

十勝バス株式会社、イーグルバス株式会社
の取り組みについて

～八戸市交通部～

(1) 十勝バス株式会社（北海道帯広市）

～概要～

十勝バス株式会社は、北海道帯広市に本社を有し、主な事業は一般乗合旅客自動車運送事業（路線バス等）、一般貸切旅客自動車運送事業（貸切バス）、一般乗用旅客自動車運送事業（ジョンボハイヤー等）、介護事業などである。バス事業は十勝管内 19 市町村のうち、14 市町村をカバーするバス事業者である。帯広市も全国の地方都市の現状と同じく、自家用車の普及、都市部への人口流出、少子高齢化により人口が減少しており、十勝バス株式会社のバス利用者は昭和 44 年の 2,300 万人をピークに平成 22 年には約 400 万人にまで減少しています。

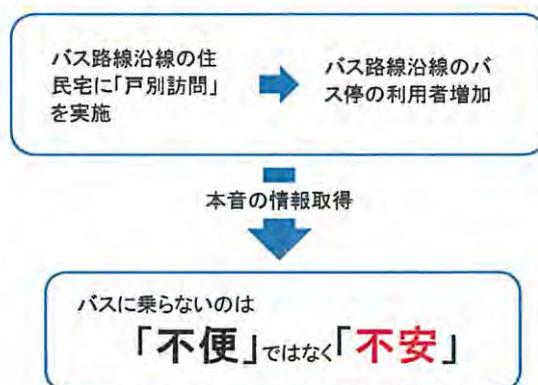
利用者減少により営業収入が低減し、資産売却・車両更新の先延ばし・人件費削減により、経営改善を進めてきた経緯があります。

しかし、営業強化など積極的な営業を行うことで、平成 23 年度、24 年度に 40 年ぶりの利用者が増加し、営業収入も増収しています。

～利用者増加のための取り組み～

1. 路線バス沿線の住民宅戸別訪問

- バスの PR を目的とし、直接住民と話す形で、住民宅戸別訪問
- 直接住民と対話することで、本音の情報を取得



2. 「不安」を解消するために

- 帯広市内のバス路線やバスの乗り方を記載した「帯広バスマップ」を作成し全世帯に配布（企画・発行：帯広市地域公共交通活性化協議会）
- 特定の路線で挨拶強化月間を実施し旧来の路線バスのイメージ（挨拶がない、態度が横柄など）を改善し、バスのサービスを向上

3. エリア・対象を絞った情報発信

- 表面に病院やお買物できる施設を路線図上に記載し、裏面に時刻表を記載した、エリア絞った「目的別時刻表」の作成
- 高校に送迎しにくる保護者や自治体職員等「対象を絞った」情報発信を行う



4. 目的提案の広がり

- 各施設の見学・利用とバスの往復乗車券がセットになっているバスパックの販売
- 土日祝実に関り帯広市内が乗り放題となるワイドフリー定期券制度
- 免許返納者に対する割引制度（運賃半額）の実施

(2) イーグルバス株式会社（埼玉県川越市）

～概要～

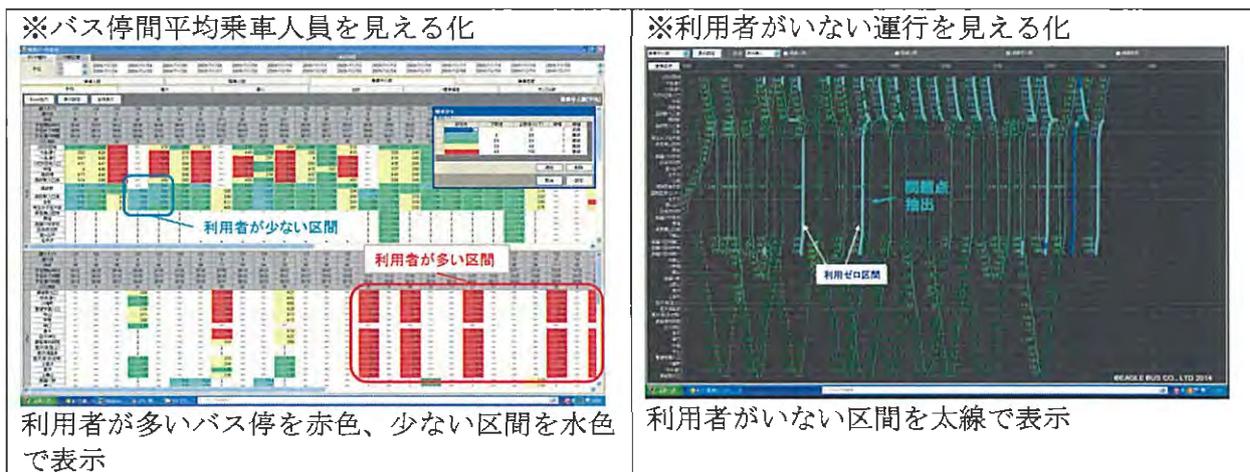
イーグルバス株式会社は、埼玉県川越市に本社を有し、主な事業は一般乗合旅客自動車運送事業（路線バス、高速バス）、一般貸切旅客自動車運送事業（観光バス）、特定旅客自動車運送事業（送迎バス）などです。平成 18 年に大手路線バス会社の路線（埼玉県日高市日高路線）を引き継ぐ形で一般路線バス（日高路線）事業に参入し、参入から 4 年後の平成 22 年に当該路線の収支を大幅に改善しています。

現在（平成 26 年 4 月 1 日時点）は 6 路線を運行しています。

～利用者増加のための取り組み～

1. 運行の見える化

○乗降口に赤外線センサーとカメラを取り付けデータの収集を行い、そのデータをグラフ化（バス停別平均乗車人員、利用者がいない運行、バス遅延時刻等）する等、より見やすく「運行の見える化」を行う



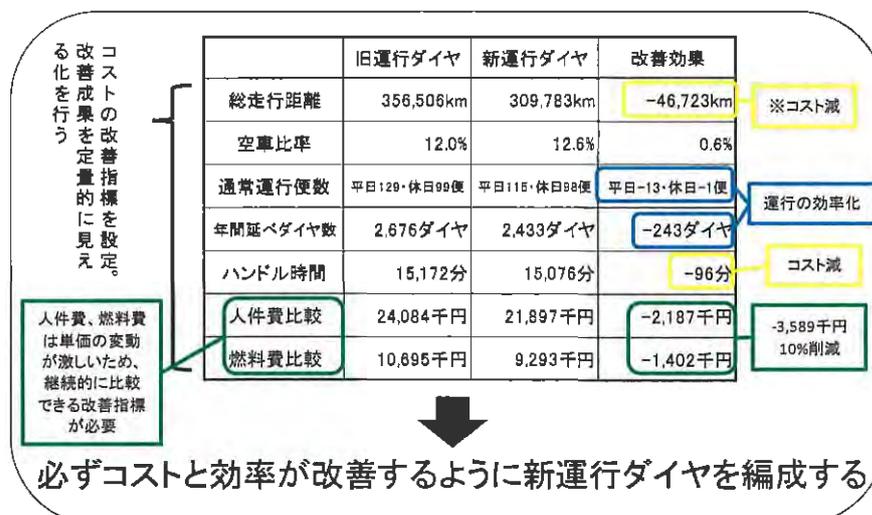
2. 顧客ニーズの見える化

○ポストカード式の車内アンケート（バス車内に設置）、ダイヤ改定評価アンケート（毎年）、地域住民アンケート（3年に一度）の3種類のアンケートにより、顧客ニーズの見える化を行う

3. コストの見える化

○1分1km単位でコストの原単位を設定し、コストの改善成果が見えるように、指標となる数値を設定

○旧運行ダイヤと新運行ダイヤを比較し、必ずコストと効率が改善されるようにダイヤを編成

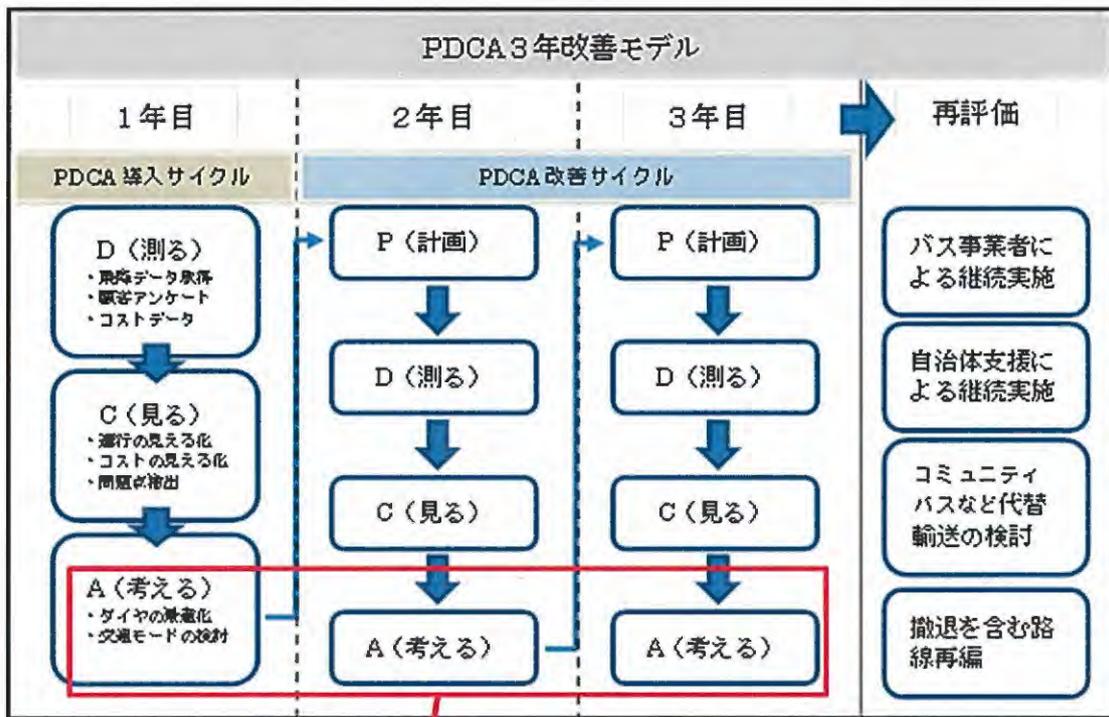


4. P（計画）D（測る）C（見る）A（考える）改善サイクル

○1年目はPDCA改善サイクルの導入部であるD（赤外線センサーなどでのデータ収集、顧客アンケート等）、C（運行の見える化、コストの見える化等）を実施しA（ダイヤの最適化等）を実施

○2年目からPDCA改善サイクルに入り、1年目の導入サイクルを含め3年サイクルをまわす

○3年目終了時点で、路線の再評価を行い、方向性を決める（運行継続、行政支援による運行継続、撤退を含む路線再編等）



重要

日高路線改善経緯 改善手法試行錯誤 改善手法の構築

		平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年
アンケート実施			第1回利用者アンケート	第2回利用者アンケート	第3回利用者アンケート	第4回利用者アンケート	第5回利用者アンケート	
		第1回住民アンケート						第2回住民アンケート
改善結果			失敗	回復	改善	改善	大震災の影響	限界点
			利用者大幅減	利用者回復	利用者前年比より増加	利用者前年比より増加		利用者横ばい
			コスト増加	コスト減少	収支改善	収支改善		
ダイヤ最適化システム開発	ハード	第1世代センサー開発		第2世代センサー開発		第3世代センサー開発		汎用モデル開発
	プロセス	アンケートシステム開発						
	ソフト				見える化	問題点抽出	シミュレーション	

※ダイヤ最適化システム 赤外線センサー、データ取得するシステム、運行の見える化等を総称したシステム