

そと

公共交通の利用を 後押し！ ナッジによる 実践編 利用促進のススメ

はじめに

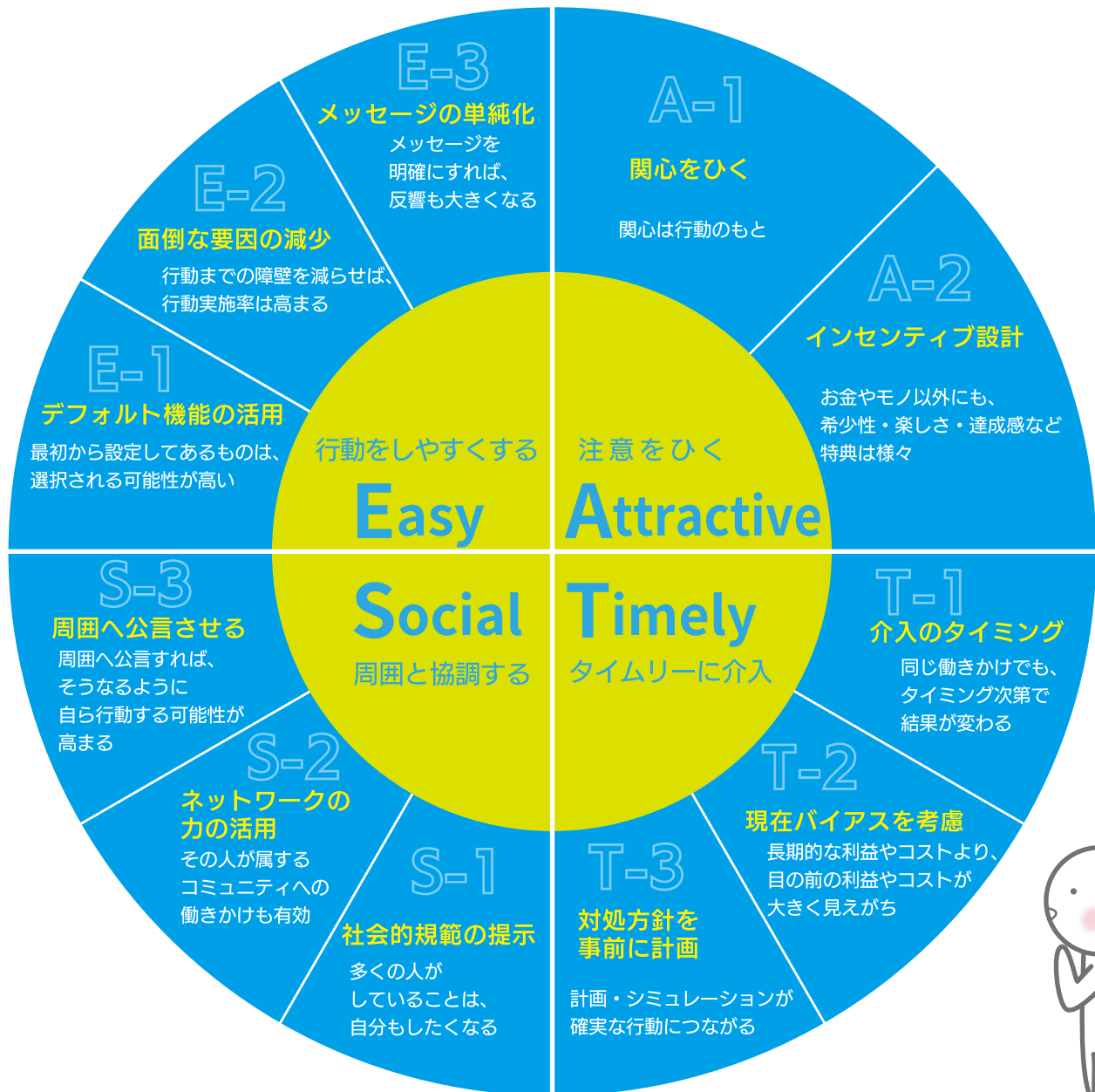
中国運輸局が行った調査では「ナッジの要素を取り入れたカードを見せる」だけでも公共交通の利用意向が高くなり、行動変容が起こる可能性が示唆されました。既存の時刻表やチラシなどの印刷物やWEBサイト・SNSにこのようなカードを追加することで、手軽に効果を得ることが期待されます。自治体、交通事業者の皆様にもご活用いただければ幸いです。



ナッジとは

ナッジ(Nudge)とは、和訳で「そっと後押しする」という意味です。自分でより良い選択・行動を取るように「さりげなく導く」手法です。

下図は、ナッジのフレームワークの1つ「EAST」です。各要素は効果的なナッジでよく見られる共通点を抽出したもので、それを満たせば即ナッジとなるのではなく、満たさないとナッジにならないわけでもありません。



参考：EAST Four simple ways to apply behavioural insights ～あらゆる施策に行動デザインの視点を～、横浜市行動デザインチーム（YBIT）

ナッジを公共交通の利用促進に使った事例

- 高校進学を控えた中学3年生に、高校通学で使える平日のみの通学用時刻表を配布する。

E-2 T-1

- 御朱印^{てしんよう}になぞらえ、購入した鉄印帳と乗車券を駅の窓口で提示すると鉄印がもらえる。全て集めると特典が付与される。

A-2

「ナッジカード」の実験

ナッジの要素を取り入れた下記6種(8パターン)の「ナッジカード」を作成し、松江市・広島市・東広島市の事業所や大学等に通勤する791名を対象としたWEBアンケート調査を実施しました。アンケートの中でカードを見せるグループと、カードを見せないグループに分け、通勤と休日における公共交通の利用意向やイメージ、実際に公共交通を利用したかどうか等を検証しました。(実施主体:中国運輸局交通企画課)

1 公共交通を使う前提で質問する E-1 デフォルト機能の活用

通勤向け

通勤に使えるとしたら、どちらがいいですか？

① 定時性抜群の電車

② まちの中をよりきめ細やかに走るバス

休日向け

プチ旅行するなら、どちらがいいですか？

① 素敵な景色を見ながらゆっくり進むローカル鉄道の旅

② いつもの道で新しい発見路線バスの旅

4 季節の変わり目に合わせて情報提供する T-1 介入のタイミング

秋向け

外を歩きやすい季節になりました。
お散歩気分バスや電車に乗ってませんか？

冬・年末年始向け

寒くて体を動かすのはちょっと…
でもこの季節、ごちそうのカロリーが気になる
公共交通を使えば、毎日自然と“ウォーキング”できます！！

2 公共交通のポジティブな要素で動機付ける A-2 インセンティブ設計

220kcal
118kcalも余分に消費できます
102kcal
1日の往復利用で、缶ビール0.8本分のカロリーに相当！
バスや電車を利用して、昨夜飲んだビールをなかったことにしませんか？

公共交通 クルマ

【出典：第6次改訂日本人の栄養所要量】

※実験時は錯誤により缶ビール1.6本分として掲載

5 公共交通を使うとできる自由な時間を伝える A-2 インセンティブ設計 T-2 現在バイアスを考慮

明日は、バスや電車で自分時間を増やしませんか？
クルマの運転に取られていた30分や1時間が、読書や気分転換に使えます。

3 所属するコミュニティの状況を紹介する S-1 社会的規範の提示

松江市・広島市の
2人に1人が
日常生活や観光などで
バスや電車を利用しています

6 公共交通の安全性や親しみやすさに関わる 事業者の取組を紹介する A-1 関心をひく

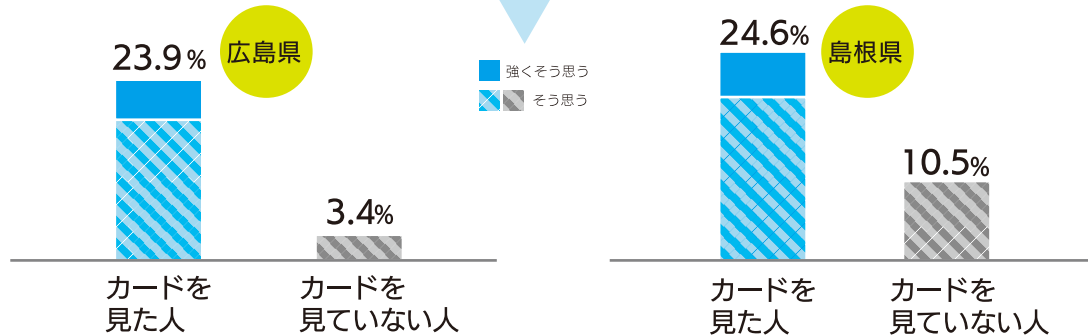
バスや電車の運行業者は、
日々、安心・安全な運行に努めています。

アルコールチェック
車内の清掃・除菌
車両の点検

「ナッジカード」の実験結果

調査の結果、ナッジカードを見た人は、ナッジカードを見ていない人よりも公共交通の利用意向やイメージに変化が起こることが示唆されました。※¹

通勤で公共交通の利用を増やそうと思う ※²



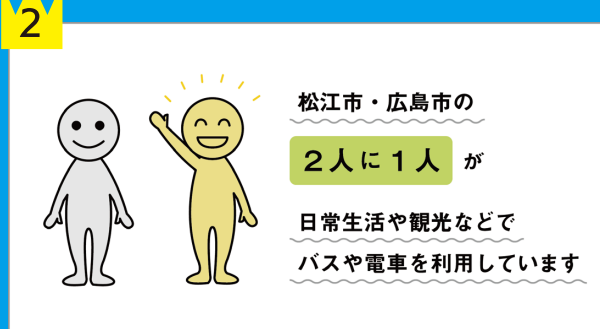
1

効果を示唆されたナッジカード

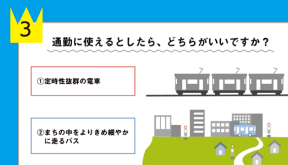


※実験時は錯誤により缶ビール1.6本分で掲載

2



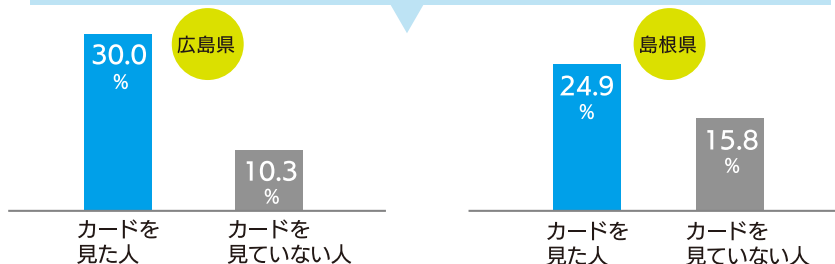
3



4



公共交通は通勤手段として良いものだと思う ※³



「通勤で公共交通の利用を増やそうと思うか」という設問に対し、カードを見ていない人よりもカードを見た人の方が「強くそう思う」「そう思う」と回答した割合が高い結果となり、カードを見せることで利用意向が高くなることがわかりました。

さらに、カードの種類による違いを確認したところ、左記の4枚のカードで利用意向が高くなる可能性が示唆されました。

また、公共交通に対するイメージについては、カードを見ていない人よりもカードを見た人の方が「公共交通は通勤手段として良いものだと思う」にチェックを付けた割合が高くなり、カードを見せることで公共交通に対するイメージが良くなることが確認されました。

※ 1 カードで提供した情報の精度については今後検証が必要である

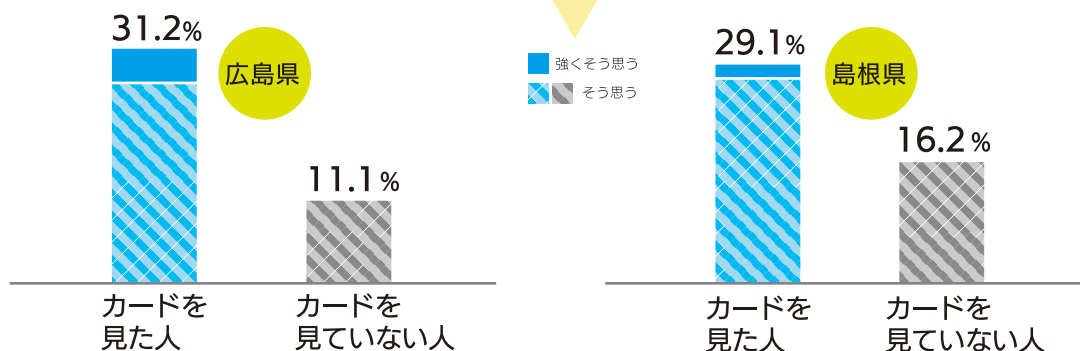
※ 2 【設問】 通勤で / 休日に今後、公共交通を 1 日でも利用しよう、または現状より利用日数を増やそうと思いませんか？

【選択肢】 強くそう思う、そう思う、どちらでもない、そう思わない、全くそう思わない

※ 3 【設問】 通勤 / 休日の公共交通利用に関するあなたの考えに最も近いものを選択して下さい（複数回答）。

選択肢の内「公共交通は、通勤手段として / 休日の移動手段として良いものだった」と選択した人を計上。

休日に公共交通の利用を増やそうと思う ※ 2



1

効果が示唆されたナッジカード

プチ旅行するなら、どちらがいいですか？

① 素敵な景色を見ながら
ゆっくり進むローカル
鉄道の旅



② いつもの道で新しい発見
路線バスの旅

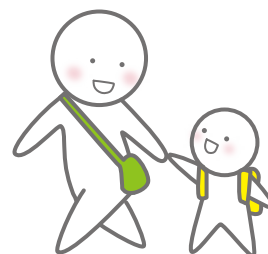


休日の移動についても、カードを見ていない人よりもカードを見た人の方が公共交通の利用意向が高くなることがわかりました。

さらにカード別の分析の結果、左記のカードで利用意向が高くなる可能性が示唆されました。

また、カードを見ていない人よりもカードを見た人の方が「公共交通は休日の移動手段として良いものだと思う」にチェックを付けた割合が高くなり、カードを見せることで公共交通に対するイメージが良くなることが確認されました。

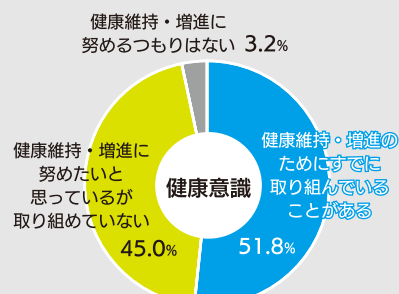
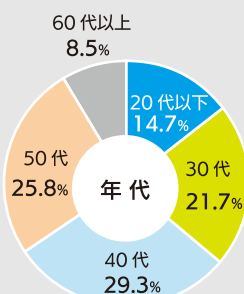
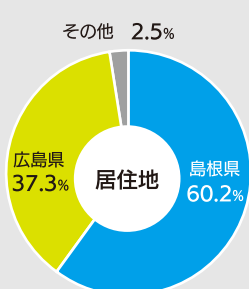
公共交通は休日の移動手段として良いものだと思う ※ 3



【参考】

調査対象者の属性等

※それぞれの割合を四捨五入している



「ナッジカード」の使いどき/使いどころ

見せるだけでも効果のあった「ナッジカード」を、既存の広報物等の中でも活用してみませんか？
おすすめの使いどき・使いどころを時系列で整理しました。

- 使いどき(ナッジカードを使う効果的なタイミング)
 - 使いどころ(ナッジカードを載せる媒体)
 - ✚ もっと効果を得るための工夫
 - 📌 「通勤で公共交通の利用を増やそうと思う」に効果のあったカード
 - 📌 「休日に公共交通の利用を増やそうと思う」に効果のあったカード
- 数字は効果のあった順位(1~4位)。休日は1位のみ。

表示しているカードは使用例です。このカードを使用しないと効果がないというわけではありません。

公共交通を利用するまえ

ふだんの暮らしのなかで

いつもの情報にナッジをちょい乗せ

いつでも

- 自治体の広報誌(公共交通の紹介記事)
- バスの車外広告
マイカー利用者の目にも留まる



ダイヤ改正時など

- 時刻表・路線図等
 - 自治体・運行事業者のWEBサイト・SNS
- SNSに登録してもらえれば
今後の継続的なアプローチにも
つながる

公共交通計画策定時

- アンケート調査票・依頼文

✚ チラシの配り方

対象者に合わせて配布手段を検討しましょう。

- ・バス車内や駅構内
- ・学校配布
- ・公的機関
- ・商業施設、医療機関、金融機関
- ・企業、事業所

- ・回覧板
- ・新聞折込
- ・ポスティング
- ・ダイレクトメール

健康・安全面からのアプローチ

健康への意識が高まる時

- 健康診断のお知らせ・結果通知
 - スポーツ施設の休憩室
 - 体操教室・健康相談のチラシ
 - 医療機関の待合室
 - エレベーター・階段
 - 従業員用の食堂
- 「運動しなくては」と思う
タイミングでナッジ！



車の運転を再考する時

- 自動車税の納付通知
- 免許更新等のお知らせ
- 後期高齢者医療被保険者証の交付

車にかかるお金や安全に対して考える
タイミングでナッジ！

✚ 他のカードもチェック

今回の実験で作成したカード以外にも、安全、お金、環境をテーマにしたナッジカードを作成しました。
裏表紙の中国運輸局 HP からダウンロードし、シーンに合わせて使用できます。

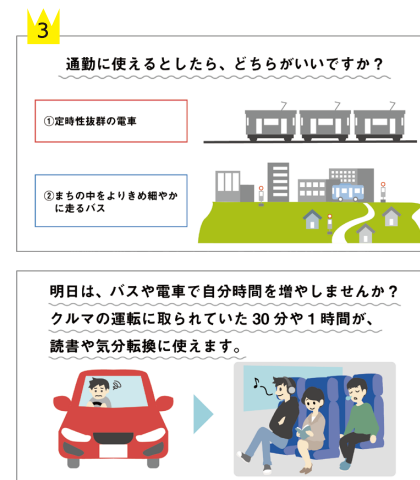


検討するとき

公共交通の“良さ”を伝える

情報検索する時

- イベントや目的地となる施設等のWEBサイト(アクセス方法のページなど)
- 時刻表や路線図等(紙媒体・WEB・アプリなど)
- 自治体・運行事業者のWEBサイト・SNS
ナッジでもうー押し！



公共交通を利用するとき

気持ちよく利用してもらう

待ち時間

- 駅・バス停等の待合施設の
- ポスター
- チラシ・パンフレット
- デジタルサイネージ
- 看板
- 時刻表
- バスロケーションシステム

公共交通利用中

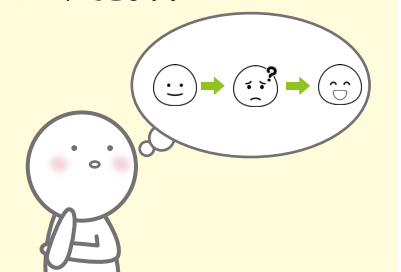
- 車内広告
- デジタルサイネージ
- 自治体・運行事業者のWEBサイト・SNS

次の利用に向けたナッジ！



顧客を想像し、
公共交通体験の旅を
思い巡らす
(カスタマージャーニーマップ)

一口に顧客と言っても、年齢や居住地、趣味や仕事など実に様々です。そこで、主なターゲットを決め、その人物像を具体的に描き、公共交通の利用に至るまでの行動を1つずつ辿って、いつ・どこで・どんな媒体に接し、どんな感情を持つのかを想像します。すると、顧客が不満に思う点、接点が不足する時間などの問題が見えてくるはず。
具体的な方法やフォーマットは、裏表紙の中国運輸局HPからダウンロードできます。



特別なとき

生活が変わると日々の移動も変わる

転入手続き時

- 自治体窓口での資料配布

進路選択時・進学時

- 学校での配布物

入社・異動・転職時

- 社内文書・メール等

新しい生活で交通行動が固定されていない時期は効果が出やすい



その人専用の情報提供を

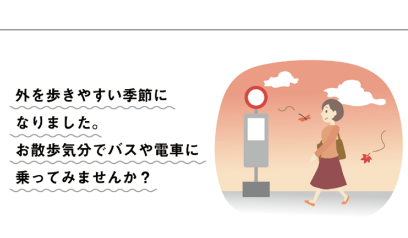
居住地別・学校別など、その人に合わせた情報提供をすることで、対象者が最寄りの駅やバス停、時刻、乗継等を調べる手間が省け、行動に移しやすくなります。E-2

非日常的なおでかけは移動を再考してもらうチャンス

イベントがある時

連休・旅行シーズン

- チラシ・ポスター・パンフレット
- WEBサイト・SNS等



普段なら「車で行く」の一択でも、初めて行く場所なら移動手段を一から考えてもらえる可能性が高い

SNS・・・Instagram・Twitter・Facebook等

今すぐ使える「素材&テンプレート」を まずは見てみよう

当パンフレット内に掲載しているナッジカードの素材やカスタマー
ジャーニーマップのテンプレート、ナッジに関するパンフレット等
は中国運輸局 HP からダウンロードできます。

<https://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/kousei/chiikikoukyotop.html>



中国運輸局 ナッジ



ダウンロードできる素材・テンプレートの例

● そのまま使える「ナッジカード」

カードに使われている消費カロリー、CO₂排出量、クルマの維持費
に関する数値がカスタマイズできる Excel シート付き

● 様々な乗り物・色・季節・人物等のイラスト集

あなたにピッタリな素材が見つかるはずです

● カスタマージャーニーマップのテンプレート

作成方法の解説、アイコン、事例付き

※利用規約を必ず読んでからご利用ください。
また、素材やテンプレート等の内容は予告なく
変更になることがあります。

素材&テンプレートの使い方

* 使用申請やクレジット表記、報告は不要。

* テンプレートをそのまま使っても、既存の素
材と組み合わせて使っても、改変も OK。

例 広報物の挿絵としてそのまま使う

例 オリジナルキャラと組み合わせる

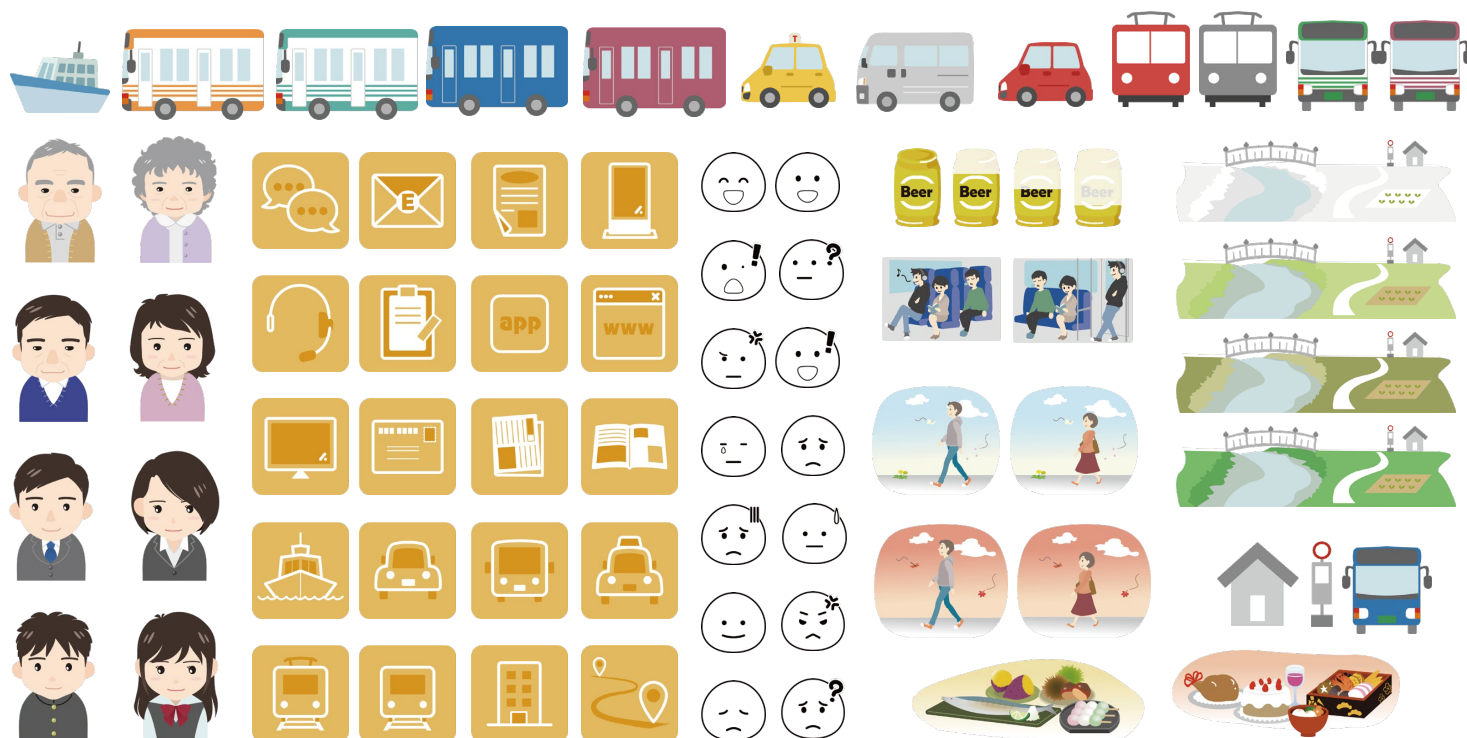
例 地域や季節に合う背景を選ぶ

* もちろん無料

* 選べるファイル形式

手軽に使える PNG 画像

プロ仕様 Illustrator (ai) 形式



発行



2022 年 3 月

国土交通省中国運輸局 交通政策部 交通企画課 TEL: 082-228-3495

監修: 広島大学大学院 先進理工系科学研究科