「マーケティッグが必供交通を数う!!! 会、立ち上がる!! 公共交通マーケティッグが必供交通を数う!!! 会、立ち上がる!! 公共交通マーケティッグ研究会スタートアップセミナー 2018年12月10日(月) 13:30~17:00 (後7後、同じ建物にで交流会17:50~) ※ 剛山国際交流セッター (原列山野四回走歩3分) ※ 会の主旨を踏ま、公共交通機関で毛来場場でます。

# 本研究会の趣旨と進め方

幹事代表 加藤博和 (名古屋大学大学院環境学研究科)



どう思うか? そういうデリカシーが欠落しているのが公共交通事業

名古屋大学 加藤博和 18/12/10

## ここがヘンだよ バス事業「七不思議」

日本バス協会バス活性化シンポジウム(2003.9.25)で使用したスライド

- 1. お客様を待たせることを当然と思っている(しかも多くの場合、待つ環境は劣悪。劣等感さえ感じる)
  - 2. 遅れるのはしかたないとしても、お断りやおわびがあまりない (嫌な気持ちになったお客様は二度と戻ってこない)
  - 3. 従業員の方が偉そうにしていることが多い (中年男性の座ったままの応対は自然とそう見える。運転手とお客様との圧倒的な 情報格差。お客様はドキドキしながら乗っている。営業所が「営業」所になっていない)
  - 4. 降りるまで値段が分からないことが多い (回らないすし屋よりひどい。運賃が上がるたびにドキドキするスリルを味わう)
  - 5. お客様や現場の不満がほとんど改善されていかない (「言ってもムダ」状態。労働集約型産業の強みを生かせず)
  - 6. わざと隠しているのではないかと思うくらいPR下手 (「メニュー」であるはずの停留所掲示が見にくく分かりにくいのはなぜ。 お客様は勝手に集まってくると思っている?)
  - 7. 社長が自社商品を使っていないことが多い (競合他社どころか自社路線さえ説明できなくて恥ずかしくないのか?)
    - ※ そして何よりも致命的なのは「普通の商売では考えられないことばかりなのに、バスの場合『これで当たり前』とみんなが思い込んでいる」こと

18/12/10 → 「15年たった今も新鮮?」とはどういうことか!

## 「変わるきっかけ」をつかめるか?

- ・ よく言われる「衰退の理由」:モータリゼーションと少子 高齢化。そして運転士不足
  - → 公共交通がなくても暮らしていける 公共交通だけに頼っていては不便
  - → しかし、それだけが原因か?

- ・ 影の(重要かつ深刻な)理由:公共交通は旧態依然、 十年一日(世の流れについていけていない)
  - → 根本は土地利用=交通政策だが、そこに行く前に やるべきことがたくさんある(やらないと次に進めない)

3

## 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 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

# 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?

# 利用者(二一ズ)起点でのカイゼン

見える化 魅せる化 見直す化

学 加藤博和 18/12/10 6

#### 「見える化」公共交通に気付いてもらう

2018年10月版発行(第27版)

http://www.rosenzu.com/gifubus/





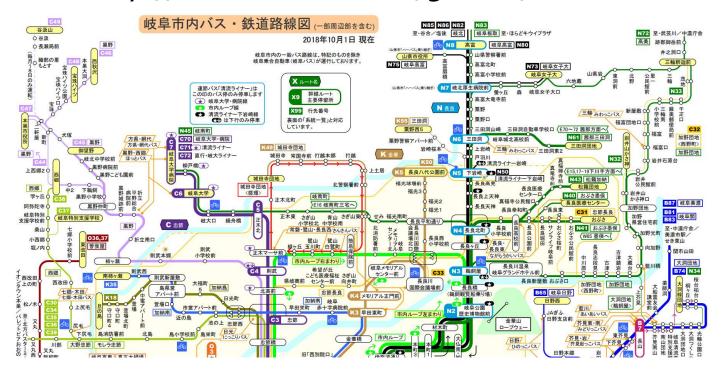
#### 2018年10月1日版

- ○「長良川体験チケット付き岐阜バス一日乗車券」。岐阜市・関市・美濃市・郡上市 を岐阜バスで移動し、40以上の魅力的な体験プログラムを「お得に」楽しめます。
- ○岐阜バスの一般路線と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11月25日まで有効。1枚500円。
- 〇 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(名鉄岐阜)、JR岐阜駅案内所などで発売

/ス運行情報課 サービス実施中// 時刻と接近情報をみることができ

発行: 岐阜市総合交通協議会制作: 公共交通利用促進ネットワーク協力: 国土交通省中部運輸局・岐阜市岐阜乗合自動車株式会社(岐阜バス)・名古屋大学大学院環境学研究科

■「岐阜市内バスマップ」は、下記URLでもご覧いただけます。 https://www.rosenzu.com/gifubus/



- •岐阜市総合交通協議会(活性化再 生法定協)が発行
- •市・岐阜バス・運輸支局が協力
- ・公共交通利用促進ネットワーク(マニアグループ、私もメンバー)で作成

このマップによって 岐阜の公共交通再編が 進んだ(何がどう複雑か が視覚化されたから)

#### 「魅せる化」公共交通って便利そう!と思わせる

楽しく。お得に!!

おいらせ町

新鄉村

開港上町

田子町から7つの街へ

田子町→南部町(土日祝ダイヤ)

バスでまちめぐり







はしかみ蕎麦と岳満喫 バスパック



田子町→八戸市(土日祝ダイヤ)

【八戸公園(こどもの園) コース

1 9:41着 250円 こどもの回通 10:01着 10:29着

ハ戸が書いた、観光率やメエナバース ターなどの混果、サルル、大型ネッ型 見のある三八五、ことも能、ローズガー テン、広大な空生広場をとがあります。 毎年、GWIには「東マのリ」、作界の日 には「韓文領まつり」を開催しています。

◆休園日: 毎週月曜日(月曜日が祝日の場合はその翌日)・遊園地運休: 11月上旬~3月末(三八五・こども館は適年開館)

田子町→階上町 ※日祝ダイヤ

●簡:八芦公園 TEL0178-96-2932

中心街(2(乗額)

五戸町

田子町→三戸町(土日祝ダイヤ)

【県立城山公園】コース

●歴史民俗資料館休館日: 関山時期のほか月曜と祝日の翌日 ●名差際は:12月1日~3月31日

●間:三戸町役場総務課まちづくり推進室 TEL.0179-20-1117

憲定参数 6880参 憲定消費カロリー 281kcal 性位1000P

田子町→新郷村 ※平日ダイヤ

三戸町役場前 721-6田子 16:04素

展立域山公園は、南部氏の居城、 三戸城の遺構が残る公園です。 春は1,600本の桜が咲き誇る青森県内有数の名所で、毎年4月

行き

田子町→五戸町(土日祝ダイヤ)

【筋肉を食べに行こう! 】コース

高内料理といえば五戸、県内外でも高い知名度と人気を誇る 自慢の料理です。

(多) A)見 前14:56食 (200円 日本 15:43章 (200円 日本 15:50食

三戸営業所(乗組) サンモール田子 16:50着 田子行 17:15着

田子町→おいらせ町(土日祝ダイヤ)

サンモール田子 7:42発 | 10 00円 | A) 荒 町12:43差 | B) 中 夫12:44差 | C) 五戸駅12:46差

A)名代核なべ「たかはし」 預町下車徒歩2分/TEL-0178-62-3056 B) 尾が精肉店 中央下車徒歩2分/TEL-0178-62-3016 C)レストランささ木

# 「見直す化」公共交通をどんどんよくしていく!



を推進。更なる増客を目指す。 事業規模の拡大で「攻めの経営」

車両数

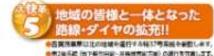
764両 → 788両

走行キロ

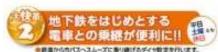
81.4∓km → **84.0**∓km

















キャッチフ レーズを 意識した コンテンツ 見直しとメ ディアで の訴求。 いかにも 利 な!と思 わせる。

利用者に

訴求する

# 公共交通事業の奮起が待望されている、が・・

- ・ 公共交通はいま、日本で再び脚光を浴びているが、残念ながらそれに応えられるものになっていない
- ・ 「公共交通七不思議」を過去のものとし、お客様への訴求と事業の継続を可能とするためには、マーケティングの発想を全面的に取り入れ、公共交通を革新するしかない
- ・ ITや自動運転等の新技術活用も念頭に

→ 問題は、「公共交通改革」のために必要なノウハウ が関係者間で広く共有され、レベルが底上げされ る機会が極めて少ないこと

名古屋大学 加藤博和 18/12/10 18/12/10

# 本研究会の趣旨

- 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をで 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

名古屋大学 加藤博和 18/12/10 18/12/10

#### 参加の形態:「互助」「共助」の精神で、フラットに

- アドバイザー:深い知見や豊富な実践経験をお持ちの経営者・研究者(敬称略)
  松本順(みちのりホールディングス)、野村文吾(十勝バス)、谷島賢(イーグルバス)、土井勉(大阪大学)、中川大(富山大学)、板谷和也(流通経済大学)、宮崎耕輔(香川高等専門学校)
- 幹事:諸活動を実際に推進していただける方(あとで紹介、原則として個人の立場で参画)
- ※アドバイザー・幹事は今後増やしていく予定
- その他会員は当面、明確には定義しない。全行事はだれでも参加自由とし、各回、参加者の持ち寄りで行う(費用等はその都度変化)
- 原則、web配信する

名古屋大学 加藤博和 18/12/10 18/12/10

#### 活動予定

#### 『場所』(研究会)

- 年6回(約2か月おき)、全国各地を転戦
- 毎回トピックを決めて集中的に勉強・議論し、理解 を深め、現場での活用を考える

#### 『巡業』(アイデアソン合宿)

- ・ 年1回程度、全国のどこか
- 開催地の公共交通について、参加者みんなで問題点を洗い出し、具体的な対応策を提案
- 当該地域・事業者が提案を取り入れることはもちろん可能(したがって誘致も大歓迎)

名古屋大学 加藤博和 18/12/10 **13** 

この後は、中四国において公共交通を革新しつつある事例のうち4つを、公共交通事業者から発表いただきます。マーケティングの発想がどう活かされているかにも注目願います

本セミナーは、国土交通省と、民鉄協・ 日バス協・全タク連の事業者3団体からご 後援をいただきました。このご期待に応 えられるよう今後頑張ってまいります。

名古屋大学 加藤博和 18/12/10  $oxed{1}$ 

#### **URL**:

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

E-Mail: 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!