



**WILLER**

高速バスにおける新型コロナウイルス感染拡大防止対策

WILLER EXPRESS株式会社  
取締役 兼 運輸本部 本部長  
柳原 昭仁

# 新型コロナウイルス感染症の拡大と弊社の対応について (2020年)



- 1月 6日 中国 武漢での原因不明の肺炎 厚労省が注意喚起
- 1月30日 WHO「国際的な緊急事態」を宣言
- 2月 3日 乗客の感染が確認されたクルーズ船が横浜港に入港
- 2月27日 安倍首相 全国の小中高校に臨時休校要請に考えを公表
- 2月29日 東京ディズニーリゾート(R)が休園
- 3月16日 WILLER EXPRESS高速バスの半分の運休
- 3月29日 東京オリンピック、パラリンピックの1年程度の延期を発表
- 4月 4日 WILLER EXPRESS高速バスの全便を運休
- 4月 7日 7都府県に緊急事態宣言
- 4月16日 全国に緊急事態宣言を拡大
- 5月14日 39県で緊急事態宣言を解除
- 5月25日 緊急事態宣言 全国で解除
- 6月 1日 WILLER EXPRESS高速バスの運行を再開 (便数は4%程度)
- 7月 1日 東京ディズニーリゾート(R)が再開
- 7月 1日 WILLER EXPRESS高速バスの運行を拡大 (便数は14%程度)
- 7月22日 GoToトラベルキャンペーン開始 (東京除外)  
WILLER EXPRESS高速バスの運行を拡大 (便数は60%程度)
- 8月 3日 WILLER EXPRESS高速バスの運行を縮小 (便数は24%程度)
- 8月24日 WILLER EXPRESS高速バスの運行を縮小 (便数は8%程度)
- 10月1日 GoToトラベルキャンペーン東京除外解除  
WILLER EXPRESS高速バスの運行を拡大 (便数は17%程度)

※10/31現在、WILLER EXPRESS運行便数は31%程度

# お客様とともにより安心な高速バスへ



## 3密回避と衛生管理を徹底

**密集** 座席指定・混雑状況の見える化



**密接** シートリニューアル



**密閉** 座席指定・混雑状況の見える化



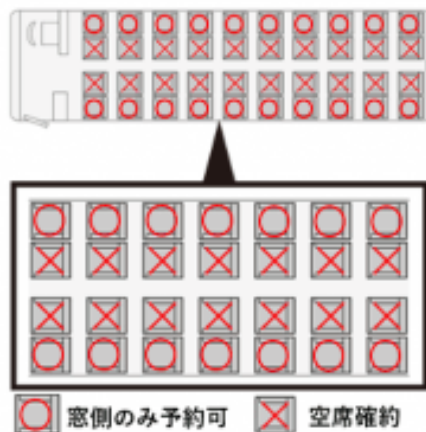
**衛生管理** 除菌装置の設置



# お客様とともにより安心な高速バスへ

## 3密回避と衛生管理を徹底：密集回避

【6/1～7/21】 通路側を着席不可に設定



【7/22～】 座席指定・混雑状況の見える化



隣の空席を確約することで車内のフィジカルディスタンスを確保

- ・ 座席指定サービスを拡大：3列シートのみ指定可能→4列シートも指定可能
- ・ 混雑状況の見える化：
  - 予約時：混雑状況を確認しながら便・座席を指定することが可能
  - 予約後：出発時刻前であればリアルタイムの混雑状況が確認の上、無料で「予約便内での指定席変更」「予約便の前後1日間の別の便に変更」が可能

# お客様とともにより安心な高速バスへ



## 3密回避と衛生管理を徹底：密接回避

【6/1～7/21】 カノピー+フェイスクバー

【7/22～】 カノピー+フェイスクバー+仕切り板



飛沫感染・接触感染防止対策は、状況に合わせてアップデート

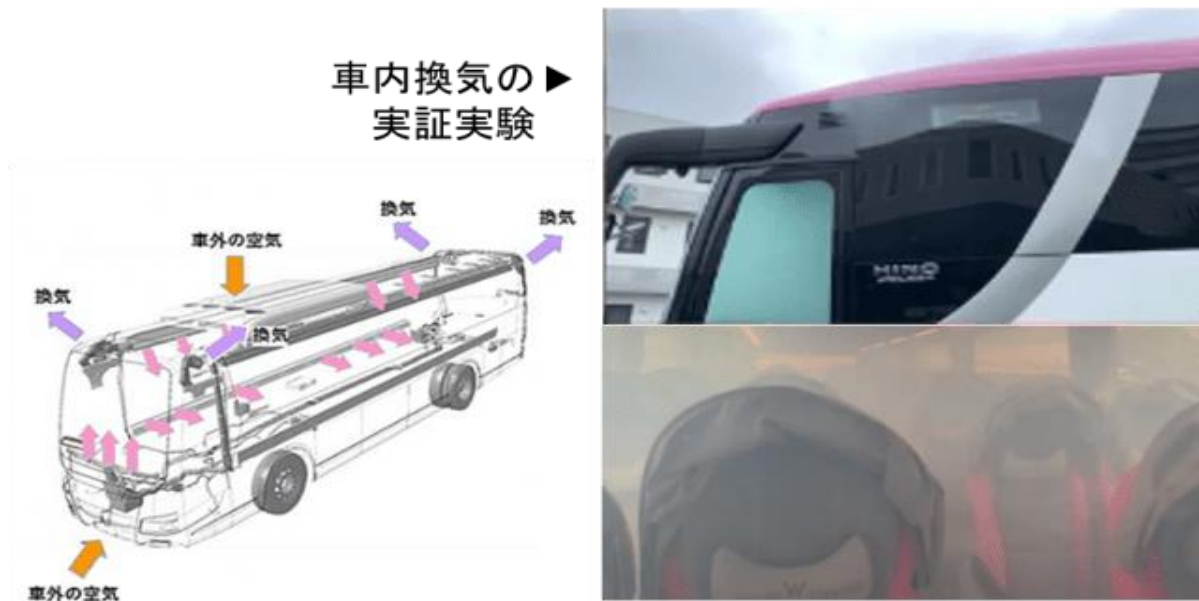
【6/1～7/21】 どうしても移動しなくてはならない方が移動  
→座席を限定（隣席を空席に）して、マスク・カノピー・フェイスクバーで対応

【7/22～】 7月の連休やGoToトラベルキャンペーンの開始により移動に対する気運が上がり、移動を必要とする方が増えたため隣席に人が座っても不安にならないよう、隣り合う2席の間の仕切りを顔の高さまで大幅にアップ（リニューアル前の約2倍）

# お客様とともにより安心な高速バスへ

## 3密回避と衛生管理を徹底：密閉回避

【6/1～】外気モードによる換気



5分で車内の空気を入れ替えられる外気モードの常時稼働による換気

運行再開時より、お客様にわかりやすいよう実験動画を作成し  
サイト・SNS等で周知

(参考動画：[https://www.youtube.com/watch?v=NdmDUF2Cg\\_c&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=NdmDUF2Cg_c&feature=youtu.be))

# お客様とともにより安心な高速バスへ



## 3密回避と衛生管理を徹底：衛生管理①

【6/1～】乗車前の検温



【7/1～】一部車両に新型コロナにエビデンスのある先端技術を導入し、ウイルスを不活化



新型コロナウイルスへの有効性確認済の  
深紫外線 LED が搭載された  
空間除菌消臭装置 Aeropure を設置

UV照射前

UV照射後



参考：宮崎大学 プレス配布資料

検温を実施することにより、  
少なくとも、自分と同じ空間に熱のある人はいないという安心感  
※37.5度以上の発熱が確認された場合は乗車をご遠慮いただきます



新型コロナウイルスへの有効性が確認された深紫外線LEDが搭載された  
空間除菌消臭装置“Aeropure”を設置し、万が一入り込んだウイルスにも対応

# お客様とともにより安心な高速バスへ



## 3密回避と衛生管理を徹底：衛生管理①

### 【6/1～】乗車前の検温



弊社予約サイトの予約導線上では、マスクの着用と検温の実施、37.5度以上の発熱がある場合はご乗車いただけない旨の同意を頂くようになっており、同意をいただけない場合は予約が完了しない仕組み

※37.5度以上という基準は、厚労省が定めた受診の目安を引用したもの。  
以後、厚労省は受診の目安から「37.5度以上の発熱が4日以上続く」を削除したが、弊社では明確に線引きをするために緩和をしていない。



# お客様とともにより安心な高速バスへ



## 3密回避と衛生管理を徹底：衛生管理②

【6/1～】 手指のアルコール消毒



【6/1～】 車内の次亜塩素酸水による拭き取り清掃



手指消毒はオートディスペンサーを取り入れることで、触れずに消毒が可能  
清掃用の次亜塩素酸水についてはエビデンスを確認の上、濃度を調整し使用

# お客様とともにより安心な高速バスへ



## 3密回避と衛生管理を徹底：衛生管理③

【6/1～】フロントカーテンでお客様と乗務員間の感染を防ぐ



【6/1～】車内での食事自粛呼びかけ



【6/1～】ブランケットの提供休止



車内ではマスクを外す時間を極力短くしていただくために、食事はお控えいただいている  
ただし、乾燥予防や熱中症予防のために、こまめに水分はとっていただくようご案内を実施  
そのほか、会話は極力控えていただくよう車内アナウンスや車内掲示で呼びかけている

ブランケットはコロナ禍以前から清潔に保っていたが、回収の際の万が一の感染リスクを軽減  
するため提供を休止  
現在、提供再開にむけて運用を検討中

# お客様とともにより安心な高速バスへ

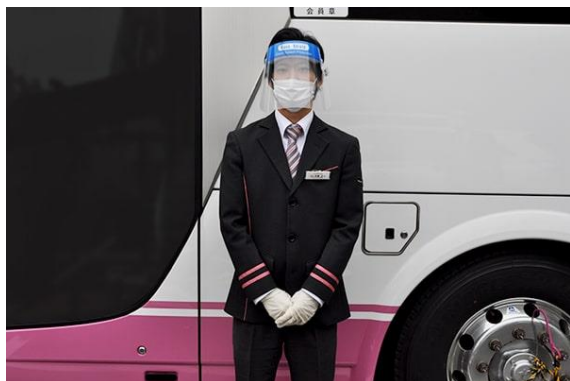


## WILLER EXPRESS運行各社の対応

### 【5月上旬～】運行乗務員の選抜

6月からの一部路線の運行再開にあたり運行便数に応じた乗務員を選抜  
万が一の感染時の重症化リスクを鑑み、健康状態や受診歴を参考にしながら、  
運転履歴、接客対応などを基準に乗務員を選抜

### 【6/1～】マスク、フェイス シールドの着用



### 【6/1～】乗務員への検温の実施 ※37.5以上の発熱がある場合は乗務禁止



# お客様とともにより安心な高速バスへ

## その他の取り組み

### ①乗降口でのゴミの回収

→車内のゴミ回収時の万が一の感染リスクを軽減するため、降車場所停車時に、乗降口外にゴミ箱を設置しお客様に捨てていただく

### ②乗車場所やSA,PA等休憩場所出発の際の車内人数確認

→継続して実施

万が一、乗務員が感染者であったり、乗客の中に感染者がいた場合でも濃厚接触者の定義（必要な感染対策をせずに1m以内かつ15分以上の接触があった場合）に該当しないため

### ③新しい生活様式を取り入れた接客接遇の実行

→お客様との距離の取り方や、マスクをしても伝わる表情の作り方、聞き取りやすい話し方などの動画マニュアルを作成中



# 高速バス安心推進コンソーシアムに参画



9/16 高速バス事業者57社によって創設

## みんなで作る あんしん高速バス

コロナ禍において、高速バスが“安心できる移動手段”となるためには、事業者ができる限りの対策を実施することはもちろんのこと、みんなが共通理解を持ち、お客様同士やお客様と事業者が双方向で感染防止に取り組み、安心感を高めていくことが大切だと考えています。



※現時点で参画事業者 65社（事務局を除く）

# 高速バス安心推進コンソーシアム



**<GOAL> 利用者が安心して利用できるようにする**

## 創設の目的

都市間高速バスに対する不安を払拭し、お客様にとって「安心できる移動」となるためには、事業者の対策だけではなく、事業者とお客様、お客様とお客様の双方向で安心を作っていくことが重要。

事業者とお客様が共通理解を持つことで、「安心できるバス車内環境」を作ることが可能になり、感染リスクを下げるができる。

利用者の不安を収集し、全社で共有。また行政にも共有。

→メンバーも行政も皆、世の中の状況を把握&理解することができる。

→これらをもとに“お客様同士のお約束ごと”を啓発

# 高速バス安心推進コンソーシアム



**<GOAL> 利用者が安心して利用できるようにする**

- ① アンケートを実施し、お客様の声を収集する
- ② コンソーシアムメンバーへ①を共有し、対策について意見交換を行う
- ③ ①②を行政や有識者に共有の上アドバイスをいただき、コンソーシアムメンバーへ共有する
- ④ ①～③をもとに、各社の取り組みに役立てる



# 高速バス安心推進コンソーシアム



## 参考

### 参画事業者一覧（運行会社）※50音順

秋田中央交通株式会社、旭川電気軌道株式会社、株式会社A T L I N E R、アルピコ交通株式会社、伊豆箱根バス株式会社、伊那バス株式会社、WILLER EXPRESS（ブランド）、越後交通株式会社、大分バス株式会社、大阪バス株式会社、小田急シティバス株式会社、加越能バス株式会社、亀の井バス株式会社、岸和田観光バス株式会社、岐阜乗合自動車株式会社、九州急行バス株式会社、九州産交バス株式会社、近鉄バス株式会社、京王バス（ブランド）、京成バス株式会社、京阪バス株式会社、広栄交通バス株式会社、高知西南交通株式会社、弘南バス株式会社、国際興業株式会社、琴平バス株式会社、西肥自動車株式会社、さくら観光バス株式会社、株式会社桜交通、ジェイアールバス東北株式会社、四国高速株式会社、株式会社ジャムジャムエクスプレス、庄内交通株式会社、神姫観光株式会社、信南交通株式会社、杉崎観光バス株式会社、西武バス・西武観光バス（ブランド）、大新東株式会社、高松エクスプレス株式会社、中国バス株式会社、株式会社天領バス、株式会社東海バス、東急バス・東急トランセ（ブランド）、東京富士交通株式会社、東北急行バス株式会社、トラビスジャパン株式会社、長電バス株式会社、奈良交通株式会社、西東京バス株式会社、西日本鉄道株式会社、日本海観光バス株式会社、根室交通株式会社、濃飛乗合自動車株式会社、日田バス株式会社、株式会社平成エンタープライズ、平成コミュニティーバス株式会社、北都交通株式会社、三重交通株式会社、宮城交通株式会社、宮崎交通株式会社、名鉄バス株式会社、株式会社森山、山交バス株式会社、株式会社ユタカコーポレーション、両備ホールディングス株式会社



お客様とともにより安心な高速バスへ



最後に

WILLER EXPRESSらしいスタイルを  
維持しながら対策を施したこと

WILLER EXPRESSの強み

新型コロナウイルスと共存する新しい社会において、お客様と従業員の安心安全を最優先に今後も対策を進化させます