2021.4.28
公共交通マーケティング研究会 第8回例会「今さら聞けない！交通事業者の公式サイト」

利用者や顧客（候補）の顔を見た情報提供

MoDip / Traffic Brain
諸星 賢治

自己紹介

MoDip 代表

兼 株式会社トラフィックブレイン
公共交通データディレクター

諸星 賢治

その他の活動
- 公共交通マーケティング研究会 幹事
- 全国バスマップサミット実行員委員会 理事
- 標準的なバス情報フォーマット広め隊
- 全国バス情報協会 設立準備会
- 地域公共交通のトリセツ 編集会議メンバー

【主な業務実績】

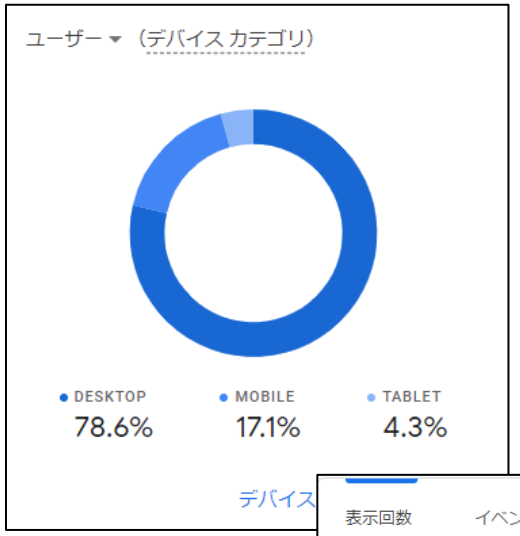
- **経路検索サービス事業者での公共交通データ作成、サービス企画、営業**
- 公共交通オープンデータ化事業
  (GTFS/標準的なバス情報フォーマット)
  - 全国各地での講演活動・データ化コンサルタント
  - 県や地方運輸局主催勉強会での講師、有識者委員
    （昨年度実績：沖縄県・青森県・山形県・栃木県・群馬県・岡山県・山口県）
- バスロケーションシステム企画・導入サポート
- MaaSディレクション
- ICTを活用した公共交通利用促進企画

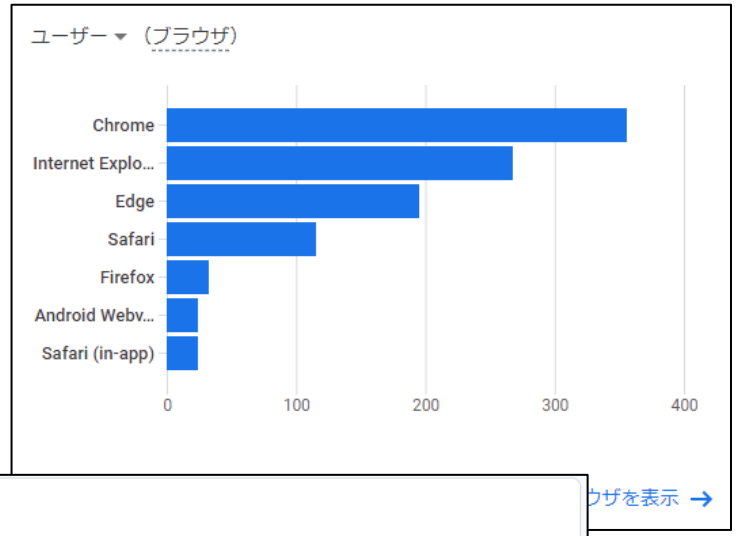
地域公共交通のトリセツ

メインターゲット＝行政職員

地域公共交通のトリセツ

アナリティクス





平日にMicrosoftのInternet ExplorerかEdgeのブラウザで、デスクトップPCからアクセスが多い

行政職員が職場のPCからアクセスしていることが想定される

訪問者の顔

あなたは自社HPに、利用者や利用者候補の方が、

When　：いつ
Where：どこで
Who　：だれが
What　：何をしに
Why　：なぜ
How　：どうやって

見に来ているか意識していますか？（ご存じですか？）

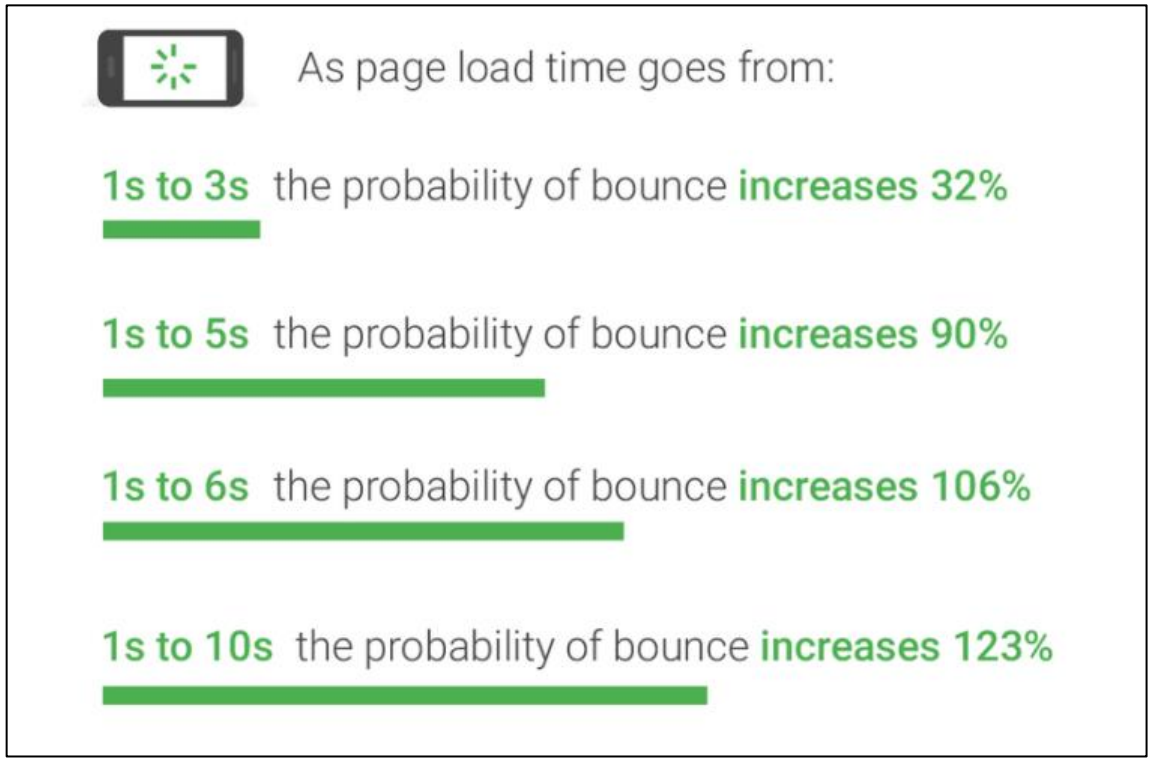
今日のメニュー

1. 知識編
   - Webサイトに関する一般的な知識
   - 公共交通の情報検索について

2. 実践版（初心者向け）
   - 様々なツールの紹介
   - アクセス解析ツールの結果から分かること
   - アクセス解析ツール導入実験

Webページの表示速度

The average time it takes to fully load a mobile landing page is 22 seconds, according to a new analysis.[1] Yet 53% of visits are abandoned if a mobile site takes longer than three seconds to load.[2] That's a big problem.



表示に**3秒以上**かかるモバイルページからは
- **53%のユーザーが離脱**

ページ表示速度が
- 1秒から3秒になると直帰率が32%増加
- 6秒になると106%増加
- 10秒まで遅くなると123%増加

直帰率：
サイト内で1ページしか見ず、
サイトから離脱したセッションの割合

Think with Google「Find Out How You Stack Up to New Industry Benchmarks for Mobile Page Speed」
SOASTA Research, 2017.
https://www.thinkwithgoogle.com/intl/en-ca/marketing-strategies/app-and-mobile/mobile-page-speed-new-industry-benchmarks/

Webページの表示速度

- あなたは、どちらのHPで情報を入手したいと思いますか？

その他の要素

- あなたは、どのHPで情報を入手したいと思いますか？

スマホ対応 （レスポンシブデザイン）	対応済み		未対応
デザイン	古めかしい		新しい
情報の更新	されている		されていない
1ページの情報量	多い		少ない
フォントの大きさ	大きい		小さい
欲しい情報までのタップ数	0回 （トップページに表示）	3回	専用アプリのDLが必要

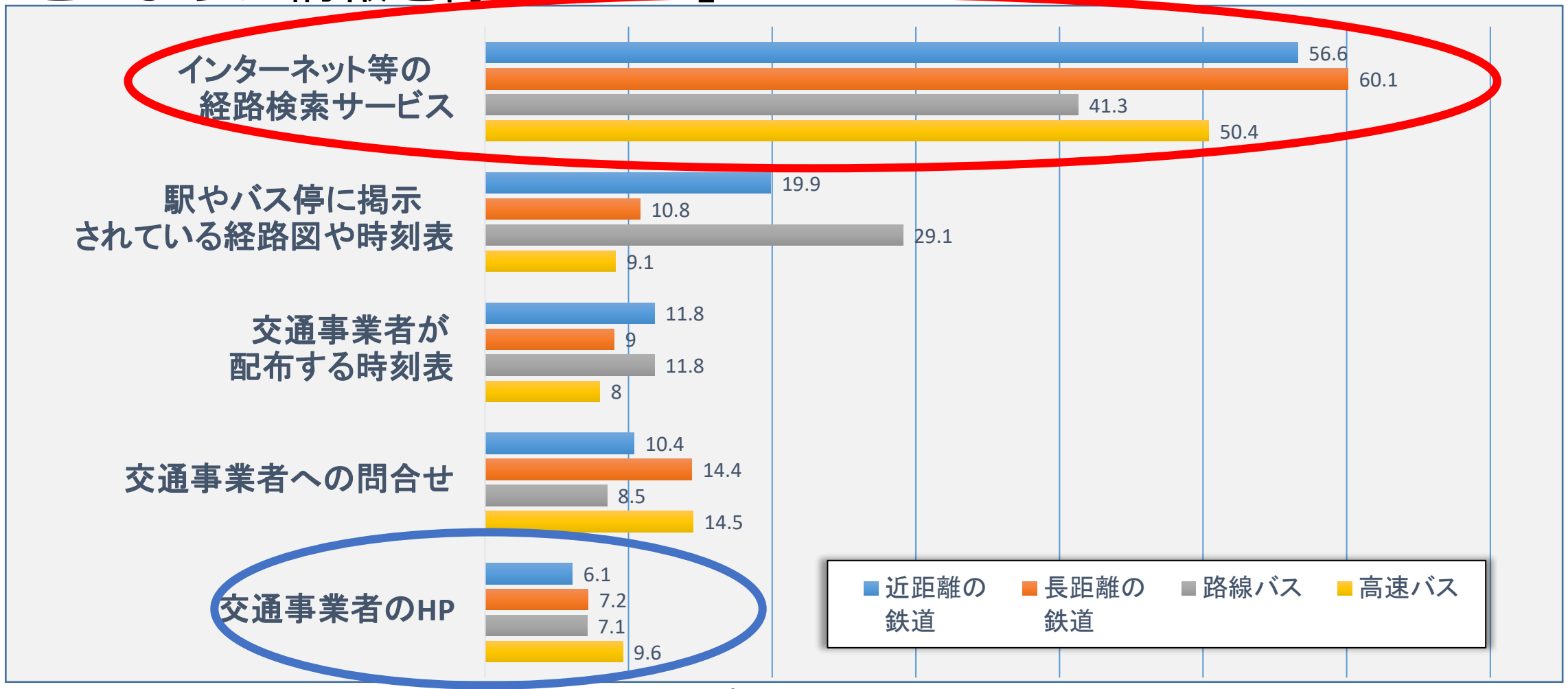
今日のメニュー

1. 知識編
   - Webサイトに関する一般的な知識
   - 公共交通の情報検索について

2. 実践版（初心者向け）
   - 様々なツールの紹介
   - アクセス解析ツールの結果から分かること
   - アクセス解析ツール導入実験

ナビゲーションサービスの利用率

- 「あなたが鉄道やバスの利用手段・経路など調べる場合、どのように情報を得ますか？」

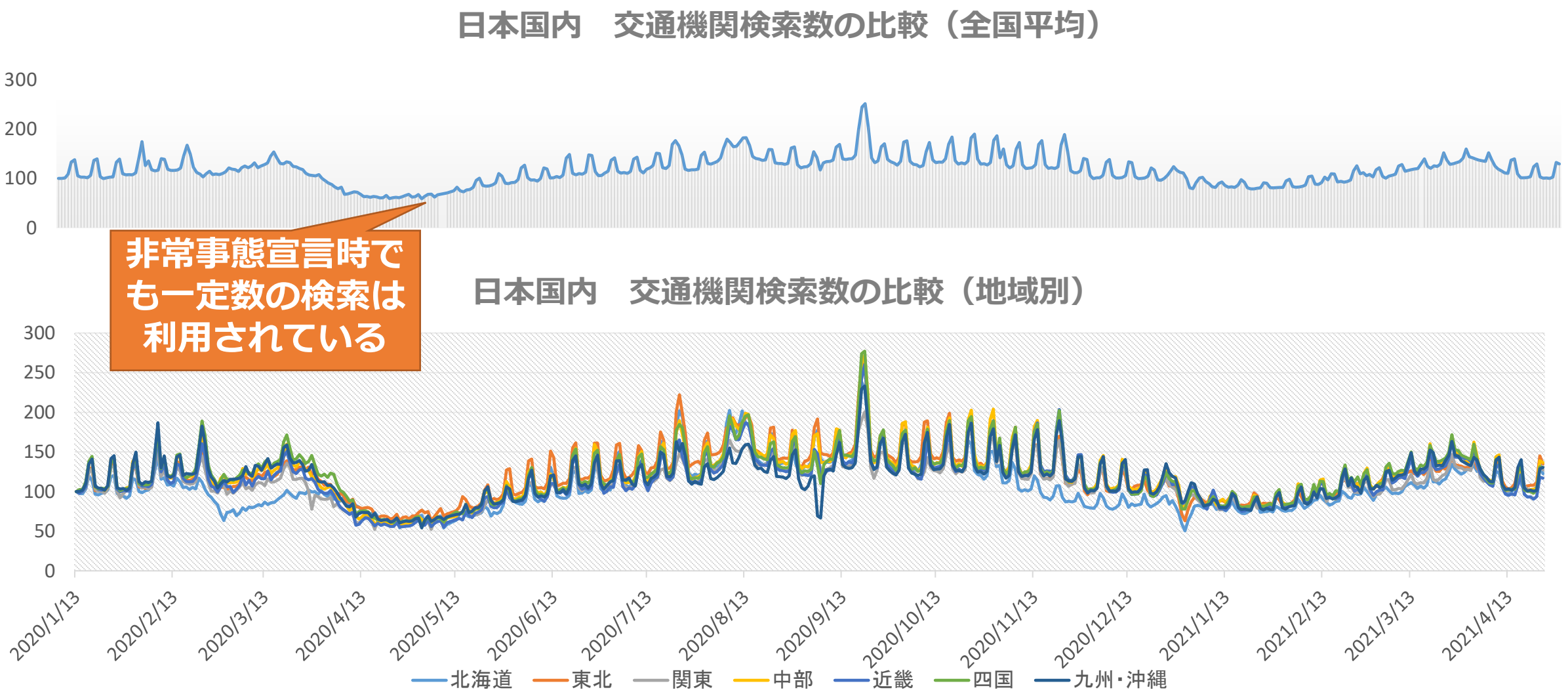


H29.02内閣府「公共交通に関する世論調査」　出張先・旅行先での公共交通機関の利用に関して

ナビゲーションサービスの検索数

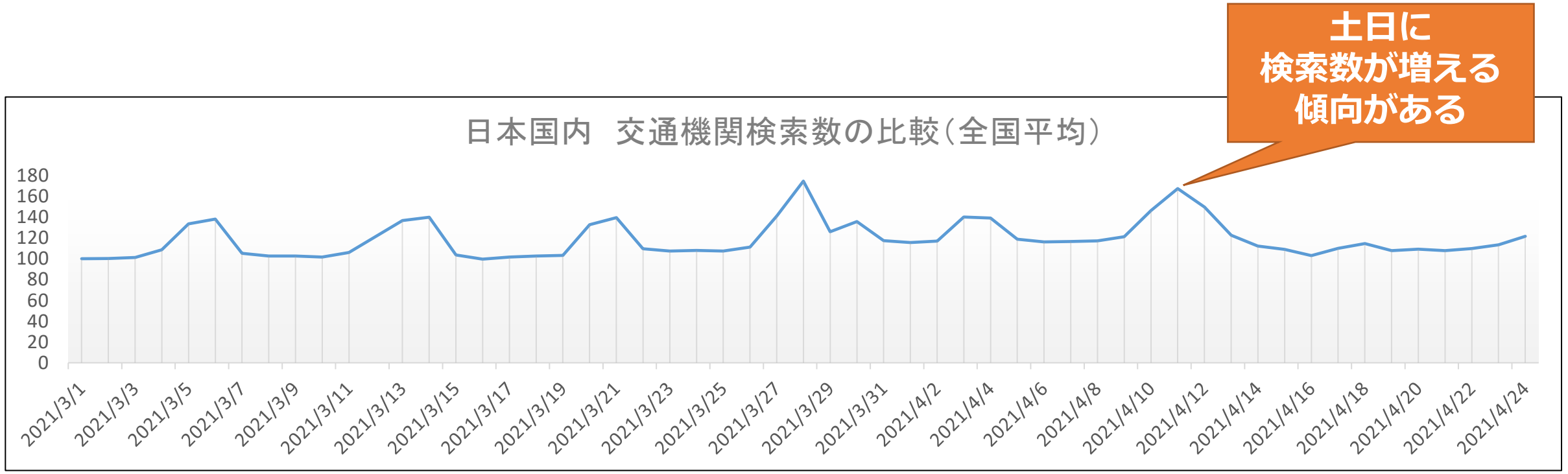
Apple「Apple Maps 移動傾向レポート」https://covid19.apple.com/mobility

ナビゲーションサービスの検索数



データ出典：Apple「Apple Maps 移動傾向レポート」https://covid19.apple.com/mobility

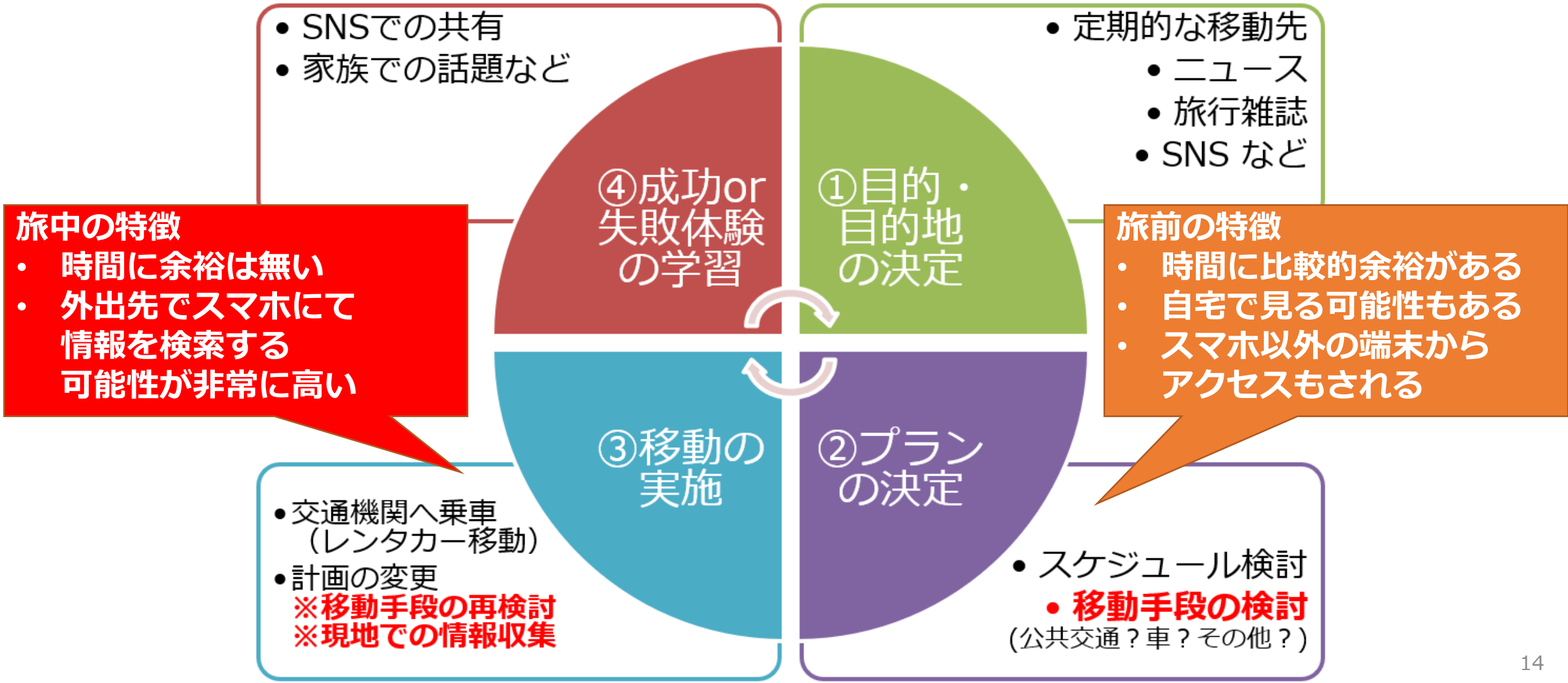
ナビゲーションサービスの検索数



データ出典：Apple「Apple Maps 移動傾向レポート」https://covid19.apple.com/mobility

ナビゲーションサービスを使うタイミング

- 目的地の決定～移動手段の決定・評価のプロセス



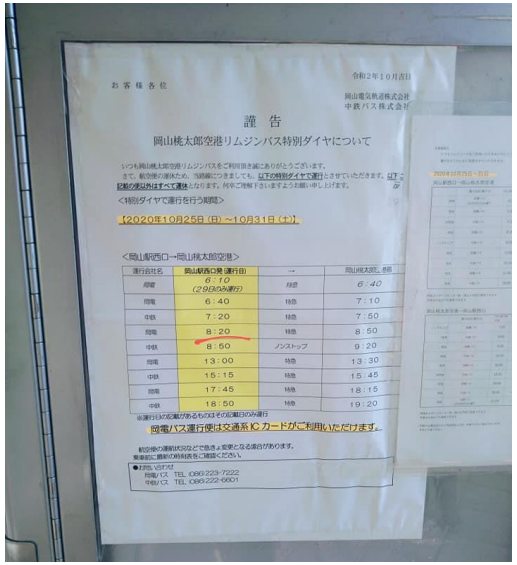
ナビゲーションサービス等でのアクセスの特徴

業界全般の一般的な特徴として、

- 1日の中では、朝・晩に検索数が多い
- 金曜日夕方から土日にかけてアクセス数が増加
- イベントがある地域の検索数が増加
- 人身事故やゲリラ雷雨などで
  電車やバスのダイヤが乱れるとアクセス数が急上昇
- 電車で人身事故が起きると、バスを探す人が急上昇
  （タクシー関連の検索も突発的に増えていると推測される）

ナビゲーションサービスは万能？

- ナビゲーションサービスは、
  - コロナウィルスの影響による減便など、イレギュラーな対応が行いにくい。（データ流通面にも大きな課題有り）
  - Aサービスの情報と、Bサービスの時刻表がずれている事がある。
  - 文字による運行情報の提供は、鉄道以外ほぼ表示がされない状況である。



事業者のホームページに正しい情報を探しに来るニーズは一定数存在する

旅中で突発的に移動手段を調べる場合のキーワード

- 人身事故等で電車が止まった場合

●●線　運行状況 　●●線　復旧 　●●駅　バス 　●●駅　タクシー

- 台風が近づくと

●●フェリー　欠航 　新幹線　運休

- バス停で待っても乗る予定のバスが来ない

●●バス停 　●●バス　遅延

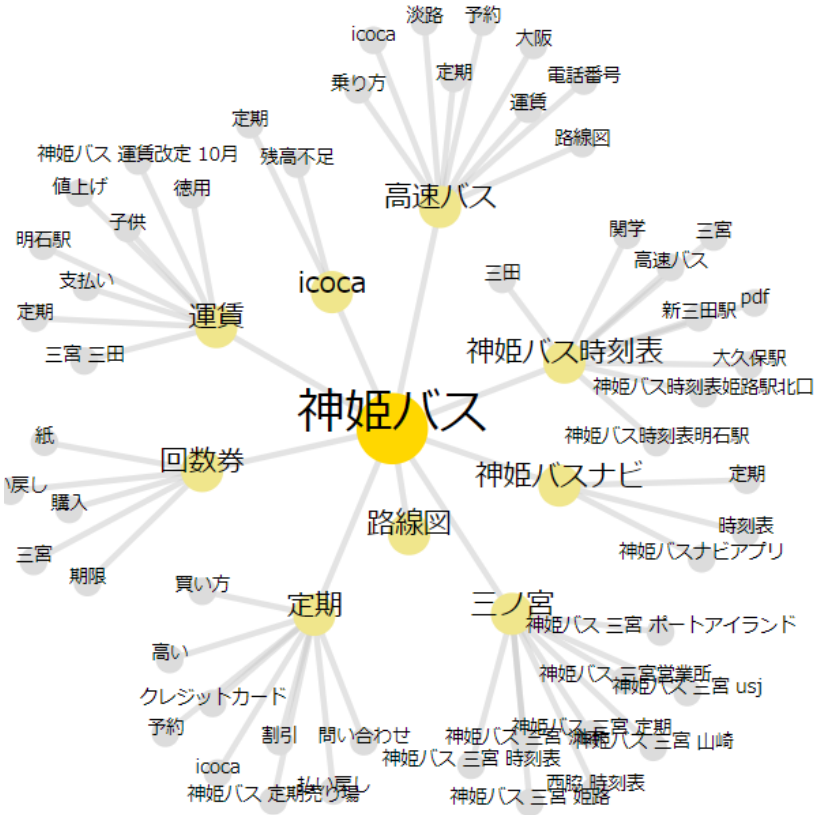
- 駅前にタクシーが居ると思ったのに・・・

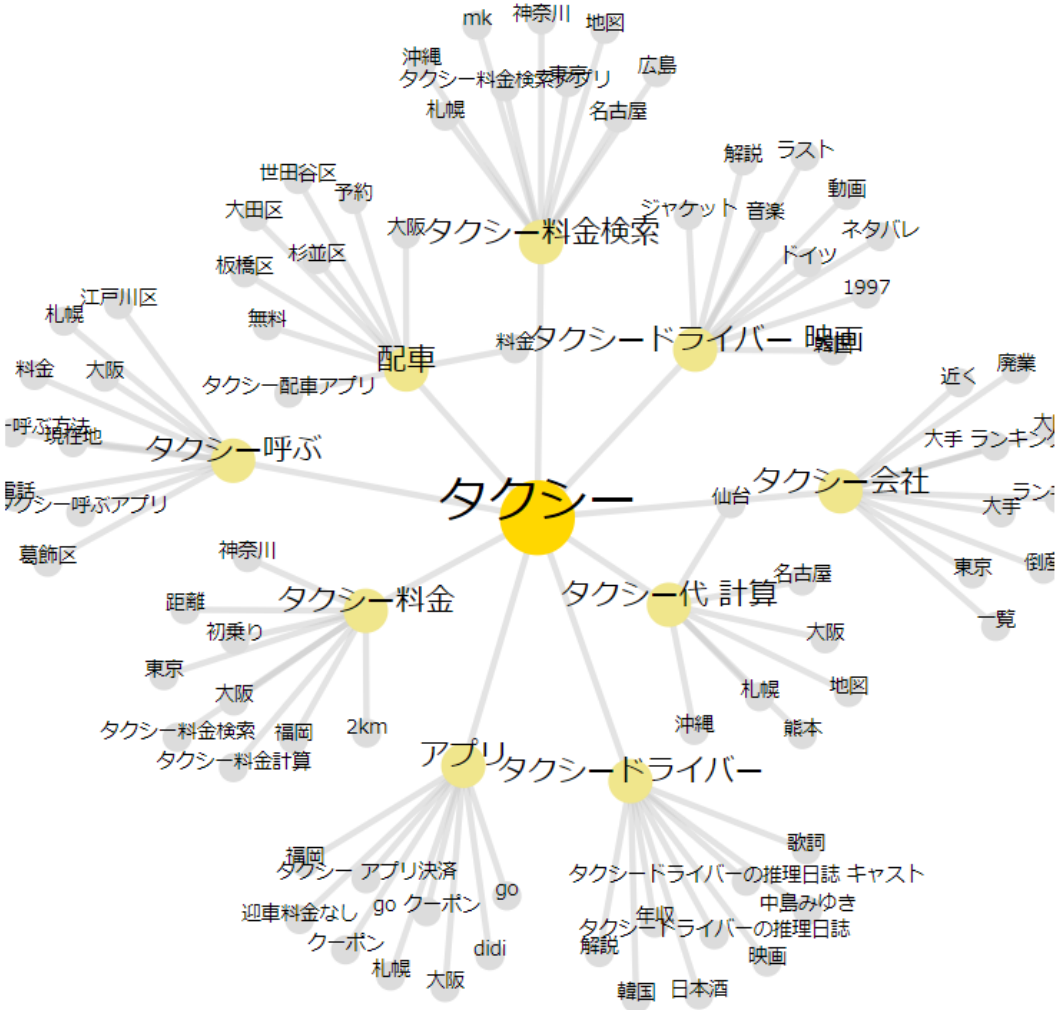
●●駅　タクシー

メインキーワード
＋
関連キーワードでの検索が一般的

関連キーワード検索

関連キーワードの検索ツールを使うと、利用者が何を求めているか把握が出来る





今日のメニュー

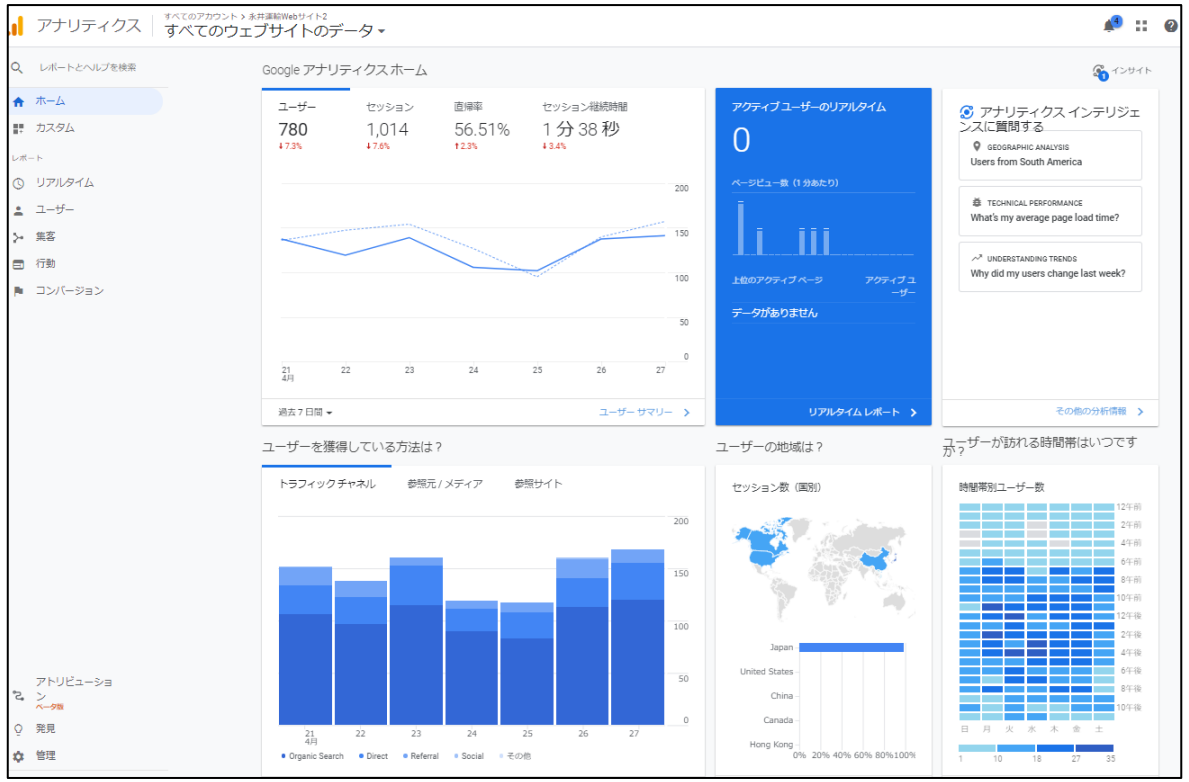
1. 知識編
   - Webサイトに関する一般的な知識
   - 公共交通の情報検索について

2. 実践版（初心者向け）
   - 様々なツールの紹介
   - アクセス解析ツールの結果から分かること
   - アクセス解析ツール導入実験

①Googleアナリティクス

Google Analytics

【特徴】
- **Googleが提供するアクセス解析ツール**
- **登録したWebサイトのユーザーの行動に関するデータを取得（個人特定はできない）**
- **どのような方法でWebサイトに訪問してきたか？を確認可能**

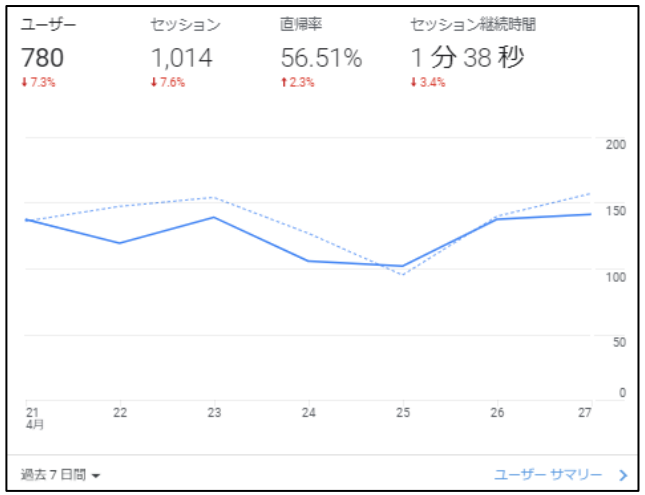


【導入方法】
- **GoogleAnalyticsのアカウントを作成**
- **管理画面に表示される トラッキングコードを Webサイトに設置**
- **管理画面から、情報を閲覧**

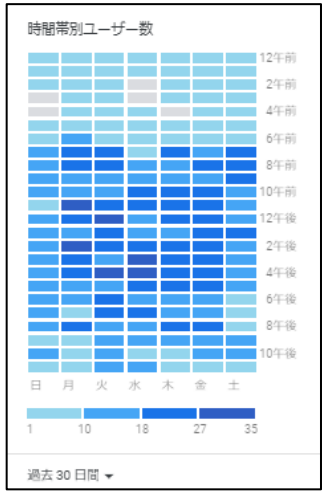
Web上に初心者向けの情報が
たくさん掲載されています。

アナリティクス　導入方法

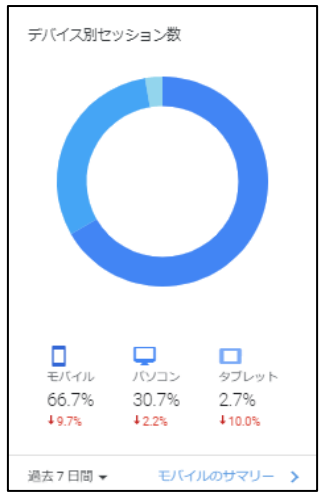
①Googleアナリティクス



ユーザー数　訪問回数

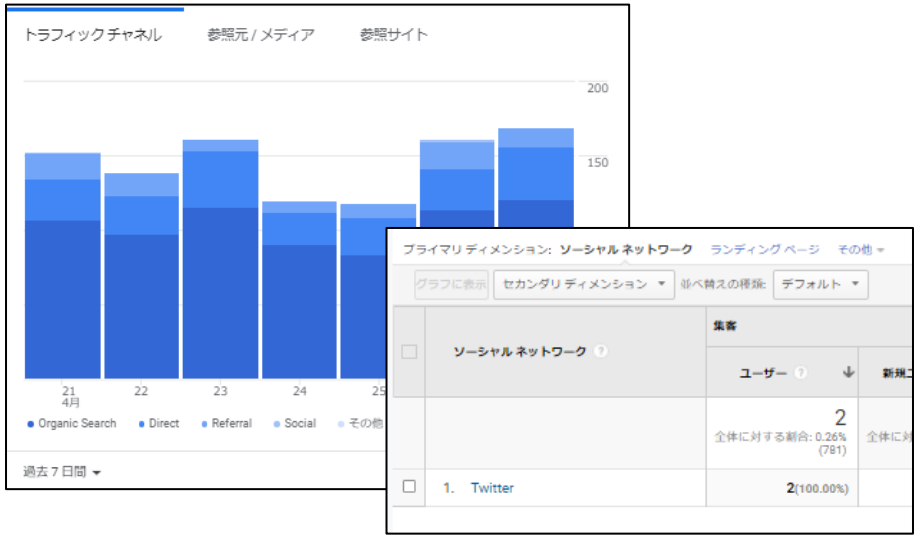


時間帯･曜日別アクセス数

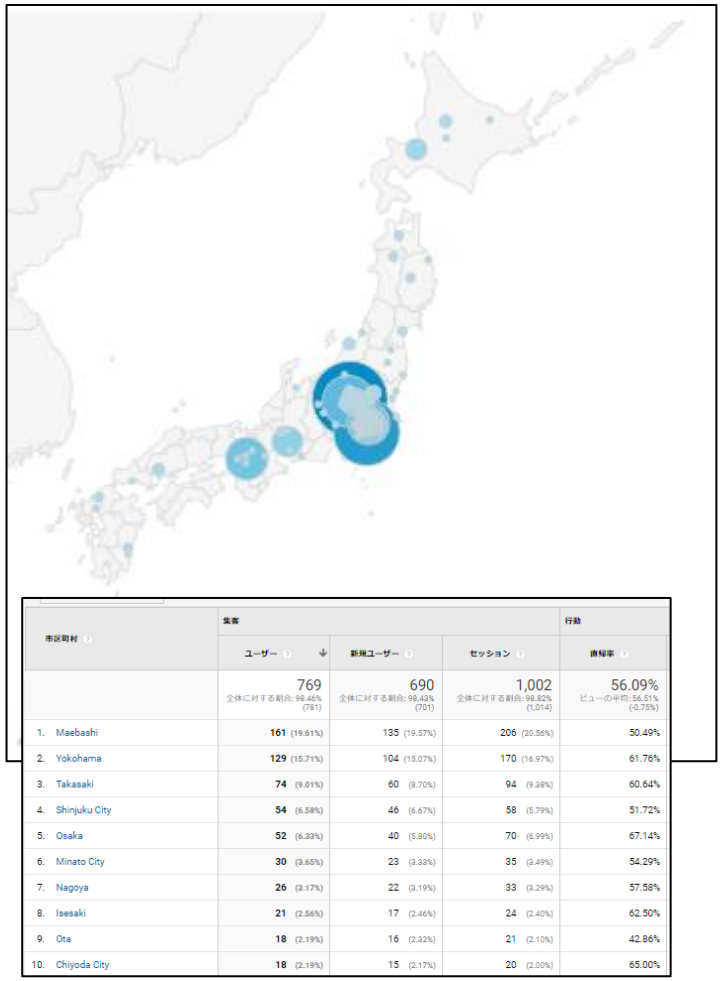


利用機器

ページごとのアクセス数



サイトへの流入方法･件数

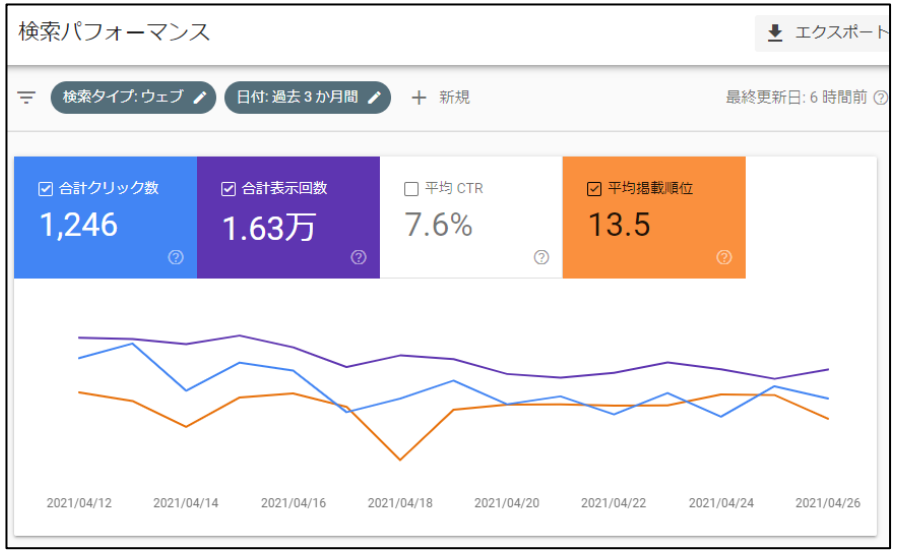


アクセスしてきた地域
(yokohama、Shinjuku City、Osaka、Minato Cityなどの数値は怪しい)

②Google Search Console (旧Google Webマスターツール)

【特徴】
・Webサイトの検索パフォーマンス等のデータが把握できるWebサイト解析ツール

上位のクエリ	クリック数	表示回数	掲載順位
永井バス	265	480	2.6
永井バス 時刻表	90	113	1
永井運輸	81	121	2.2
永井バス 新町玉村線	18	36	2.9
永井運輸 バス	17	26	1
永井バス 路線図	15	16	1
永井バス時刻表	12	17	1
永井バス 荻窪公園 時刻表	12	15	1.1
永井バス 定期代	12	14	1



【導入方法】
・ウェブマスターツールに登録
・Webサイトの所有権を確認
・管理画面から、情報を閲覧

Web上に初心者向けの情報がたくさん掲載されています。

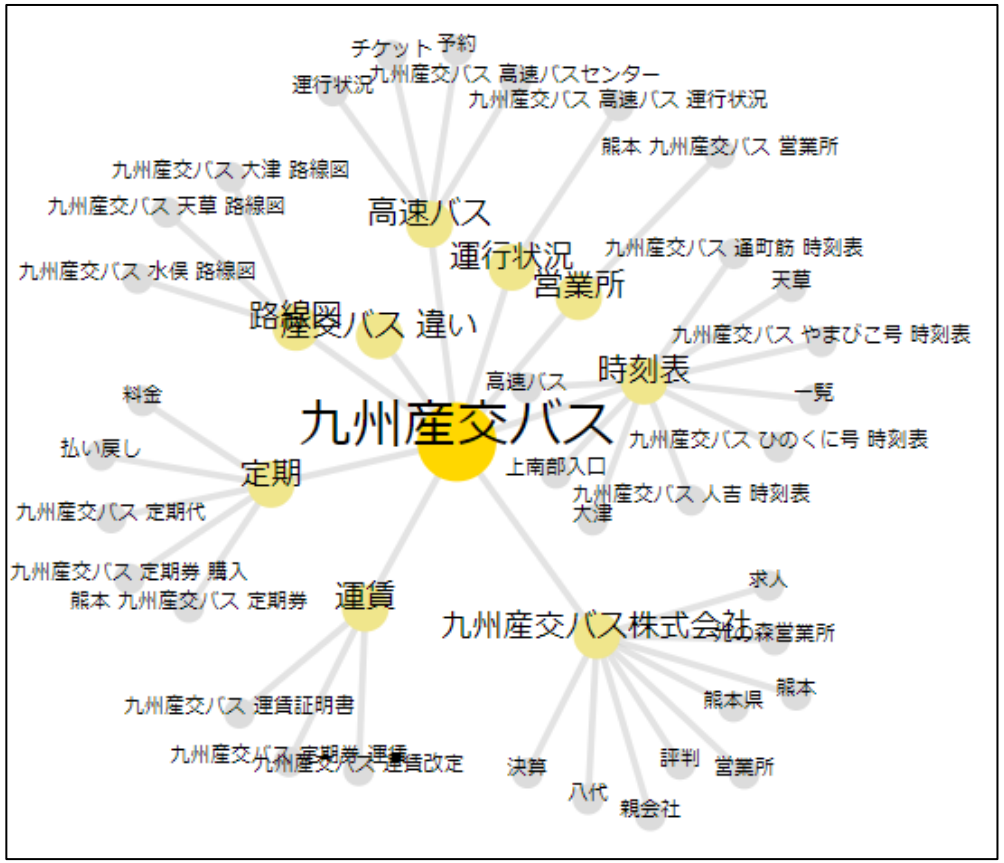
ウェブマスターツール　導入方法

③関連キーワード検索ツール「BLOG BOOT CAMP」

BLOG BOOT CAMP

https://blog-bootcamp.jp/related-keyword/

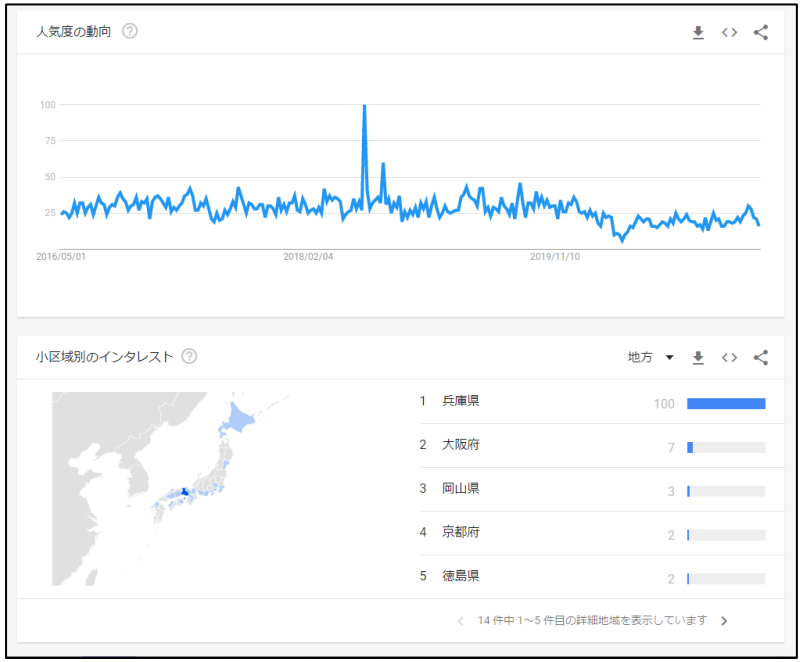
【特徴】
検索時の関連キーワードを
簡単に一括で取得が可能



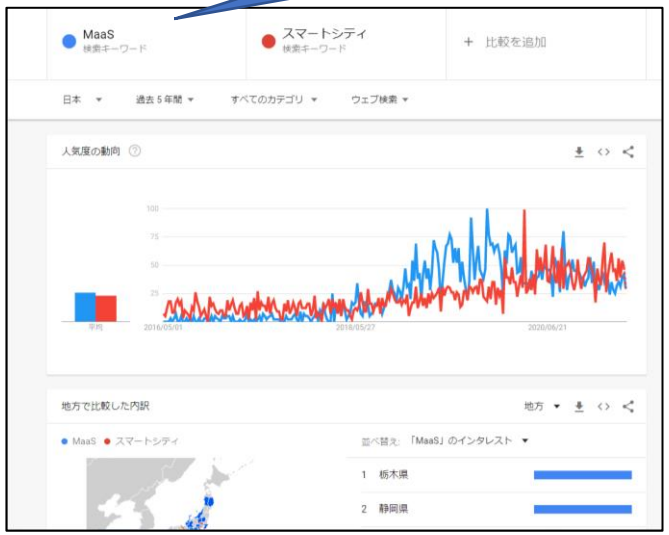
【使い方】
・キーワードを入力し、検索ボタンをタップ

④Google Trends

【特徴】
世界中の検索トレンドが把握できます



キーワード
比較も可能



https://trends.google.co.jp/trends/

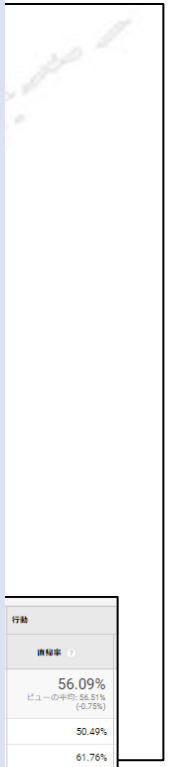
【使い方】
・調べたいキーワードを入力し、検索ボタンをタップ

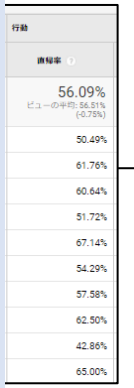
今日のメニュー

1. 知識編
   - Webサイトに関する一般的な知識
   - 公共交通の情報検索について

2. 実践版（初心者向け）
   - 様々なツールの紹介
   - アクセス解析ツールの結果から分かること
   - アクセス解析ツール導入実験

群馬のとあるバス事業者のツールを見た考察

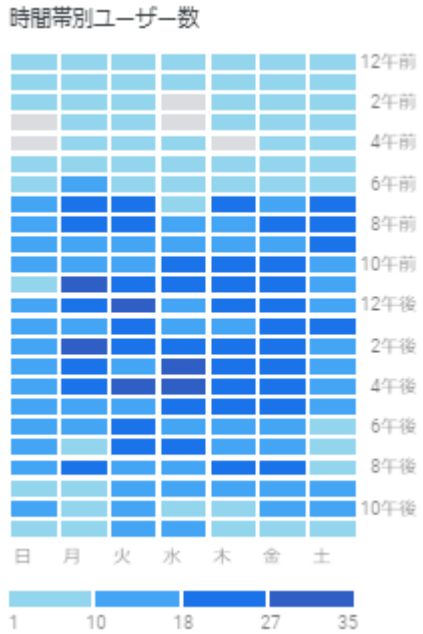


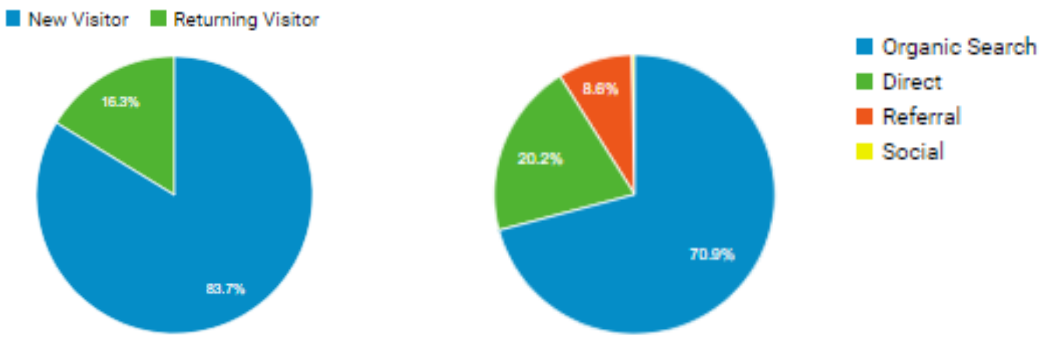


- スマホから見られる割合が数値が圧倒的に多い
- 月曜～土曜の昼過ぎくらいまで、かつ地元からのアクセスが多い
- ページの閲覧数は時刻表が圧倒的に多く、次に定期券・バスカードのページが多い
- トップページの閲覧数は少ない
- SNSからの流入数はほとんどない
- 流入は、Googleからの検索が圧倒的に多く、次はYahoo!での検索が多い
- 「永井運輸」より「永井バス」で検索される
- 検索キーワードから見ると、「時刻表」の情報を探している人が多い

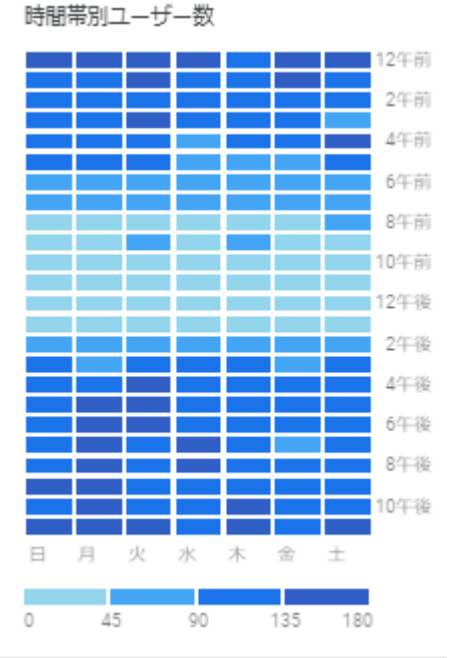
→情報の取得期間が短いので継続的な取得が必要
モバイルから見た時にページが最適化されていないのは大きな課題
SNSがユーザーの欲しい情報と一致していない
TOPページにアクセスが集まる対策が必要
売りの1つであるGTFS事業が目立っていない

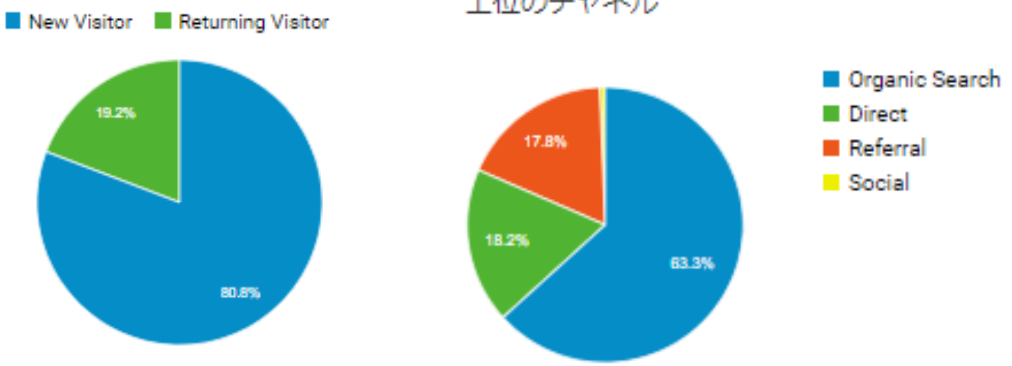
群馬と岐阜のとあるバス事業者との比較





群馬のバス事業者





岐阜のバス事業者

今日のメニュー

1. 知識編
   - Webサイトに関する一般的な知識
   - 公共交通の情報検索について

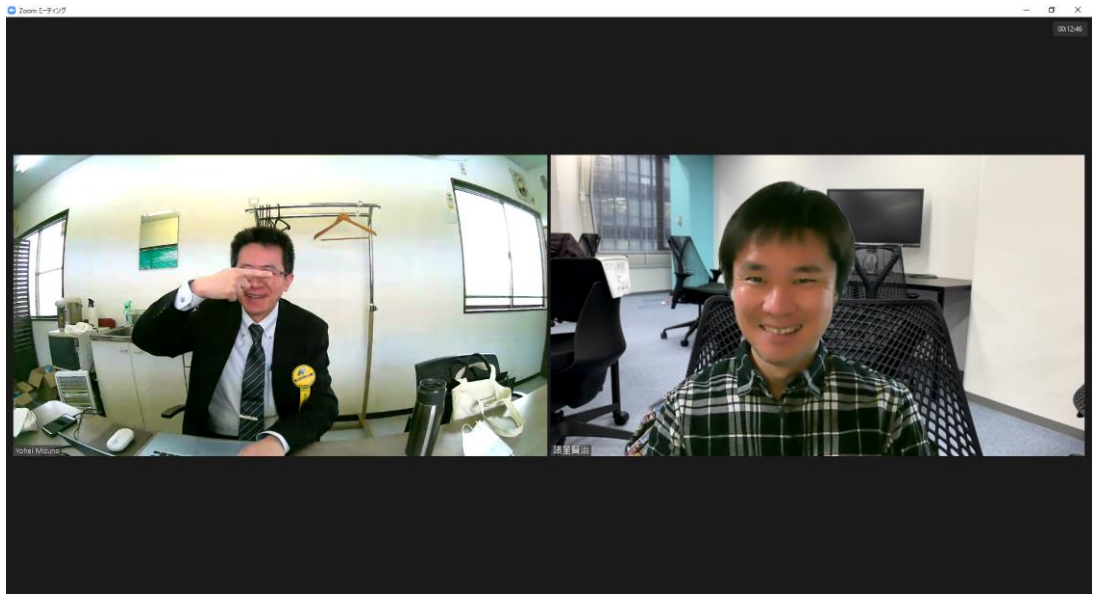
2. 実践版（初心者向け）
   - 様々なツールの紹介
   - アクセス解析ツールの結果から分かること
   - アクセス解析ツール導入実験　→即本稼働

アクセス解析ツールの導入

今回の登壇が決まり、とある群馬の事業者にデータを
見せて頂けるよう相談をしたところ、

①Googleアナリティクス
②Google Search Console

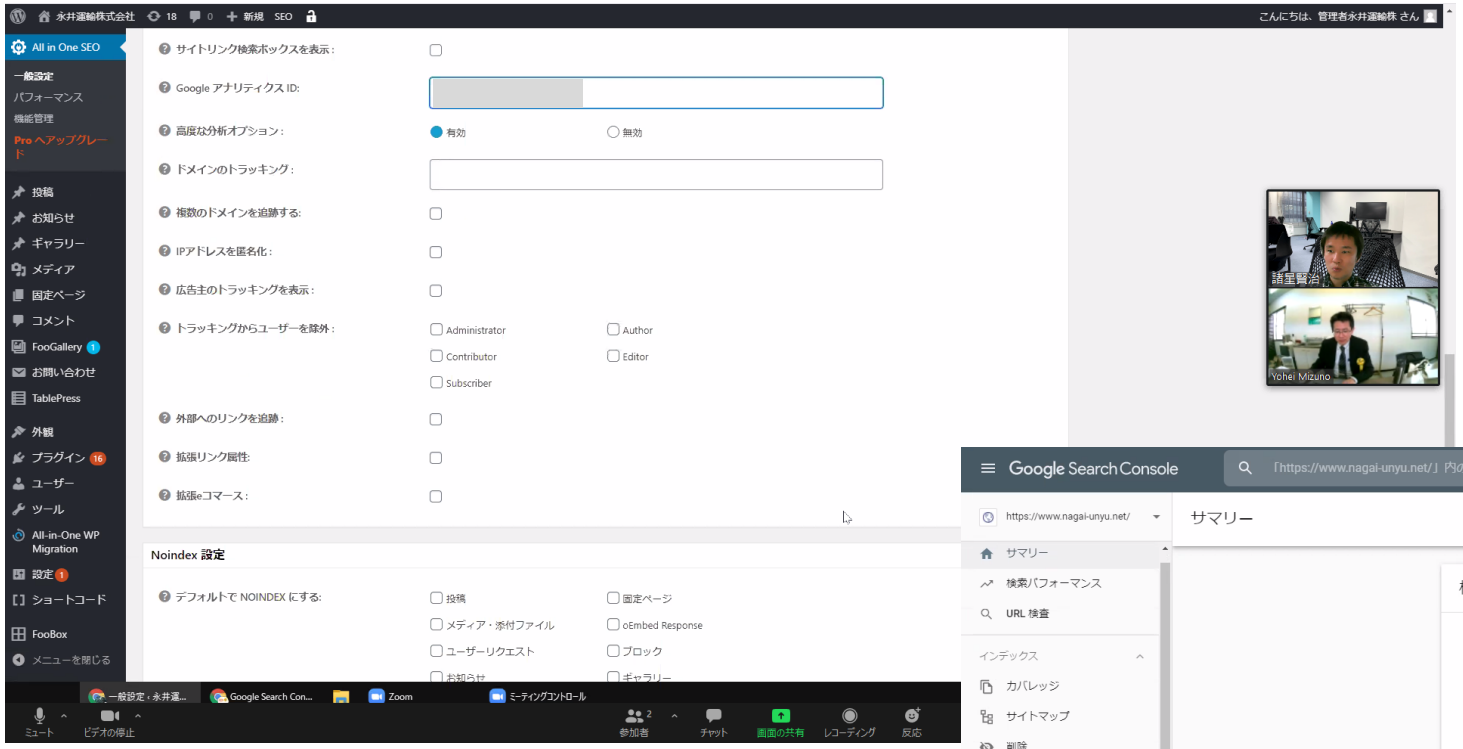
を導入していないとの事でした。



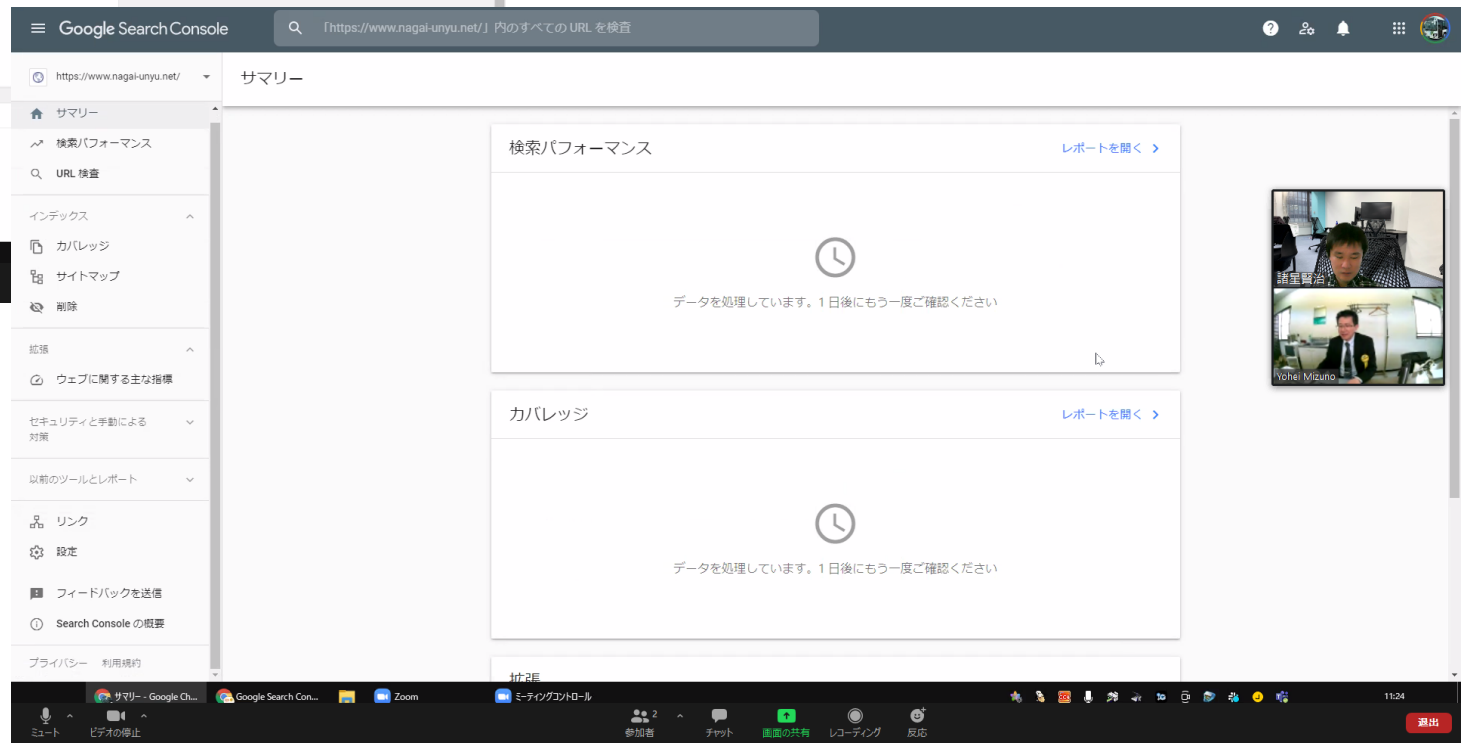
4/13に打ち合わせの時間を頂き、
一緒に設定を行いました。

- 情報は全てネットで出回っている情報を利用
- お見せしたデータは実質2週間程度の収集期間でした
- かかった費用は0円です

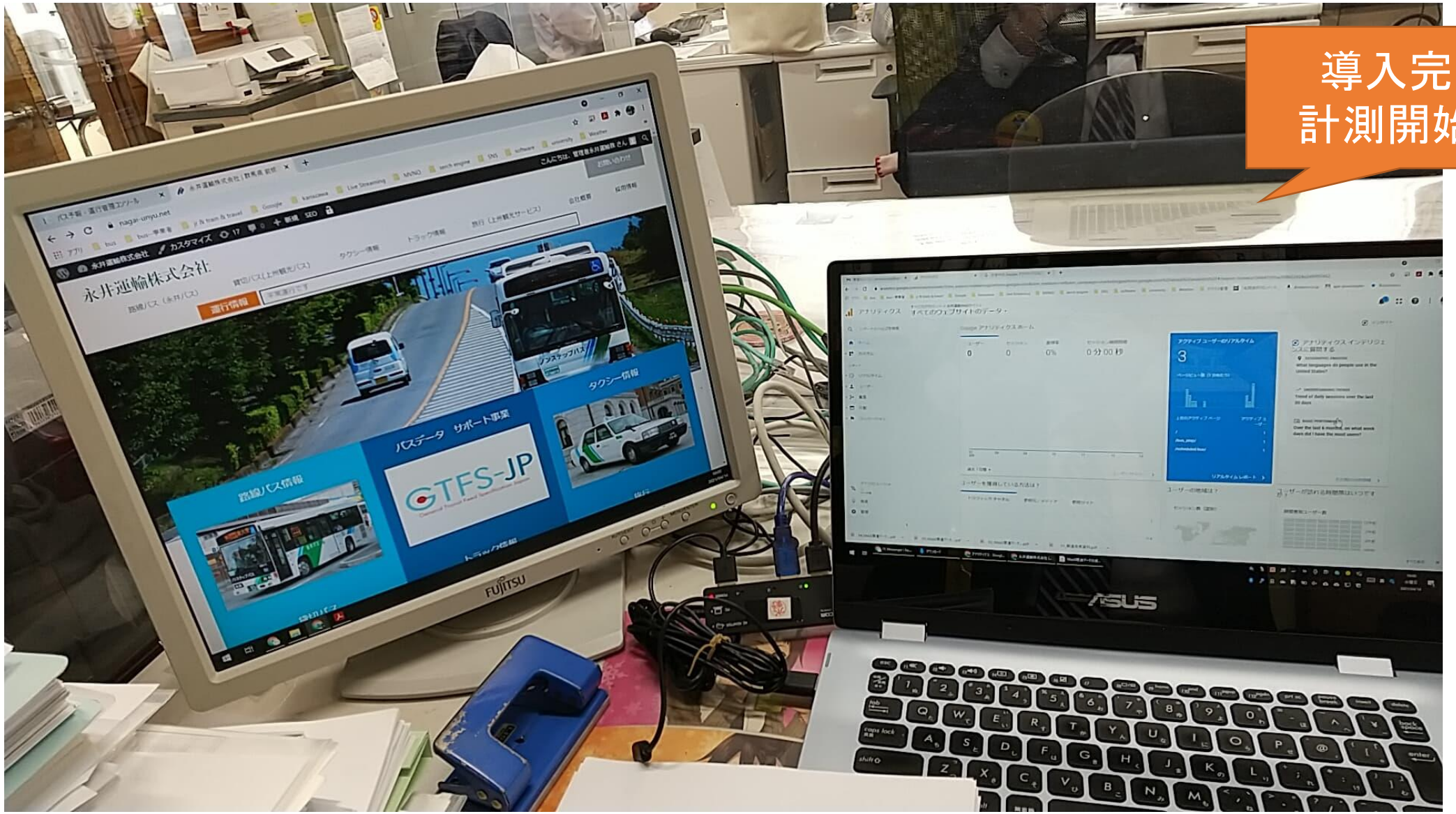
アクセス解析ツールの導入



所要時間
30分程度のMTGを実施



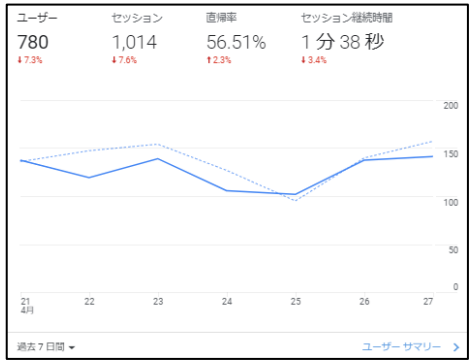
アクセス解析ツールの導入　→即本稼働



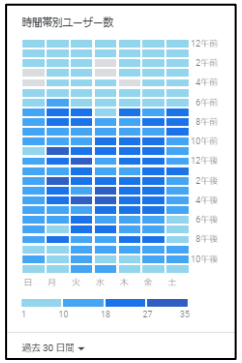
バス事業者へのインタビュー

永井運輸 水野様へ

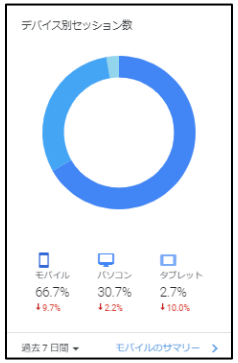
- 導入は難しかったでしょうか？
- 導入してみて、いかがでしょうか？



ユーザー数　訪問回数

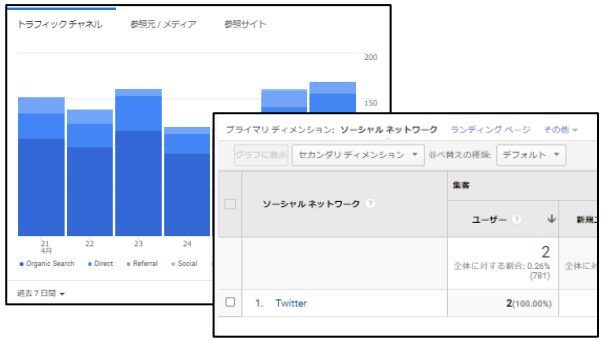


時間帯･曜日別アクセス数

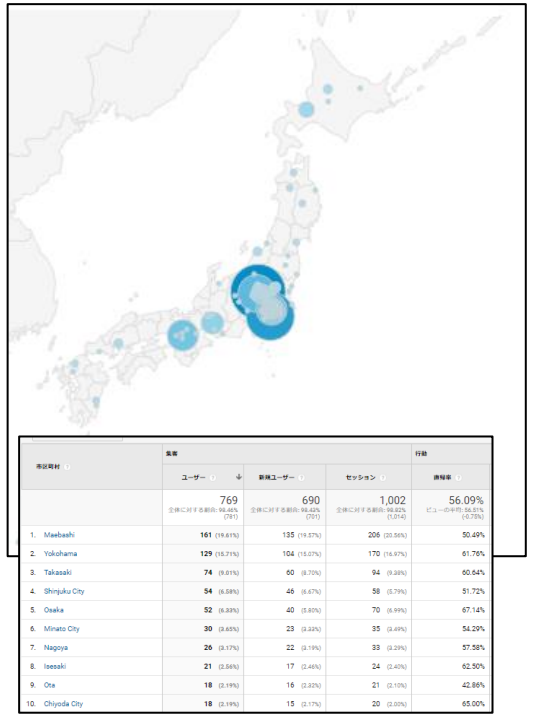


利用機器

ページごとのアクセス数



サイトへの流入方法･件数



アクセスしてきた地域
（yokohama、Shinjuku City、Osaka、Minato Cityなどの数値は怪しい）

まとめ

- ナビゲーションサービスに情報を掲載するとともに
  自社ホームページにも正しい情報を掲載する必要があります。

- HPは自社の顔です。
  来てくれる方に最低限の身だしなみを整えて出迎えましょう。
  #レスポンシブデザインの対応

- 自社のホームページに来てくれる方の特徴を捉えておきましょう
  #Google Analyticsの導入

- 訪れてきた方ががっかりしないよう
  適切なコンテンツを提供していきましょう。
  #シンプル　#表示速度　　#ページ遷移の回数

ご協力頂きました永井運輸 水野様、誠にありがとうございました。