

# 国土交通省九州運輸局 地域公共交通シンポジウム

## 「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」

～ 40年ぶりの利用者増加の実例 ～



平成25年11月28日(木)

十勝バス株式会社

代表取締役社長 野村 文吾

# 1. 十勝バス 会社概要

- \* 設 立 大正15年
- \* 資 本 金 5,000万円
- \* 従業員数 270名
- \* 車 両 数 129両



一般乗合バス  
(107両)



一般貸切バス  
(16両)



ジャンボハイヤー (6両)



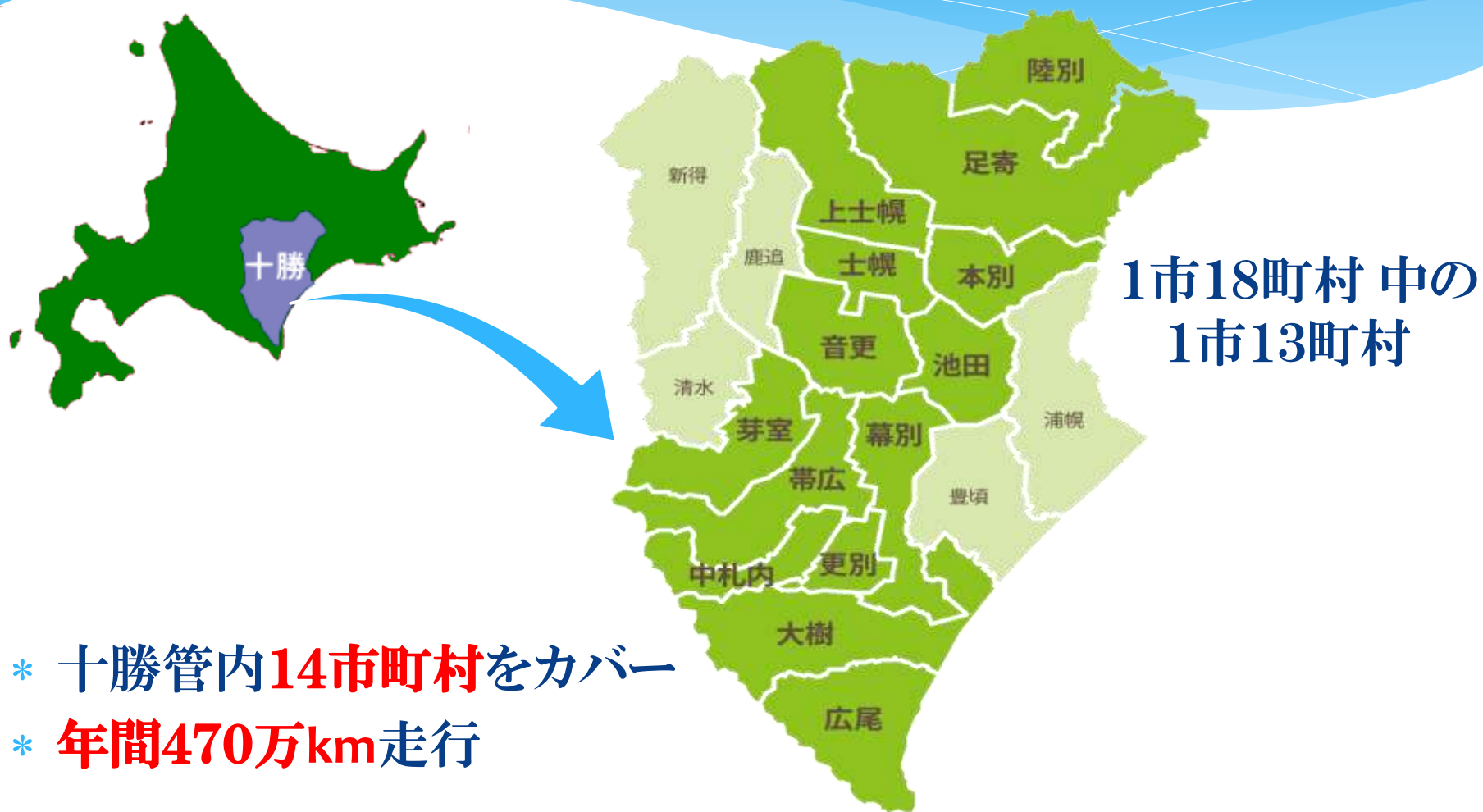
福祉ハイヤー



介護事業

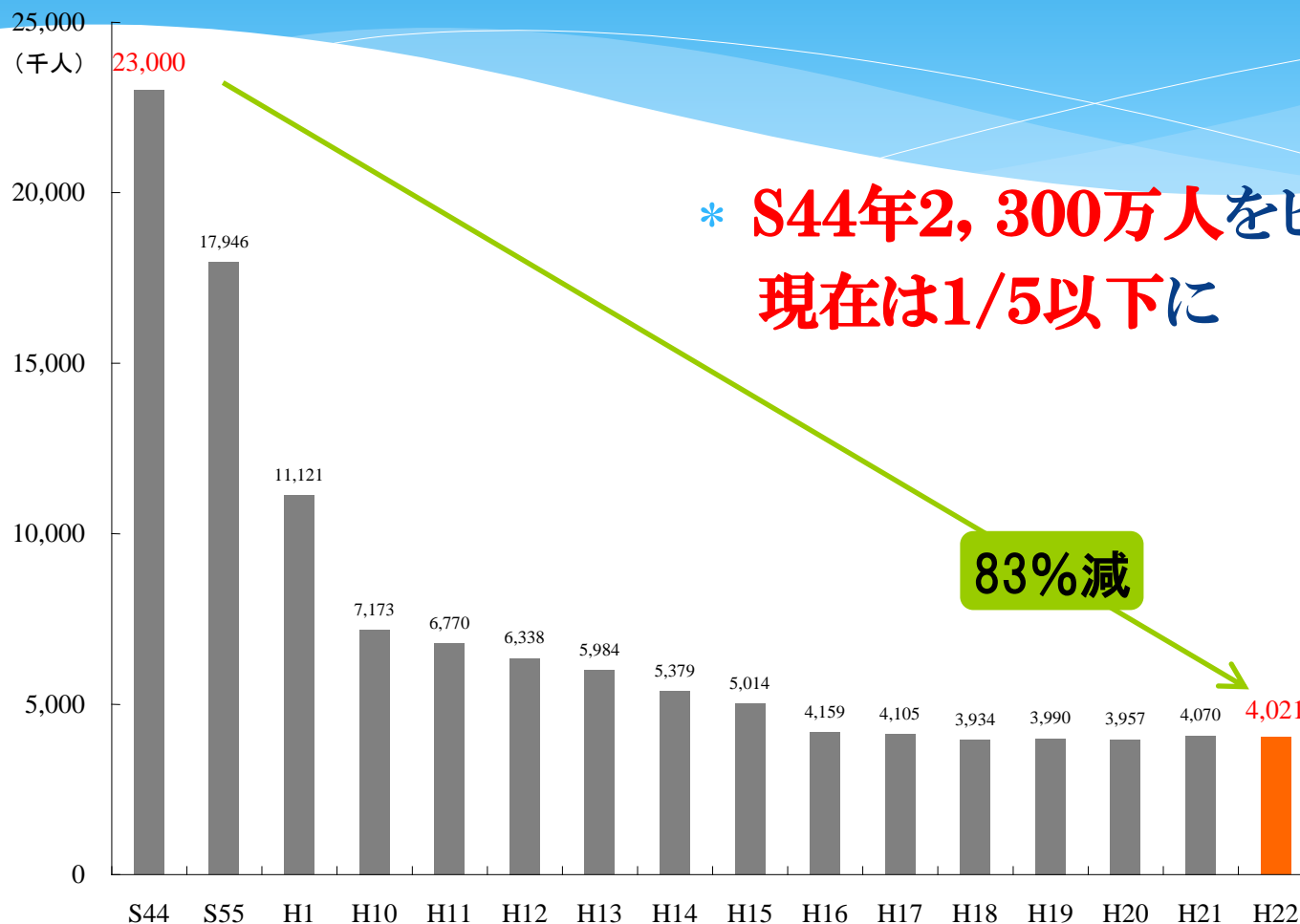
## 2. 十勝バスのこれまでの経緯

### (1) 事業規模等



## 2. 十勝バスのこれまでの経緯

### (2) 十勝管内のバス利用者の推移

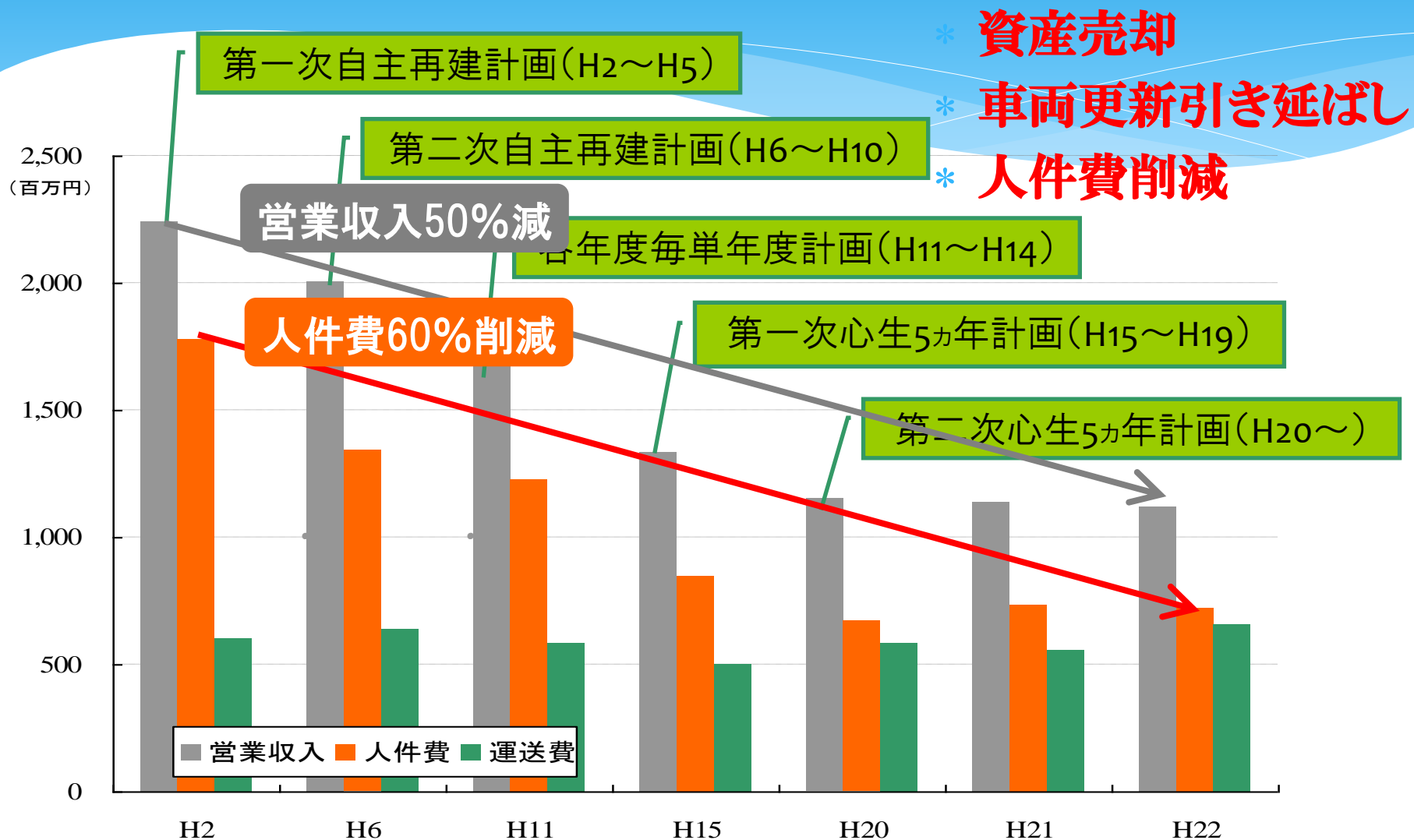


\* S44年2,300万人をピークに  
現在は1/5以下に

83%減

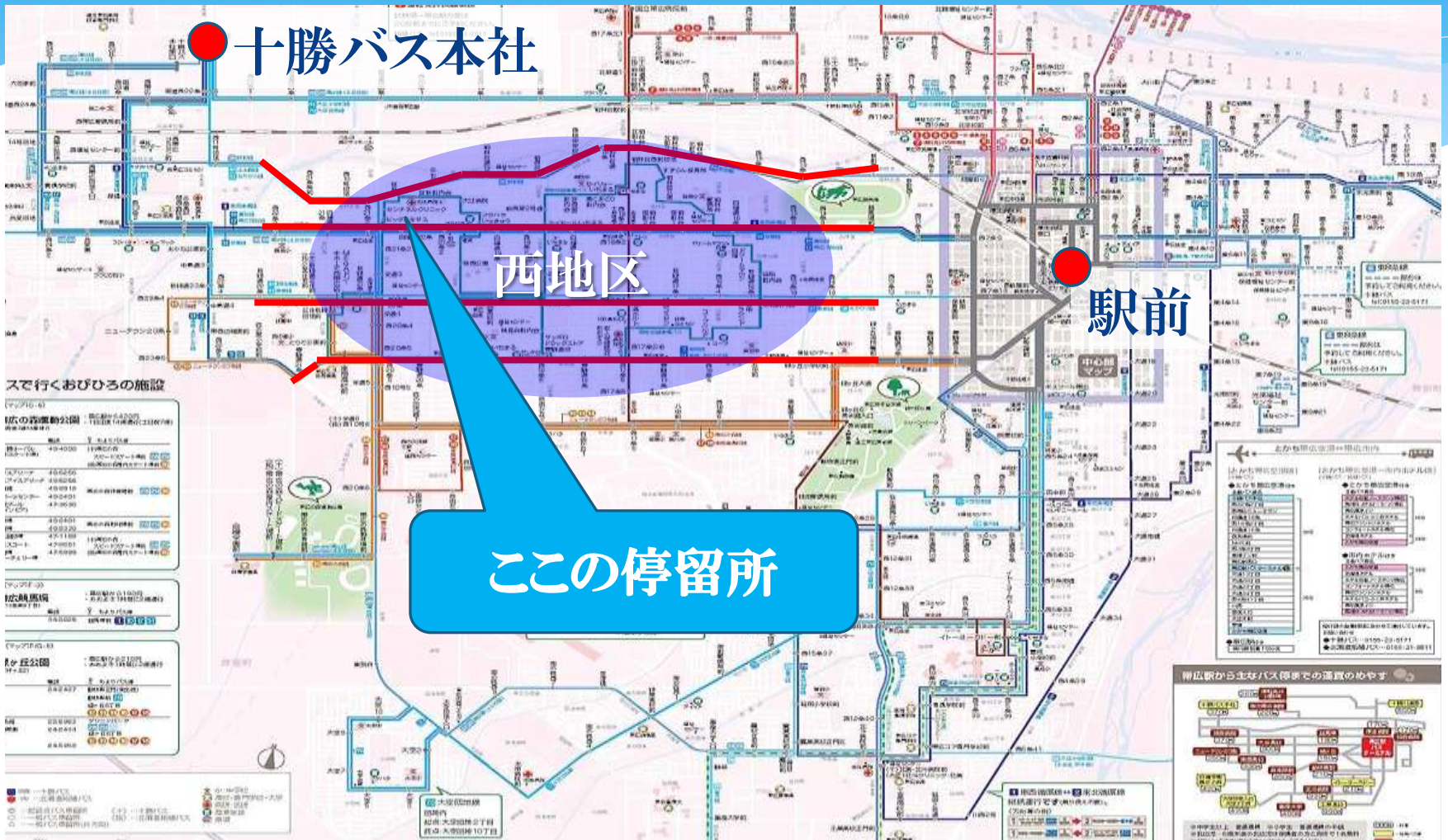
## 2. 十勝バスのこれまでの経緯

### (3) 経営改善の推移：段階的な経営合理化



### 3. 戦略的な営業強化

# (1) 営業強化を1つの停留所から始める



### 3. 戦略的な営業強化

## (2) 路線バス沿線住民宅に戸別訪問

市内循環バス 利用増へ沿線住民訪問



十勝バス（株）野村（支社）は17日午後、市内循環バスの利用者を増やそうと、町民が沿線沿線の居住者に直接訪問を始めた。循環バスは2009年9月に運行を開始したが、1割程度の利用者は1人乗車と低減しており、地域住民の声を直接聞くことで利用性を上げるヒントを探っている。

十勝バス 営業課 部長 渡辺 隆之助

「肌でニーズ知ること大事」

循環バスは市域公共交通活性化協議会が中心となり、町民実証試験として始まった。「国立病院附属病院」と「イトーヨーカドー（株）」を結ぶ南北路線、西野地区の東西を走る「西野地区路線」の2系統。南北路線は循環バスと十勝バス、西野地区路線は十勝バスが運行する。

1便当たりの平均乗車人数は約10人。西野地区路線は1・2人と少なく、十勝バスでは初の試みとして乗車人数が20日までに1人1回を目安に沿線沿線の住人に「営業」するようになった。

野村社長は17日午後から林内町にある住所を10戸回った。バスの行き先や、既存路線バスに乗り換える時「10分以内」になるか、利用について「乗り換え」や「乗車時間」や「行き先」を知らなかったなどの反応があった。野村社長は「肌でニーズを知ることが大事。買い物など目的別に移動手段として循環バスを提案し、利用者を増やしたい」と話していた。（関係者提供）

バス路線の説明に歩く野村社長（左）

どうして、バスに乗って頂けないのですか？

### 3. 戦略的な営業強化

## (3) 『不安』を解消するために

# 『バスの乗り方』を説明



(バスマップ:8万部作成・全世帯配布)



### 3. 戦略的な営業強化

## (4) 『不安』を解消するために『あいさつ』や『マイク活用』を徹底

### あいさつ徹底中

#### 十勝バスが強化月間



強化月間の胸プレートを着け、乗客へのあいさつを徹底

十勝バス(帯広市西23北1、野村文吾社長)は、1月を「あいさつ強化月間」に位置付け、バス乗務員ら全社員が接客サービスの向上に取り組んでいる。

乗務員は降車する客に「ありがとうございます」との礼や、前乗り車両では乗車時に「おはようございます」などあいさつを徹底する。事務職員も電話対応を改善させる。

社内の品質改善委員会が主導。「挨拶(あいさつ)強化月間 感謝の気持ちを込めて」と書いた胸プレートを全社員245人に配り、バス車両内などの張り紙で客にも周知している。

人口減などでバスの乗車人口も減少傾向にあるだけに、ソフトとハードの両面でサービスの向上を図っている。同社の米田孝統括本部長は「これまでだが接客サービスのまちなんとしたあいさつで、クレームゼロを目指したい」と話している。(安田義教)

### 3. 戦略的な営業強化

## (5) エリアを絞った目的別時刻表

# 目的別時刻表 (通院・買物編) 音更線

**7時台~21時台まで30分間隔で運行しております。**  
**(時刻の詳細は十勝バス発行の時刻表をご参照下さい)**

目更から帯広駅前・西帯広方面へのバスの方向等 (行先表示) は下記の通りの表示になっております。

**41 帯広駅前 → 大谷 高 西 帯 広 ニュータウン**

市内在住高齢者対象の  
 ワンコインバス好評発売中

目更から帯広駅前・西帯広方面へのバスの方向等 (行先表示) は下記の通りの表示になっております。

**十勝バス**  
0155-23-5171

新緑通から帯広駅前・音更方面へのバスの方向等 (行先表示) は下記の通りの表示になっております。

**41 帯広駅前 → 音更**

**200m~300mおきにバス停がありますので最寄りのバス停をご利用下さい。**

### 3. 戦略的な営業強化

## (6) 対象者を絞った情報発信

### 高校生の皆さん！ ご存知ですか？

十勝バスでは皆様の通学にさまざまな割引制度を  
設けております。  
あなたはどのタイプですか？？

いつも通学には バスを利用する	おすすめ	通学定期券がお 得です。
登下校のどちら かは送迎である		片道通学定期券 がお得です。
バス利用は週 2・3回以下で ある		回数券がお得で す。

●定期券●  
通学定期券は通常運賃の約40%割引でとってもお得です。  
1か月・2か月・3か月の他に、「1か月と10日」「2か月と3日」など学生のご都合  
に合わせた設定が可能です。(最大3か月と29日までOKです)  
初めて購入する場合は、学校発行の「通学証明書」が必要です。

●片道定期券●  
行きのみ・帰りのみを指定した定期券です。(通常定期券の半額となります。)

●回数券●  
利用期限がなく、どの区間でも利用できます。10枚分の価格で11枚綴り  
(1枚お得)・13枚綴り(3枚お得)がございます。

詳しくは 十勝バス 帯広駅バスターミナル 0155-23-5171  
本社 0155-37-6500

### 通学 通勤 ワイドフリー 定期券制度

### 「土日祝日」&「年末年始(12/29~1/3)」 帯広市内乗り放題!!

現在お持ちの通学・通勤定期券でそのまま利用できる、とってもお得な  
新サービスを2011年11月より実験導入いたします！  
(※『ワイドフリー定期券』という名前の物が販売されるわけではありません。)

現在お持ちの通学・通勤定期券で『土曜・日曜・祝日』  
&『年末年始(12/29~1/3)』は、帯広市内のどこでも  
乗り降りできます。

※通学定期券でご利用の場合、『土日祝日』&『年末年始』は生徒手帳の提示が必要です※

実験期間 平成23年11月1日～平成24年10月31日

【サービス対象となる通学・通勤定期券】

- 表示されている利用区間のどちらかが帯広市内である通学・通勤定期券
- 発地または着地が帯広市内で無くても『帯広駅前のかえり』など、帯広市内を経由する通学・通勤定期券

※いずれの場合も片道定期券は適用対象になりません。  
※有効期限の切れている定期券はご利用いただけません。

【利用できる路線】

- 十勝バス全路線で利用可能  
(ただし、都市間バス、空港連絡バス、空港～ホテル線、定期観光バス、イベントバスは除く)

※帯広市内はどこでも無料となりますが、帯広市内を越えて他町村にまたがる利用の場合は区間外乗車  
扱いとなり、帯広市行政区界停留所から外側停留所までの区間運賃をいただきます。

※ 詳しくは帯広駅バスターミナルにお問い合わせください。

【お問い合わせ】 帯広駅バスターミナル 0155-23-5171  
十勝バス 十勝バスホームページ <http://www.tokachibus.jp>



### 3. 戦略的な営業強化

## (7) 目的提案：日帰り路線バスパック

路線上の施設  
＋  
路線バス

を組合せた企画商品



## 4. 営業強化の成果

### (1) 40年振りに利用客数が増加 全国初!

平成23年度：一般生活路線 **0.5%増**

：路線バス全体 **4.3%増**

平成24年度：一般生活路線 **11.7%増**

**(前々年度対比 12.2p増)**

：路線バス全体 **12.4%増**

**(前々年度対比 16.5p増)**

# 4. 営業強化の成果

## (2) 全国のバス事業者との連携のため



北海道新聞 全道版 1面  
2012年10月21日掲載



日経ビジネス  
2012年7月9日号掲載

## 4. 営業強化の成果

# (2) 全国のバス事業者との連携のため



NHK 特集

「サキどり↑ 逆境からの復活！ 未来をつくる路線バス」

2013年1月20日放映

日本テレビ「心ゆさぶれ！先輩 ROCK YOU」

再現ドラマ化 2013年5月11日放映

## 4. 営業強化の成果

# (3) 全国の地方の路線バス事業者が視察



東武鉄道系 関越交通 視察 2012年6月14日



## 4. 営業強化の成果

# (4) 国土交通省が地方の実情をヒアリング

国交省役職者28名参加  
2012年9月4日 90分間



国土交通省 総合政策局  
公共交通政策部  
部長 渡邊一洋

## 4. 営業強化の成果

# (5) 国の機関による表彰の最高賞を受賞



EST交通環境大賞  
奨励賞 受賞  
2013年2月22日



国際交通安全学会  
業績部門賞 受賞  
2013年4月12日

# 4. 営業強化の成果 (6) 国土交通省が

## 地方の実情に合った施策を

創設!

### 地域協働推進事業費補助金の創設について

#### 位置づけ

持続可能な地域公共交通体系を構築するためには、地域の関係者が協働・連携しながら確保・維持に向けた取組みを推進する必要。

→ 特に、地域ぐるみによる利用促進が必要かつ効果的であることから、これに係る取組み及び公共交通サービスの情報提供等に要する経費等について、一定の要件の下、国が補助できることとする。

地域公共交通調査事業費補助金と並立して地域協働推進事業費補助金を創設する。  
(両補助金を「地域公共交通調査等事業」と総称)

#### 地域協働推進事業

地域ぐるみ(行政、事業者、住民、地元商店街等)による利用促進、公共交通サービスの情報提供等、地域公共交通の確保・維持に向けた取組みの継続的実施

#### 地域協働推進事業費補助金の概要

○補助要件……………① 事業の実施に関する事項を記載した計画(地域協働推進事業計画)が、以下の認定基準により、国から認定を受けていること。

【認定基準】 (1) 法定の連携計画における位置づけ (2) 継続的かつ計画的な取組みの実施(3年以上)  
(3) 地域の連携協働体制の確立(役割分担の明確化) (4) 効果目標の設定

② 補助を受けようとする法定協議会の市町村の区域内において、以下のいずれかの事業が実施されている(予定も含む)こと

- ・確保維持事業(地域間幹線、地域内フィーダー、補助対象離島航路、離島航空路)
- ・鉄道軌道安全施設整備等整備事業(地域鉄道)

○補助対象経費……………モビリティマネジメント(MM)(注)の実施、地域ワークショップ、地元検討会等の開催、公共交通マップ、総合時刻表等の作成、公共交通・乗客情報等の提供、割引運賃設定、企画切符発行等に要する経費

○補助率……………1/2 ○実施期間…最大2年間

○補助対象事業者…法定協議会

(注)モビリティマネジメント…過度に自動車に頼る状態から公共交通などを「かしく」使う方向へと転換することを促す取組み(広域や情報提供による普及活動等)



<地域ワークショップ>



<総合時刻表>



## 5. さらなる成果を求めて

# (1) 二次交通充足地域の創造

**始動!**

十勝圏二次交通活性化推進協議会の野村会長（右）と北村副会長（左）



### バスとタクシーが協議会

## 6月にも連携商品

### 会長に野村氏「流入人口増を」

十勝のバス会社とタクシー会社が連携して「十勝圏二次交通活性化推進協議会」が28日、発足した。帯広市内の十勝バス本社で設立総会が開かれ、会長に十勝地区バス協会の野村文吾会長（十勝バス社長）を兼任。バス、タクシーと十勝の観光素材を組み合わせた商品を開発し、6月ごろから販売していくことになった。

会員は管内バス会社7社、タクシー会社9社。航空や鉄道など十勝への二次交通の利便性が高まっているのに合わせ、中心地から目的地への二次交通の利便性向上を図る。設立総会には行政、経済、観光団体は

十勝圏二次交通活性化推進協議会 設立総会  
2013年3月28日開催

十勝毎日新聞 2013年7月30日掲載



### 十勝毎日新聞

2013年平成25年 7月30日 火曜日

## 観光67コース設定

### 十勝バス・タクシー連携

十勝のバス会社とタクシー会社が連携して「十勝圏二次交通活性化推進協議会」が発足した。協議会では、観光客の利便性を高めるため、バスとタクシーが連携して観光コースを設定する。帯広市内の十勝バス本社で設立総会が開かれ、会長に野村文吾会長（十勝バス社長）を兼任。バス、タクシーと十勝の観光素材を組み合わせた商品を開発し、6月ごろから販売していくことになった。

## 5. さらなる成果を求めて

# (2)『町内会』への連携の広がり

**挑戦!**

### サポート体制



### ライフスタイル提案



### コミュニティ構築 会員制度の仕組み



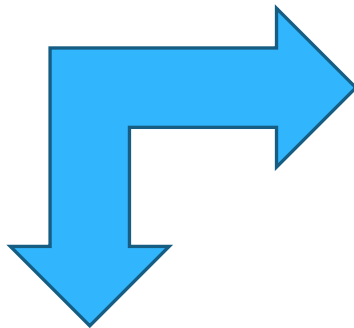
# 5. さらなる成果を求めて

## (3) 産学連携による

### 目的地検索クラウドシステム開発

挑戦!

時刻表・路線図  
運賃等データ提供・確認



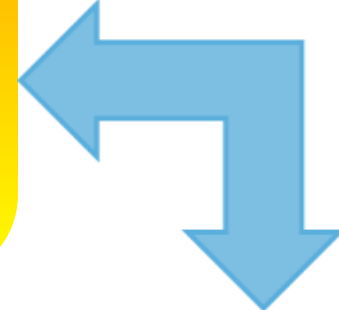
十勝バス TOKACHI BUS

バス会社のノウハウ提供・コンサル



バス会社独自のノウハウ投入  
利用者目線のシステムコンサル

システム設計・確認  
コンサルテーション



北海道大学  
HOKKAIDO UNIVERSITY

経路探索アルゴリズム解析・開発

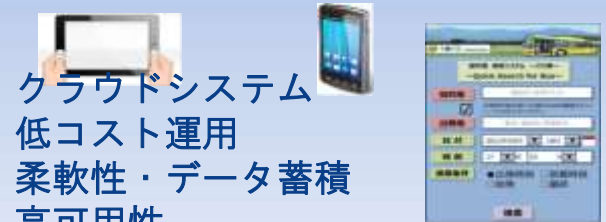


アプリケーション  
アルゴリズム連携



The BCP Company  
<http://www.bitis.co.jp/>

設計・開発・クラウド環境提供



クラウドシステム  
低コスト運用  
柔軟性・データ蓄積  
高可用性

## 6. まとめ

- \* (1) 『非顧客』に顧客でない理由を聞いた
- \* → 真の原因は『不便』ではなく『不安』
- \* → 顧客の現実とサービス提供者の現実の大きな乖離
- \* (2) 小さく行動を開始した
- \* → 小さな検証 → 方法の多様化 → 他の路線への活用
- \* (3) バスは移動の手段であり目的ではない
- \* → 顧客が求める真の価値 → 『ドリル』ではなく『穴』！
- \* (4) 知識は**行動**して初めて**成果**となる
- \* → 知識は使われなければただの情報 → **アウトプット**
- \* (5) 新たな価値を創造しての新商品の開発
- \* → 強みを組合せ・組み直し → **イノベーション！**



国土交通省九州運輸局 地域公共交通シンポジウム

「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」

～ 40年ぶりの利用者増加の実例 ～

ご清聴、ありがとうございました

十勝バス株式会社 代表取締役社長 野村 文吾