


すぽっとライト

NO. 45

四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。

今回は、ノンステップバスの導入を積極的に行い、四国運輸局管内のバス事業者として、初めて四国運輸局長表彰を受賞されました、ことでんバス株式会社代表取締役社長の真鍋康正さんにお話しを伺いました。


 このたびは、四国運輸局長表彰の受賞おめでとうございます。まず、ことでんバスの会社概要についてお聞かせ下さい

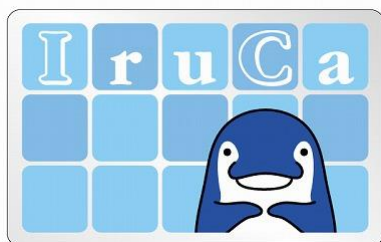
私たち、ことでんバスは、電車、バス、タクシーを合わせまして、高松市内を中心に公共交通を担っている企業グループの一員です。ことでんバスとしては、昭和25年に設立し、従業員185名、車両数131両の会社です。主に高松市内を運行する路線バスと、観光や旅行でご利用いただく貸切バスで事業を行っております。



私どもの会社の歴史を振り返りますと、平成13年に会社としては、鉄道・バスともに一度倒産しました。そこから新しい経営体制になり現在に至るわけですが、私たち **ことでんバス(株) 真鍋社長** が地域のみなさまとどういう関わりを持っていくのか、私たちが提供するサービスとは何なのか、過去の経緯を深く反省し、自分たちの役割について再提起し、そこから新しい会社として再スタートしました。

現在は、鉄道・バスともに地域のみなさまにとって欠かせない移動手段であるという自覚を持って、しっかりと安全・安心、そして便利・快適にみなさまにご利用いただける取り組みを各社あるいはグループ全体で進めております。

 「バスは利用しづらい」とよく言われますが、利用環境改善の取り組みについてお聞かせ下さい



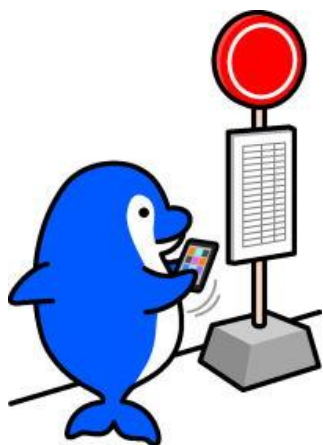
まず、ICカード乗車券「IruCa」を地方公共交通としてはいち早く平成17年に導入しました。これによりバスの場合は、降りるときに運賃をご用意いただく手間から解放されることになりました。特に高齢の方

やお身体の不自由な方におかれましては、カードを端末機にタッチするだけでご利用いただけるということで、ご好評をいただいております。また、行政と連携して、70歳



以上の方には、運賃がすべて半額となる、ゴールド IruCa の発売や、電車とバスを乗り継がれた方への運賃割引を実施しており、電車とバス、会社は異なりますが、それをうまくつなぎ合わせてご利用いただくサービスを提供してまいりました。


現在は、小豆島オリーブバスや大川バスといった、県下の他のバス会社でも導入いただいております。今後、全国の交通系 IC カードの共通化という流れもありますので、首都圏や関西圏の交通系 IC カードでも、ことぞんバスをご利用いただける取り組みを進めているところでございます。



次に、平成 17 年 11 月に、四国地方整備局、香川県、高松市の支援により、ショッピングレインボー循環バス及び、市民病院ループバスの循環 2 路線にバスロケーションシステムを導入し、その後、平成 24 年 7 月には、対象路線を拡大した新たなバスロケーションサービス「どこに IruCa なび」の提供を開始しました。バスはしばしば時刻表通りに来ないということがありますので、現在、バスがどこを走っているのかという、位置情報を提供することにより、利用しやすい環境改善を行いました。

このほか、バスは電車に比べて、路線やバス停を移動させることが容易なので、新しい病院ができたり、大規模施設が移動するという事に合わせて、バス路線やバス停を機動的に動かしております。

そして、倒産から再生までの一番大きな取り組みとしては、当社ホームページにお客様ご意見箱「イルカ BOX」を設置し、お客様からことぞんバスに対するご質問やご意見をいただいております。お寄せいただきましたご質問やご意見への回答は、当社ホームページにて発表させていただいており、社内でもデータベースに蓄積し全部門で共有することで、サービス改善に努めております。

 今回、ノンステップバスの積極的な導入により、四国運輸局長表彰を受賞されましたが、バリアフリーに関する取り組みをお聞かせ下さい

前述の「イルカ BOX」の取り組みの中で、バリアフリーの取り組みも重要なものと受け止めまして、これまでノンステップバスの導入を行ってきたわけですが、ハード面の


整備だけでなく、ソフト面でのバリアフリーに関する取り組みとしまして、すべての運転手を対象に、車椅子の乗降の手順、取扱いについて実技教習を実施しております。



車内に設置された磁気ループ

また、全車両ではありませんが、難聴の方へバス車内での情報提供を行うために、磁気ループという機器を設置するとともに、筆談具を全車両に設置しています。

このほか、実際にお身体の不自由なお客様にご乗車いただき、何がお困りなのか、こういった場面でお手伝いが必要なのかを、社員が実地研修により学んでおります。


 磁気ループバスについては、提案者である香川県難聴児（者）親の会が、平成27年度に国土交通大臣表彰を受賞されたのが記憶に新しいところです

さて、利用環境改善に関する取り組みについてお聞かせいただきましたが、公共交通事業者としての使命である、安全対策についてはいかがでしょうか

昨年1月に軽井沢で大きなスキーバス事故がありまして、それ以降、全国のバス会社がもう一度安全とそれを支えるバス運転手の勤務のあり方をしっかりと見直していこう、安全とサービスは表裏一体の関係であって、安全を疎かにしてサービスは成立しないという意識の下に、安全マネジメントをしっかりと取り組んでいく、公益社団法人日本バス協会が実施する、貸切バス事業者安全性評価制度において、昨年9月に香川県では初となる三ツ星の認定を受けました。また、事故に関する情報も小さな事故から重大事故まで全社員で同様に共有し、同種の事故を未然に防ぐことに努めております。なお、お客様からいただきましたご意見や事故情報の社内共有は、デジタルなものだけではなく、現場の社員と経営層がしっかりと顔を合わせて行っており、これが私たちにとって、安全とサービスに関わる最大の取り組みと言えます。



お客様のご意見や事故情報を全部門で共有

 最後にありますが、今後の取り組み方針についてお聞かせ下さい

地方は車社会であり、公共交通を利用される方々の多くは、交通弱者と呼ばれるお子様や高齢の方、お身体の不自由な方、さらには最近急増している外国からのお客様といった

方々ですが、近年はそういった方々のご利用が、バス・鉄道ともに増えてきております。まだまだ地域の公共交通としては足りないところがございますが、今後もバリアフリーの取り組みを積極的に進めてまいりたいと思いますので、今後ともご意見、ご指導をいただければと思います。

インタビューを終えて

民事再生法適用という試練を乗り越え、「サービスの良い、地域と共に歩む、生きがいと夢のある」会社を実現するための、様々な取り組みをお聞きすることが出来ました。また、ICカード乗車券「IruCa」の導入は、単なる利便性の改善だけでなく電子マネー機能の付与により、高松市中心市街地活性化につながっています。

モータリゼーションの進展や急速な少子高齢化の中、バス事業者を取り巻く経営環境は非常に厳しいものがありますが、各種取り組みを行うことにより、四国のバス事業者のトップランナーとして、過去を忘れずに、変わり続ける、挑戦を続ける、ことでんバスの今後の取り組みに期待したいと思います。



インタビュー実施日：平成29年4月14日（金）・聞き手：竹内、石垣