49 | 7:00 |
| 市 | 7:00 | 7:05 | 7:10 | 7:25※ |
| 市 | 十六7:17 | — | 市7:23 | 7:38※ |
| 市 | 7:25 | 7:30 | 7:35 | 7:50※ |
| 市 | 7:45 | 7:50 | 7:55 | 8:10 |
| 市 | 十六8:06 | 8:10 | 8:15 | 8:30 |
| 市 | 8:25 | 8:30 | 8:35 | 8:48 |
| 市 | 8:45 | 8:50 | 8:55 | 9:08 |
| 市 | 9:05 | 9:10 | 9:15 | 9:28※ |
| 市 | 9:25 | 9:30 | 9:35 | 9:48 |
| 市 | 9:45 | 9:50 | 9:55 | 10:08 |
| 市 | 十六10:06 | 10:10 | 10:15 | 10:28 |
| 市 | 10:25 | 10:30 | 10:35 | 10:48 |
| 市 | 10:45 | 10:50 | 10:55 | 11:08 |
| 市 | 11:05 | 11:10 | 11:15 | 11:28 |
| 市 | 11:25 | 11:30 | 11:35 | 11:48 |
| 市 | 11:45 | 11:50 | 11:55 | 12:08 |
| 市 | 12:05 | 12:10 | 12:15 | 12:28※ |
| 市 | 12:25 | 12:30 | 12:35 | 12:48 |
| 市 | 12:45 | 12:50 | 12:55 | 13:08 |
| 市 | 13:05 | 13:10 | 13:15 | 13:28 |
| 市 | 13:25 | 13:30 | 13:35 | 13:48 |
| 市 | 13:45 | 13:50 | 13:55 | 14:08 |
| 市 | 14:05 | 14:10 | 14:15 | 14:28 |
| 市 | 14:25 | 14:30 | 14:35 | 14:48 |
| 市 | 14:45 | 14:50 | 14:55 | 15:08 |
| 市 | 15:05 | 15:10 | 15:15 | 15:28※ |
| 市 | 15:25 | 15:30 | 15:35 | 15:48 |
| 市 | 15:45 | 15:50 | 15:55 | 16:10 |
| 市 | 16:05 | 16:10 | 16:15 | 16:30※ |
| 市 | 16:25 | 16:30 | 16:35 | 16:50 |
| 市 | 16:45 | 16:50 | 16:55 | 17:10※ |
| 市 | 17:05 | 17:10 | 17:15 | 17:30※ |
| 市 | 17:25 | 17:30 | 17:35 | 17:50 |
| 市 | 17:45 | 17:50 | 17:55 | 18:10※ |
| 市 | 18:05 | 18:10 | 18:15 | 18:29 |
| 市 | 18:25 | 18:30 | 18:35 | 18:48 |
| 市 | 18:45 | 18:50 | 18:55 | 19:08※ |
| 市 | 大杉19:05 | 19:06 | 19:11 | 19:24 |
| 市 | 19:05 | 19:10 | 19:15 | 19:28 |
| 市 | 19:35 | 19:40 | 19:45 | 19:58 |
| 市 | 20:05 | 20:10 | 20:14 | 20:25 |
| 市 | 20:35 | 20:40 | 20:44 | 20:55 |
| 市 | 21:35 | 21:40 | 21:44 | 21:55 |

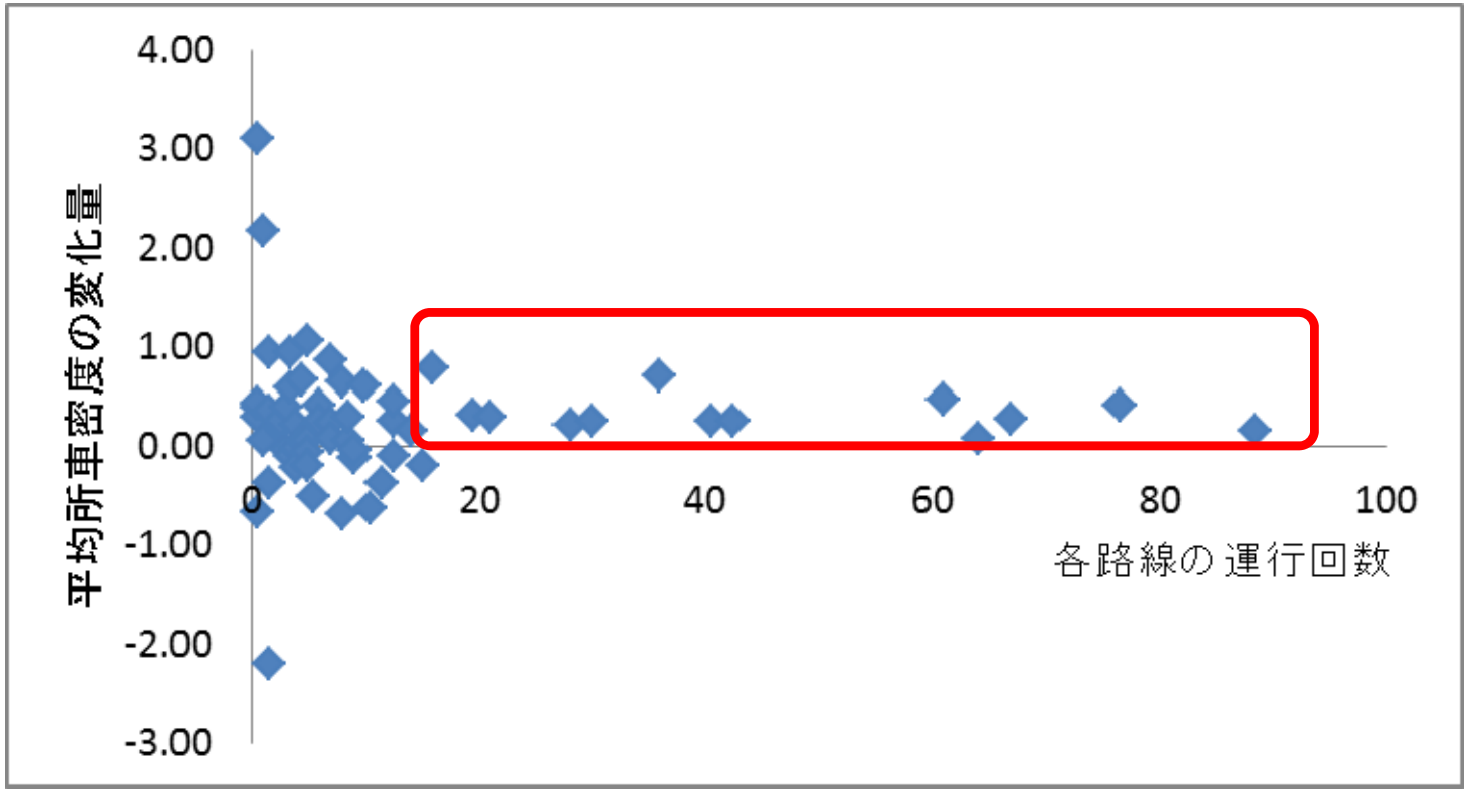
# バス交通のプライシング

## ■ 八戸圏域における路線バス運賃低廉化施策

# バス交通のプライシング

## ■ 各路線の運行回数と平均乗車密度の変化量

◆ 運行回数が概ね16回／日（≒1回／時）超の路線は、運賃低廉化により集客成果は明らかに向上（平均乗車密度の増加路線が卓越）。




***基幹的な「網」の構築で「生産性向上」が図られる***

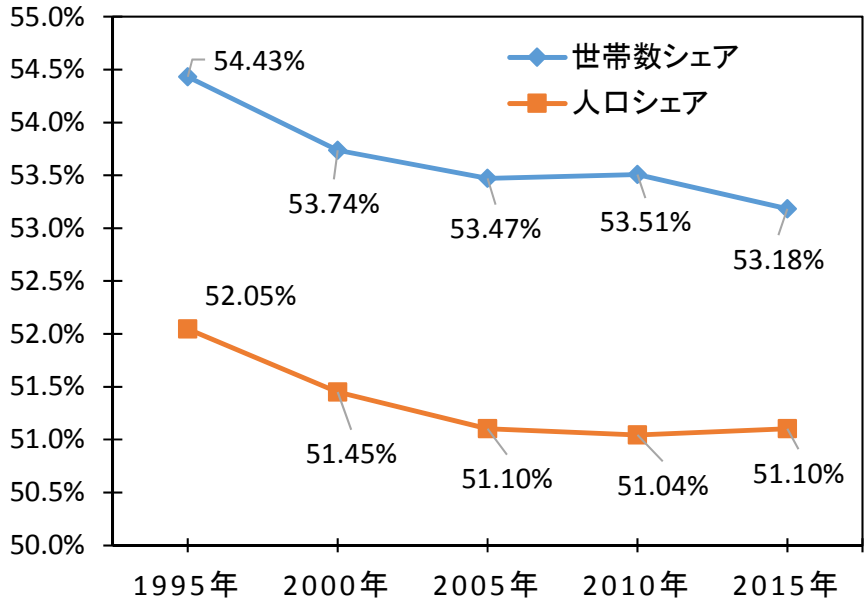
***乗合バス事業を「正のスパイラル」に変える根幹施策***

# 公共交通の改善から都市へインパクト

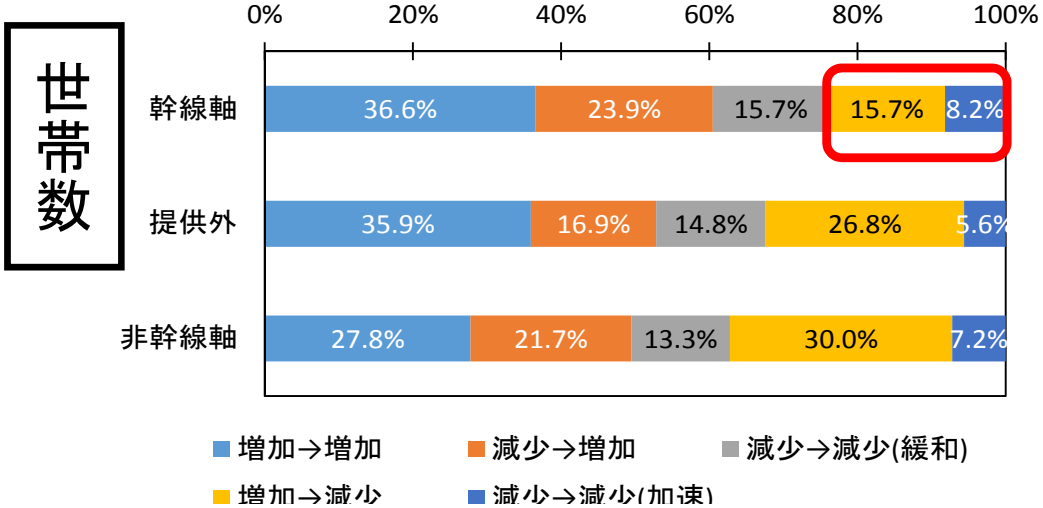
## ■ 国勢調査4次メッシュ集計における変化

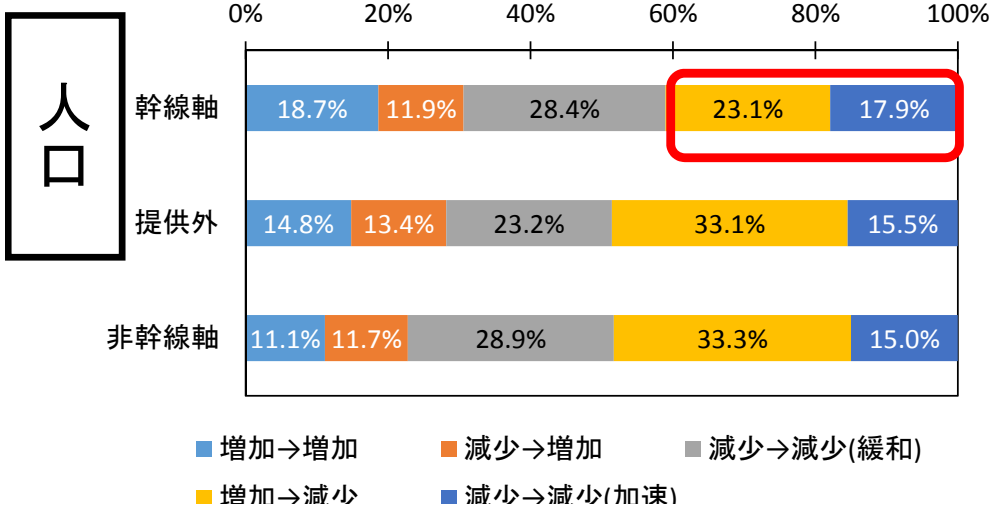
◆ バス路線網の「軸」を定めた2005年以降、市全体に占める沿線世帯数、人口のシェアは下げ止まり。

◆ 幹線軸沿線は、世帯数や人口減少の「悪化」が相対的に小さい。




**95→05年の変化に対する05→15年の変化**




***公共交通の「軸」は「緩やか」に作用する***

# タクシーの今日的課題から考える

## ■ タクシーの今日的課題は「コモンズ（共有地）の悲劇」か？

**コモンズ（共有地）の悲劇**

◆ 多数の者が利用できる（オープンアクセスの）共有資源が乱獲されることにより、資源の枯渇を招いてしまう経済学上の法則。

◆ 行政によるタクシーの量的規制が肯定される一因とされる。

利潤最大化（＝生産者の合理的な行動）を求め、羊飼いはより多くの羊を放牧しようとしたとき、やがて牧草は枯渇してしまい、全ての羊飼いが被害を受ける・・・

# タクシーの今日的課題から考える

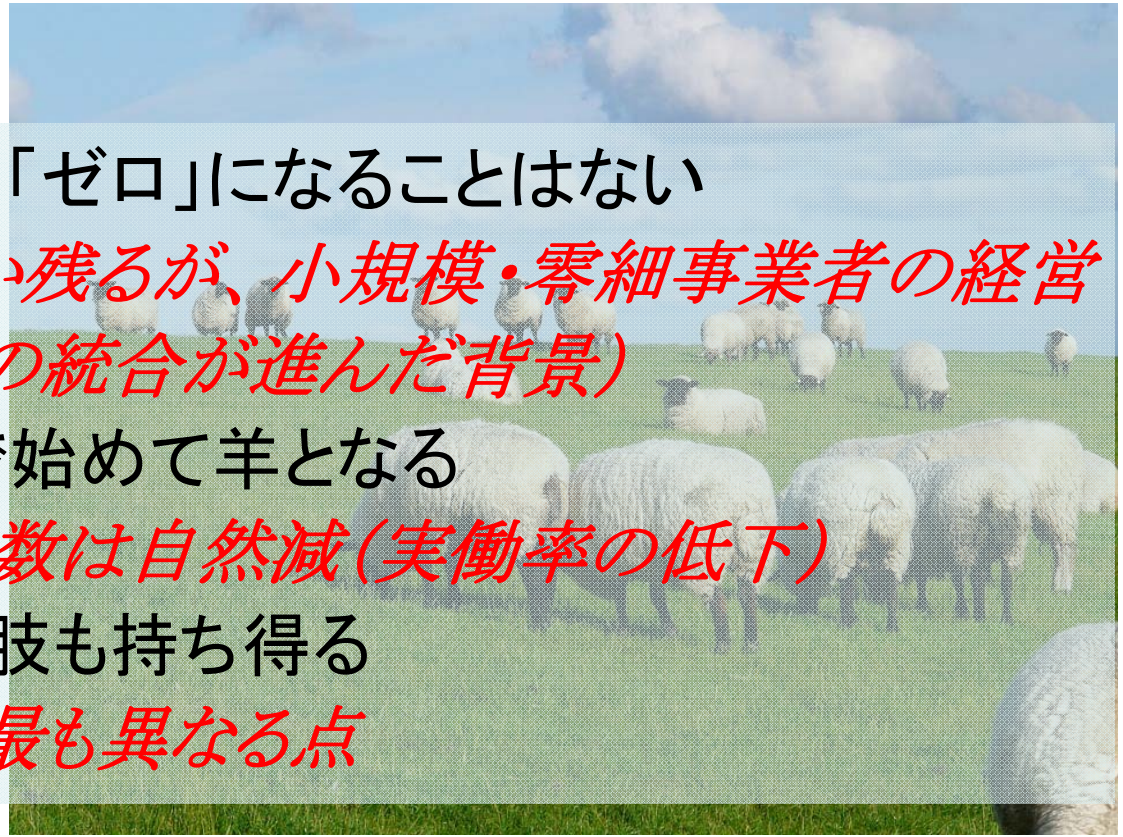
## ■ タクシーの今日的課題は「コモンズ（共有地）の悲劇」か？

**コモンズ（共有地）の悲劇**

◆ 多数の者が利用できる（オープンアクセスの）共有資源が乱獲されることにより、資源の枯渇を招いてしまう経済学上の法則。

◆ 行政によるタクシーの量的規制が肯定される一因とされる。

**タクシーの場合は・・・**



① 牧草（顧客）は減少しても、「ゼロ」になることはない

➢ *大規模事業者は何とか残るが、小規模・零細事業者の経営は困難になる（事業者の統合が進んだ背景）*

② 「車両＋乗務員」のセットで始めて羊となる

➢ *乗務員不足により羊の数は自然減（実働率の低下）*

③ 牧草（顧客）を増やす選択肢も持ち得る

➢ *「コモンズの悲劇」とは最も異なる点*

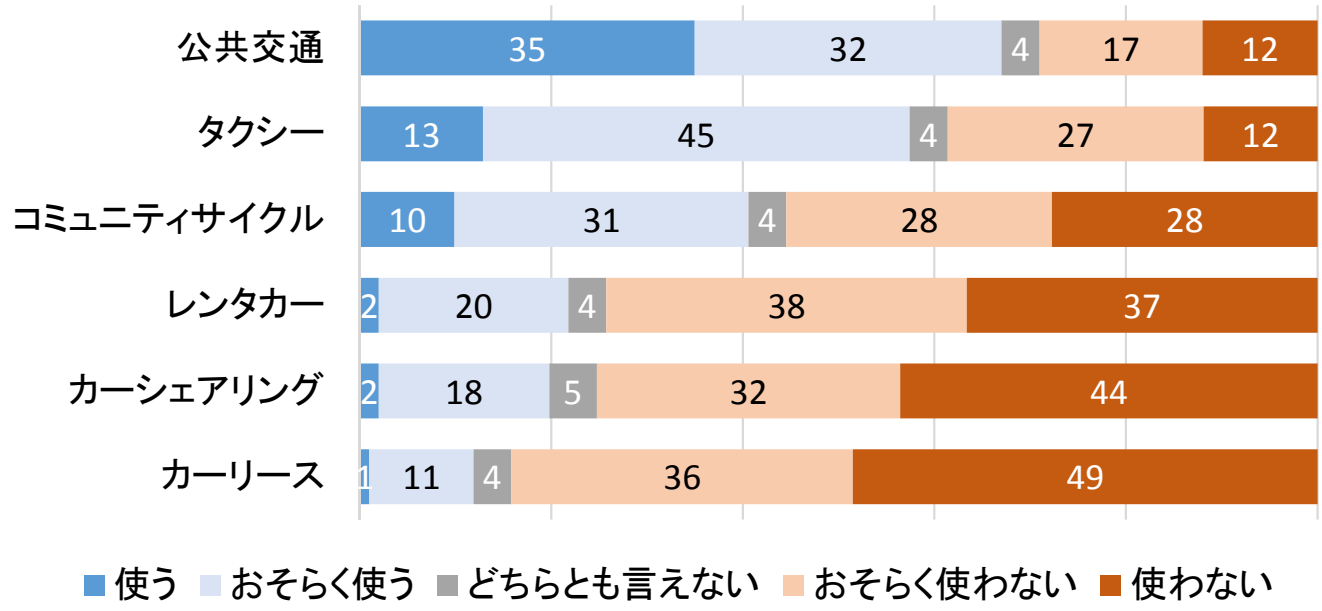
# 超高齢社会のMaaSとタクシーへの期待

## ■ MaaS (Mobility-as-a-Service)；モビリティのサービス化

◆ 情報技術を活用し、公共交通を中心に複数のモビリティがインテグレートされたサービスを提供。利用シーンごとに最適なモビリティを選べることで、自家用車保有に代わる価値観の創出を目指す。

◆ ヘルシンキのMaaSアプリ「whim」は、タクシー運賃が「事前確定」するほか、他のモビリティを含め「定額」で利用できるメニューがあり、タクシーの「固定価格」は、利用者から特に高評価。

質問：
あなたはどのように「whim」を使いますか？
（単位：%）
（MaaS Grobal社資料）



# 市場特性で異なるタクシーの再生と期待

## ■「流し」主体の地区（≒大都市部）に求められる視点

◆ 情報技術の活用で、効率的な配車（→実車率の向上＋乗車チャンスの拡大）を可能にする

✓ 需要発生予測技術の開発（ビッグデータ解析，AI活用）

◆ 利用者の選択性を高めるサービスの展開

✓ アプリを介して，車種指定，乗務員指名が容易に

✓「迎車料金」の「付加価値化」（・・・「非流し」市場への展開）

## ■「非流し」主体の地区（≒地方部）に求められる視点

◆ 顧客同士、顧客と法人をつなげるツール（シェアリング）

✓ 運賃の事前算定，相乗りマッチング，生活支援サービスへの展開（買物代行，少量荷物）・・・「密度」を高める工夫

◆ 目的地との連携

✓ 市民の外出機会を促し，交通需要そのものを創発する。

# 生活者が抱くタクシーのイメージ

## ■ 福島大学吉田ゼミ生のファースト・インプレッション

でも・・・
タクシーの利用について感じたこと

保護者・子どもだけでタクシーに乗せることが不安
（親や周囲の人の目線）
・きちんと正しく乗れるか

利用者・知らない人による運転に対する不安
・大事な予定がある際にちゃんと着くか不安
・夜や一人で乗る際に不安
・料金が分からない
・運転手によって、対応に個人差がある
・周りからの視線が気になる
（「どうしてタクシーで来ているの？」と思われる）

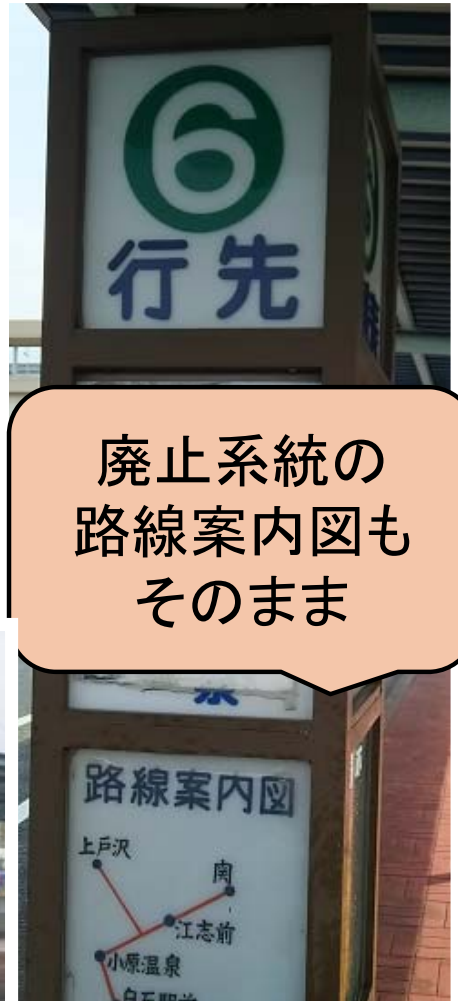
Team Green people

# 観光客が抱くバスのイメージ

## ■ 東北地方の某新幹線駅前のバス乗り場

どこを走っているか
分からない（廃止路線も
混在している？）路線図

2つある「2番のりば」




廃止系統の
路線案内図も
そのまま

昭和63年改正の
時刻表が
掲出されたまま

***この状態で「使ってもらおう」という感覚自体がおかしい！***

***これが公共交通利用への「心理的な抵抗」につながる。***

# 「公共交通マーケティング」の視点ー試論

## ① 顧客のNeedsやWantsをつかむ

- 数字(データ)と現場。双方を組み合わせることで見える。
- 消費者が新サービスを受容する(＝行動を変化させる)には時間を要する。市場での試行錯誤と対話の機会が重要。

## ② ブランディング･･･「強み」や「売り」を明確にする

- 路線(網)やダイヤ，車両，付加サービス･･･
- 顧客の「目に付く」仕掛けも考える。

## ③ 公共交通の「ライバル」は誰か？

- 同業他社や類似サービスを「ライバル」と捉えがちだが，公共交通分担率が低いなか，「真のライバル」は他にある場合も。
- 公共交通以外の産業にも「ライバル」は存在する。

## ④ 「市場」の特徴や変化を見極める

- フィジカルな環境が異なるなか，全国一律の市場という違和感
- 情報技術の高度化で「生産者」と「消費者」の関係が変化

# 「公共交通マーケティング」の視点ー試論

⑤ **公共交通サービスは「経験財」の一つ**

- 情報技術の高度化で，発着地間の経路検索（今後は決済も）が容易になるが，公共交通サービスは「利用して初めて特徴を判断できる」経験財。フィジカルな部分が依然として重要に。

⑥ **地域課題の解決や都市空間の構築に寄与することが求められる**

- フィジカルな空間やコミュニティとの「なじみ」が重要

⑦ **「プロダクト思考」からの脱却**

- 新たなモビリティ・サービスへの期待が高まるが，開発者の「良いモノ」が市民にとって「佳いモノ」とは限らない。

*モビリティや情報のプロダクトとフィジカル（現場）を橋渡しする人材のネットワーク化が不可欠*

*これらの背後には、多様なプレイヤーを「調整」する「地道な」過程が必要*

# 「公共交通軸」の形成とブランディング（補論）

## ■ 地方部の「不採算路線維持」に関する論点

◆ 不採算路線を「単に」運行費補助で維持するという図式では「事業者頼み」or「行政丸抱え」の二分論から脱却できず、行政と事業者のパートナーシップは生まれない。

- ➢ 不採算路線が「くらし」と「おでかけ」に貢献するか（＝「正便益不採算」）という発想が不在

◆ 多くの利用者が見込める区間でもそうでない区間でも「同じ便数」で運行されるバス路線の不思議

- ➢ 生産性が向上しない一因

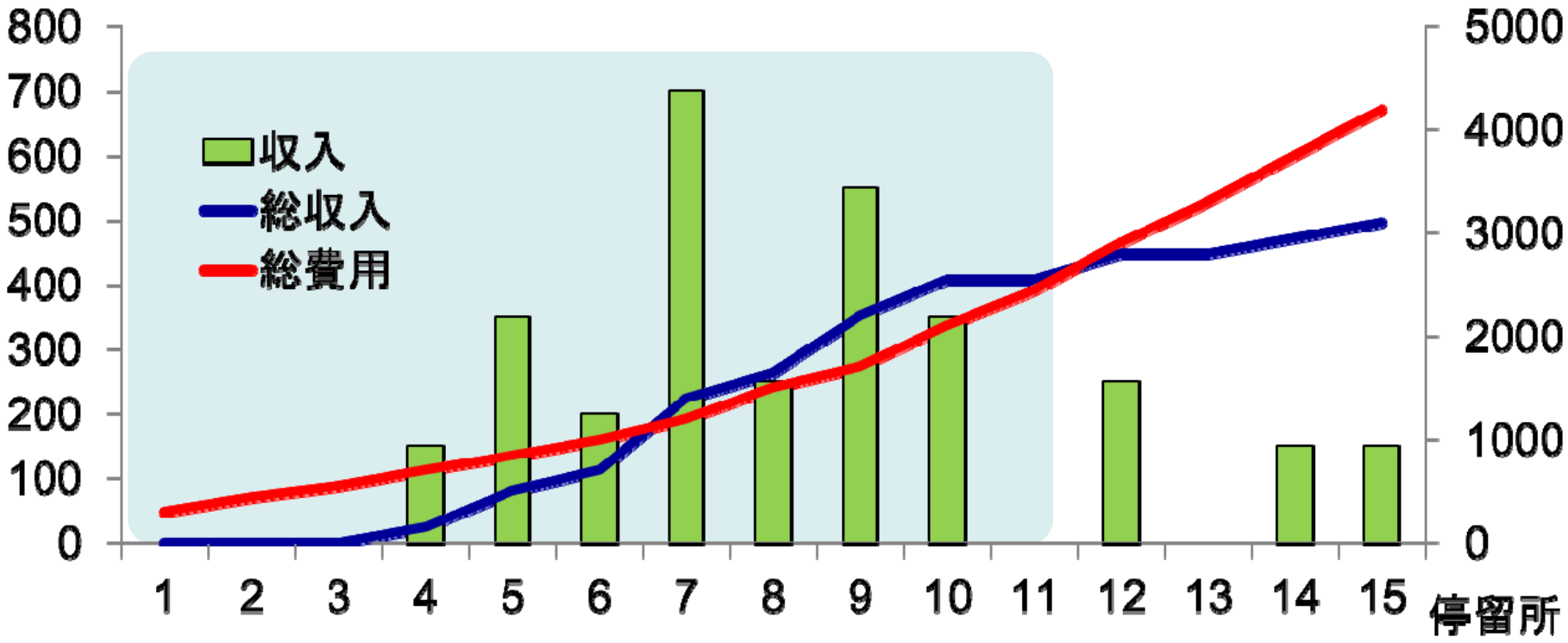
*「責任分担」を定める「助け」となる『情報』*

# 「公共交通軸」の形成とブランディング（補論）

## ■ 乗降データから「責任分担」を考える

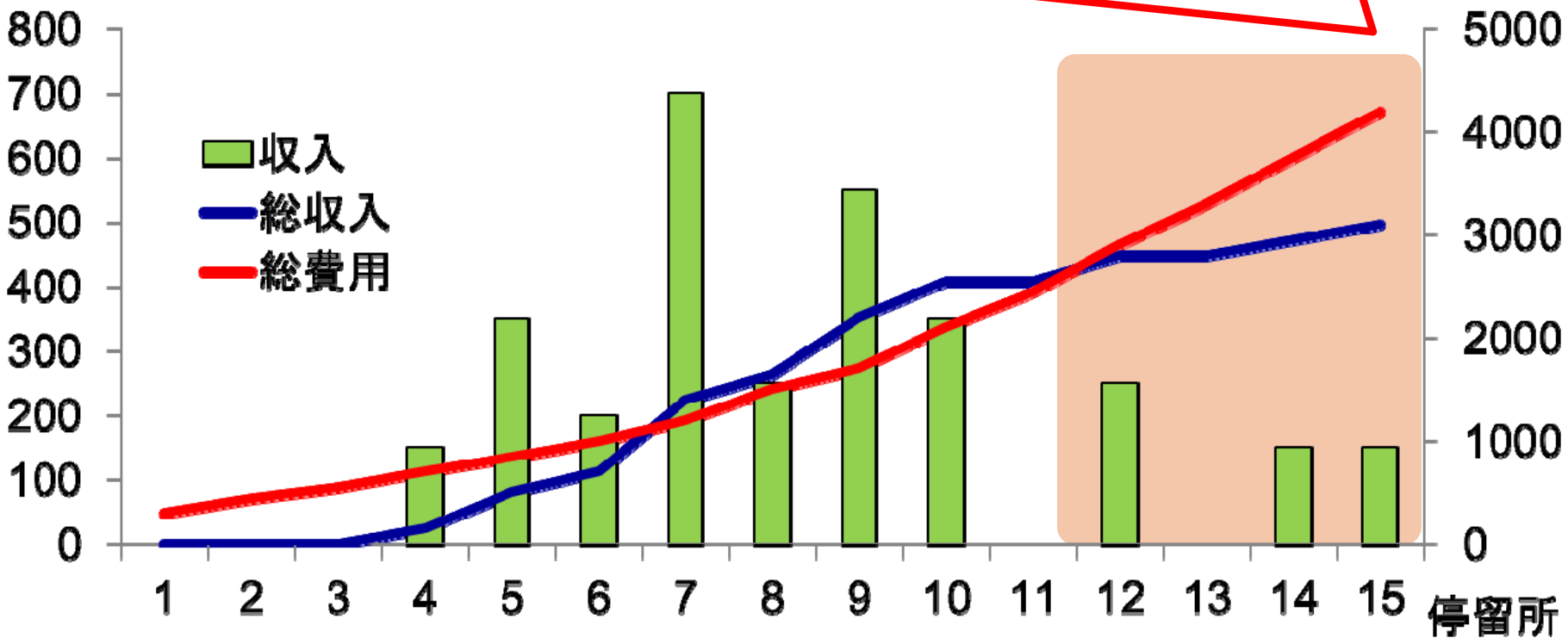
### 事業性確保可能領域

- 事業者の創意工夫を担保し、集客性の向上を図る領域
- 行政（協議会）による「調整」が有効（交通調整や不採算路線との結節）
- 交通軸としての品質向上策（高頻度運行、パターンダイヤ化、走行路円滑化、支払方式高度化等）を講じる場合、行政が関与し、事業者と協働



# 「公共交通軸」の形成とブランディング（補論）

## ■ 乗降データから「責任分担」を考える

**事業性確保困難領域**

- 地域の「生活」と「交流」に貢献するサービスであるか、行政（協議会）が必要性を判断。この時点で、交通事業者以外の主体へリスク分担が発生
- 運営方式や運行方法を再考し、改善策・再編策を講じる（適材適所化）
- 路線を分割して運行する場合の「乗継拠点」整備には行政の役割が重要。