

交通実践セミナー in 広島

「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26年2月3日(月)
十勝バス株式会社
事業本部長 長沢 敏彦

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 250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)



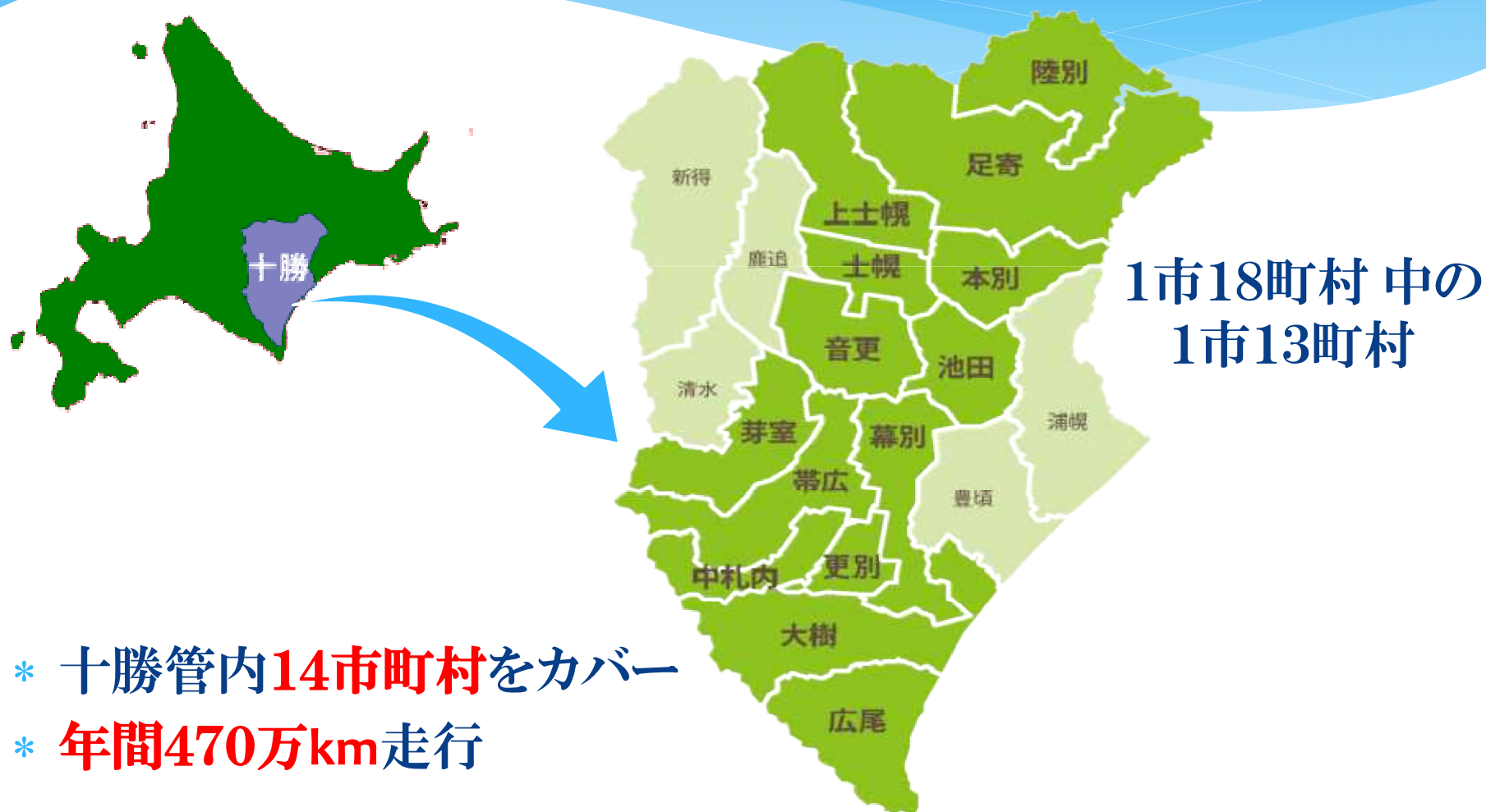
福祉ハイヤー



介護事業

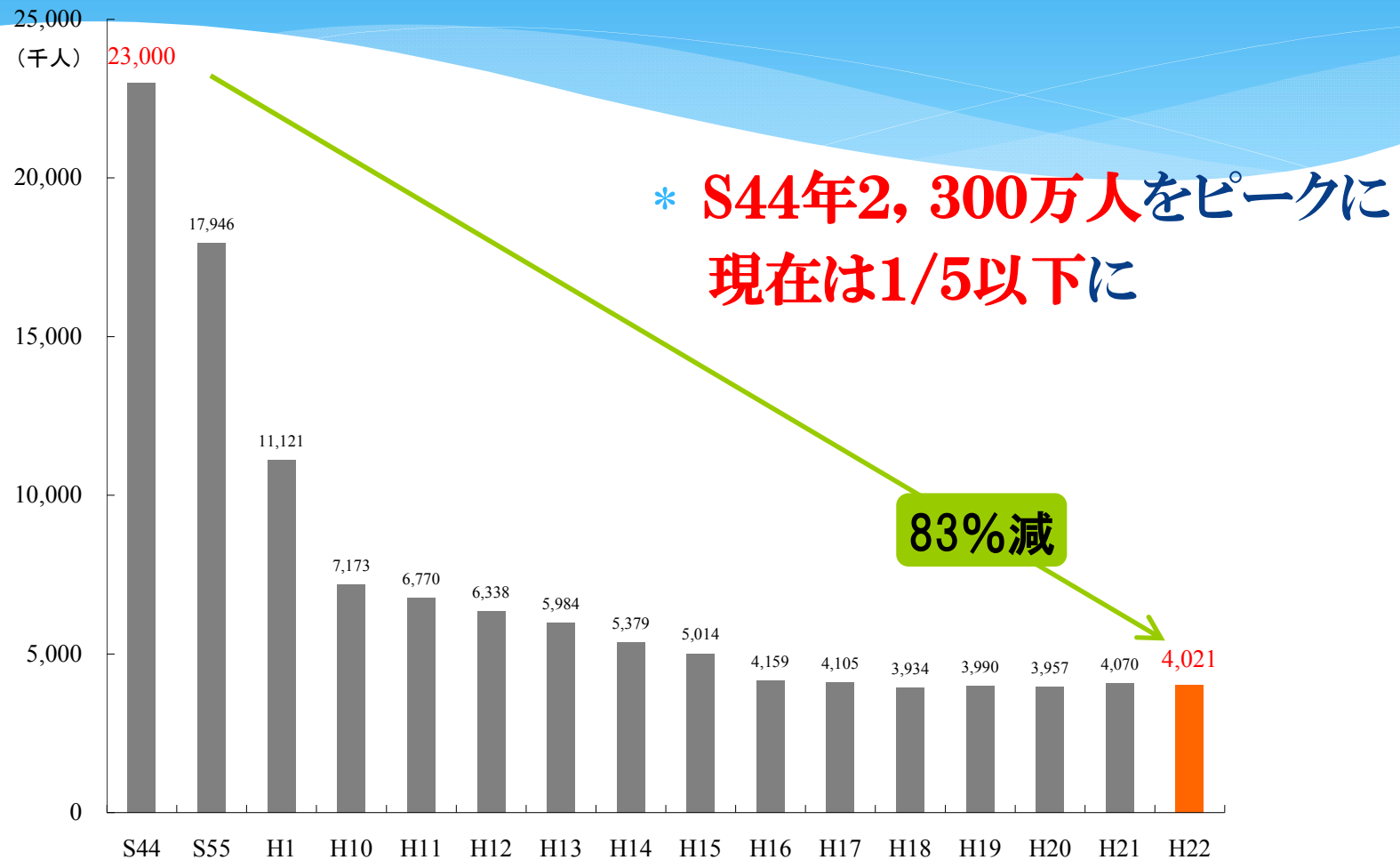
2. 十勝バスのこれまでの経緯

(1) 事業規模等



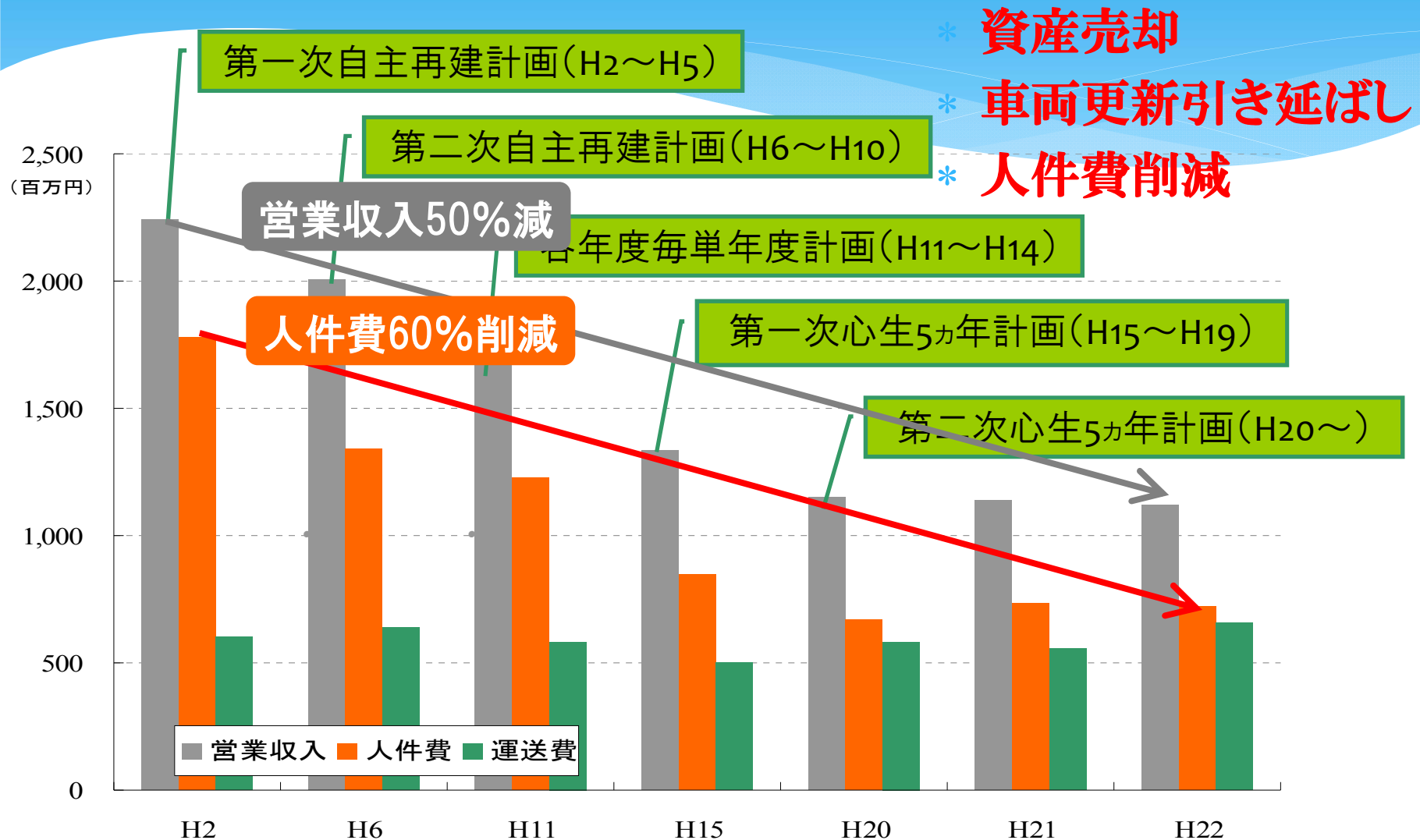
2. 十勝バスのこれまでの経緯

(2) 十勝管内のバス利用者の推移



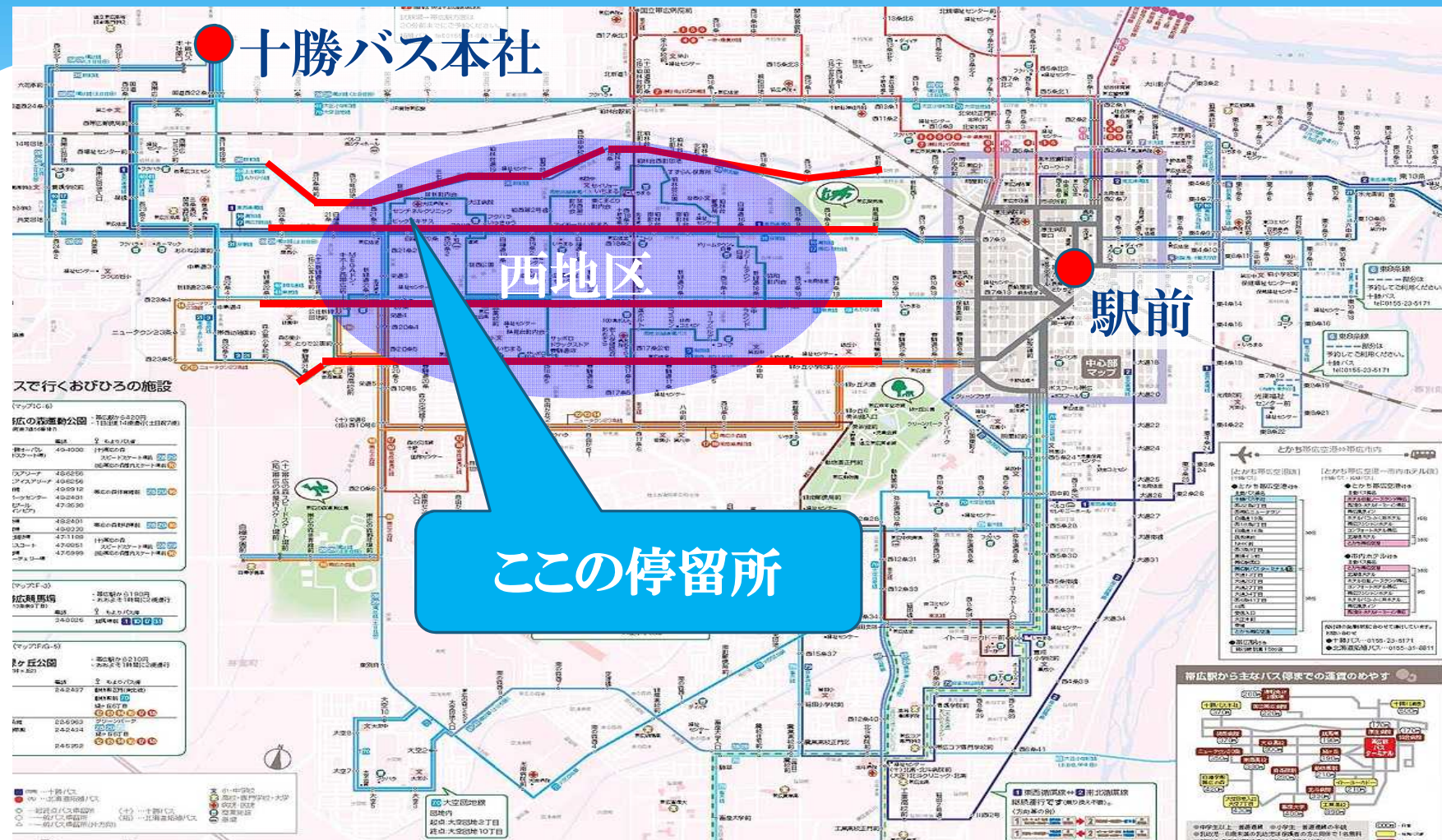
2. 十勝バスのこれまでの経緯

(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



(2) 路線バス沿線住民宅に戸別訪問

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。事務職員も電話応対を改善させる。

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「ごく業だが接客サービスのきち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)

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)

41

帯広駅前 → 大谷 高
西 西 高
ニ ュ 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

石田整形外科クリニック
(十勝バス本社)

(国道西22条)

(西帯広駅前)

(西福祉センター前バス停)

(三条高校開西病院前/バス停)

西22条2丁目バス停

ひあさ
フクハラ

ホー
マック

横手内科クリニック

(西22条4丁目バス停)

森の里こどもクリニック

(新緑通22条バス停)

ながい内科医院

(新緑通21条バス停)

たけざわ耳鼻咽喉科

(大谷高校前バス停)

100満博ルト

(新緑通16条バス停)

いちまる西12条店

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

41

御 町 経 由

帯広駅前 → 音 更

開西病院

帯広西病院

長崎屋西帯広店

(西17条4丁目バス停)

足立眼科医院

(西12条13丁目バス停)

長屋内科

帯広厚生病院

(厚生病院東口バス停)

長崎屋

(長崎屋前バス停)

帯広第一病院

すとう泌尿器科病院

(西2条8丁目バス停)

丸丸

(西2条8丁目バス停)

しばた整形外科

(西2条1丁目バス停)

六花亭

(西2条1丁目バス停)

ハビオ木野

(木野農協前バス停)

ツタヤ

(木野大連14丁目バス停)

スーパーセンターOK

(木野大連16丁目バス停)

徳洲会病院

音更市国保診療所

音更小学校前バス停

桜ヶ丘

田中医院

佐治整形外科

音更線

十勝バス

0155-23-5171

200m~300mおきにバス停がありま
すので最寄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 → **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%割引でとてもお得です。
1ヵ月・2ヵ月・3ヵ月の他に、「1ヵ月と10日」「2ヵ月と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ヵ月と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なくても『帯広駅前のりかえ』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使用いただけません。

【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.tokochibus.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) 全国の子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



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、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)
・鉄道軌道安全給次粉塵等抑塵事業(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・乗継情報等の提供、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…通風に自動車に乗り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寄与活動等)



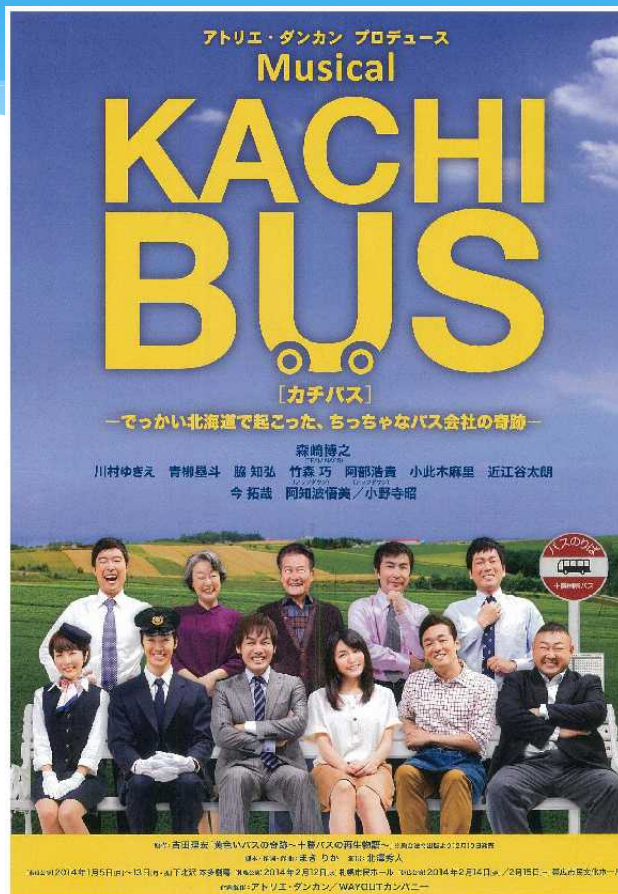
<地域ワークショップ>



<総合時刻表>

国土交通省 総合政策局 公共交通政策部 平成25年2月14日

おまけ



十勝毎日新聞
2013年6月1日掲載

2月14日～15日地元 帯広公演



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による「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）を連任。バス、タクシーと十勝の観光客を組み合わせ、観光客向けに「6月ごろから販売していく」ことで一致した。

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1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2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

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による「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）を連任。バス、タクシーと十勝の観光客を組み合わせ、観光客向けに「6月ごろから販売していく」ことで一致した。

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1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2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

歯周病相談
わたがし歯科

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

システム設計・確認
コンサルテーション

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

 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

 Bitis
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！

交通実践セミナー in 広島

「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 事業本部長 長沢 敏彦