室蘭MaaSプロジェクト
いってきマース

資料2-1

Muroran

ちょい乗り白鳥台の結果について

室蘭市地域公共交通活性化協議会
令和５年３月２２日

目次

１．実施概要

２．実証実験の検証

３．今後の方針と方向性

目次

1．実施概要

2．実証実験の検証

3．今後の方針と方向性

1．実施概要

Muroran
満足度80%以上！
ちょい乗り白鳥台が
有料で／かえってきます！
室蘭MaaS プロジェクト 実証実験
ちょい乗り白鳥台は白鳥台限定の乗合型タクシーです。
お買い物・病院・郵便局・その他のお出かけをお手伝いします！
期間限定
10/3月－12/23金
運行時間 9:00－16:00 ※平日のみ
お得に使おう
運賃プラン 使い方に合わせて自由に選べます。
乗れば乗るほどお得に！
1ヶ月乗り放題プラン
3,000円／月
※乗降1名追加500円
1回分お得！
回数券プラン
1,500円／6回
気軽に利用！
1回乗車プラン
大人 300円／1回
小学生 150円／1回
登録は無料
ちょい乗り白鳥台を利用出来るのは登録した人だけ！
まずは、簡単3ステップ！ ご利用には事前登録が必要です。
ステップ1
申込書に記入する
ステップ2
ポストに投函する
ステップ3
利用ガイドが届く
登録完了
電話登録
室蘭市役所（都市政策推進課）
0143-25-2592
WEBから登録
「室蘭市 ちょい乗り白鳥台」で検索！
詳しい利用方法は裏面へ ▸▸▸
聞いてみよう
現地相談会
※利用相談・参加登録・プランの現金購入可能
場所：白鳥台ハック 時間：10:00～15:00
10/3（月）
10/4（火）
10/5（水）
11/1（火）
11/2（水）
TAXI
72 ちょい乗り 乗降スポット
注意事項
● 日付や時間、タクシー車両を指定することは出来ません。利用したいときに、電話またはアプリで呼び出して下さい。
● 新型コロナウイルス感染防止対策として、マスク着用・換気等に御協力をお願いします。発熱や体調不良時には、利用をご遠慮下さい。
● 他の人と相乗りになる場合がありますので、お互いに思いやりをもって利用しましょう。
● ほかの乗降スポットに立ち寄って、少し運賃りとなる場合があります。
● 利用が混雑している場合は、タクシーがすぐに向かえない場合があります。

Muroran
●利用方法 ※マスク着用など新型コロナウイルス感染防止対策にご協力をお願いします。
1 タクシーを呼ぶ
乗降場所を電話で伝えます。スマホアプリでも呼べます
2 乗降場所へ行く
旗、ステッカーが目印！
自分で乗降場所へ向かいます。
3 タクシー乗車
タクシーで目的地へ。相乗りになる場合があります
4 支払い後降車する
車内で利用料金の支払いをします。
5 後日アンケート回答
実証期間後に届くアンケートに回答し返送してください。
ちょい乗り白鳥台マップ
印のスポットから乗り降りができます。
この旗やステッカーがあるスポットから乗り降りができます。
【事務局】 室蘭市
【協力】 白鳥台ショッピングセンター ハック
Muroran

1．実施概要

- 住民周知の方法
  - チラシの全戸配達（白鳥台）
  - ハック内で受付ブースを設置
  - 白鳥台地区連合町会やえみなメイトなどでも周知

- 車両運行体制
  - タクシー4社により1日2台で運行（本輪西ハイヤー・つばめタクシー・金星ハイヤー・日交タクシー）

1．実施概要

● ちょい乗り白鳥台実証実験について

課題

- 人口減少による利用減少、公共交通の担い手不足
- 車を手放したら使おうと思っていたバスやタクシーが、いざというときにはサービスが縮小している可能性がある

考え方

今後、公共交通を維持していくためには、幹線・支線の役割分担を最適化し、地域の交通事業者と連携を図りながら、「持続可能な公共交通の再構築」を進めていくことが重要

方向性

デジタルを活用した新たな移動サービスを検証し、利便性向上や事業性を評価 → 実験の成果を踏まえた社会実装やノウハウを他地区に展開し、室蘭市全体で「公共交通の再構築」を推進

1．実施概要

- 室蘭MaaSプロジェクトにおける実証実験の位置付け
  - ➢ 方向性に基づき、買い物や学生の相乗り、都市間バスとの連携など、様々な取り組みを実施
  - ➢ ちょい乗り白鳥台は、エリア限定で移動活性化を検証する実験

年度ごとの主な取り組み	
令和2年度	● 買い物相乗り ● 病院送迎 ● 室工大学生相乗り
令和3年度	● 都市間バス・相乗りタクシー ● 買い物相乗り ● ちょい乗り白鳥台
令和4年度	● ちょい乗り白鳥台(有料)

1．実施概要

● 有償実証実験の”ねらい”

- 令和3年度は、「無料」の実験を実施し高評価
- 令和4年度は、本格運行に向けた持続性を把握するため「有償」で実験
- 有償実証実験では3つの検証項目を設定
  → 利用者視点の検証、事業収支視点の検証、交通事業者視点の検証

10ページから

29ページから

検証１ 利用ニーズの把握	・「乗り放題」「回数券」「1回乗車」の支払い方法や料金設定に対する利用者ニーズの検証。
検証２ 事業収支の見通し	・有償時の利用状況や実態などデータを踏まえ、持続可能となるような事業収支の検証。
検証３ アプリ利用の働きかけによる行動変容	・アプリのメリットが高いことやコスト縮減の観点から、アプリ利用の働きかけによる行動変容の検証。

1．実施概要

	2021年度 （前回・無料）	2022年度 （今回・有償）	対比・備考
実施日数※平日のみ	19日	57日	+37日
登録者数	472人	246人	-226人
利用件数	963件	858件	-105件
延べ利用人数	1,159人	917人	-242人
1日当たり利用件数	48件	15件	-33件
予約～お迎えの時間	5分21秒	4分18秒	-1分3秒 3台→2台で実施

目次

1．実施概要

2．実証実験の検証

3．今後の方針と方向性

2．実証実験の検証

検証１
利用ニーズの把握

1．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● 各プランの購入件数

	想定	実績	差
1回乗車	1,140件	304件	-838件
乗り放題プラン	10件	22件	＋54件
回数券プラン		42件	

※乗り放題は家族会員も含む

- 1回乗車では、昨年度の無料実験の実績をベースに、アンケート結果の利用意向を踏まえ当初件数を設定したが、有料化による利用の減少などで当初想定を下回る結果となった。
- 乗り放題・回数券プランでは、昨年度アンケート結果や3ヶ月間の短期実証ということを踏まえ当初件数を設定したが、現金販売会による購入促進などにより、当初想定を上回る結果となった。

1．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● 乗降スポット利用状況

- スポット全体の54％は乗降に利用され、スポットはハック・郵便局を除くと、白鳥台3丁目の利用が多かった。
- 利用が無いスポットは、ハックから近距離であることが多い。
- 降車のみのスポットは2割程度。

順位	乗車	降車
①	ハック前	郵便局前
②	38	ハック前
③	37	39
④	39	37
⑤	36	38

表　スポット利用の順位

2．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● プラン別の乗車(利用)状況

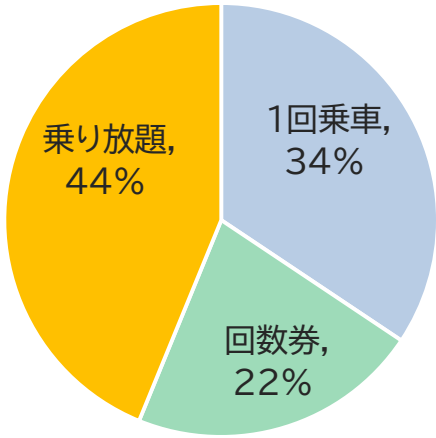


図　プラン別の乗車割合

- 「乗り放題」は、最も乗車(利用)が多いが、実人数は最も少なく、生活の足として高頻度に利用された
- 次いで「1回乗車」が多く、初めての利用や回数券使い切っての利用も見られた
- 登録者246人に対して実人数99人となっており、登録はしたが利用はしなかったという方が多い。

	１回乗車	乗り放題	回数券	合計
予約件数	295件	376件	187件	858人
利用割合	34%	44%	22%	－
(実人数)	57人	14人	28人	99人

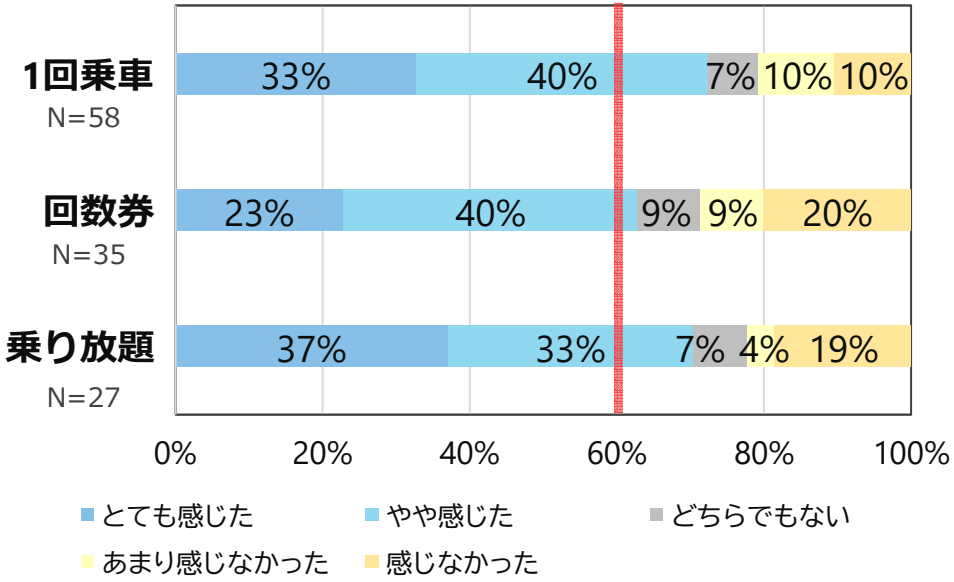
※延べ人数

※乗り放題･回数券については､同一人物の同プラン複数回購入を含まない

2．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● 料金プランのお得感に対する意識（事後アンケートより）



※無回答を除いて集計

- 料金設定に対して、各料金プランとも6割以上の方が「お得感を感じた」と回答
- 実際に利用した方々からのご回答であることを踏まえると、料金設定に関しては、概ねサービス内容に合っているものと考えられる。

2．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● ちょい乗り利用と免許保有

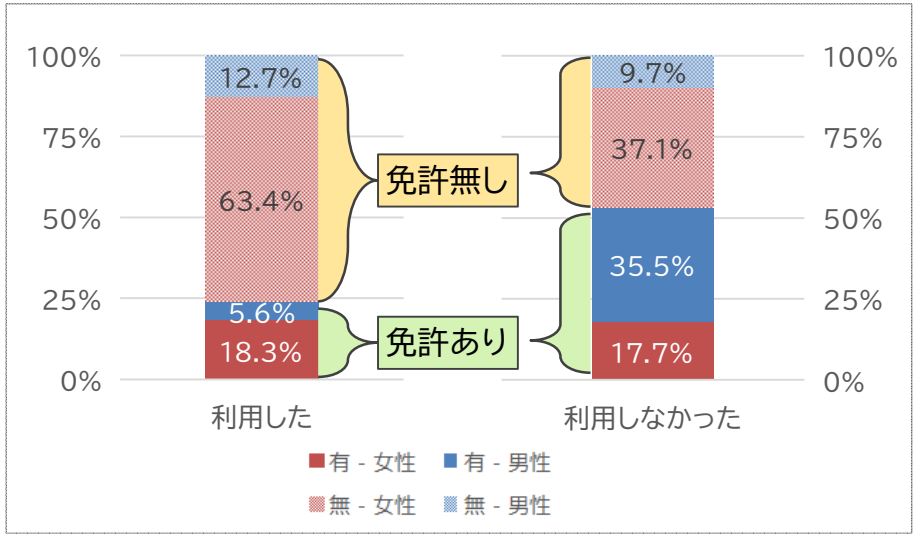


図　利用別の免許保有状況（アンケート結果より）

- ちょい乗りを「利用した」のうち、7割以上が免許を持っていない。
- 一方、「利用しなかった」では、免許有無は半々。
- 免許を持っていない方の移動手段として有効的に利用されたもの考えられる。

2．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● 「利用しなかった人」の理由

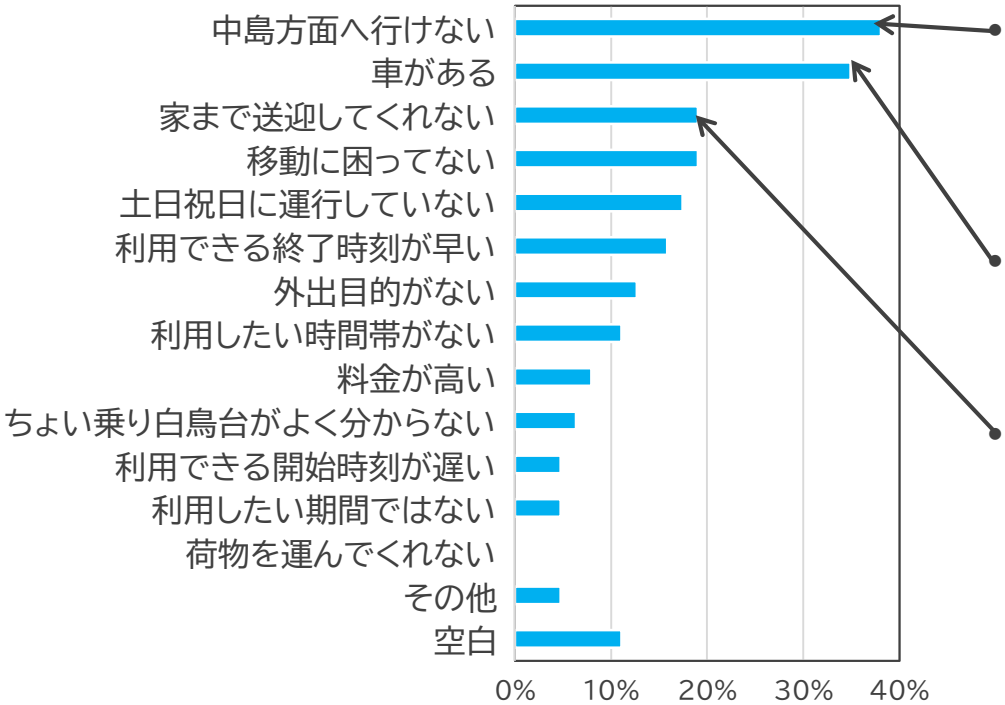


図　利用しなかった人の理由（アンケート結果より）

「中島方面へ行けない」という意見が最も多く、現地の利用者からも「中島方面には行かないの？」というご質問も多かった。
また、自家用車を持っている方も多く、「ちょい乗りを呼ぶよりも車の方が早い」というご意見もあった
そのほかでは、「荷物があるとき」や「天気が悪いとき」などの理由で「自宅まで送迎してほしい」というご意見があり、利用しやすいスポットへの改善が必要と考えられる。

2．実証実験の検証

検証１　利用ニーズの把握

● 検証１のまとめ

- 無料から有料の実験としたことで利用は半分以下となり、想定よりも低い利用実績で、特に1回乗車の利用が少なかった。
- 一方で、乗り放題・回数券プランの購入状況は、想定を上回る結果となり、料金設定に対する不満も少ないことから、サービス内容に合った料金設定であると考えられる。
- また、白鳥台住民の特徴として、健康のために歩くという意識の方も多く、「買い物帰り」や「天気が悪いとき」に「自宅まで」という生活スタイルが定着していることが考えられる。
- 利用者の状況を見ると、半数以上が免許持っておらず、自家用車を運転出来ない方の生活の足として期待ができるサービスである。
- しかしながら、白鳥台エリア限定ということで、中島方面への移動ニーズには応えきれておらず、バスへの乗り継ぎの利便性向上などが課題である。

2．実証実験の検証

検証２
事業収支の見通し

2．実証実験の検証

検証２　事業収支の見通し

● 収入実績

項目	実績				当初想定	実績－想定
	10月	11月	12月	合計		
１回乗車	28,800円	21,600円	40,800円	**91,200円**	**342,000円**	**▲250,800円**
乗り放題プラン	28,000円	34,000円	7,000円	**69,000円**	**20,000円**	**112,000円**
回数券プラン	31,500円	27,000円	4,500円	**63,000円**		
合計	88,300円	82,600円	52,300円	**223,200円**	**362,000円**	**▲138,800円**

- 1回乗車は当初想定を下回る結果。
- 一方で、乗り放題・回数券プランは、当初想定を上回る結果であるが、収入全体では、当初想定を138,800円下回る結果となった。
- 実験最終月となる12月は、有効期間が1ヶ月に満たないことからプラン購入をせず、1回乗車への移行が見られた。

2．実証実験の検証

検証２　事業収支の見通し

● 事業支出（コールセンター経費(CC経費)）

項目	10月	11月	12月	合計
受電件数	277件	268件	257件	802件
日数	20日	20日	17日	57日
受電件数/日	13.9件/日	13.4件/日	15.1件/日	14.0件/日
CC経費※	300,000円	200,000円	200,000円	700,000円

※委託業者と室蘭市において、CCの入電数に応じた料金体系を設けて、月次実績分を翌月に反映してCC経費を算定。

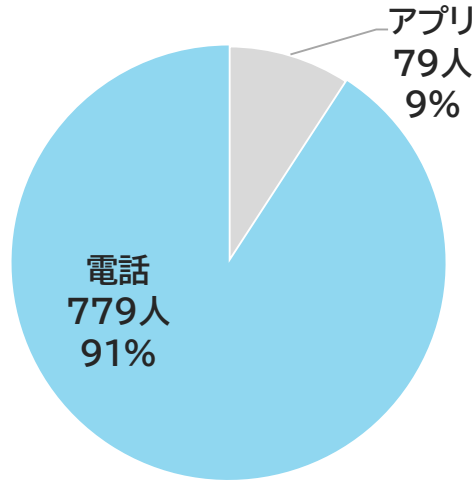


図　配車の予約方法

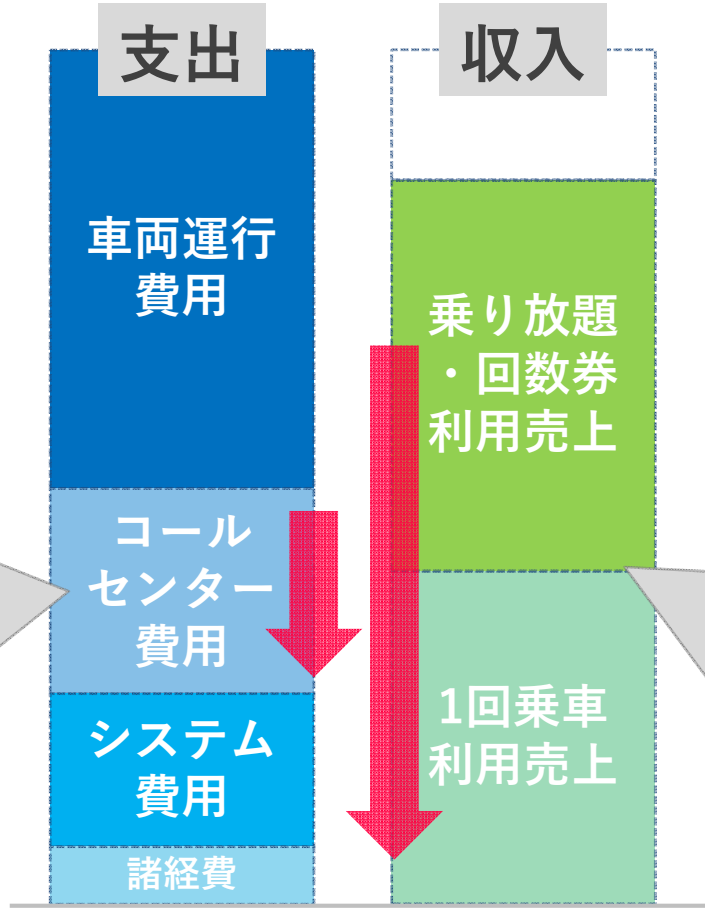
- 今回は、全体の利用が減少したことにより、受電件数も減少したことが大きい。しかしながら、依然として予約の大半は電話によるものであることから、アプリ移行が経費圧縮のポイントとなる。

2．実証実験の検証

検証２　事業収支の見通し

● 事業収支の構造

- 実績を踏まえると一定の縮減可能性がある
- アプリ移行に向けて、継続的なアプリ利用促進が必要



- 乗り放題・回数券プランの売り上げは想定を上回ったものの、1回乗車の利用は少なく、全体としても利用が少ない状況
- 継続に向けては利用者確保が必要

2．実証実験の検証

検証２　事業収支の見通し

● 検証２のまとめ

＜収入関係＞

- 乗り放題・回数券プランは、想定を上回る結果であり、1回乗車プランからの移行も期待できる可能性がある。
- 1回乗車プランは、想定よりも少ない結果であり、サービス改善や周知強化などにより、全体利用者数の底上げと確保が必要。
- 利用者から見た料金設定は概ね適切ではあるが、事業収支から見ると収入は少ないため、今後の利用者確保又は料金見直しも課題となる。

＜支出関係＞

- 変動要素があるコールセンター経費は、利用者が少ないこともあり、一定程度の縮減可能性が見込まれる。ただし、利用が増えると増額に傾くため、スマホ所有者に対するアプリ利用促進が課題となる。

＜事業収支＞

- 全体として、現状のままだと収入が少なく支出を減らすことは難しいため、サービス全体の再検討が必要と考えられる。

2．実証実験の検証

検証３
アプリ利用の働きかけによる行動変容

2．実証実験の検証

検証３　アプリ利用の働きかけによる行動変容

● 携帯電話の状況

- 携帯電話の保有状況としては、昨年度より「スマホ」が上がった状況。
- 利用者の内訳を見ると、8割が携帯電話を保有しているおり、スマホ保有は6割弱となっている。
- 一方で、電話予約は9割であったことから、スマホのアプリ利用への伸びしろがあるもの考えられる。

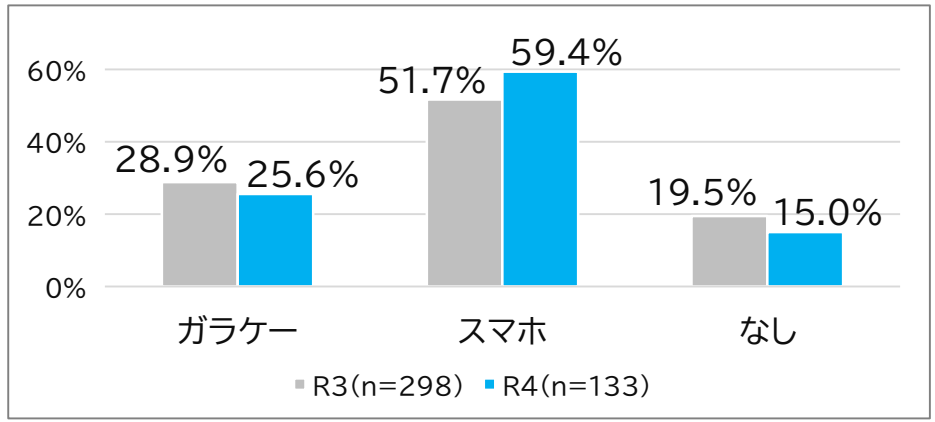


図　携帯電話の保有状況(アンケート結果より)

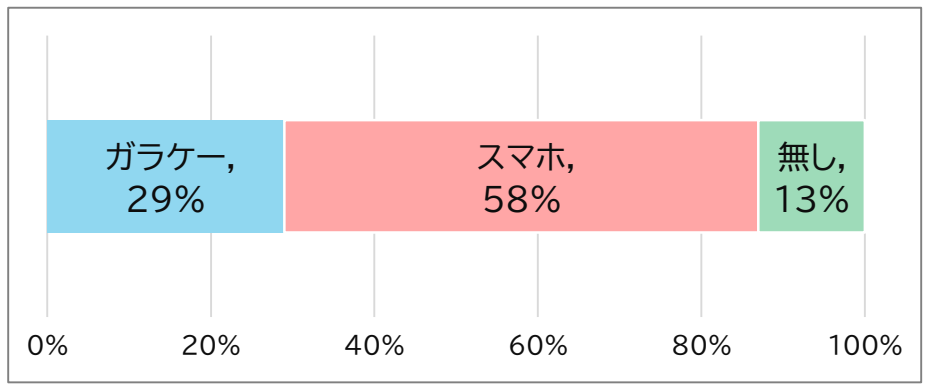


図　ちょい乗り利用者の保有状況(アンケート結果より)

2．実証実験の検証

検証３　アプリ利用の働きかけによる行動変容

● 現地スマホ相談会の開催
（令和4年11月1日・2日）

- 2日間で14人来場。
- ちょい乗りアプリ利用相談：6件
- ちょい乗り電話利用相談：3件
- その他相談：5件（LINE電話・画像検索・インストール方法など）

- つまづきポイントとしては、
「アプリをインストールできない」が多い
（メールアドレス分からない・パスワード分からない･･･）

写真　スマホ相談の様子

2．実証実験の検証

検証３　アプリ利用の働きかけによる行動変容

● スマホ教室の開催（令和4年12月15日）

- 白鳥台の第一町会・木の実町会にご協力いただき8人で実施（全員スマホ所有者）
- 講習内容は、ちょい乗りアプリのインストールから予約と、その他スマホ全般の相談で構成され、合計90分間。
- つまづきポイントは、相談会と同様に「アプリインストール」が多い
- インストールが出来れば、ちょい乗り予約はある程度スムーズに出来そうな印象

写真　スマホ教室の様子

2．実証実験の検証

検証３　アプリ利用の働きかけによる行動変容

● 検証３のまとめ

- スマホ相談・教室では、少人数ではあるがアプリ利用のニーズを把握することができた。
- 特に、小規模でマンツーマン体制だと、理解も進む印象であるため、こういった取り組みを地道に継続していくことが重要
- また、身近なコミュニティで、アプリ利用の指導役となれる方（例えば町会役員など）を育成すると、わからないことを気軽に聞ける環境を作ることができ、かつ、新たなコミュニケーション形成につながる可能性がある。

2．実証実験の検証

交通事業者視点の検証

2．実証実験の検証

交通事業者視点の検証

● ドライバーの評価

- 白鳥台に慣れていないドライバーは、アプリのルート案内への対応が大変。特に、お客様の乗降時や相乗りのときのアプリ操作など。
- 通常のタクシー乗務とは異なる業務対応に、とまどう運転手もいるのではないか
- 厳寒期の凍結路面や降雪による走行困難の懸念
- 今後の改善点として、困った際の対応フローの明確化や、ルート案内・時間の適正化などのアプリ反応の向上などが挙げられる
- 良かったこととして、運転手とお客様の間でコミュニケーションが生まれたことや、運転業務に対する固定収入などが挙げられる

写真　アプリ操作補助の様子

2．実証実験の検証

交通事業者視点の検証

● タクシー会社の評価

- 高齢者の移動を支えていくうえでは、何らかの取り組みに協力していきたいという思いは一致
- ちょい乗りで通常のタクシー利用が若干減る傾向もあるが、一方でこれまでになかった新規のお客様の利用も出てきた
- 利用が少ないがゆえに待機時間が発生するため、その間に通常タクシー業務ができると生産性が向上する
- 実験は通常のタクシー車両を使うため、お客様の理解はタクシーの枠から出ていかない状況。ワンボックスタイプなどの活用も考える必要あり。
- お客様への浸透や認知向上のため、短期ではなく中長期で実施することも必要ではないか。
- 昨今は運転手不足が深刻化しており、1日1名を固定的に派遣することが難しくなってきている。

写真　室蘭の運行車両

写真　他都市の運行車両

目次

1．実施概要

2．実証実験の検証

3．今後の方針と方向性

3．今後の方針と方向性

事後アンケートからわかること(満足度)

- 総合満足度は69%と昨年よりやや低下しているが、要因としては、コールセンターの待ち時間(自動音声案内を経由)や、アプリ操作性の不満がある。
- 一方で、コールセンター対応や運転手対応など、人が介在するサービスについては満足度が高い傾向

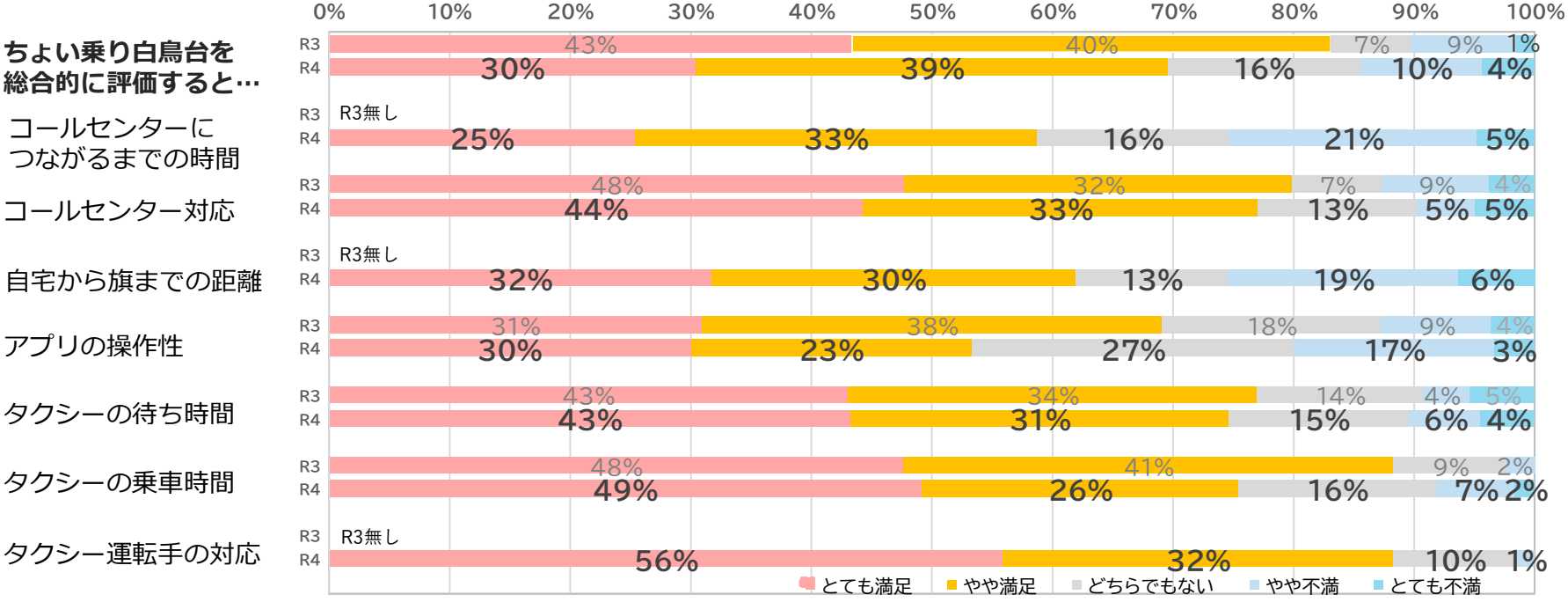


図　満足度(アンケート結果より)

3．今後の方針と方向性

事後アンケートからわかること(外出頻度・買い物量)

- 外出頻度では「変わらない」が7割で、次いで「増えた」が2割となっている。利用者の多くが高齢者であることを踏まえると、外出機会の創出につながっており、閉じこもり防止やフレイル対策にも期待ができる。
- 買い物量では「いつもより多く買い物をした」が5割で、普段の移動よりも買い物量が増えることがわかる。これは、移動を便利にすることで、新たな経済活動が生まれることにつながる可能性を示しており、人口減少時代でも地域活性化を進めるチャンスと考えられる。

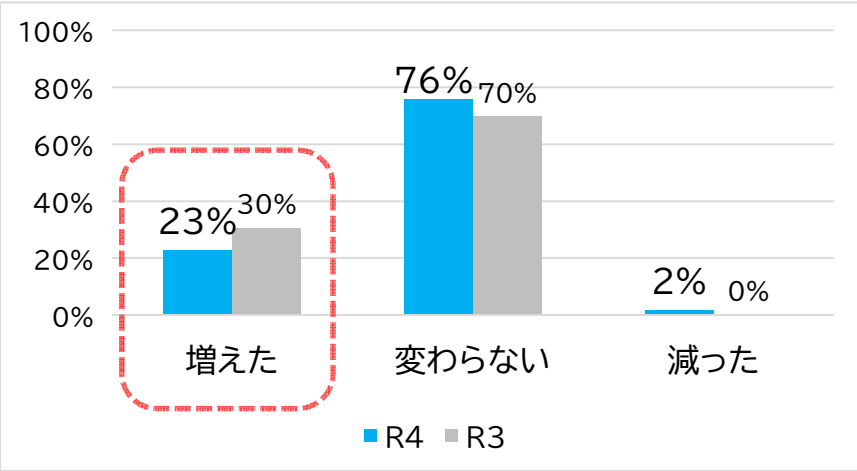


図　外出頻度の変化(アンケート結果より)

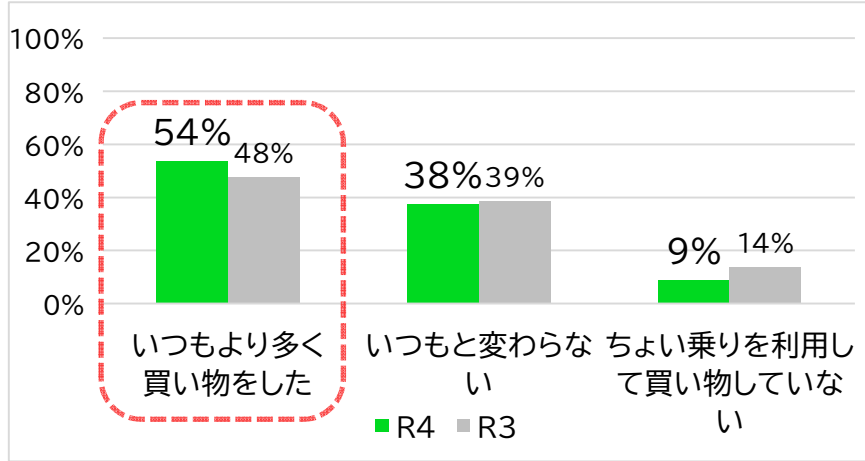


図　買い物量の変化(アンケート結果より)

3．今後の方針と方向性

今後の方針

- ちょい乗り白鳥台の期待度は昨年よりも上がっており、利便性向上に対するニーズは高まっている。
- 今後に向けては、サービス全体を再整理したうえで年間を通じた長期の検証が必要。特に、利用者・運転手・交通事業者の課題を掘り下げたうえで、持続的な事業性を検討していくことが重要。
- そのうえで、「市民の移動支援」「タクシーの事業継続」「持続的な事業性」という、全体がWIN-WINとなる方向で進める。

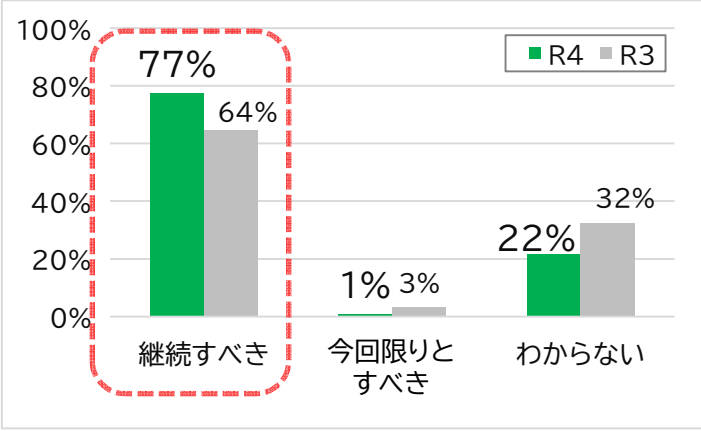


図　次年度以降の「ちょい乗り白鳥台」の意向
（アンケート結果より）

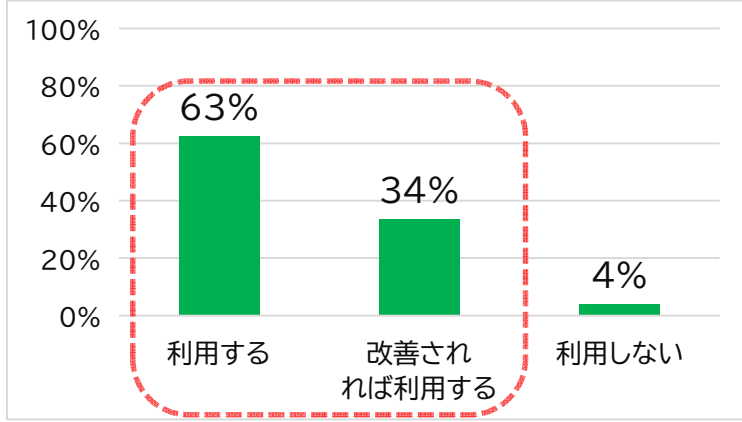


図　継続する場合の利用意向
（アンケート結果より）

3．今後の方針と方向性

検討の方向性　※R5年度の計画改定と並行して検討

- 事業収支における持続性を考慮したサービス検討
  - 2台から1台の運行とした場合の事業収支
  - 運行日・時間などのサービスレベルの検証
- 利用者確保に向けた検討
  - スポット増設などの利用促進策、バスとの接続、地域の企業・団体利用の可能性模索など
- 今回の実験形態にこだわらない事業手法の検討

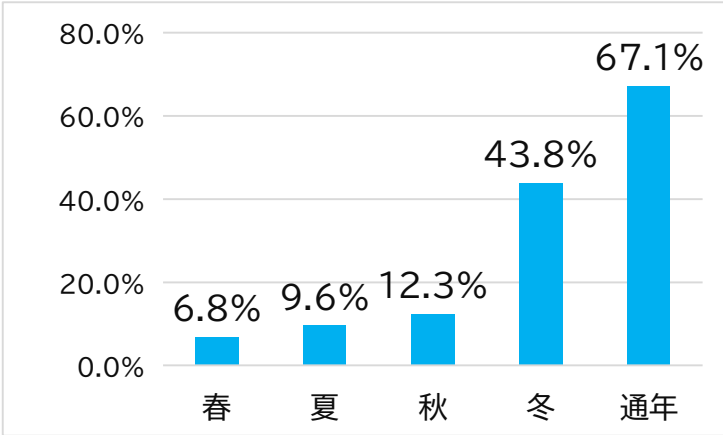


図　通年運行の場合の季節利用意向
（アンケート結果より）

参考資料

登録者事後アンケート　単純集計結果

資料2-2を参照

室蘭MaaSプロジェクト
いってきマース

誰もが気持ち良く”行ってきます！”を言える、移動に困らない快適な街を目指して…
「いってきマース」にはそんな意味が込められています。

お問い合わせ先

室蘭市都市政策推進課
TEL:0143-25-2592　Mail:toshikei@city.muroran.lg.jp