

第10回 日本モビリティ・マネジメント会議(東京)

JCOMM10周年記念セッション(MM書籍出版記念セッション)

「成功事例」から読み解くMM ～人々の想いが繋ぐ成功物語～

「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」



平成27年7月24日(金)

十勝バス株式会社

代表取締役社長 野村 文吾

1. 十勝バスの会社概要

1. 十勝バスの会社概要

(1) 事業概要

- * 設立 大正15年 (1926年)
- * 資本金 5,000万円
- * 従業員数 270名
- * 車両数 129両



一般乗合バス
(107両)



一般貸切バス
(16両)



ジャンボハイヤー (6両)



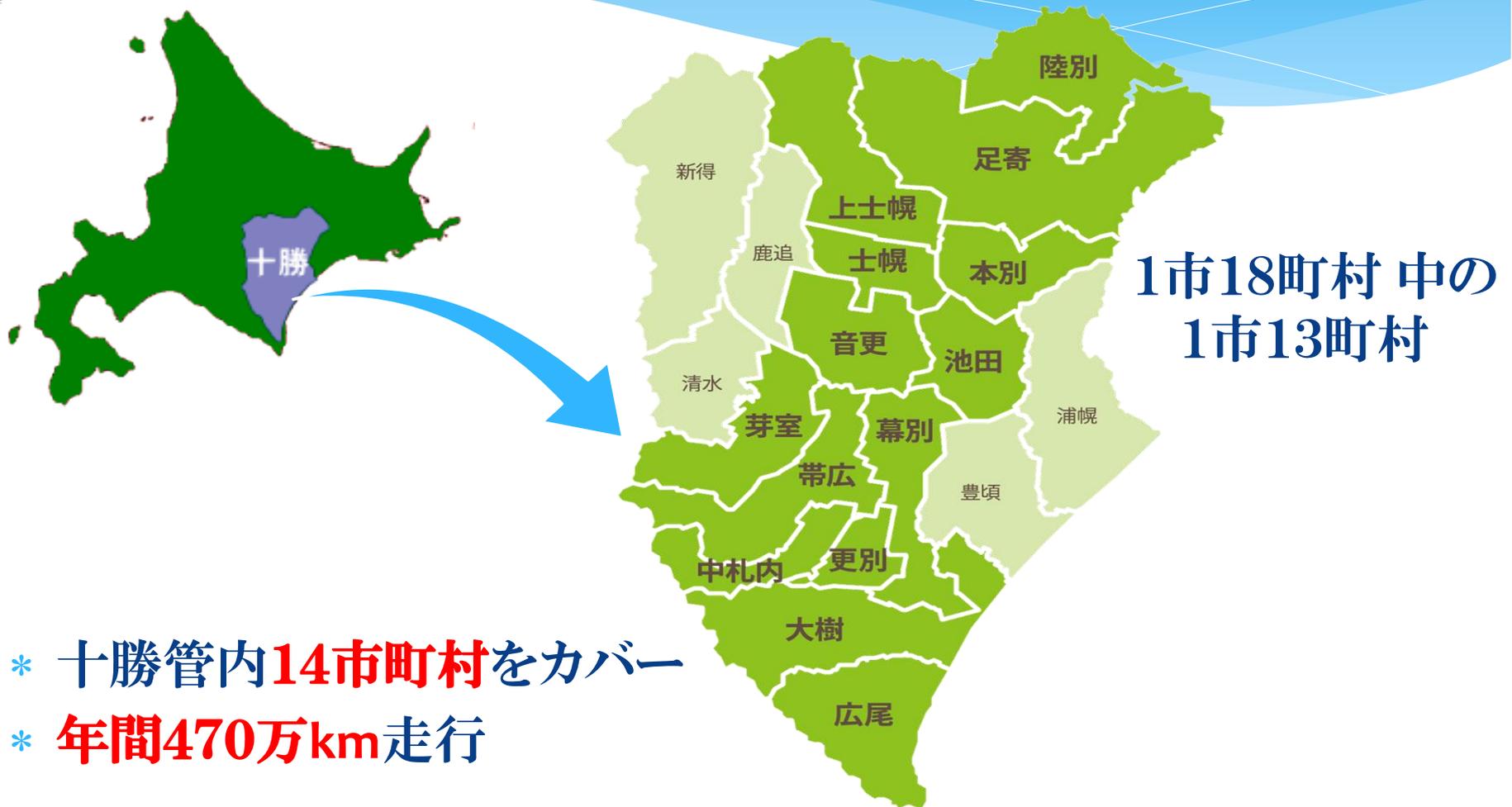
福祉ハイヤー



介護事業

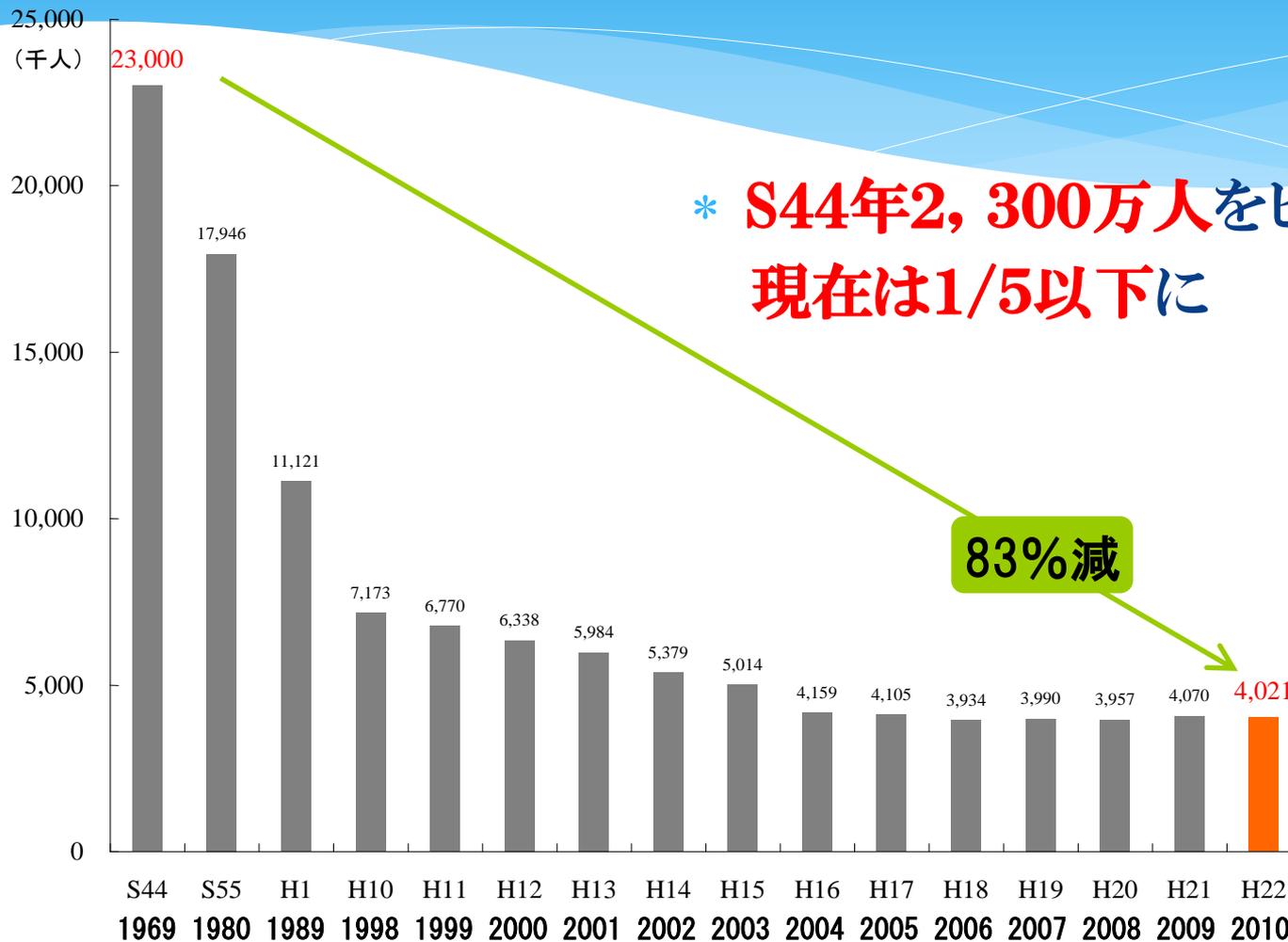
1. 十勝バスの会社概要

(2) 事業エリア



1. 十勝バスの会社概要

(3) 十勝管内のバス利用者の推移



11年間 9年間

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

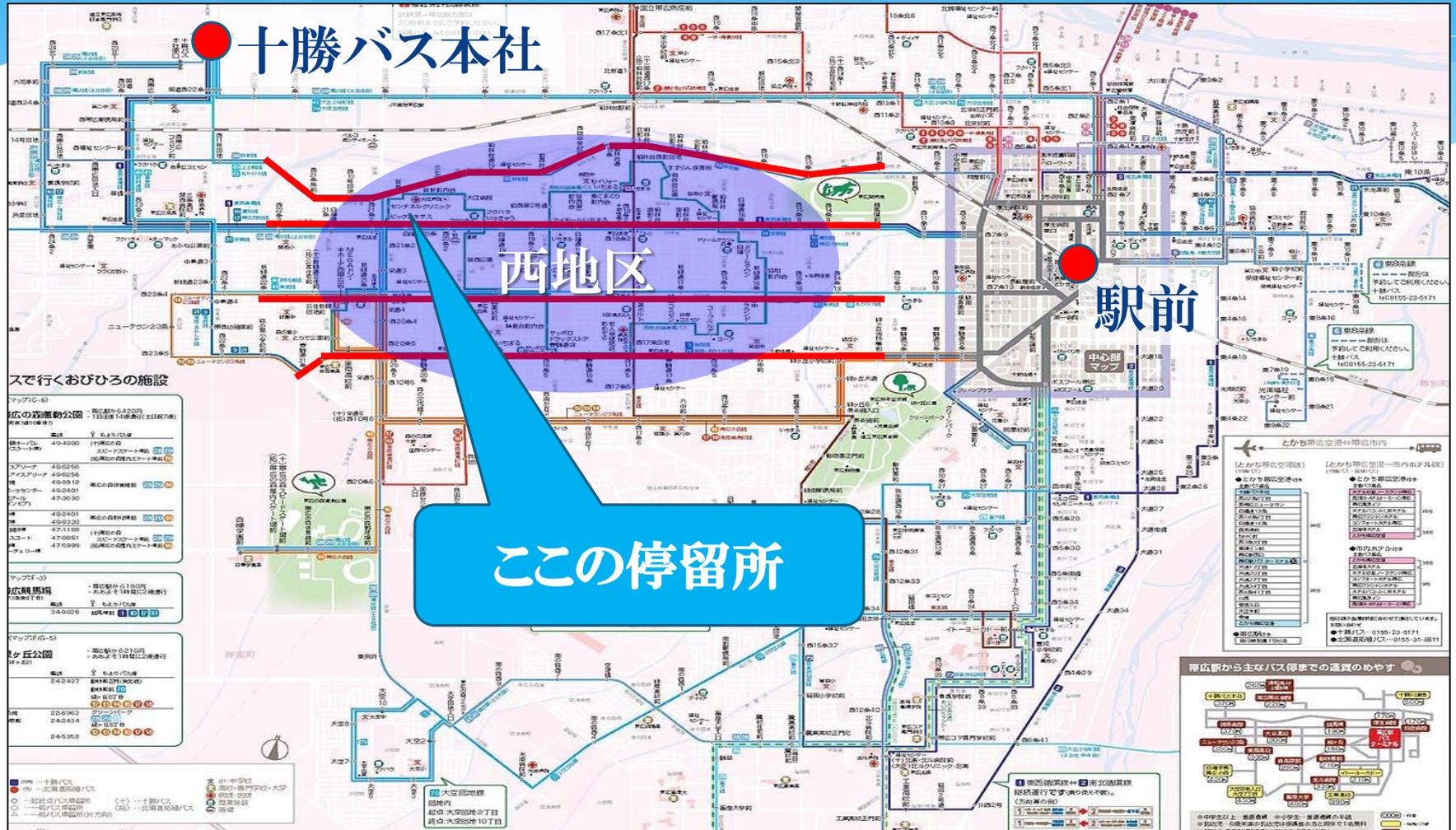
(1) MM (モビリティマネジメント) 活動 出前講座



4年間継続すると・・・

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(2) 営業強化を1つの停留所から始める



2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(3) 路線バス沿線住民宅に戸別訪問

どうして、バスに乗って
頂けないのですか？

市内循環バス 利用増へ沿線住民訪問



十勝バス(帯広市、野村文吾社長)は17日午後、市内循環バスの利用者を増やそうと、同社役員が路線沿線の居住者に直接訪問を始めた。循環バスは2009年9月に運行を開始したが、1便当たりの利用者は1〜2人程度と低迷しており、地域住民の声を直接聞くことで利便性を上げるヒントを探っている。

十勝バス 役員 チラシ渡し割引など説明

循環バスは帯広市地域公共交通活性化協議会が行う運行実証試験として始まった。「国立病院帯広病院」と「イトーヨーカドー帯広店」を結ぶ南北路線、西帯広地区の東西を8の字に回る西地区縦路線の2系統、南北路線は拓殖バスと十勝バス、西地区縦路線は十勝バスが運行する。

1便当たりの平均利用人数は特に西地区縦路線は1・2人と少なく、十勝バスでは初の試みとして役員約30人が28日まで1人10戸を目安に同路線沿線の住人に「営業」することにした。

野村社長は17日午後から柏林台公園付近の住宅を10戸回った。バスの行き先や、既存路線バスに乗り継ぐ時に100円安くなる割引制度についてチラシを持って住民に直接説明。「乗車時間や行き先を知らなかった」などの反応があった。野村社長は「肌でニーズを知ることが大事。買い物など目的別に移動手段として路線バスを提案して利用者を増やしたい」と話していた。(関坂典生)

バス路線の説明に歩く野村社長(左)

「肌でニーズ知ること大事」

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(4) 『不安』を解消するために

『バスの乗り方』を説明



(バスマップ:8万部作成・全世帯配布)

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(5) 『不安』を解消するために 『あいさつ』や『マイク活用』を徹底

あいさつ徹底中

十勝バスが強化月間



強化月間の胸プレートを着け、乗客へのあいさつを徹底

十勝バス（帯広市西23北1、野村文吾社長）は、1月を「あいさつ強化月間」に位置付け、バス乗務員ら全社員が接客サービスの向上に取り組んでいる。

乗務員は降車する客に「ありがとうございます」との礼儀がとつございました」の礼や、前乗り車両では乗車時に「おはようございます」などあいさつを徹底する。事務職員も電話応対を改善させる。

社内の品質改善委員会が主導。「挨拶（あいさつ）強化月間 感謝の気持ちを込めて」と書いた胸プレートを全社員245人に配り、バス車両内などの張り紙で客にも周知している。

人口減などでバスの乗車人口も減少傾向にあるだけに、ソフトとハードの両面でサービスの向上を図っている。同社の米田孝統括本部長は「ごく

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(6) エリアを絞った目的別時刻表

目的別時刻表 (通院・買物編)

7時台~21時台まで30分間隔で運行しております。
(時刻の詳細は十勝バス発行の時刻表をご参照下さい)

音更から帯広駅前・西帯広方面へのバスの方向幕 (行先表示) は下記の通りの表示になっております。

41 帯広駅前 → 大谷 高 西 帯 広 ニュータウン

**市内在住高齢者対象の
ワンコインバス好評発売中**

音更から帯広駅前・西帯広方面へのバスの方向幕 (行先表示) は下記の通りの表示になっております。

音更線

十勝バス

0155-23-5171

41 帯広駅前 → 音更

200m~300mおきにバス停がありますので最寄のバス停をご利用下さい。

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(7) 目的提案：日帰り路線バスパック

路線上の施設
＋
路線バス

お互いの強みを
組合せた企画商品

利用者数の推移
2010年度：1,500名
2011年度：2,500名
2012年度：3,500名
2013年度：4,300名



2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(8) 40年振りに利用客数が増加

全国初!

2011年度：一般生活路線 **0.5%増**

：路線バス全体 **4.3%増**

2012年度：一般生活路線 **11.7%増**

(前々年度対比 12.2p増)

：路線バス全体 **12.4%増**

(前々年度対比 16.5p増)

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(9) 二次交通充足地域の創造

始動!

十勝圏二次交通活性化推進協議会の野村会長（右）と北村副会長（左）



会長に野村氏「流入人口増を」

十勝のバス会社とタクシ
ー会社による「十勝圏」交
通活性化推進協議会が
28日、発足した。帯広市内
の十勝バス本社で設立総会
が開かれ、会長に十勝地区
バス協会の野村文吾会長
（十勝バス社長）を選任。
バス、タクシーと十勝の観
光素材を組み合わせた商品
を開発し、6月ごろから販
売していくことで一致し
た。

会員は管内バス会社7
社、タクシー会社9社。航
空や鉄道など十勝への1次
交通の利便性が高まってい
るのに合わせ、中心地から
目的地への2次交通の利便
性向上を図る。設立総会に
は行政、経済、観光団体を

バスとタクシーが協議会 6月にも連携商品

十勝圏二次交通活性化推進協議会 設立総会
2013年3月28日開催

十勝毎日新聞 2013年7月30日掲載

日新聞
（昭和27年6月1日第3種郵便物認可）
C十勝毎日新聞社2013
大正8年創刊（日刊）

2013年（平成25年）7月30日 火曜日

発行所：十勝毎日新聞社
〒080-8688
帯広市東1条南8丁目
電話（代表）0155-22-2121

十勝毎日新聞

観光67コース設定

十勝バス・タクシー連携

十勝のバス会社とタクシー会社でつくる「十勝圏二次交通活性化推進協議会」は30日午前、飛機や鉄道などを使った十勝への訪問者が、目的地までの移動手段にバスとタクシーで乗り継げる67コースを発表した。帯広の中心地や宿泊地などと観光地を結び付ける公共交通が充実し、広大な十勝に点在する拠点間の移動がしやすくなる。バス会社とタクシー会社が連携した旅行プランを設けるのは全国でも珍しいという。31日から販売を始める。

コースの中には観光施設入場料などが含まれているコースもある。いずれのプランもコースを利用しない場合よりも30～49%安い。バスとタクシーで乗り継ぐ観光プランは、芽室町内の「嵐山スカイパーク」、清はとハイヤーで移動する。水町内の「十勝千年の森」、帯広市内の「真鍋庭園」など。竹ガイテンの3コース。十勝千年の森の場合でみると、JR帯広駅バスターミナルを出発してJR芽室駅前まではバス、十勝バスで移動。芽室から千年の森まではタクシー。タクシーは1台7800円。バス料金をあると1人で往復する場合の交通費は8400円となる。帯広市街地から千年の森までタ

移動手段がバスのみのツアーパックは、十勝バスが路線バスを使ったこれまでと異なる。この日帰り路線バスパックのほか、拓殖バスや毎日交通による新コースの紫竹ガイテン、然別湖群など計31コースある。タクシーのみは33コースあり、昭和タクシー「清水町」は帯広野市内の「延び」、途中で富良野市内の一蘭郷の森を經由するプランも打ち出した。インターネットでも31日から情報発信する他、パンフレットを制作し、8月上旬

最高気温 22℃
最低気温 19℃

あすの帯広

6～12時 12～18時

歯周病専門医による

歯周病相談

医療法人 わたが歯科 434-2001

日本歯周病学会認定 歯周病専門医 院長 榎本 和夫 田中 大海

2. 十勝バスの戦略的な取り組み

(10) 産学官連携による、目的地検索

クラウドシステム『もくいくら〜』開発！

始動！

時刻表・路線図
運賃等データ提供・確認



十勝バス TOKACHI BUS

バス会社のノウハウ提供・コンサル



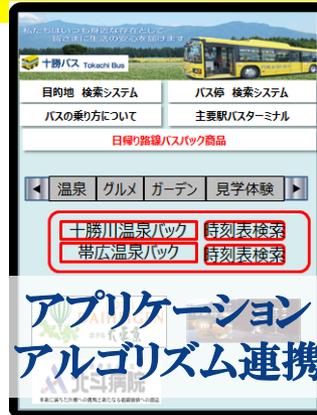
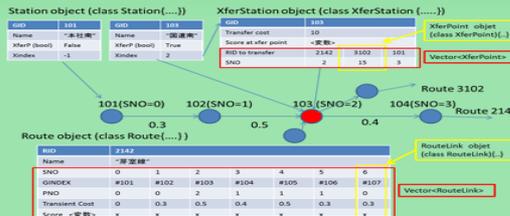
バス会社独自のノウハウ投入
利用者目線のシステムコンサル

システム設計・確認
コンサルテーション



北海道大学
HOKKAIDO UNIVERSITY

経路探索アルゴリズム解析・開発



Bitis
The BCP Company
<http://www.bitis.co.jp/>

設計・開発・クラウド環境提供



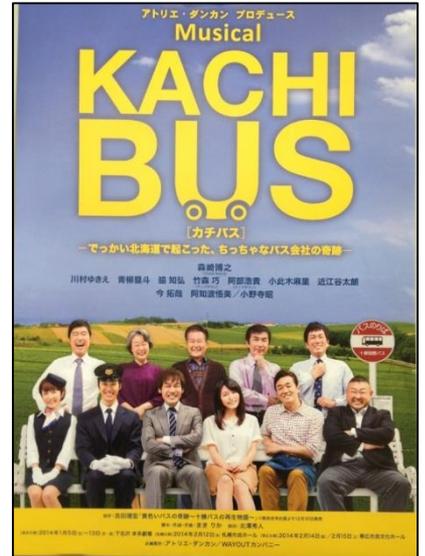
クラウドシステム
低コスト運用
柔軟性・データ蓄積
高可用性



3. 全国の子ス事業者との 連携による地方の活性化

3. 全国のバス事業者との連携による地方の活性化

(1) 全国への情報発信



3. 全国のバス事業者との連携による地方の活性化

(2) 全国からヒアリング・評価・視察



3. 全国のバス事業者との連携による地方の活性化

(3) 社員が「誇り」を取り戻し始めた！



自発的な
委員会活動



笑顔あふれる接客



第10回 日本モビリティ・マネジメント会議(東京)

JCOMM10周年記念セッション(MM書籍出版記念セッション)

「成功事例」から読み解くMM～人々の想いが繋ぐ成功物語～

「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」

ご清聴、ありがとうございました

十勝バス株式会社 代表取締役社長 野村 文吾