



Public Psychology Lab., University of Tsukuba

公共交通シンポジウム2022
関東運輸局
2022年4月25日

モビリティ・マネジメントの□□□ Mobility Management

筑波大学システム情報系
教授 谷口綾子

行動変容とコミュニケーション

多くの政策, 施策, 企業戦略は、

■人々に、望ましい行動をしてもらう(=行動変容)のためにある

洗脳?

- 消費行動: うちの製品を買ってもらいたい
- 省エネ行動: エネルギーを大切にしてもらいたい
- 中心市街地来訪行動: 中心市街地に来て楽しんで欲
- 交通行動: 過度なクルマ依存をやめてほしい
- 交通安全行動: 歩行者に配慮して安全運転してほしい
- 景観配慮行動: 景観に配慮してほしい
- 災害避難行動: 大雨のときは速やかに避難してほしい
- 環境配慮行動: ごみの分別ちゃんとしてほしい

説得的コミュニケーション
態度・行動変容のための

説得的コミュニケーションによる 態度・行動変容テクニック

- 単純接触効果
- ブーメラン効果
- 場所変えテクニック
- 目標設定テクニック

etc

..... カルトなどに悪用される

正しい説得的コミュニケーションと 危ない説得的コミュニケーション

公共政策として

- **私利私欲**のために、人々の態度や行動を変えるコミュニケーション



この差は、客観的に判別できるのか？

- **公共的な利益**のために、人々に何かを我慢してもらってでも、態度や行動を変えてもらうコミュニケーション

公共政策として
正しいコミュニケーションと
危ないコミュニケーション
は判別できる！

その判断の根拠となる概念が、

社会的ジレンマ
Social Dilemma

社会的ジレンマ

「社会的ジレンマ」の問題

今、ここ、
自分だけ

みんなの
将来も

社会的ジレンマ＝

短期的・利己的にメリットのある行動を取れば、
社会的・長期的なメリットは低下してしまう 状況

「いま・ここ」だけの利益／利便／快楽を追求すれば、
結果的に、「全員（社会）」が損をして、
結果的に、「自分」も損をしてしまう。

個人的な例： ダイエット，麻薬，喫煙...

社会的な例： 違法駐車，人口爆発，環境問題...

節度ある行動こそが
求められる合理的行動

これを目指す交通施策が
モビリティ
マネジメント

社会的ジレンマの解決策

社会的ジレンマの解決策があるとしたら...

- 非協力行動Defection ⇒ 協力行動Cooperation への

行動変容 を促すこと

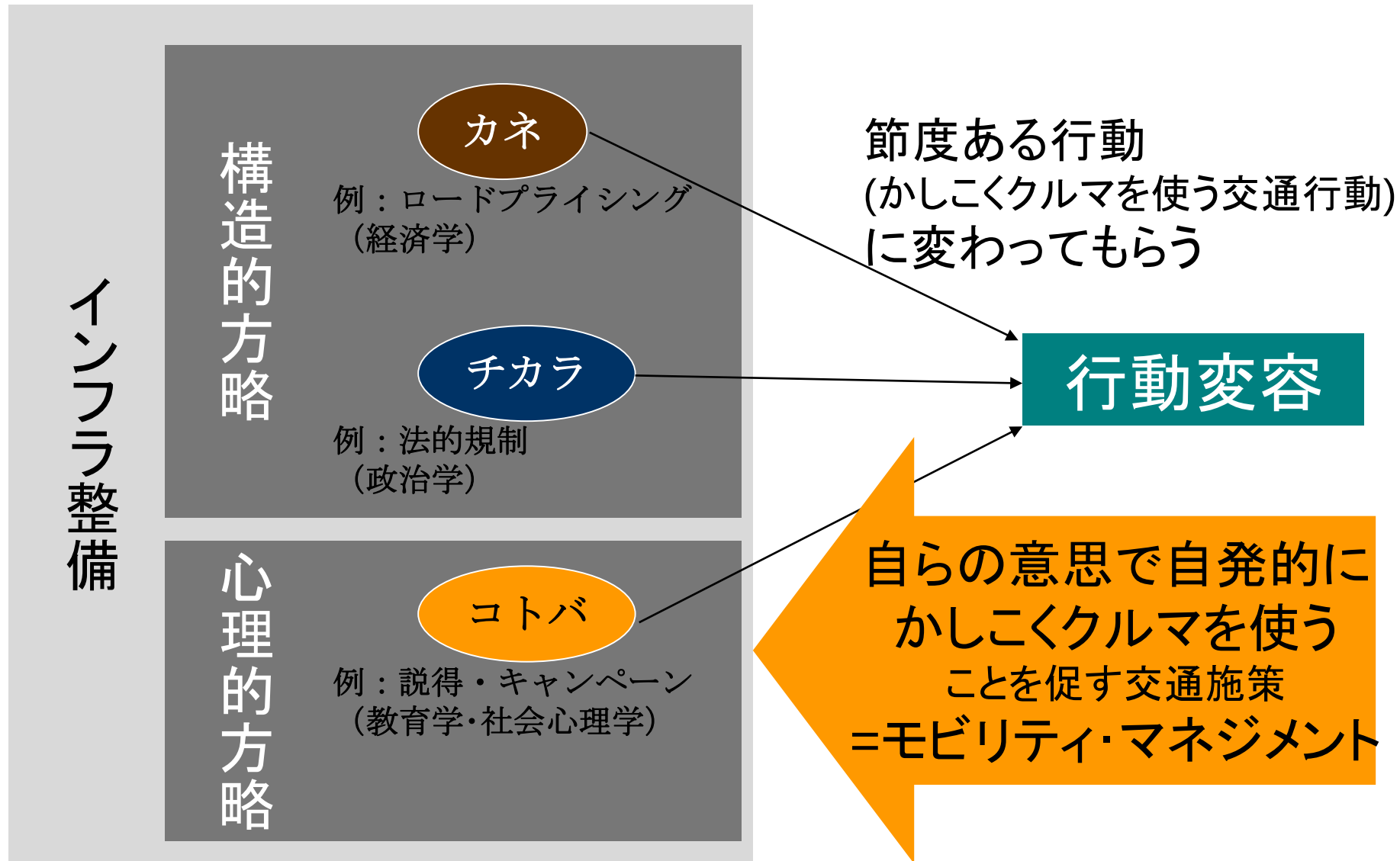
- 公共施策 = 「社会的ジレンマの解消」であるべき

例えば**公共交通の利用促進**は、
社会的ジレンマの解消を目指す施策。

※態度・行動変容：人々の意識や行動を変えていく
=洗脳?!

否。そこに**社会的ジレンマの構造があれば、**
態度・行動変容施策は正当化され得る

人間の行動は 3種類の要因で変わる (法哲学の一般的知見)



社会的ジレンマの解決策

■ 態度・行動変容のテクニック

• 構造的方略

- pull アメ
- push ムチ

• 心理的方略

- 事実情報提供法
- 経験誘発法 : 一時的構造変化
- コミュニケーション法
 - * 依頼法
 - * アドヴァイス法
 - * フィードバック法
 - * 行動プラン法

人々の「意識や行動」は、
過度なクルマ依存問題についても、

「カネ」や「チカラ」だけでなく

「コトノバ」

コミュニケーション: 心理的方略

で、変わるのだろうか？

かしこいクルマの使い方を
効果的に進めるための**交通施策**

モビリティ・マネジメント

MM

モビリティ・マネジメント(MM)の定義



一人一人のモビリティ(**移動**)が、
社会にも個人にも望ましい方向^{注)}に
自発的に変化することを促す、
コミュニケーションを中心とした交通施策

注:すなわち、過度な自動車利用から公共交通・自転車等を適切に利用する方向

一人一人の自発的な交通行動変化を促すソフト施策

MMの技術体系

居住地域におけるMM

- 「世帯」を対象としたコミュニケーション
(狙い: 全般的な交通行動変容)

職場におけるMM

- 「職場の職員」を対象としたコミュニケーション
(狙い: 通勤＋業務交通の行動変容)

学校におけるMM

- 「小学校・中学校」のMM的授業の実施
(狙い1: 児童の長期的行動変容)
(狙い2: 児童の家族の即時的な行動変容)

モビリティ・マネジメントの勘所

- (1)★動機付け →なぜクルマを控えるべきか？
を理解してもらう
- (2)★公共交通情報
- (3)★行動プラン
- (4)公共交通へのポジティブなイメージ形成
- (5)おまけ: イメージ戦略

...あなたがクルマ大好き人間だと
して、

公共交通は超便利とは言えないまでも
一定程度整備されているとして、

何を言われたら

「クルマ、ひかえようかな」

と思いますか？

20年かけて集めた、とっておきの動機付け情報をご紹介します

交通渋滞による損失

1人あたり1年で42時間

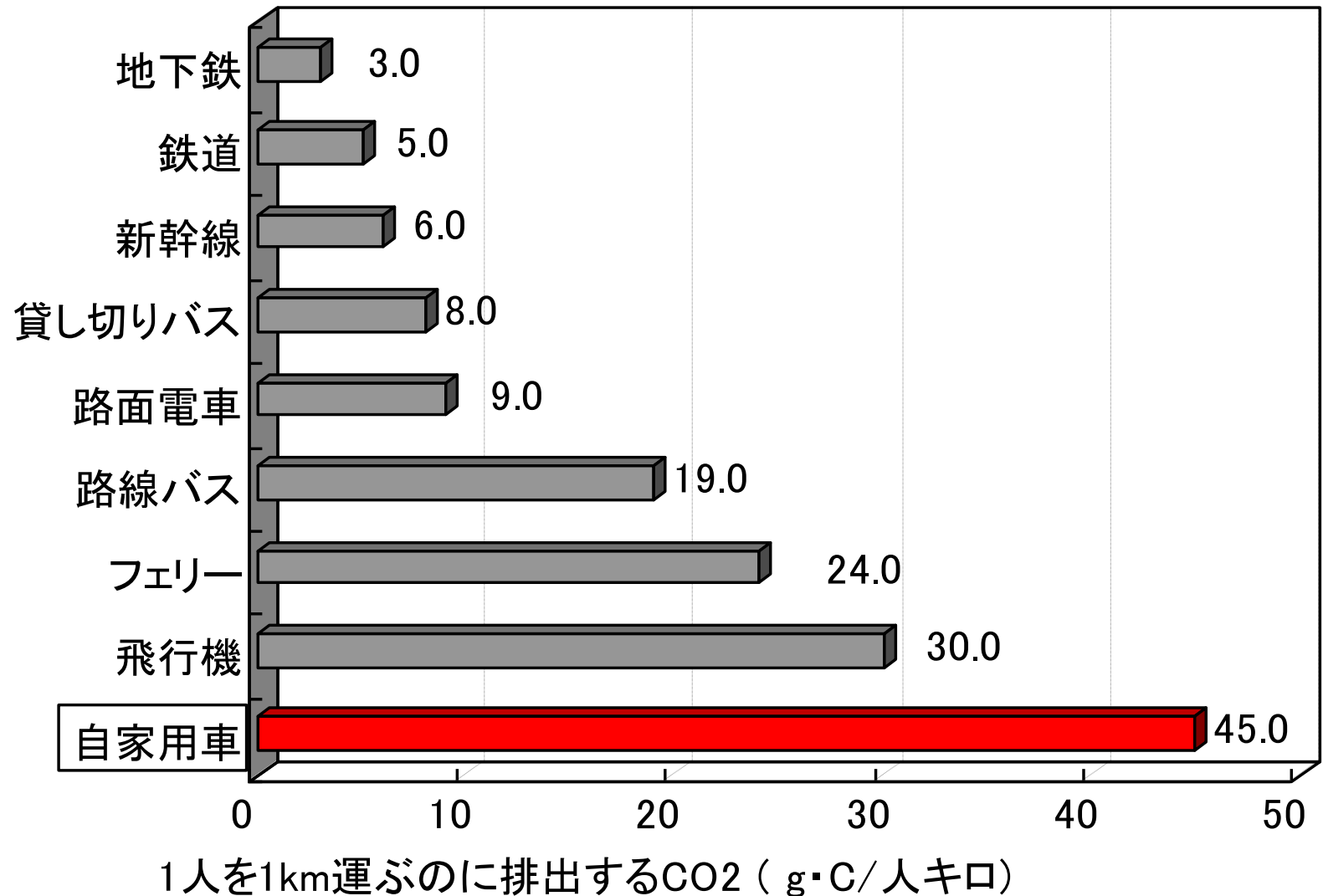


1人あたり1年で約10万円



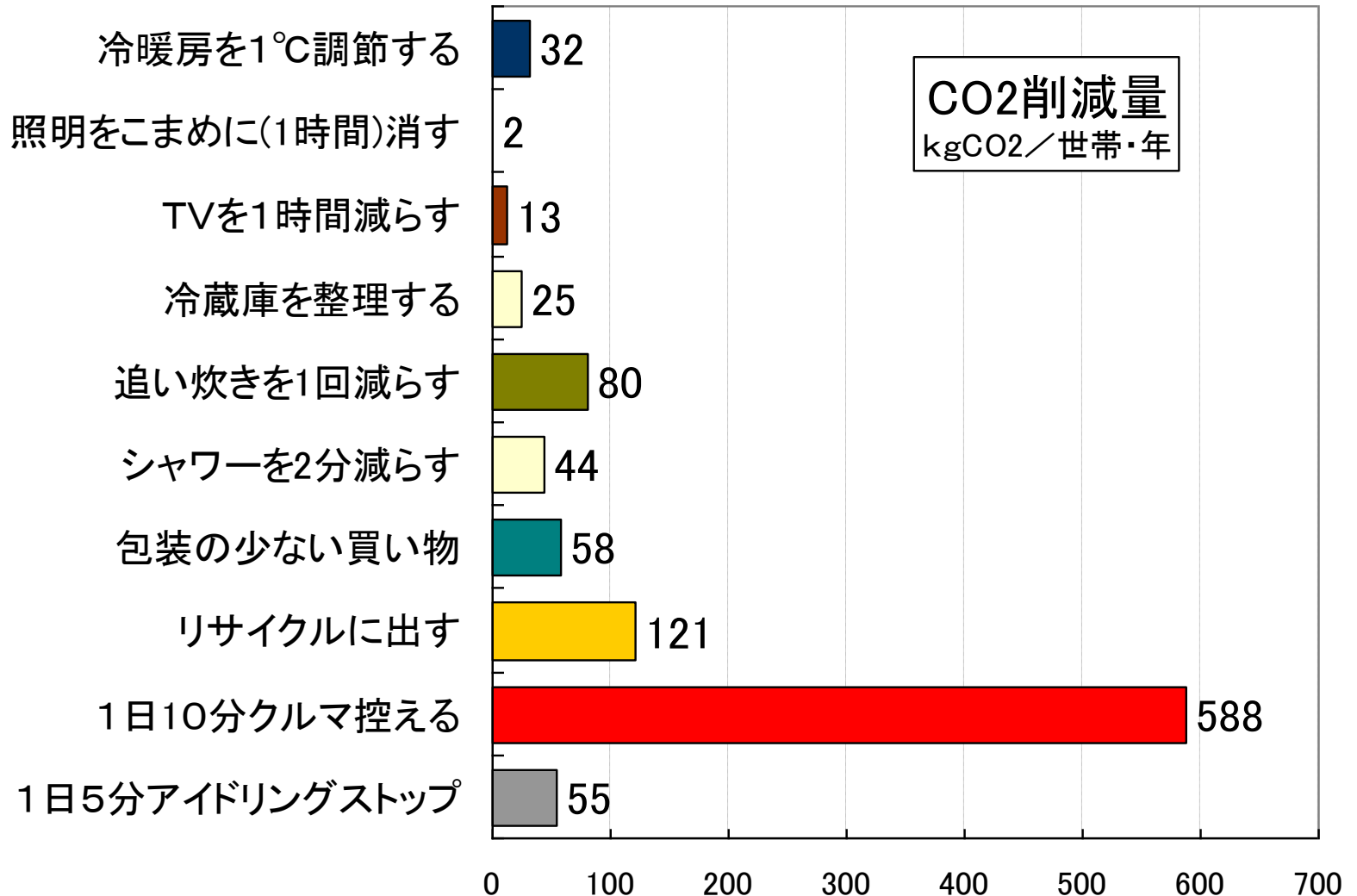
クルマ と CO₂

一人を1km運ぶのに排出するCO2



クルマ と 環境問題

- エコ活動による1年間のCO2削減量



クルマ と 健康

Q.どちらが体にいい？



a. 大都市（東京、神奈川など）

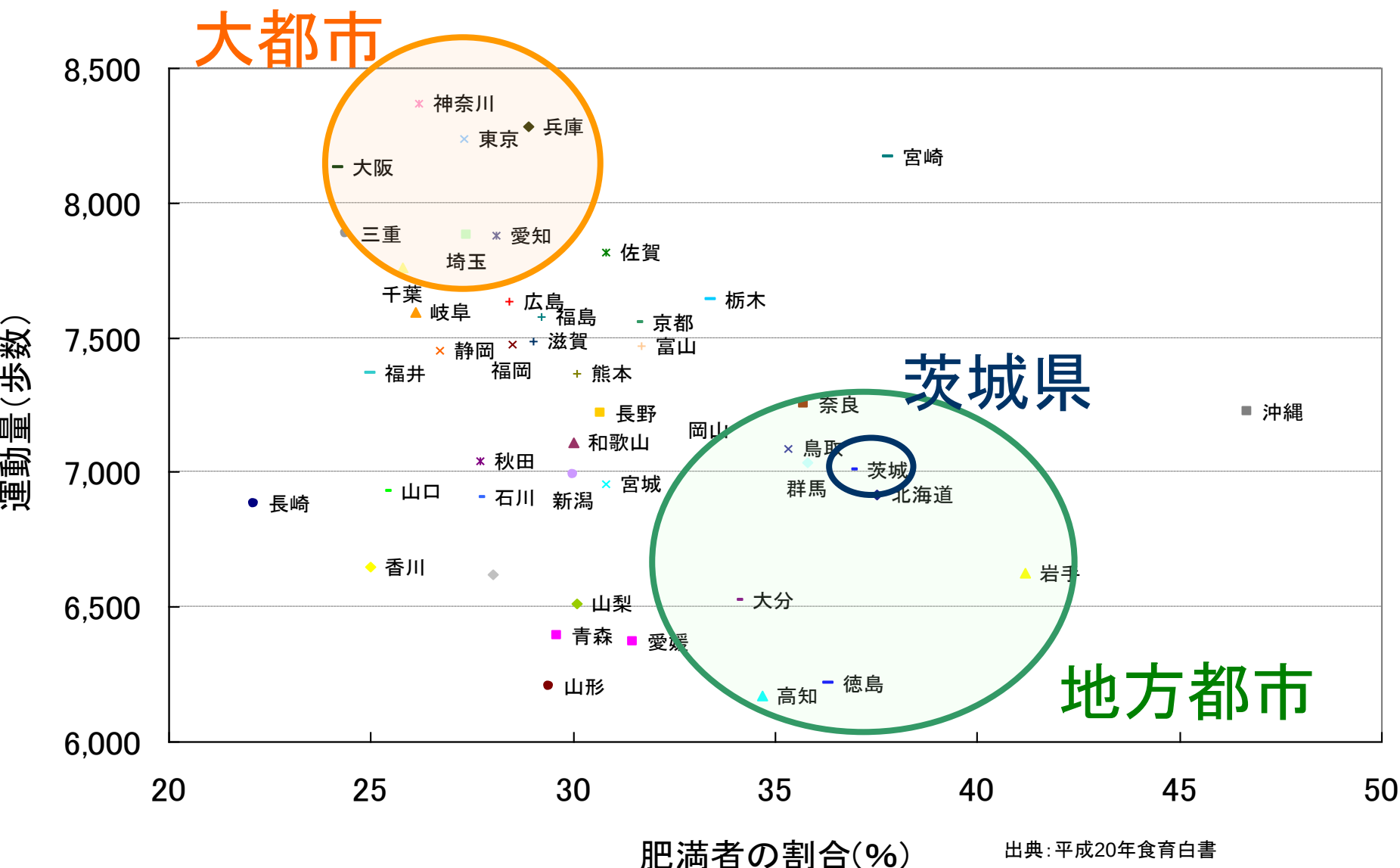


b. 地方都市（徳島、高知など）

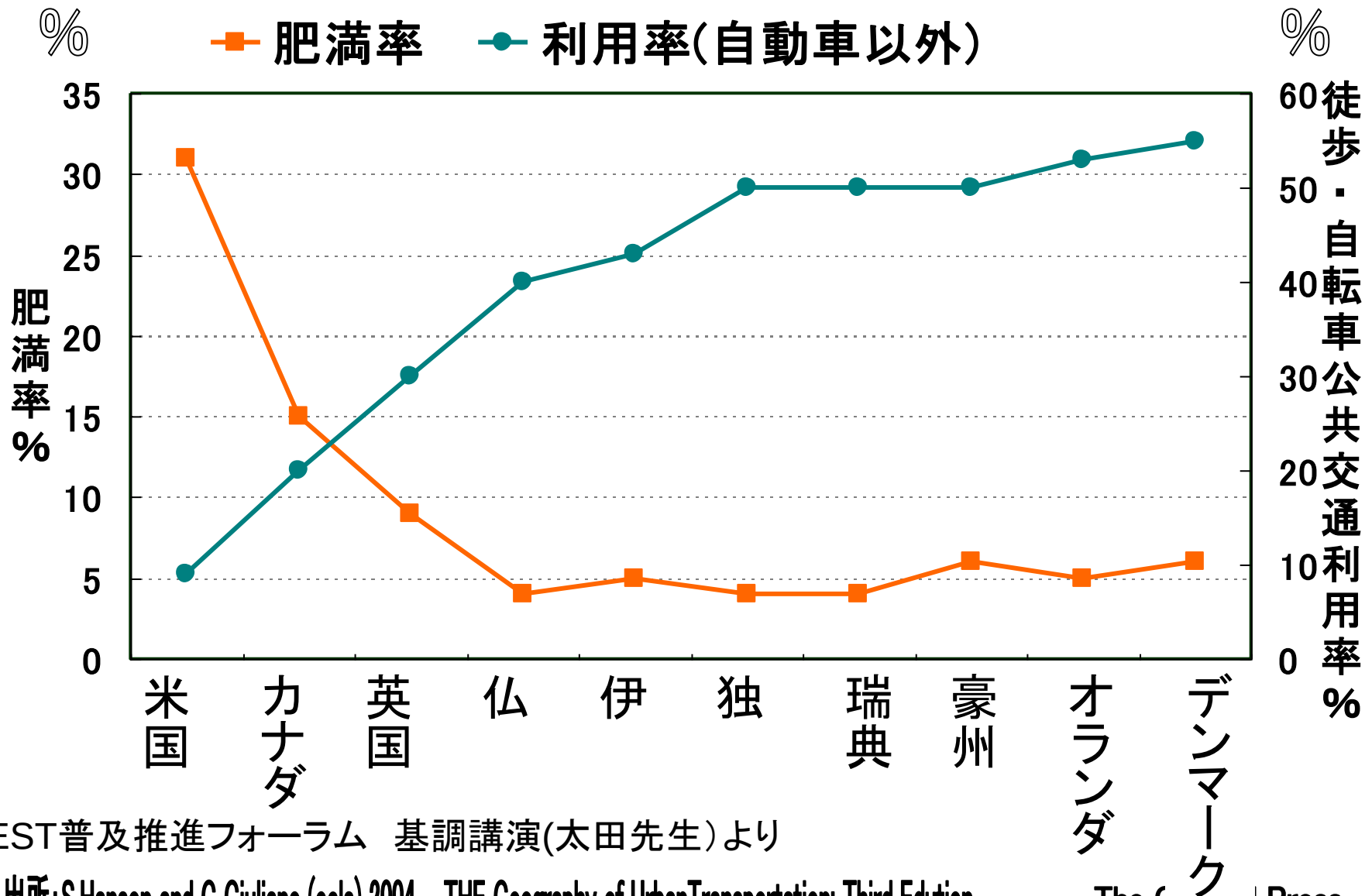
正解は？

- a. 大都市（東京、神奈川など）
- b. 地方都市（徳島、高知など）

肥満者割合と運動量の関係(男性)



国別 肥満度と 徒歩・自転車・公共交通利用率(都市交通)



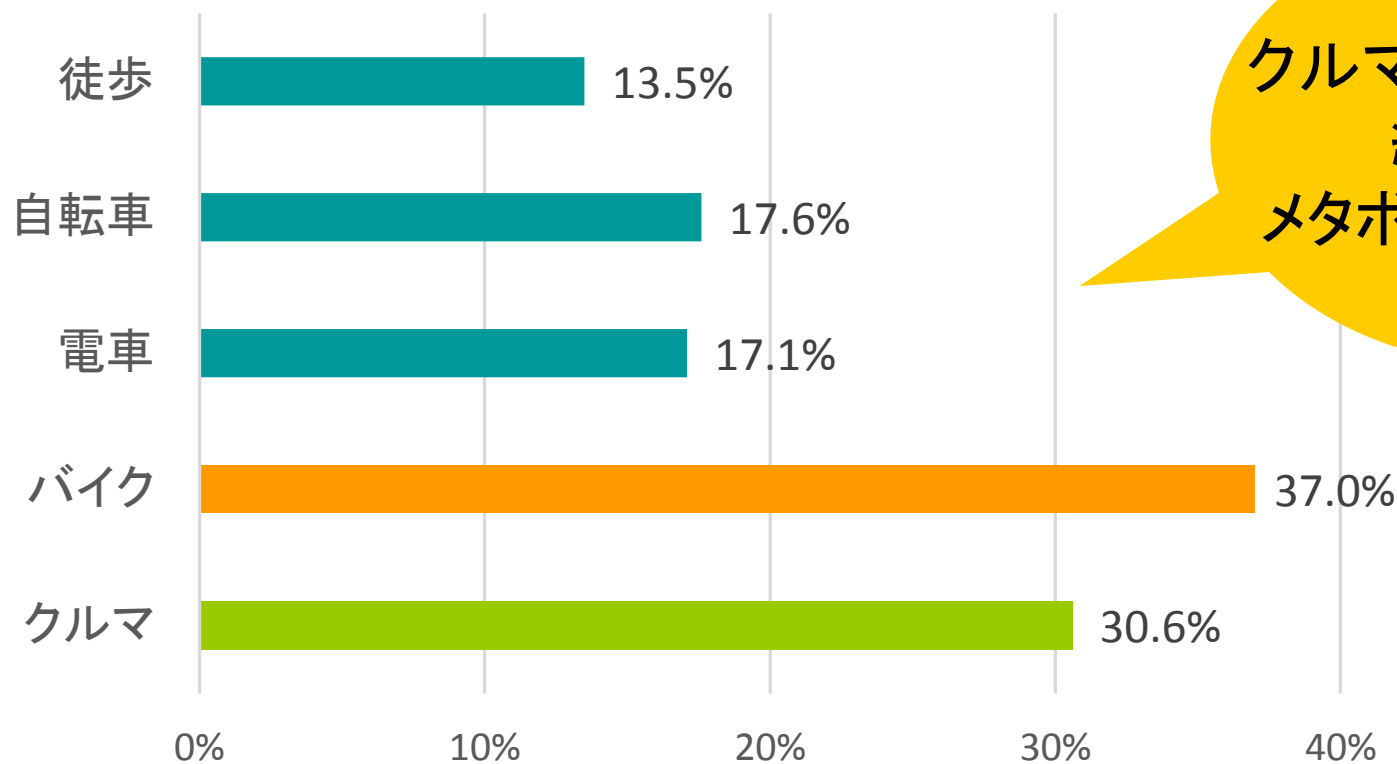
EST普及推進フォーラム 基調講演(太田先生)より

出所:S.Hanson and G Giuliano (eds) 2004 THE Geography of Urban Transportation: Third Edition

The C... Press

通勤手段とメタボ

神奈川県Y市職員の通勤交通手段別 メタボ・メタボ予備軍の割合



クルマ・バイク通勤者
約1／3が
メタボ・メタボ予備軍

メタボリック・シンドローム：肥満、高脂血症、高血糖症(糖尿病)、高血圧などが複合した状態。基準は腹囲が85cm以上(女性は90cm以上)、中性脂肪・コレステロール値、血圧、血糖値などを組み合わせて診断される。

通勤手段	人数	メタボとメタボ予備軍
クルマ	98	30
バイク	27	10
電車	187	32
バス	2	0
自転車	119	20
徒歩	37	4
その他	0	0
合計人数	470	96

クルマの維持費

一日あたり、
「クルマ」にどれくらいかかっていると思いますか？

・1000ccのクルマを、もっているだけ.....

保険・税金・駐車場代 = 約 **2,000円/日**

・購入費・事故・罰金、もうちょっといいクルマの場合...

3,000～5,000円/日以上

毎日タクシーを使う方が、安上がり....?!

クルマの維持費 福井市在住大学4年生の例

N実くん： 18才で免許を取り，現在22才．免許取得後すぐに親の軽自動車を譲ってもらう．その後，2台を乗りついで現在3台目の車に乗っている．

クルマの無い生活など，考えたことも無い．
※4年間で体重10kg増．

項目	詳細	コスト(円)
車両コスト	1台目	0
	2台目	1,600,000
	3台目	1,900,000
ガソリン代	月5万円x12x4	2,400,000
駐車場代	月3千円x12x4	144,000
保険	年13万円	520,000
税金	年39000円	156,000
罰金	今までで5万円	50,000
車検	1回10万円x2	200,000
コインパーキング (大学周辺)	月4千円	192,000
4年間で	計	7,162,000

4年間で716万円を
クルマに費やした．

1日あたり
4,905円!!

都市のスペース

シアトル ダウンタウン2番街：国際持続的发展研究所のポスター
<http://labaq.com/archives/51884754.html>

Here are 200 people in 177 cars



シアトル ダウンタウン2番街: 国際持続的発展研究所のポスター
<http://labaq.com/archives/51884754.html>

without cars



on bikes

Images of downtown
Seattle's 2nd Avenue

From the International
Sustainability Institute's
Commuter Toolkit poster



on 3 buses



on 1 light rail train



あなたは**交通事故に遭った**
ことがありますか？

まわりで、**交通事故に遭った人**
はいませんか？

クルマの事故リスク

「クルマの死亡事故」.....滅多に無いことなのでしょうか？

(1万キロ/年、50年間利用し続けると.....)

300人に1人が

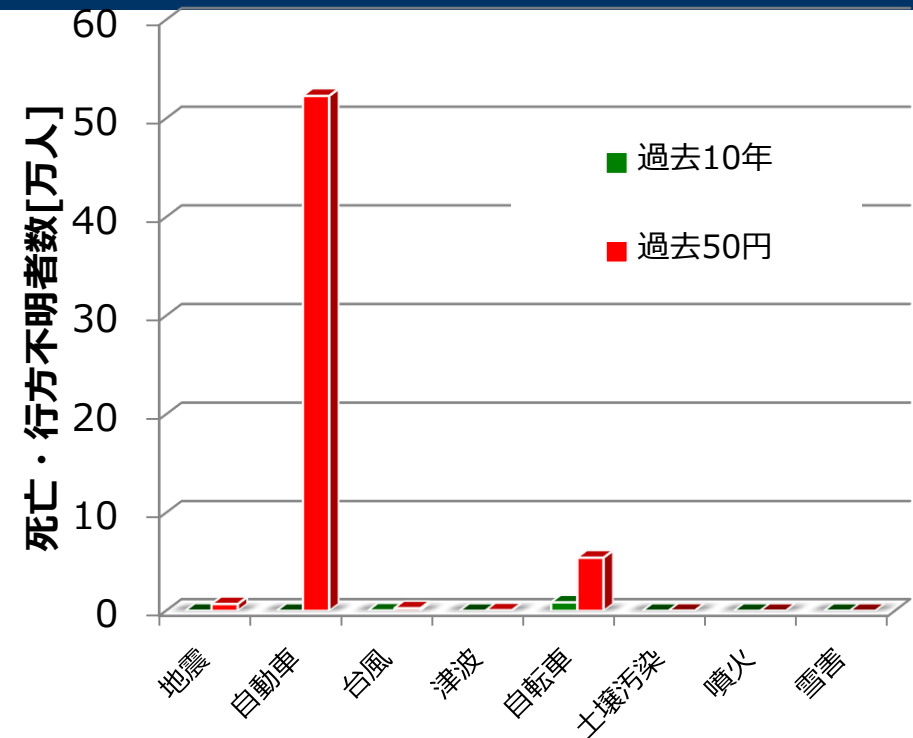
.....**事故死**

250人に1人が

.....**死亡事故の加害者**

実際の死亡・行方不明者数との比較

災害	死亡・行方不明者数	
	過去10年	過去50年
地震	115	6886
自動車	70235*1	522966
台風	314	2623
津波	0	528
自転車	8614	54194
土壌汚染	0	188
噴火	0	40
雪害	28	153*2



*1 事故発生後24時間以内に死亡した人

*2 1978年までのデータ

✓ 実際の事故・災害での死亡・行方不明者数では**自動車**、**自転車**が圧倒的に多い

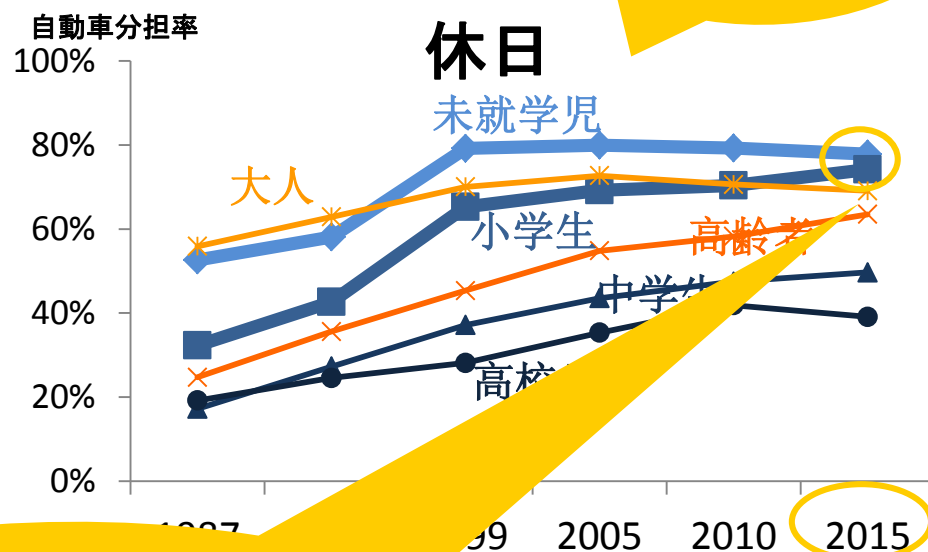
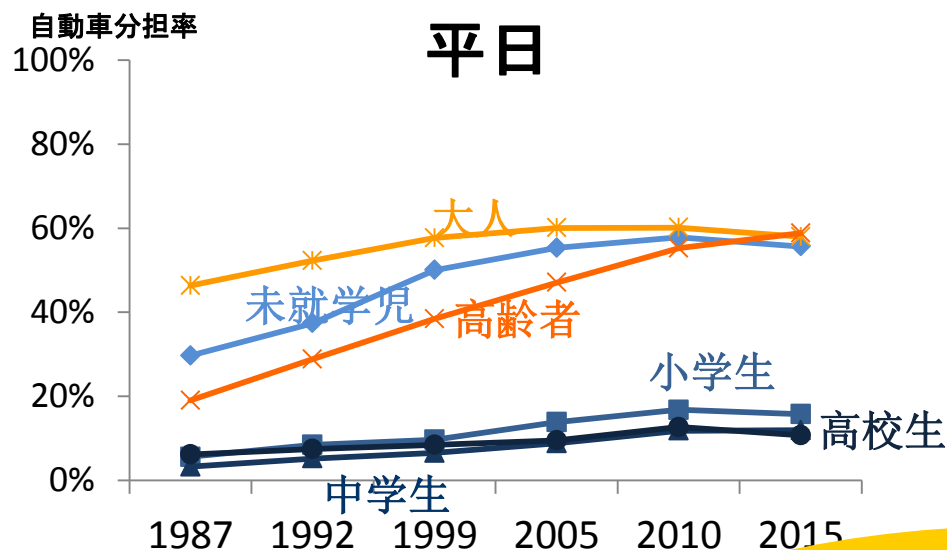
子どものクルマ利用と肥満

幼少期の豊かな経験

年代別 自動車分担率の経年変化

自動車分担率：子ども・成人ともに増加傾向。

休日で顕著、
特に未就学児
と小学生



2015年には、成人より
未就学児・小学生が、
自動車分担率 高い

子どもの乗せられ移動(クルマ)

東工大生に、

傲慢性 + 幼少期の生活(テレビ, お祭り, あいさつ, クルマ利用)
を測るアンケート実施

※傲慢性:ものの道理や背後関係はさておき, とにかく自分には様々な能力が
備わっており, 自分の望み通りに物事が進むであろうと盲信する傾向

■どんな幼少期を過ごすと傲慢になる?

2016年
千葉・埼玉・神奈川の
成人対象調査で
追試済み

「傲慢性」に影響を及ぼしている幼少期の生活についての
変数は, 「クルマ利用」だけ!

... 子供の頃にクルマばかり使う家に育った人間は,
大人になると, 傲慢な奴になるということを統計的に示唆

子どもの乗せられ移動(クルマ)3

徒歩・公共交通通学の子どもの
通学風景の絵

通学風景描写の
豊かさが イタリアでも
ぜんぜんちがう?!

クルマ通学の子どもの
通学風景の絵

Germana Pignatelli/ Maurizio Difonzo:

I Nravi Pedoni

An Italian tool to improve pedibus and pedestrian roots

ECOMM2016. Athens発表資料



つまり、クルマには...

渋滞 の問題 : せっかくの楽しい旅行が台無しに

環境 の問題 : 子ども、孫のくらしが...

そして...

健康 の問題 : 大人も子どもも.

高齢者(自立的移動) の問題

維持費 の問題

死亡事故リスク の問題

中心市街地衰退, 地域経済低迷 の問題

地域愛着・子どものモラル の問題

など, いくつか問題もある.

何を言われたら

「クルマ、ひかえようかな」

と思いますか？

→ 人それぞれ。

それ故、MMのターゲットを固める
ことはとても重要。

ex) 勤め人、高齢者、主婦、高校生...

そしてもちろん、それを伝える

動機付け冊子

(なぜ、クルマを控えなきゃならないか?を理解してもらうこと)

はとても重要!

群馬県庁の最新動機づけ冊子

群馬県：茨城県高校生リーフレットを参考に作成



中3の3月配布ではもう遅い。高校を決める時点で通学手段は決まっていることも。
中3夏休みのオープン・スクールで配布しては？

筑波大バス利用促進 動機づけ冊子

わずか**4,200円(1日約12円)**で、
キャンパスバスが**1年間乗り放題**

例えば、こんな使い方。

case 1

雨の日の通学に:
1コマ目(8:40-)に第三学群で講義が...

筑波大学循環(右回り) 第三学群 棟前
追越 学生宿舎 5分 8:24発 8:29着

case 2

今日は特別な日。
つくばセンターでゆっくりお昼でも。

筑波大学 循環(左回り) つくばセンター 約10分 筑波大学 循環(右回り) 一谷 学生宿舎 約10分
第一学群 棟前 11:47発 12:00着 / 13:20発 13:33着

お申し込みは、かんたん。

step 1

右の申込書に記入して、

step 2

学生証と4,200円を持ち、

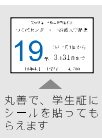
step 3

近くにある学内の丸善に行き、

step 4

カウンターに提出するだけ!

3月31日まで学内のバスが乗り放題です。



丸善で、学生証に
シールを貼ってもら
えます

【ご利用の注意】

- 利用証(定期券)の有効期限は、交付日～平成19年3月31日です。
- 利用料は、購入時期に関係なく4,200円です。
- 購入後の払い戻しは行いません。
- 利用証は、本人のみが使用できます。他人に貸与または譲渡することはできません。
- 本学の学生等でなくなった場合には、利用証は使用できなくなりますので、学生証とともに所属の支援室の担当者へ返還してください。
- 不正使用が発覚した場合には、違約金を請求され、規則に基づいて処分されることがあります。

【お問い合わせ】

筑波大学総務・企画部 総務課 tel:029-853-2032 / 都市交通研究室 谷口 tel:029-853-5591



筑波大学 キャンパス交通システム 時刻表
筑波大学中央 発

時	右回り	左回り
6	15 45 55	30 52
7	03 23 34 35 40	10 15 30 50 50
8	00 14 15 20 31 34 35 35 50 53 55	05 20 25 40 45
9	03 08 15 17 19 23 35 38 49 50 55 55	00 00 15 20 40 45
10	15 23 35 55 55	00 15 20 40 45
11	15 23 35 55 55	00 15 20 30 40 45
12	15 23 35 55 55	00 15 20 40 45
13	15 23 35 55 55	00 15 20 40 45
14	15 23 35 55 55	00 15 20 40 45
15	15 23 35 55 55	00 15 20 40 45
16	15 23 35 55 55	00 00 10 15 20 40 45
17	15 23 35 55 55	00 11 15 20 40 45 56
18	15 23 35 55 55	00 12 20 40 40
19	10 15 35 48 55	00 20 20 40 55 56
20	15 23 35 55	00 10 10 20 30 40
21	15 18 55	00 25 30
22	23 35	10 30 50

主な停留所の時刻表です。切り取ってお使い下さい。
裏面には、よく使う時刻表を記入できます。
各停留所の時刻表は、下記「ツクナビ」からどうぞ。

www.tsukunavi.com

筑波大学 キャンパス交通システム 時刻表
第三学群棟前(第一学群棟前) 発

時	右回り	左回り
6	09 30 40 57	36 53
7	17 29 28 23 52	16 16 31 47 51 56
8	09 09 12 25 27 29 29 42 44 46 49 52	06 26 26 46 46
9	02 09 11 14 17 29 32 44 46 47 49	01 06 16 26 46 46
10	09 17 29 31 47 49	02 06 16 26 46 46
11	09 17 29 36 47 49	06 16 26 46 46
12	09 17 29 36 47 49	06 12 16 26 31 46 46
13	09 17 29 47 49 56	06 16 26 32 46 46
14	09 17 29 47 49	06 16 17 26 46 46
15	09 17 29 47 49	06 16 16 26 42 46 46
16	06 09 17 29 47 49	05 06 15 16 26 42 46 46
17	06 09 17 29 47 49	06 16 16 26 46 46
18	09 17 29 36 47 49	01 06 07 17 21 26 41 46
19	09 17 29 47 49	06 21 26 46 56
20	09 17 29 49	01 06 15 15 26 31 46
21	09 12 49	06 26 36
22	17 29	16 31 56

筑波大学 キャンパス交通システム 時刻表
つくばセンター 発

時	右回り	左回り
6	00 30 40 48	20
7	08 20 20 23 43	00 40
8	00 00 03 16 18 20 20 33 35 40 40 43 53	10 30 50
9	00 02 05 08 20 23 35 37 38 40	10 30 50
10	00 08 20 25 38 40	10 30 50
11	00 08 20 38 40	10 30 50
12	00 08 20 38 40	10 30 50
13	00 08 20 38 40 50	10 30 50
14	00 08 20 38 40 55	10 30 50
15	00 08 20 38 40	10 30 50
16	00 08 20 38 40	10 30 50
17	00 08 20 38 40	10 30 50
18	00 08 20 38 40 53	10 30 50
19	00 20 33 40	10 30 50
20	00 08 20 40	10 30 50
21	00 03 40	20
22	08 20	00 40

学生用

利用証番号

申込日 平成 年 月 日

キャンパス交通システム利用申込書

左記の注意事項を確認の上、キャンパス交通システムの利用を申し込みます。

1 学籍番号:

2 年次

3 所属(学群)

学群

学類

(大学院)

研究科

専攻

4 氏 名:

※本申込書から取得した個人情報を、他の目的に使用することはありません。

わかりやすく、使いやすい バス・電車 情報

一人一人カスタマイズした公共交通情報

豪州パース都市圏の例

専用フォルダ

バス停や路線図だけでなく、スーパー、美容院等の生活情報も記載した地域の地図

[表面]

[裏面]

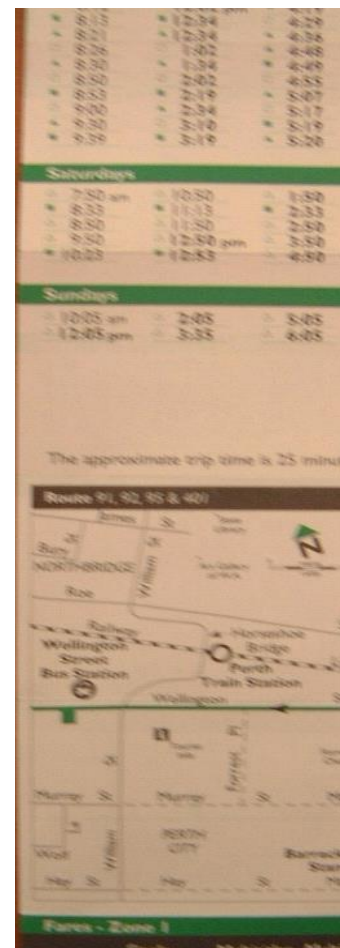
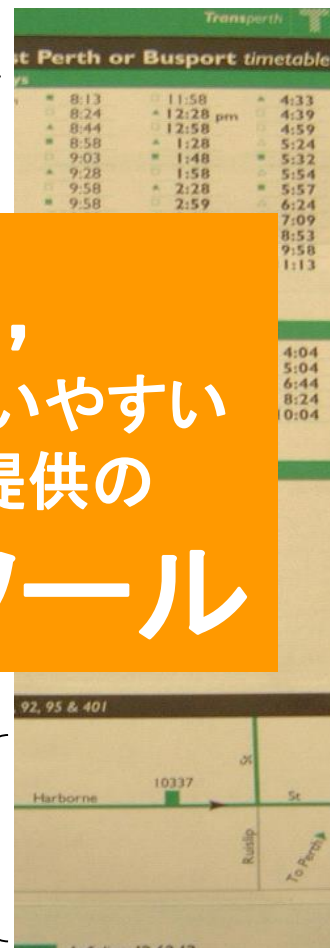
自宅

MaaSは、
わかりやすく使いやすい
公共交通情報提供の
強力なツール

自宅バス停地図

会社↓自宅時刻表

会社バス停地図



一人ずつカスタマイズしたバス時刻表

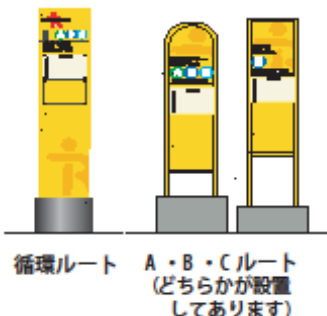
バスの無料チケット

バスの乗り方を丁寧に説明(龍ヶ崎)

コミュニティバスの乗り方

お問い合わせはこちら：

龍ヶ崎市都市計画課交通体系推進グループ Tel：0297-6 0-155 7



1

バス停の確認

出かける前に、バス停の位置や路線を確認します。

「コミュニティバス 路線図・時刻表」(上左頁)をご参照ください。

2

時刻表の確認

時刻表で到着時間を確認し、バスを待ちます。

注)時刻表は、市役所でも入手できます。龍ヶ崎市のHPからもダウンロードできます。

3

バスに乗ります

バスが停まったら、前の扉から乗ります。

乗り降りが困難な方は運転手がお手伝いしますのでお気軽に声をかけてください。

4

100円払います

バスに乗ったら、はじめに運賃を払います(上図)。

運賃は大人・子どもともに100円です。

注)ただし、未就学児は無料、身体障害者手帳、療育手帳、および精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方と、第1種知的障害者および第1種身体障害者の介護者は50円です。

5

ボタンで降車合図

降りたい停留所に到着する前に、近くにあるボタン(上図)を押します。押すと「とまります」のランプが点灯します。

降りる場所が不安な方は、運転手がお知らせしますので、お気軽にお申しつけください。

6

バスを降ります

バスが完全に止まったら席を立ち、前のドアから降ります。

■行動プラン

バス・電車利用をアンケート紙上で
シミュレーションしてもらう

→バス・電車利用のハードルが下がる

※記入用紙は複写式(記入者の手元に残す)が望ましい

帯広市デマンドバス 利用促進チラシ

“**りんりんバス**”
使ってみませんか？

東地区に南北2エリア 120箇所のバス停を設置しました。

各エリア内のバス停なら **どこからでも、どこへでも**
予約のお電話一本で、
ほとんど待たずに、行くことができます。



ご自宅近くに、こんなバス停がありませんか。
緑と黄色が目印です。



脚付きのバス停



電柱を使ったバス停

私たちがご案内
いたします。



料金：1人1回 200円
(高校生以下100円 小学生未満無料)

まずは、お電話ください。



0155 - 61 - 0070 (十勝バス)

運行：月～土曜日

- 呼びかけ
- りんりんバスの特徴
- りんりんバスの写真
- バス停の写真
- 料金
- 運行スタッフの写真
- 利用する際に、
まず必要な行動(電話)
を記述
- 電話番号

行動プラン 帯広市デマンドバス

①チラシを読むことを要請

②お試し券の利用機会有無

③お試し券を利用するのは
いつ、どこから、どこまで

具体的な想起を要請

④お試し券を利用するのに
いつ、どこから、
予約の電話をするか

⑤利用を要請

ここで、「フレ愛りんりんバス、使ってみませんか」のパンフレットを
よくお読みください。

☐ 東地区に、南北2エリア、約120のバス停を設置しました。

☐ 各バス停には、乗降のしやすさを考慮し、ベンチやゴミ箱、待合スペースを設置しました。

質問6) この「フレ愛りんりんバス」をぜひ利用していただきたく、「**無料おためし券**」を同封しました。
このおためし券を使える用事はあると思いますか？

質問18におすすみください。

☐ ある ☐ あるかもしれない ☐ ありえない

質問7) その用事はどのようなものですか？

いつ、どこから、どこまでかを考えながら、記入例を参考にご記入ください。

記入例

夕方、イーストモ
ールに買い物に
行くとき

記入例

火曜日、友人の
家から自宅に帰
るとき

質問8) 上の用事のために、「いつ」、「どこから」「**予約の電話**」をしたいと思いますか？

(お電話いただければ、担当者がお迎えの時間をお知らせします。)

記入例

来週月曜日の朝10時頃 自宅から

買い物出発の1時間前頃 自宅から

いつ電話する

どこから電話する

「フレ愛りんりんバス」はお電話一本、200円でご利用いただけます。

ぜひ、お電話ください。

行動プラン：群馬県庁高校生MM

高校までの通学手段をイメージして
行動プラン作成を要請

MaaSは、
経路検索・予約・決済・アクティビティ支援など
交通行動変容の行動プラン策定を支援する
強力なツール

「通学」のススメ

めざせ、
高校合格への道!

高校までの通学プランを

→ 7:55
[自転車]

高校
到着時間

バスでも
通えるんだ!

【参考情報】
県鉄道・バス乗換情報（時刻、運賃など）※未対応路線あり
http://www.pref.gunma.jp/D4/h21g_00002.html

バス・電車に興味をもってもらい、
ポジティブなイメージを形成

ニューズレター(龍ヶ崎市)

コミュニティバス通信 Vol.1

コミュニティバス通信 Vol.1



【発行】
龍ヶ崎市都市計画部都市計画課
交通係 龍ヶ崎グループ
〒301-8511 龍ヶ崎3710番地
TEL 0297-94-1111(内線5555)
FAX 0297-94-1504
【協力】
東北工業大学土木工学科
都市計画課

このコーナーは、
龍ヶ崎市のコミュニティ
バスです。

平成16年4月1日に龍ヶ崎市のコミュニティバスが正式に運行を開始しました。このバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶ役割を果たすとともに、高齢者や障害者の移動をサポートする役割も果たしています。また、環境に優しいエコバスとして、省エネルギーのバスが採用されています。

かしこいクルマの使い方 Vol.1 藤井 聡



ほんまにやほいで
バス交通

車やバイクなどを持っていると、どうしても車やバイクで移動する習慣が身につきます。しかし、バスは実はもっとも便利な移動手段の一つです。バスは道路を走るため、渋滞に巻き込まれる心配がありません。また、バスは公共交通機関として、環境に優しい移動手段でもあります。

バスは、道路を走るため、渋滞に巻き込まれる心配がありません。また、バスは公共交通機関として、環境に優しい移動手段でもあります。バスは、道路を走るため、渋滞に巻き込まれる心配がありません。また、バスは公共交通機関として、環境に優しい移動手段でもあります。

世界バス紀行

中村 文彦



道路の表情に惹き込まれるのが、その大きな魅力です。それは別に日本に限ったことではなく、世界中の至るところで見られます。

では、解決方法にはどのようなものがあるのでしょうか？ もっともわかりやすいのは、バスしか通れない道をつくることです。日本でも車線数の多い幅の広い道路では、時間帯を区切ってバス専用の規制をかけている例がありますが、警察の取り締まりがないと、違反走行する車両や路上駐停車があとを絶たず、十分に機能していません。写真1にあるように、他の車両が入れないように区切ってしまえば、専用道路として、十分に機能します。

そういう例は、海外では決してめずらしくなく、写真のインドネシアのジャカルタ市以外にも、台湾の台北市や、遠くでは、ブラジルのクリチバ市やポルトアンゲラ市にもあります。開通途上の例が多いですが、カナダのバンクーバー市やオタワ市、ベルギーのリエージュ市やフランスのニース市などにもあります。日本にもほんのわずかな例があります。昨年廃止されてしまいましたが、北九州市の写真も載せておきます。



写真1 ジャカルタのバス専用道路 (緑色で区切られています)



写真2 北九州市のバス専用道路 (市庁舎前。フェンスで区切られていました)

中村 文彦 (島根県 島根市)
龍ヶ崎県立大学工学部建築学科建築学専攻
建築学専攻
専門：都市計画、都市交通計画、公共施設建築など

Q コミュニティバスは予約制ですか？
A コミュニティバスは予約制ではありません。市役所やバスセンターで乗車券を購入し、バスに乗車します。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

Q コミュニティバスでどこまで行けるのか？
A コミュニティバスは、龍ヶ崎市内の主要な観光地や商業地を結ぶルートで運行しています。詳しくは、龍ヶ崎市のホームページをご覧ください。

意見要望への返信例(龍ヶ崎市)

意見要望: 昨日、竜ヶ崎駅に行くため循環ルート外回りで緑町12:43発に乗るため12:41頃に停留所に行ったが、10分待ってもこなかったので私の勘違いでお願いして停留所に行ったのか、又は時刻より早めにバスが通過したのか分かりません。バスが予定より早めに通過することは有るのでしょうか。

回答_冒頭: コミュニケーションが不十分で、バスが来なかったとのこと、申し訳ございません。

回答_本文: 日時の勘違いは、これまでにも何回ありました。しかしながら、その多くは、

- ・ 車両故障や
- ・ 点検や故障などの理由で、その日は異色い車両ではなく代車で運行していたため、利用者が気づかなかった

など、車両の遅れや車両に気がつかなかったことが理由でございました。

これまでも、運行事業者にはバスが時刻表よりも早く通過することはないよう、注意をしてきましたが、再度、改めて厳重に注意をいたします。

回答_結語: 市、バス事業者、運転手とも十分に気をつけて参りますので、今後とも、当市の都市交通の改善に向けて、ご理解とご協力をお願いいたします。

利用者の意見要望に
誠実に対応する

→信頼、愛着の醸成

小山市の全戸配布タブロイド紙

小山 × おーバスの情報をお届け
—ブルーン!—
Bloom!



Bloomとは? :「花が咲くこと」、転じて「真っ盛り」や「輝き」といった意味を持つ英単語。
ここではおーバスのカラーリング、栄達、Oのマーク、そしてバスが走りだすエンジンの擬音語(ブルンブルーン!)に掛け合わせている。アイコンとしては走りだすバスのシルエットの後方に、煙の代わりに咲き誇る花を描くイメージ。



イメージ戦略

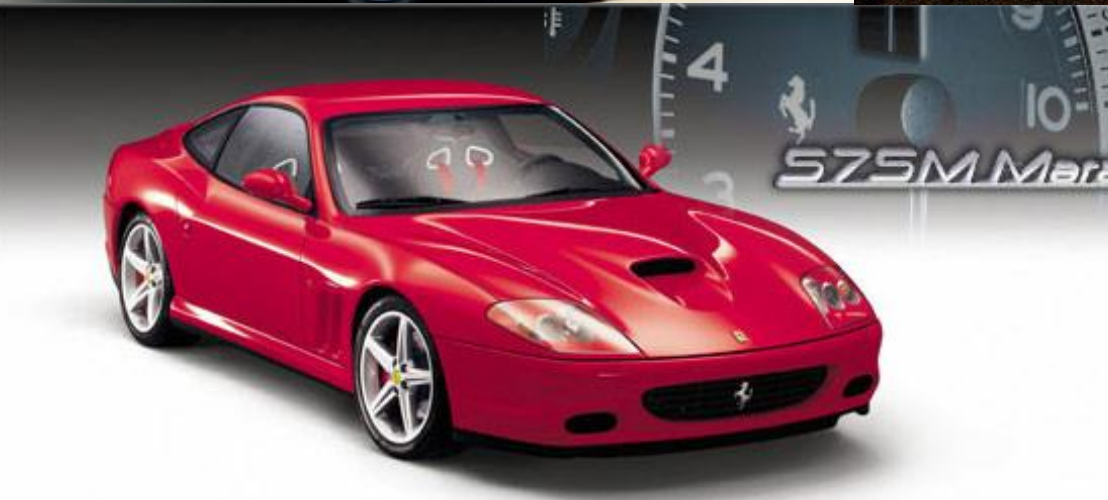
自治体職員がもっとも不得手な分野？



クルマのある生活は、楽しい！



かっこいい！ 快適！ 便利！



エモーショナル・キャンペーンとは？

■クルマはカッコいい！ ……クルマ会社のイメージ戦略でも、過度にクルマに依存したライフスタイルはカッコ悪い(?)

■公共交通もカッコいい！

公共交通を**日常で使う「ライフスタイル」**はおしゃれ。
……………というイメージ戦略も必要では？

非日常の「旅」「出張」の足というよりも、

日常の「足」としての

公共交通のイメージを向上させたい

ウィーン市交通局: エモーショナル・キャンペーン

一瞬わかりにくい(?), ひねりを効かせたポスター, twitter

Our tour bus. ぼくらの(コンサート)ツアーバスだ.



ウィーン市交通局：Twitter発信(1)

← Tweet



Ihr benehmt euch eh, oder? 😊 Der Bundespräsident
@vanderbellen fährt mit! 🥰

[Translate Tweet](#)



この人の名前知ってるよね？
ファン・デア・ベレン大統領が
乗ってたよ！

<https://twitter.com/wienerlinien/status/1272902312445587457>

ウィーン工科大学柴山多佳児先生より情報提供

ウィーン市交通局：Twitter発信(2)



Tweet



Wiener Linien
@wienerlinien

Limousinenservice um 1 Euro pro Tag

[Translate Tweet](#)

Wie bist du in Wien unterwegs?

Mit Mercedes und Chauffeur.

Na, du musst ja Geld haben.

Nein, eine Jahreskarte.



- ウィーンでどうやって町を歩いているの？
- 運転手付きのメルセデスさ
- お前、金持ちだな
- ちがうよ、年間パスを持ってるんだよ



<https://twitter.com/wienerlinien/status/1272793922817966080>

ウィーン工科大学柴山多佳児先生の情報提供より

新型コロナウイルスによる 外出制限が解かれたときも…

ウィーン工科大学交通研究所
柴山多佳児先生に伺いました！

外出禁止が緩和された2020年5月11日

← Tweet



Endlich wieder Montag! 🎉 Seit heute fahren die U-Bahnen wieder im normalen Wochentagsintervall ❤️

[Translate Tweet](#)



4:16 PM · May 11, 2020 · [Scompler](#)

Wiener LinienのTweet

ついにまた月曜日になりましたね!
本日より、地下鉄は平日の通常ダイヤで運行を再開しております。

そして、電光掲示板には. . .

電光掲示板への反響 Twitterより



「ママ、これは絶対にぼくにだよ！」と通学途中の息子が言っていました。通学路が楽しくなりました。

昨日の広告は本当にうれしかったです。😊
今日もあったので教会にいるような気分になりました。

オーストリア連邦鉄道(国鉄)も！

https://www.oebb.at/de/



Search

また会えてよかった！



▼ TICKETS & KUNDENKARTEN

▼ FAHRPLAN

▼ REISEPLANUNG & SERVICES

▼ REGIONALE ANGEBOTE

DE EN

Kontrast

Suche

FAQ

Ticket buchen >

Schön, Sie wiederzusehen!

Wir freuen uns, dass Sie ab sofort wieder mit uns fahren. Eine Bitte: Am Bahnsteig weiterhin Rücksicht nehmen und alle freien Zugtüren benutzen.

mehr dazu im ÖBB Blog >

MI, 17. JUN 2020

13:27 ab

Ort oder Haltestelle

an

Ort oder Haltestelle

Jetzt Ticket buchen >

Verbindung suchen >



ECHTZEITINFOS AUF [SCOTTY.OEBB.AT](https://scotty.oebb.at)



DIGITALER TICKETKAUF

Bitte kaufen Sie Ihr Ticket digital in der [ÖBB App](#) oder auf tickets.oebb.at. Sie reduzieren so Ihren Aufenthalt am Bahnhof vor Reisebeginn und ermöglichen unseren ZugbegleiterInnen die kontaktlose Ticketkontrolle.

東京メトロの エモーショナル・キャンペーン

TOKYO HEART by 東京メトロ

日常の足としての イメージ戦略例

東京は忙しい街。
だから、たまには急がず
ゆっくりと。カフェから
コスメ、ネイルサロンまで、
あなたが毎日をリラックス
できるように、
メトロの駅はどんどん
進化しています。

パリかと
思ったら
地下でした



“Find my Tokyo” by Tokyo Metro

動画やポスターで、東京メトロ各駅の魅力的な観光スポット、商店、体験型スポットを紹介するプロジェクト。人気女優の石原さとみさんが各駅のおすすめスポットを訪れ、その体験を紹介している。

あなたもチャレンジ!
Find my Tokyo.

メトロでひびきあう、
ひとりひとりの東京。

<https://findmy.tokyo/>

Access: 2021/11/21 as of today



“Find my Tokyo” by Tokyo Metro

<https://findmy.tokyo/>

駅・停留所毎に
魅力的なスポット
を紹介

中野坂上で降りたら、
静かなお花見、

乃木坂は、

西船橋で降りた私を、
イチゴ畑が待っていました。

Find my Tokyo.



“メトロの目” by Tokyo Metro

ポスター・動画
で、東京メトロを
支えるさまざま
なスタッフの想
いを紹介。

ABOUT: 安全。安心。メトロの目とは

目はすべてを語る。

安全・安心を守り抜くことの責任、決意、意志、願い、喜び、
そのすべてが業務に取り組むときの社員の目に宿っている。

そんな発見から「安全。安心。メトロの目」キャンペーンは始まりました。
終電後のトンネルで。

数年後の完成を目指す工事現場で。

車両を点検する工場で。

人々が行き交う駅のホームで。

24時間眠ることのない総合指令所で。

様々な場所で出会ったリアルな「メトロの目」を捉え、
その真剣なまなざしにまつわるストーリーをお伝えしています。

どんなときも、なにがあっても、安全・安心を最優先して自らの責務を果たす。

そして、メトロ社員ひとりひとりのまなざしの先にあるのは、
お客様の微笑みであり、信頼であり、満足です。

「メトロの目」は、いま、この瞬間もあなたの安全・安心を見つめています。



漢字の“目”をモチーフにしたロゴデザイン

<http://www.metro-eye.jp/>

“メトロの目” by Tokyo Metro

<http://www.metro-eye.jp/>



安全。

安心。

メトロの目

#2 車両篇

東京メトロの車両基地では
絶えず電車の検査が行われています。
電車の使用状況や走行距離に応じて
列車検査、月検査、重要部検査、全般検査などを実施。
ビス1本に到るまで意識を集中し、
あらゆるパーツを完璧な状態に整えてから、
お客様の元へ送り出します。
安全の先にある安心を見つめながら。



安全。

安心。

メトロの目

#3 車掌篇

列車に乗務し、安全と定時運行を守る車掌業務。
特に、お客様の乗降を確認し、
ドアの開閉操作を行うときは神経を使います。
ホーム上のすべての出発事や
予測できないお客様の動きまで神経を張り巡らせ、
指差し確認を行い、発車の合図を送る。
この瞬間には、たまたひとりの指先に
何千人というお客様の安全が託されています。
安全の先にある安心を見つめながら。



鉄道・バス
サービスを支える
スタッフの想い
を伝える

この街で生きる この街で働く
すべての人々へのありがとうの気持ちが
わたしの中で静かな決意に変わる

いつでも あなたのそばで
いつでも あなたとともに



安全。

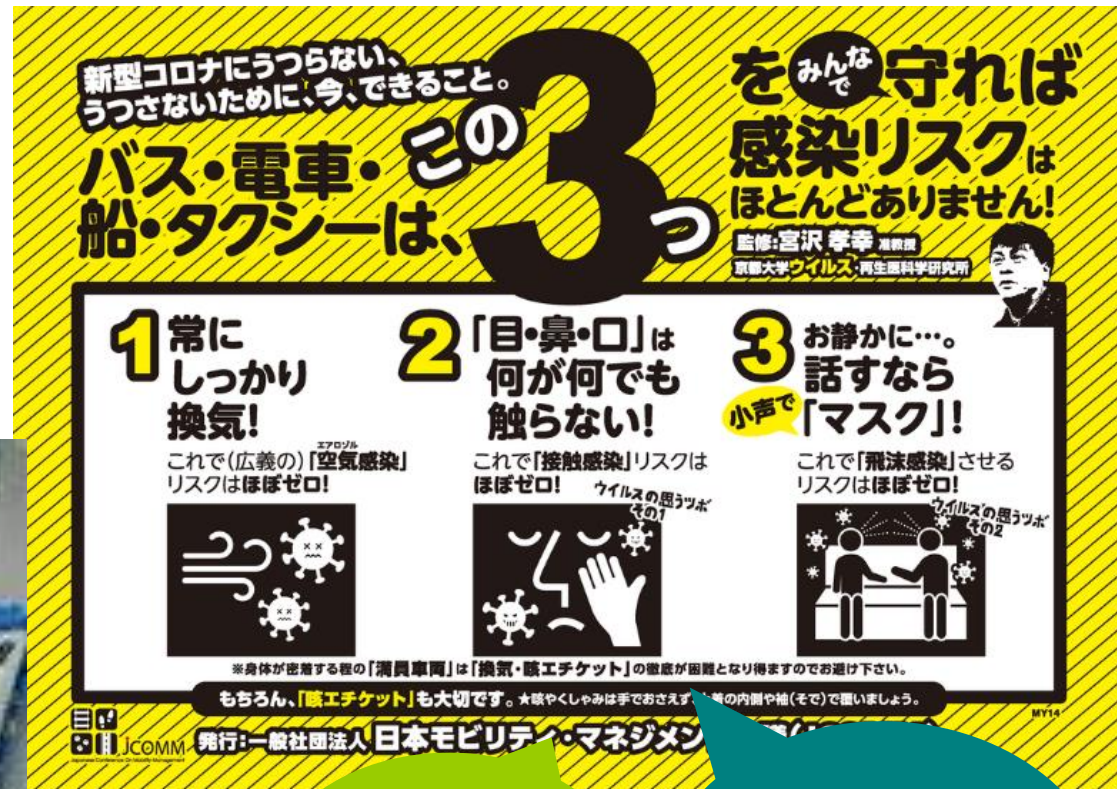
安心。

メトロの目

コロナ禍の公共交通への過度な不安を防ぐポスター

公共交通の安全な乗り方ポスター

JCOMMホームページにて
無料ダウンロード可能。
JICAが六か国語に翻訳



貼る場所が
課題

公共交通を
使わない人
には届かない

<https://www.jcomm.or.jp/covid19/> (in Japanese)

レンタカー会社の戦略

やはりそこを突きますよね

Rentalcars.com

レンタカーでの旅なら、人混みも避けられます

移動が必要となる際に、公共交通機関に代わる手段をお探しですか？自由度の高さと安全性を兼ね備えたレンタカーなら、ソーシャルディスタンスを確保しながら目的地までの移動が可能です。

レンタカーを検索

お気に入りの車を見つけよう

レンタカーでの旅なら、人混みも避けられます

移動が必要となる際に、公共交通機関に代わる手段をお探しですか？自由度の高さと安全性を兼ね備えたレンタカーなら、ソーシャルディスタンスを確保しながら目的地までの移動が可能です。

再掲：モビリティ・マネジメントの勘所

(1)★動機付け

(2)★公共交通情報

(3)★行動プラン

→MaaSの得意分野

路線・時刻・予約・決済・アクティビティ
を一括検索・管理できる～

(4)公共交通へのポジティブなイメージ形成

(5)おまけ： イメージ戦略

MMにおける基本的留意事項

～MMの手引き書 第一章・第二章より～



モビリティ・マネジメント

内外のMMの実証的知見



ほとんど全ての事例において、

「自動車利用が削減」

「公共交通利用が増加」

する傾向が結果となっている。

そして、その定量的効果は、おおよそ、

「**1～3割程度**の自動車利用時間の削減」

という結果となっている。

不適切に行えば、

効果がない場合もあることに注意！

MMを始める前に。。。。

- 「**動機付け**」は**可能**か？

- 交通システムは不便すぎないか？
- MMとパッケージできる他の施策はあるか？
- あるとすれば、それは一体何か？
(※ 実施主体者が、交通事業者か？ 公的主体か？
健康？ 環境？ 出費？ モビリティ確保？)

- 一体、**どんな、具体的情報**を提供できるか？
 - 「良い地図」「時刻表」等があるか？なければ、つくれるか？

動機付けが「不可能」なら、

他の施策への変更／併用を検討！

「不可能ではない」のなら、MMを検討！

MMの成功のための6つの条件

- ① **丁寧さ** 未知の他者とのコミュニケーションの基本
- ② **わかりやすさ** いずれのコミュニケーションでも基本
- ③ **適切な担当者** 成功に向けた最大の条件
- ④ **個別性** 一人一人、個別の情報を提供
- ⑤ **二面性** 例えば、「自動車は悪い！」という
一方的メッセージは避ける
- ⑥ **具体性** 「具体的にどのようにすべきか？」の
情報を提供

MMの検討手順

1) 「目標」の設定

- 特定道路の混雑解消
- 乗客数が減少したバス路線・軌道の存続のため
- 全般的環境対策

2) その目標に向けた「対象」の検討

- 対象路線の周辺の居住者・職場・学校
- 新規開発の宅地
- 転入者全員



3) 実施体制の検討

- 実施主体の名称の検討（〇〇市 等）
- ブランドの検討（ロゴ・名前「かしこいクルマの使い方を考えるプログラム」）
- 実務実施体制の検討（国，地方自治体，交通事業者，コンサルタント，学識 等）

ロゴイメージ例

4) 「手法」の検討

- TFP（ワンショット ～ フルヴァージョン）（紙 or WEB or 紙+WEB.....）
- 職場モビリティマネジメント（組織的プログラム）
- 転入者プログラム 等

「効果測定」の重要性

- ◆「MM本格展開」の最大の障害は
「関係各位の理解が得られないこと」
- ◆その障害を乗り越えるためにも。。。
 - 1) 第一歩は、熱意ある説得！
 - 2) 第二歩は、
「パイロット的MM」
 - 「その**効果測定**」
 - 「関係者の理解を得る／必要に応じてMM内容を修正」
 - 「MMの本格的展開」
- ◆「効果測定」には、**制御群**が重要
 - ※「MMの接触をしない人々」をあえてつくる（制御群）
 - この人達の「行動意識変化」を基準として
 - 「MMをした人の行動意識変化」を分析

MMの効果を上げるコツ (1)

$$\begin{array}{lcl} \text{MM効果} & = & \text{参加率} \quad (\text{例: } 70\%) \\ (\text{例: } 21\%) & & \times \\ & & \text{参加した人の行動の変化率} \quad (\text{例: } 30\%) \end{array}$$

- ◆「参加率」を上げるための努力を忘れない！
- ◆そのためにも「**配布の流れ**」を事前に何度もイメージし、適切に設計していく。
- ◆そして、「パッケージング」にも細心の注意を払う
 - － 対象者の「**視線の流れ**」「**開封の流れ**」を徹底的にイメージする。
 - － 必要に応じて「**専用フォルダー**」をつくる。

MMの効果を上げるコツ (2)

参加した人の行動の変化率 を上げるために。。。。

◆繰り返しになりますが.....

- ・「**何で動機付けをするのか**」を、徹底的に考える
 - ・「**どんな具体的情報**」を提供するか、徹底的に考える
- ※これらがダメだと、効果はゼロ！

◆何人もの身の回りの「**一般の方**」の意見を聞く。

※「専門家」と「素人の方」の双方の意見をよく聞いていく！

※必要に応じて、抜本的に修正を！

◆「関係各位の顔を立てて調整していく」のは改善ならず**改悪**に繋がる！

※修正は抜本的に、コンセプトを中途半端に曲げるような修正は避ける。

◆「熱意」と「誠実さ」が無ければ、絶対に失敗する！

※時間ぎりぎりまで、ベストを尽くす！

MMを成功させるための3つのコツ

1) 「交通の問題を解決したい」と心から願う。

- 「業績」や「収益」を上げるためにやろうなどと思う人は、MMに手を出すべきではない。
- 「構造的方略」の実施／併用を視野に入れる。

2) とにかく「被験者の方の立場になって考える」

- 配布・回答・回収の一連の流れを詳細に考える。

3) ツール作成やデザインで、「品格」を忘れない。

- 「節度ある品格ある交通社会」を目指しているのだという基本を忘れない。
- 良いデザインこそが、わかりやすい！

2009年に筑波大大学院を修了し
最初に、JR東日本、その後転職して
国土交通省都市局にいる卒業生のつぶやき(8月3日)
「MMってすごいなあと改めて思った」

どうして?? どこがすごいの?
と問い詰めたところ、

「一言でいうと「ユーザー目線」」
とのことでした。

参考書

モビリティを マネジメントする

コミュニケーションによる交通戦略

ニッポンのMMの成功例
を「物語」として紹介

定価2,300円



藤井聡・谷口綾子・松村暢彦 編著

まちづくり、バス、鉄道、渋滞等の あらゆる問題の処方箋

「成功例」から読み解くモビリティ・マネジメントの手引き、決定版！

市民の「意識」や「常識」に働きかけ、クルマへの「過度の依存」から、「かしこく使う」方向へ、人々の自発的な行動転換をはかるモビリティ・マネジメント(MM)。その考え方や手法、効果を、初めてMMを担当する人、壁にぶつかっている人のために説く。

学芸出版社

参考文献

<入門>

■モビリティ・マネジメント入門 (学芸出版社)

藤井聡・谷口綾子著

2008年3月10日発売



<実践>

■モビリティ・マネジメントの手引き (土木学会)

土木計画学研究委員会 態度行動変容研究小委員会編

<理論>

■社会的ジレンマの処方箋 (ナカニシヤ出版)

藤井聡著

ありがとうございました



Public Psychology Lab., University of Tsukuba