

## グループC「日常でのバス利用（企画検討会議）」報告書

バス利用促進座談会では、第一回の座談会でバスの利用促進を行うためにどのような取り組みが必要かという話し合いをし、バスの利用目的毎にグループ分けをして行なった。今回の第二回では、実際に話し合いで出された意見やアイデアを形にするために「企画会議」を行い、以下の通り、具体的な内容にまとめることができた。

### ■企画テーマ

バス利用者、民間企業向けの「バスアドバイザー講習会（ワークショップ）」の開催

### ■ビジョン

バス利用における情報ロスを無くすため、バス情報を提供できる人を地域に増やす  
バス会社4社のカスタマーサービスを統一し利用環境改善を行う  
バスの乗り方に関する講習（ワークショップ）を企業やバス利用者に受けてもらい、バスアドバイザー\*を増やし、バスの乗り方に困っている人を手助けできるようにする。また、その講習の中でバスの歴史や豆知識を提供し、バスに愛着を持ってもらい、バス利用のきっかけを作る。

※バスアドバイザー：バスの乗り方に関するコツを知っていて、バス利用に困っている人に乗り方を教えることができる人。

### ■根本となる課題

利用者

- ・自分が乗るべきバス、最寄りのバス停と目的地のバス停がわからない利用者にとってバスが利用しづらい。

バス会社

- ・バスの乗り方に関する問い合わせで対応者の業務が止まる。
- ・自分のバス会社以外の路線や時刻に関する問い合わせがあり、対応に限界がある（対応者によってどこまで応えられるかは変わる）。
- ・事務職が少なくカスタマーサービスの充実に限界がある。

企業（施設）

- ・利用者からバスの乗り方に関して問い合わせがあるが、その時の対応者によってバスの乗り方の知識の問題で対応が変わる
- ・駐車場が少なくなっている

## ■具体的な企画内容

### 【講習内容】 ■は実施方法や内容について要検討事項です。

#### ①バスの乗り方のコツ：

- \*一般的な地図（推奨：昭文社のロードマップ）を使い、出発地と目的地を確認する
- \*路線図を使い最寄りのバス停の把握する
- \*バスナビゲーションを使いバスの時刻を確認する。この流れで自分の行きたい目的地に向かうことができる

#### ②バス停の見方（読み方）

#### ③演習問題（10問程度）：各バス会社からバスの乗り方に関する演習問題を作り、参加者に実際のバスの乗り方のコツを使って答えてもらう。各会社が2から3題ずつ作る

#### ④聞かれる相手によってどのような案内をしたらいいか

- バスの歴史：沖縄にバスができた背景と、現在の四社の別れた理由
- バスの豆知識：待ちやすい停留所、ファミリー割などの割引情報

#### ⑦実地講習

- \*実際に乗り方のコツをもとにバスに乗ってみる
- \*バス会社に訪問してバスの乗り換えに関する問い合わせに答える
- バス会社の方と一緒にロールプレイを行う形式での実施に変更できないか？

### 【条件】

時間：3時間程度のワークショップ

参加者：企業（BtoC企業）のスタッフ（受付）、バス利用者

### 【役割分担】 ●は要確認事項です。

- ・バスの乗り方のコツの作成：沖縄県バス協会（高江洲誠さん）
- バスの乗り方の演習問題と模範解答：東陽バス（大嶺）、他のバス会社3社は
- ・バスの歴史、豆知識、相手別の案内の仕方：未決（高江洲）
- ・実際にバスに乗る際のバス会社：バス事業者
- ・カスタマーサービスの対応体験：バス事業者
- ・参加者の募集：バス会社、バス協会、オリブ山病院、交通政策課
- ワークショップを実施する会場手配はどうするか？

## ■ワークショップ実施までにやること ※企画のまとめの案内を12月初旬に連絡する

- バス協会がバスの乗り方のコツと、歴史、豆知識、相手別の案内の仕方をまとめる
- バス会社が演習問題、実地講習を作成する
- 講習内容をまとめ、講習ワークショップの体裁を整える
- 開催場所と日時の決定 ※開催日時を確定させる：2019年1月に実施が現実的

- ※オリブ山病院さんに都合の良い日程を確認する（打ち合わせ等も含め）
- オリブ山病院さんのニーズを確認する（どういう情報が必要か?）
- 参加者の募集（オリブ山病院の職員+周辺の方）※12月25日の週から募集開始を予定

■利用促進へ繋げるまでのロードマップ

- (1)オリブ山病院様でのワークショップ実施を踏まえ、第3回座談会で振り返りを行う
- (2)オリブ山病院様での実施内容をモデルケースとして、本講習の体裁を整える
- (3)実施する企業が講習やワークショップに参加するメリットを検討し提示する
  - 初年度はわった〜バス党の法入党員向けに実施していき、展開・広報していく
  - 法入党員での実施のなかでPDCAを回し、改善を行っていく
- \*メリットイメージ
  - ・わった〜バス党の広報誌にワークショップを修了した参加企業が掲載される
  - ・CMやバスの広告で自社の宣伝ができる。
- (4)企業が講習やワークショップに参加するメリットを理解してもらい参加を促す
  - ここからは一般企業へのアプローチを開始する（法入党員での実績を提示）
- (5)ターゲット層を企業の窓口や受付などに絞り、講習へ派遣してもらう
- (6)講習に参加した社員がバスについての知識が増え、案内ができるようになる
  - 社員自身もバスの良さを知り、通勤や日常生活にバスを利用し始める
- (7)企業が案内できるようになり、関係者やお客さんのバス利用が増加していく
- (8)講習を受けた社員が社内へもバスについて広報し、企業の中からバス利用者が増えていく

[第二回バス座談会で使用した模造紙]

