

バス 鉄道

一歩踏み出して→ちょっとだけ考える

平成筑豊鉄道 河合賢一

見解等は個人に属するものです。

今日のテーマ

- ①知ってもらうことは難しい。
- ②お客様は少しずつ増えていく(減っていく)
- ③災害は怖い。

バスと鉄道でちょっとだけ考えたことを

(答えは出していません。一緒に考えていただければ)

今日のテーマ

- ①知ってもらうことは難しい。
- ②お客様は少しずつ増えていく(減っていく)
- ③災害は怖い。

自己紹介①

- 住んだ場所

(大分県)佐伯市→大分市→(福岡県)

直方市→久留米市→(東京都)世田谷区

→(大分県)大分市→由布市→(熊本県)

熊本市→(福岡県)直方市

自己紹介②

- これまでにかかわった仕事

《大分県庁》

福祉事務所(日田郡・玖珠郡)・医務課(へき地医療)
などなど

《九州産交グループ》

- ・九州産交ツーリズム(旅行・ロープウェイ等)
 - ・九州産交バス(高速バス・路線バス)
- などなど

《平成筑豊鉄道》10/4～ 一歩踏み出したばかり

いろいろな場所と仕事で感じたこと

- 生活に関わることは、すべてアクセスの問題に帰結できる。

へき地医療→医療機関へのアクセス
旅行業→観光地へのアクセス

- カタログスペックが全てではない

同じように見えるコミュニティバスでも自治体ごとに大きく使い勝手は違う。

平成筑豊鉄道のご紹介①

- 平成筑豊鉄道は〇〇で無い。

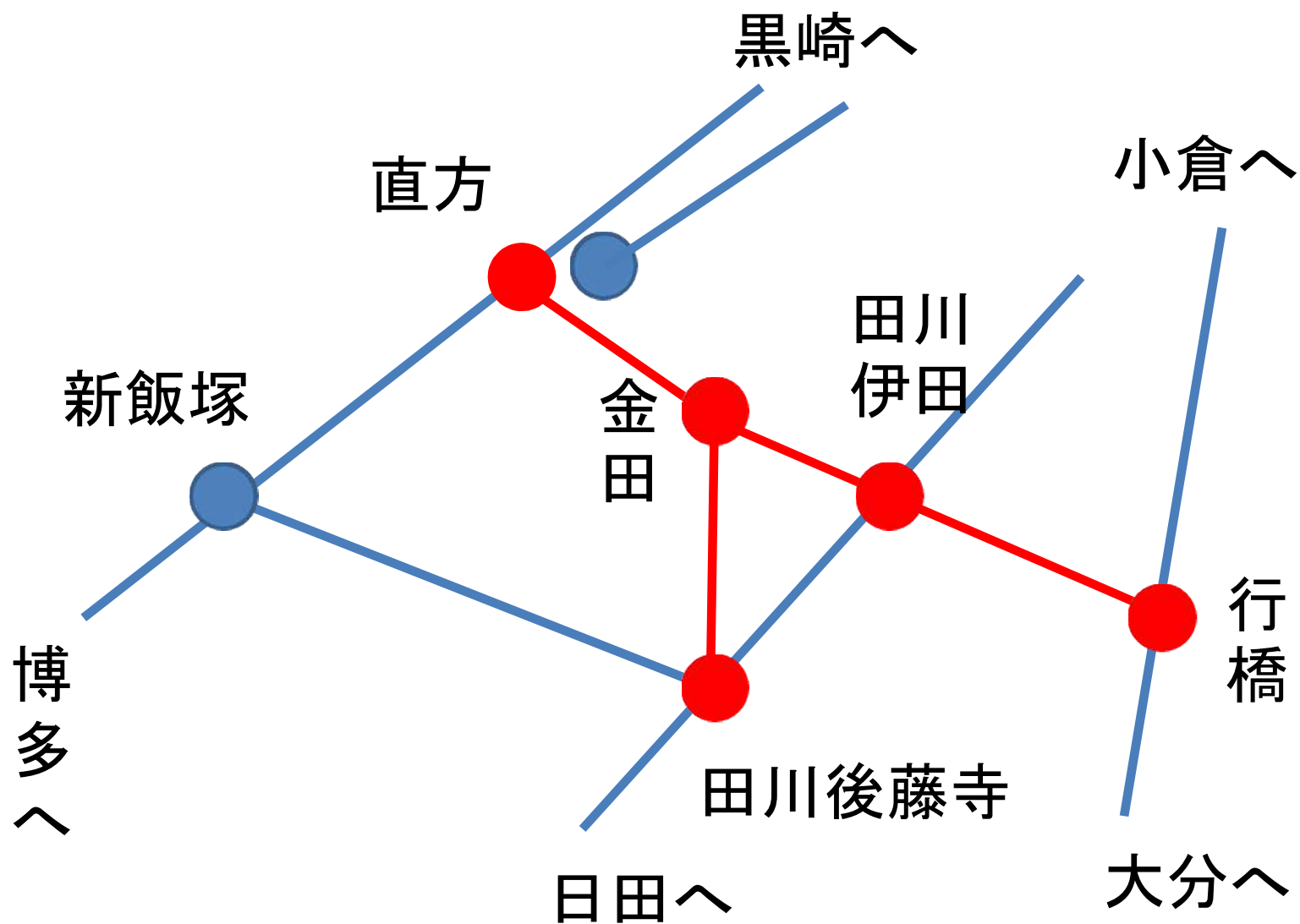
「飯塚から田川に走っているやつ？」

→おいしい！それはJR後藤寺線

「御社は黒崎まで行っているから」

→それは筑豊電気鉄道さん

筑豊の路線図



知ってもらうことは難しい

- 会社の存在はわかって、実際に走っている場所や本数、金額が具体的にしられないと実際に乗っていただくチャンスはない。



どこかを走っている

何かを頑張っている

何となくイメージだけで、
実際の利用はされない

- 「地域に愛される鉄道」 そもそも知ってもらわなければ愛されないでしょう。

交通事業者は基本的に、真面目

- きちんと考えているが、伝えるのが下手。
- 利用者の目線で伝えるには？



(写真)「某プロジェクト」で沿線自治体の皆さんからお知恵をいただくところ。

今探しているのは、
「きちんとしたツツコミ
を入れてくれる外部
の人」

ご紹介 ②内田の三連橋

• 明治28年

博多駅から2時間10分



120年前のレンガを触れます。

ご紹介③ 五日市列車

- 五日市とは？
- 直方市商店街で
毎月5日開催
- 今年700回を迎えた。



ご紹介③ 五日市列車

- 五日市列車（無料）を受託して走らせている。
- プロモーションの必要がない
恒例行事・ネーミングそのまま！
- 毎日だと小さすぎる需要をまとめることができる。
- 1年に1回のイベントよりも安定して集客
- 中心市街地活性化・・・賑わい
高齢者の健康づくり・・・駅から商店街の端まで歩く。
刺激を受ける。
- 子供を地域で育てる...高校生も参加

鉄道のご利用

- 臨時列車の乗車 70.7人
 - 前後の列車の増加 9.9人
- (今年4月からの平均輸送実績)



バスにもたくさん乗っています。

今日のテーマ

- ①知ってもらふことは難しい。
- ②お客様は少しずつ増えていく(減っていく)
- ③災害は怖い。

お客様は少しずつ増えていく

- 九州産交バス様 WEBご意見箱
いろいろなご意見の投稿が毎日数件

WEB ご意見箱 改善事例 ▶



お客様の声をカタチに

このページでは、これまでにお寄せいただいたご意見をもとに改善した主な取り組みを順次ご報告しています。お寄せいただいたご意見の中には、対応に時間のかかるもの等もあり、全てを掲載することができませんが、何らかの形で経営に活かしていくために、大切にお預かりいたします。

ご投稿誠にありがとうございました。

※このWEBご意見箱には、接客やマナーに関するお言葉をたくさんいただいております。誠にありがとうございます。弊社社員やバス乗務員に対して個人を特定できる表現でいただいたご意見に関しては、お褒めのお言葉は本人のモチベーション（やる気）の向上に、お叱りのお言葉は本人のサービス改善に活用させていただいております。また、バスのダイヤ・系統などに関する貴重なご意見・ご要望も多数いただいておりますが、できるだけ詳しい情報をいただきますとより的確な対応を検討することができます。

今後ともお客様の声を真摯に受け止め全社を挙げてサービスの向上と改善に取り組んでまいります。

 WEB ご意見箱
よくあるお問い合わせ

 仮バスターミナルに
関するご意見の報告

お客様の声	改善・対応
9月27日 15時36分発 免許センター発熊本交通センター行きバスです。 その日はパークドームから大変多くの学生の方が乗ってきて、何人か学生の態度が悪かったのもありますが、運転手の方が打ちやめ息など態度がとにかく悪くて非常に不愉快でした。 また、学生の方が停車のボタンを押し違えてしまった際に、すみません繰り返してもいいですか？と言われた際も黙って扉を開けるなど態度が大変悪かったです。 とてもにしく大変なお仕事だということはおわかりますが、乗っているこちらとしても大変気分が悪いので改善のほうよろしくをお願いします。 (ご投稿日2017/09/27)	平素より産交バスをご利用くださいましてありがとうございます。ご回答に時間を要し誠に申し訳ございません。 この度は乗車中にご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。 車内ドライブレコーダーを確認したところ、ご指摘いただいたような態度を確認することができました。 お客様の意見を真摯に受け止め、該当運転士を含め他運転士に対しても落ち着いた運転と丁寧な案内を指導教育し、確認を回ってまいります。 この度はご指摘くださいましてありがとうございました。 今後とも産交バスをよろしくお願い申し上げます。

九州産交 ホームページで公開

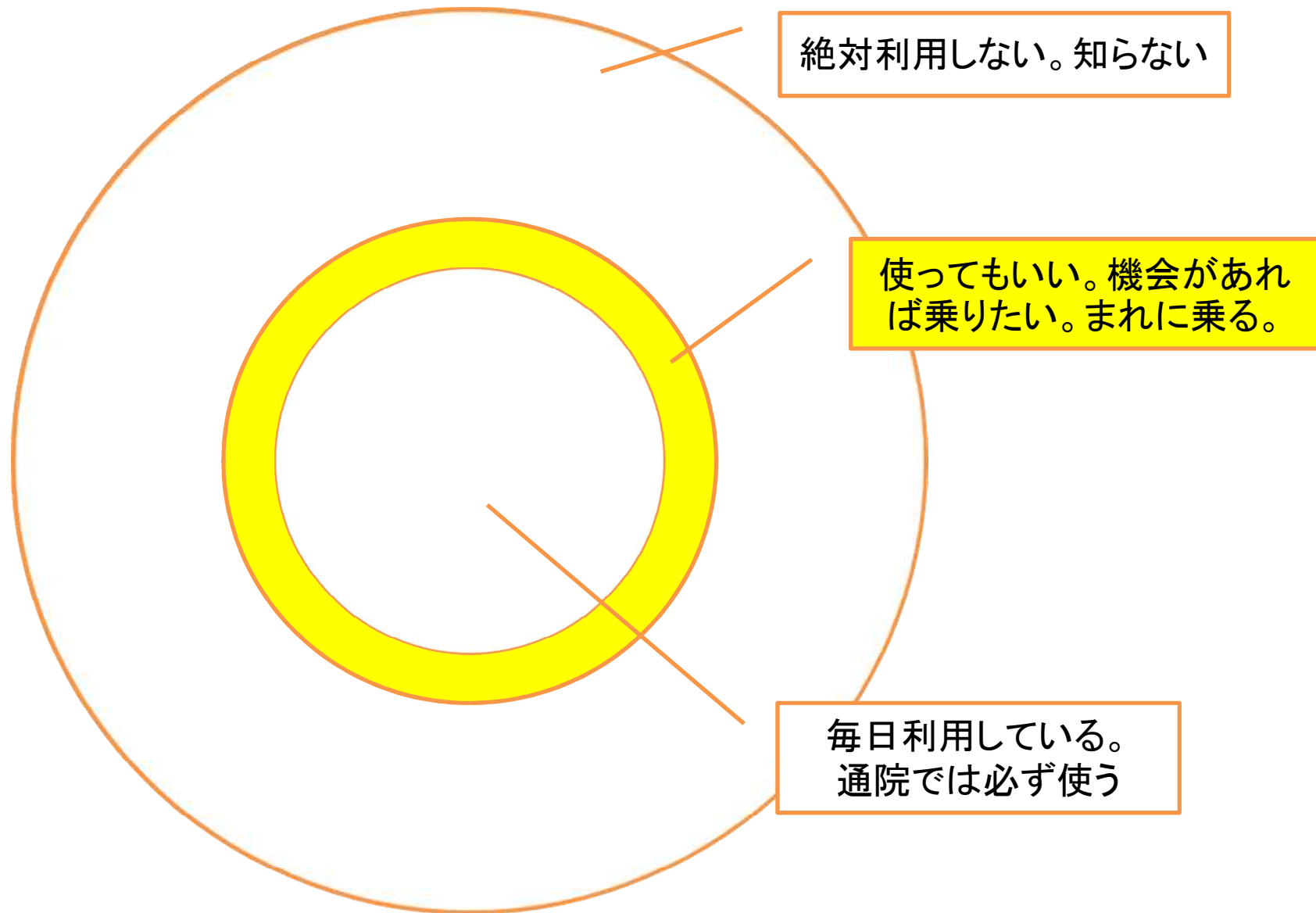
意外と多い意見

- 「一回乗ってみたが二度と乗らない」



- 「たまたま利用したが、よかったので次もまた利用したい」

利用者の構造



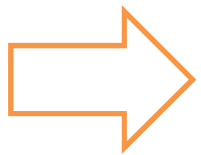
中間に(黄色)アプローチ できていない



- ヘビーユーザーへ
ポケット時刻表
- かなり外野にいる方へ
「へいちくに乗ろう！」
「公共交通を使おう」

中間層（黄色）の動きを左右する事

- ちょっとした一言
 - ちょっとした一言（プラス・マイナス両方）
 - 無言
 - 舌打ち
- （事業者なら）想定できるイレギュラー
 - お祭り・イベントでの混雑・乗れない



二度と乗らない or 次も利用したい

そのころは①

- バスに初めて乗る。1年ぶりに乗った。
遠くから来た。



- 当該交通機関について知らないことが多い。
- 不安である。



- ちょっとした情報を与えるor与えないが大きい。
無言・ちょっとした表情から情報を得ようとして過剰に読み取る。



そのころは②



- 次の利用・定着に大きな影響を与える。

運賃・ダイヤなどと言った商品価値とは別の要素。「きもち・ころ」。単なる接遇の問題だけとは言いきれない。

改札口・乗降口の一瞬の接遇のみでなく、事前に情報を与えることでリスクを軽減できるのでは？

テーマ①の「知ってもらうことは難しい」に通じる。

今日のテーマ

- ①知ってもらうことは難しい。
- ②お客様は少しずつ増えていく(減っていく)
- ③災害は怖い。

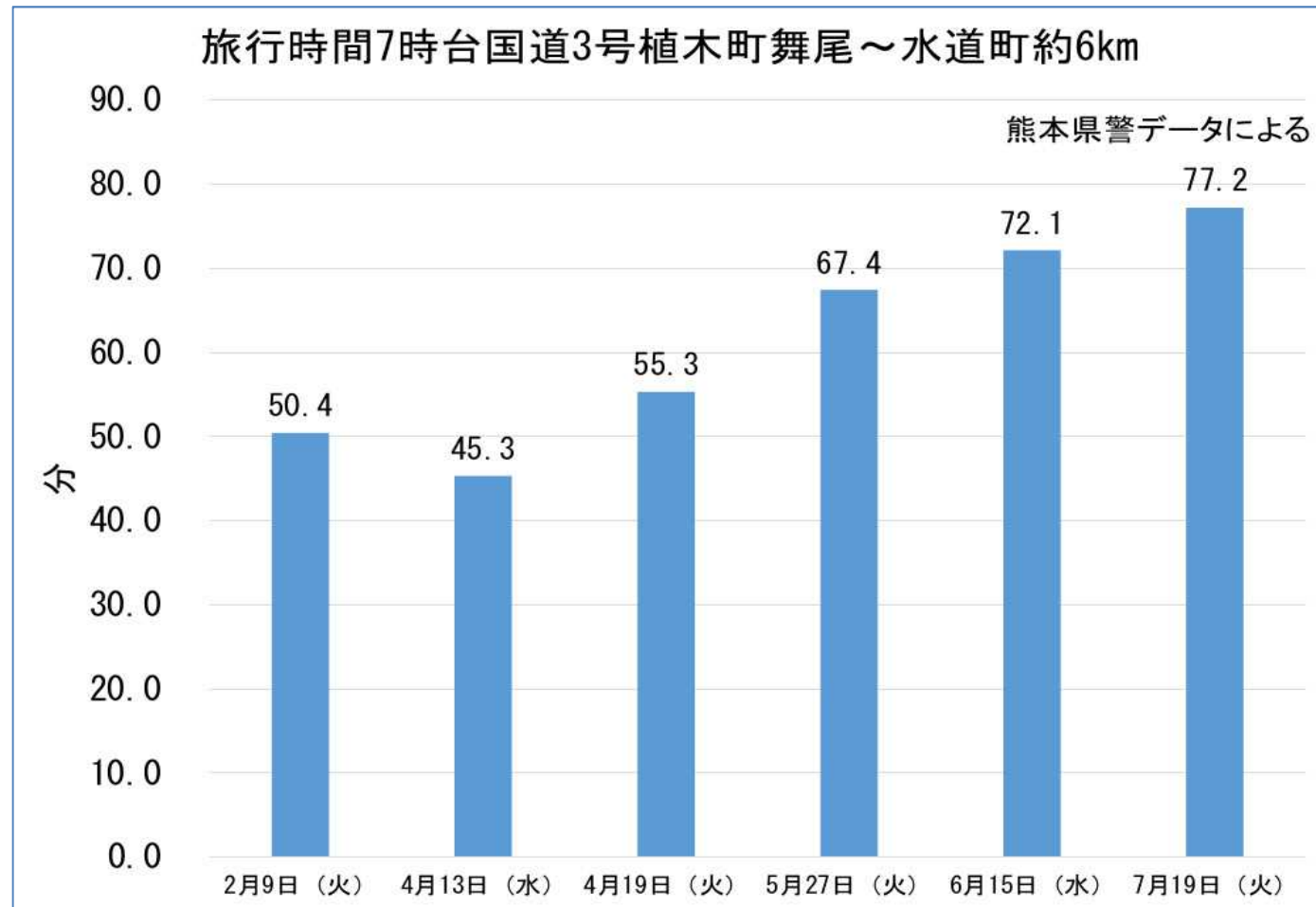
災害は怖い

- 熊本・・・H28年熊本地震
- 平成筑豊鉄道では
- 平成22年豪雨 72日間不通区間あり
平成24年豪雨 57日 //

災害は怖い

- 交通機関から見た災害のこわさ
- 災害前と災害後で人の流れが変わってしまう。路線が復旧しても利用が戻らない。
- 運休時の収入減・復旧費用・代行輸送等の
一時的インパクトよりも、「復旧してもお客様
が戻ってこない」怖さ。

人の流れが変わる



「東日本大震災が被災地のモビリティに与えた影響」

岩手県立大学 名誉教授 元田良孝 先生 資料より引用

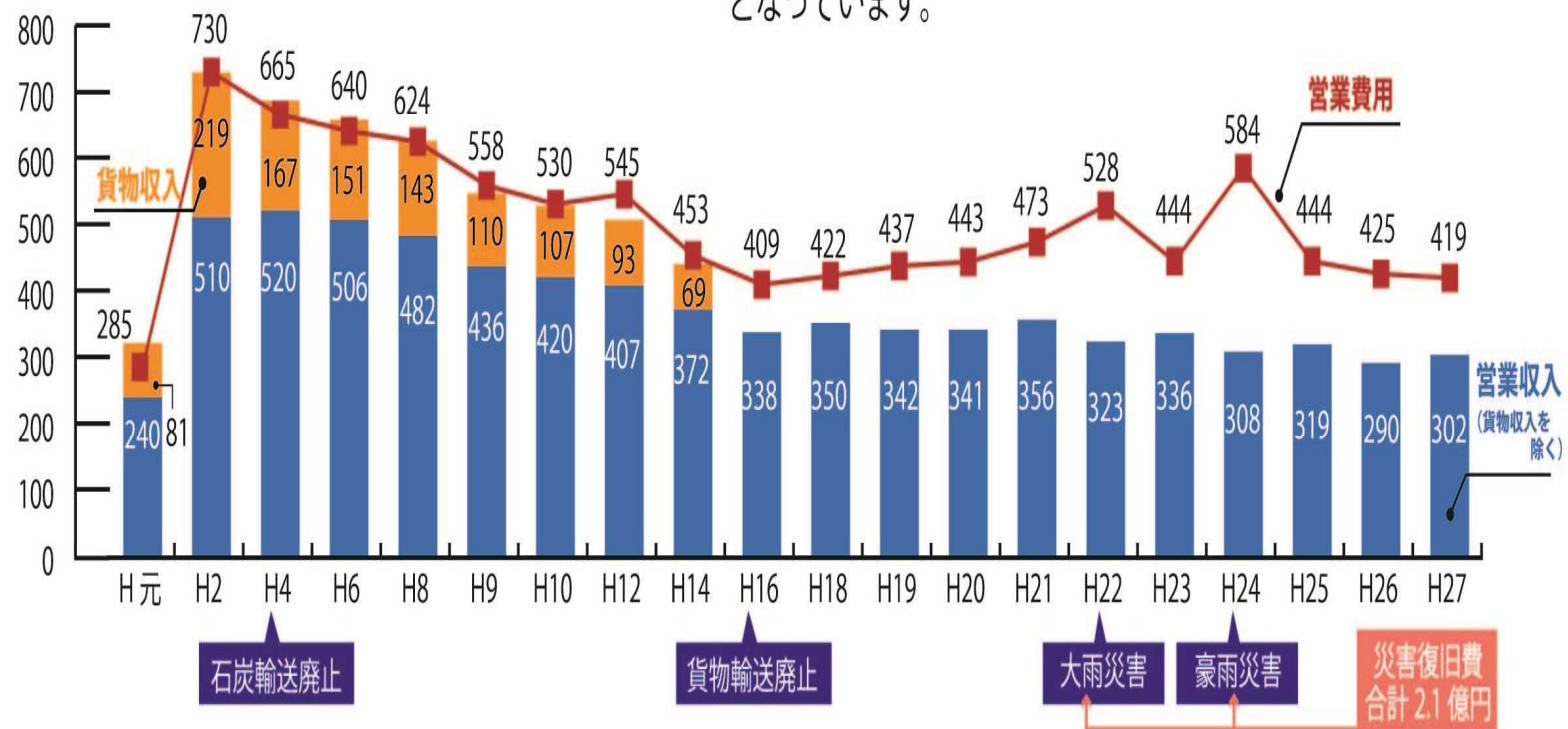
地域公共交通のあり方を考えるシンポジウム2016 in 九州

九州運輸局HPに掲載あり

水害の経営のインパクト

平成筑豊鉄道の営業成績の変化

(百万円)



H16年度の貨物輸送の廃止や、H22・H23年の大雨、豪雨災害の影響も大きく、H27年度決算時の累積赤字は、1.7億円となっています。

災害復旧

- 線路・道路の復旧自体は土木技術の問題
- 復旧した路線にお客様が乗っていただけるかどうかは土木技術とは別の難しさ。

お客様に戻って来ていただく難しさ

- 公共交通

通学・観光・通院……

多様な需要が重なり、一定量の輸送を確保。
それがバラバラになるとまとまった量にならない。
い。

ある電車内



- ・高校生
- ・サラリーマン
- ・観光のご夫婦
- ・帰省の学生
- ・インバウンド

いろいろな利用
が重なって最低
限の利用が確保
されている。

- 個別の利用実態ごとに対応は可能だが、それだけでは全体の答えにはならない。
- 通学需要の復興
- 観光需要の復興

それらを単純に足し合わせたら、以前の利用が戻る。というわけでは無い。

今日のテーマ

- ①知ってもらうことは難しい。
- ②お客様は少しずつ増えていく(減っていく)
- ③災害は怖い。

まとめのかわりに 今後取り組みたいこと

- ①知ってもらふことは難しい。
知られてないことを知るのは自力では限界があり地域の方・
遠くても応援してくれる方などの力を借りる。(社外へ踏み出す)
- ②お客様は少しずつ減っていく(増えていく)
増やすには、まず減るメカニズムを研究する。
(遠くでは無く、近くにまず一歩踏み出す。)
経済合理性ではなく、「きもち」の問題で交通機関を選ぶ側面
- ③災害は怖い。
災害を機に見直された公共交通もある
公共交通に希望を持って平時の①・②をきちんとしていた。
(普段の一步一步)