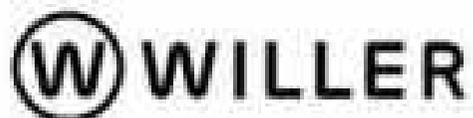


与謝野町実証実験 “mobi”運行レポート

集計期間：2/3-3/4



サービス提供エリア・運行車両台数概要



運行期間：2022年2月3日～2022年3月4日

運行時間：朝8：00～夜21：00

運行会社：日本交通株式会社

運行台数：1台



チラシ表面 (広報資料)

mobi
Community Mobility

アプリや電話で呼ぶだけ
“無料”で乗り放題!

mobi(モビ)は、街の人々と交通をシェアする新感覚の相乗り交通です。
アプリや電話で呼ぶと、指定した場所にお迎えにあがります。
相乗り、エリア限定だから実現した「乗り放題」の新サービスです。

お買い物に
まとの買いにも!

お出かけに
子供連れの移動がラクに!

通院に
家族に頼まなくても!

保育園の送り迎えに
時間に合わせてお迎えが楽に!

毎日の通勤・通学に
雨や休日もOK!

外食に
お酒もOK!

趣味に
行動範囲が広がる!

※マスクの着用等、コロナ対策へのご協力をお願いします。

家族全員の参加の流れ

アプリダウンロード

アプリから
利用者登録

2/3から3/4まで
mobiを無料体験
家族も無料

運営: 万葉野村・WILLER株式会社 運行: 日本交通株式会社

WILLER 株式会社 電話番号: 050-2018-0107
メールアドレス: maas@willer.co.jp

**乗合タクシー
実証実験**

mobi
Community Mobility

エリア内なら期間中、どなたでも何度でも
“無料”で乗り放題!

2月3日(木)~3月4日(金)

新しい「ちょい乗り」サービスをどんどん体験してご意見を下さい!

行動範囲が広がって
新しい出会いが生まれる。

自営バスとの乗り換えが
スムーズに。

乗客の多様性に合わせて
移動ができる。

毎日の通勤や家族と
外出に行くことに。

アプリや電話で呼ぶだけ
乗り放題!!

「行きたい」と思ったらmobiを呼ぼう!
家族それぞれが自分のアプリを使って呼んだり、誰かが代理で呼んだり、電話で呼ぶこともできます。

アプリからの予約

step1 利用者を呼んで、行先・乗車場所をカンタン指定。

step2 乗車日時や乗車場所を確認して、mobiを呼ぶ。

step3 乗車時に乗車を呼んで、mobiに乗る。

step4 乗車終了後、目的地に着く。

電話からの予約

お迎え場所、行先(降車場所)を中国エリアマップ内の番号でお伝えください。

050-2018-0107 WILLERコールセンター 電話予約: 平日 朝8時~夜7時/土日祝 朝10時~夜7時



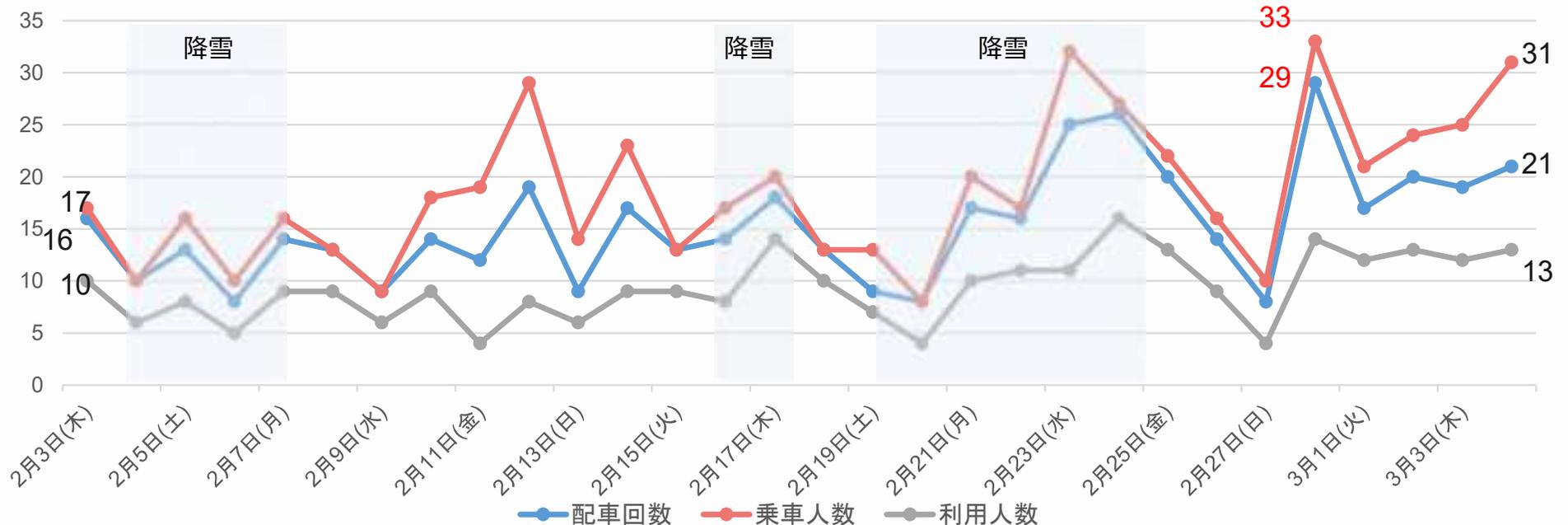
mobi運行レポート

■ 配車回数と利用者の推移

配車回数 461回 / 乗車人数 (累計) 553人 / 利用人数 77名

※乗車人数：mobiに乗車した累計の人数 (1回の配車に2人乗車の場合カウント2)

利用人数：mobiを利用したことのある人数 (同じ人が2回乗車した場合カウント1)



運行情報：

- 1日の平均配車回数 : 15.3回
- 1日の平均乗車人数 : 18.5人
- 1予約当たりの乗車人数 : 1.2人
- 平均待ち時間 : 8.4分

コメント：

- 1日の配車回数は運行開始から増加。
(開始1週間平均11.8回→終了前1週間平均18.3回)
- 10分以内のお迎えができており、実証後アンケートでも配車されるまでの時間について63%が「早かった」と回答。
- 降雪日には配車回数が増加傾向。

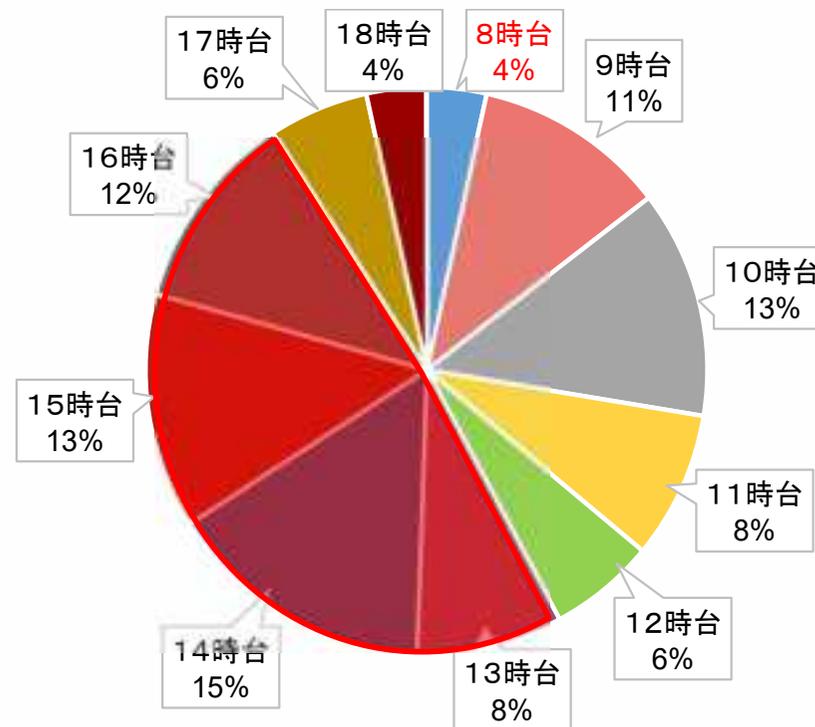
mobi運行レポート

■ 時間帯別予約データ（予約数、電話予約数、相乗り数）

■ 時間帯別予約と相乗りの比率

	予約比率	相乗り比率
8時台	3.5%	0%
9時台	9.1%	5%
10時台	11.7%	4%
11時台	8.5%	18%
12時台	8.0%	5%
13時台	10.2%	11%
14時台	12.6%	10%
15時台	10.0%	4%
16時台	9.8%	18%
17時台	8.0%	32%
18時台	5.4%	0%
19時台	2.6%	33%
20時台	0.7%	0%

■ 時間帯別電話予約比率



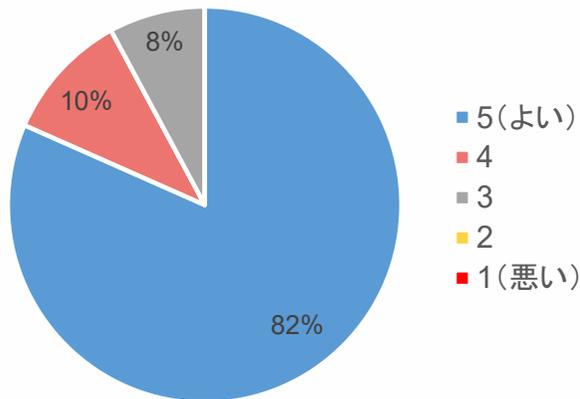
■ コメント

- 全体の配車に対しての相乗り率：11%
- 相乗り比率：17時台と19時台の相乗り比率が最も高く、32%～33%が相乗りとなった。
→帰宅時バスからの乗り換えで複数予約で同一場所（丹海バス前）から同時乗車。
→18時台には丹海バス前着がないため相乗りも少ない。
- 電話予約は**13時～17時の予約で約過半数を占めている**。
- 8時台の電話予約は全体の電話予約数261回に対して9回（利用者4名）。
→8時台の電話予約は全体から見ても少数である。

mobi運行レポート

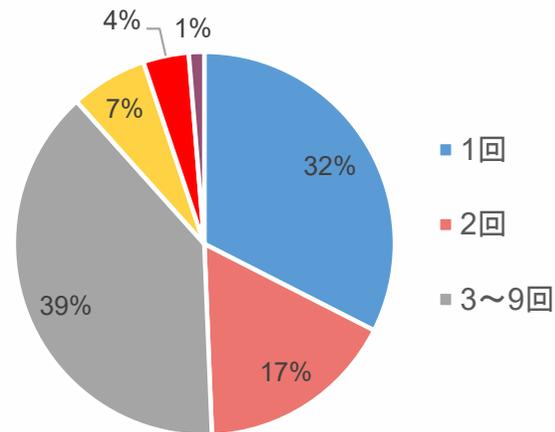
■ 満足度

※2022年3月WILLER実施
「利用後アンケート」より



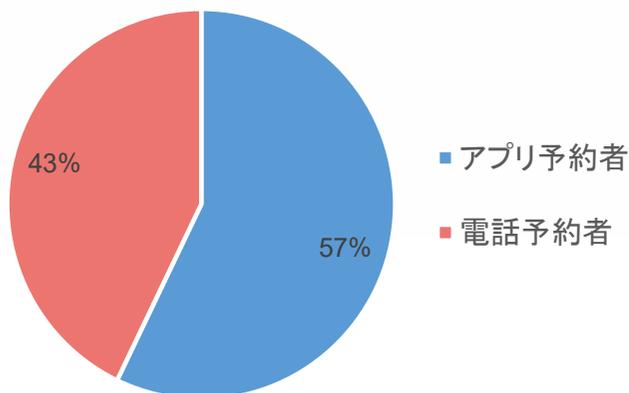
■ リピート回数

※実車記録より



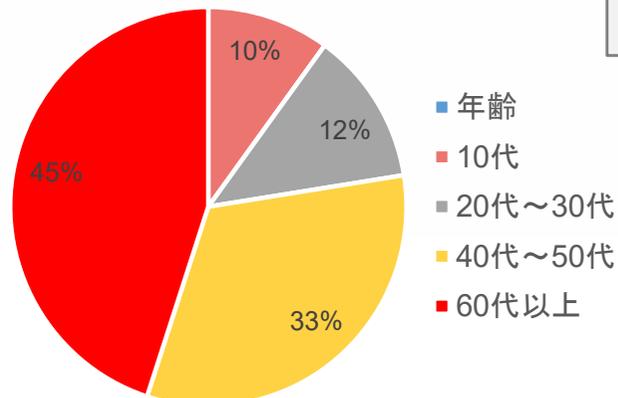
■ 予約媒体比率

※実車記録より



■ 年齢層

※2022年2月~3月与謝野町実施
「乗車時アンケート」より



■ コメント

- 満足度平均4.7
- 約7割の方がリピートして乗車していただいている。
- 最も利用してくださった方は41回乗車。
(自宅⇔スーパー等の往復での利用)
→かなり高い満足度を得られ、
リピートにもつながっている。
- 当初電話予約者がほとんどと仮説していたが、57%の方がアプリ利用。

mobi運行レポート

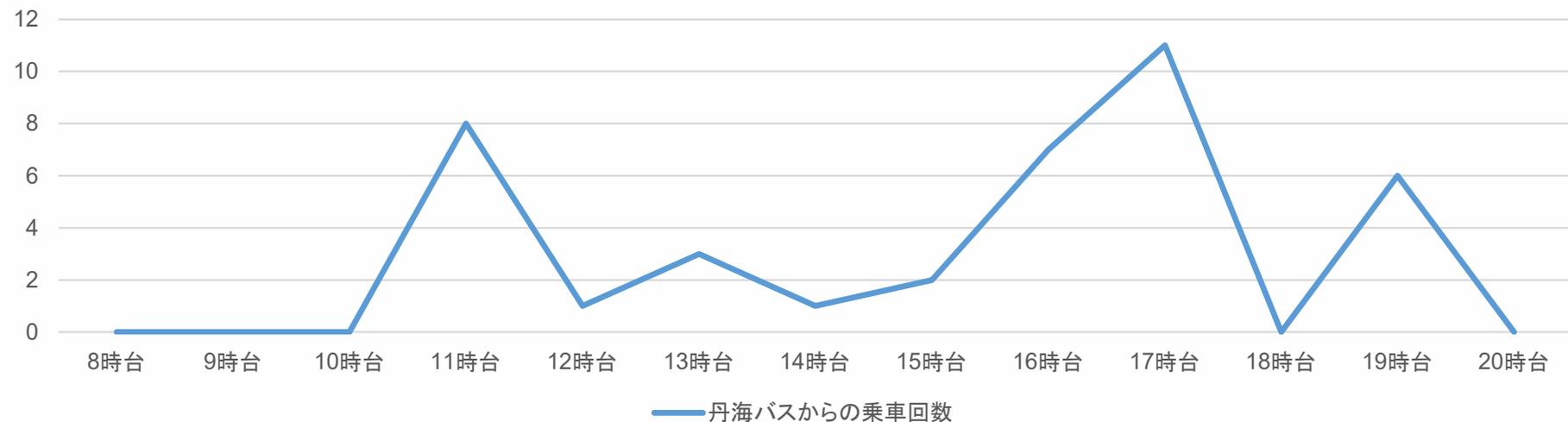
■乗車地ランキング

1位	265.ウィル	52回
2位	107.丹海バス前(野田川丹海前バス停前)	39回
3位	231.横浜整体施術院前	19回
3位	115.与謝野町下山田6 1 0-1	19回
5位	192.与謝野町石川4 0 9-4	18回

■降車地ランキング

1位	265.ウィル	54回
2位	126.与謝野町下山田1 3 2 7	37回
3位	115.与謝野町下山田6 1 0-1	19回
4位	43.与謝野町幾地1 5 3 6	17回
5位	4.岩屋上バス停前	14回

■丹海バス前からの利用時間



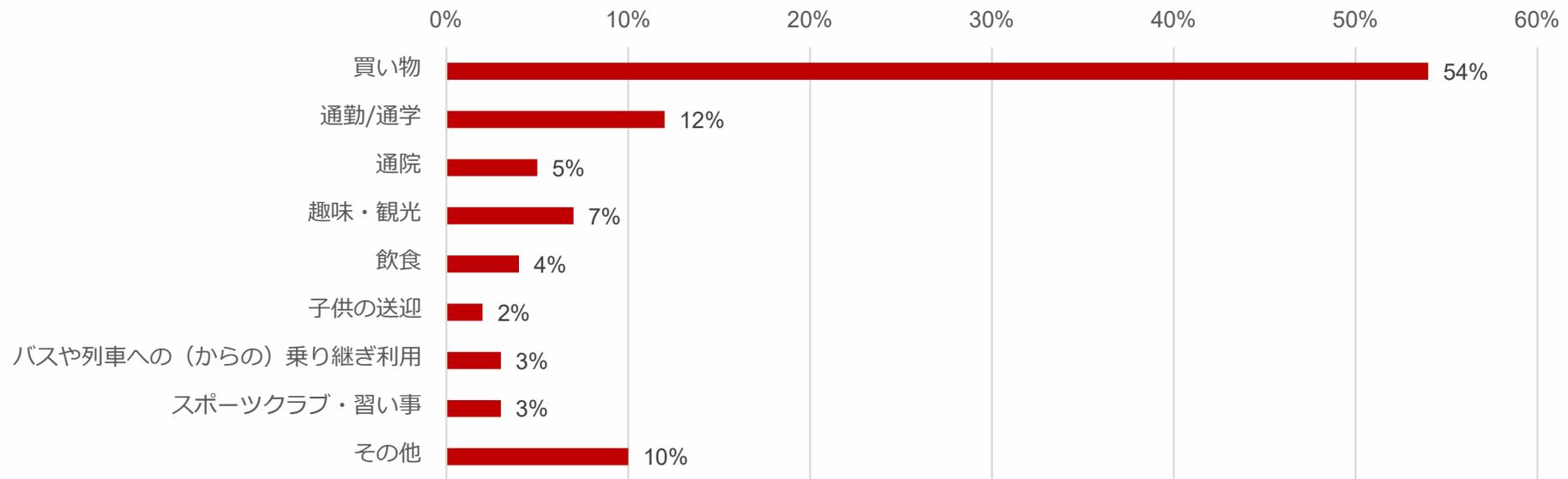
■コメント

- ・ 丹海バス前からの利用者は夕方の時間（16時～17時台）の利用が46%を占める。
→（仮説）丹海バスからの利用者は通勤・通学であり、朝はmobiでは始業時間に間に合わないため帰路のみ利用している。
- ・ **バス停から自宅のラストワンマイルでの利用が見られる。**
→（仮説）相乗りというサービス特性から、バス出発定刻に遅れる可能性があるために「mobi→バス」の乗り換えが少ない。反対に、バスを降りた後の利用であれば時間に縛りがないため「バス→mobi」の乗り換えが多い。

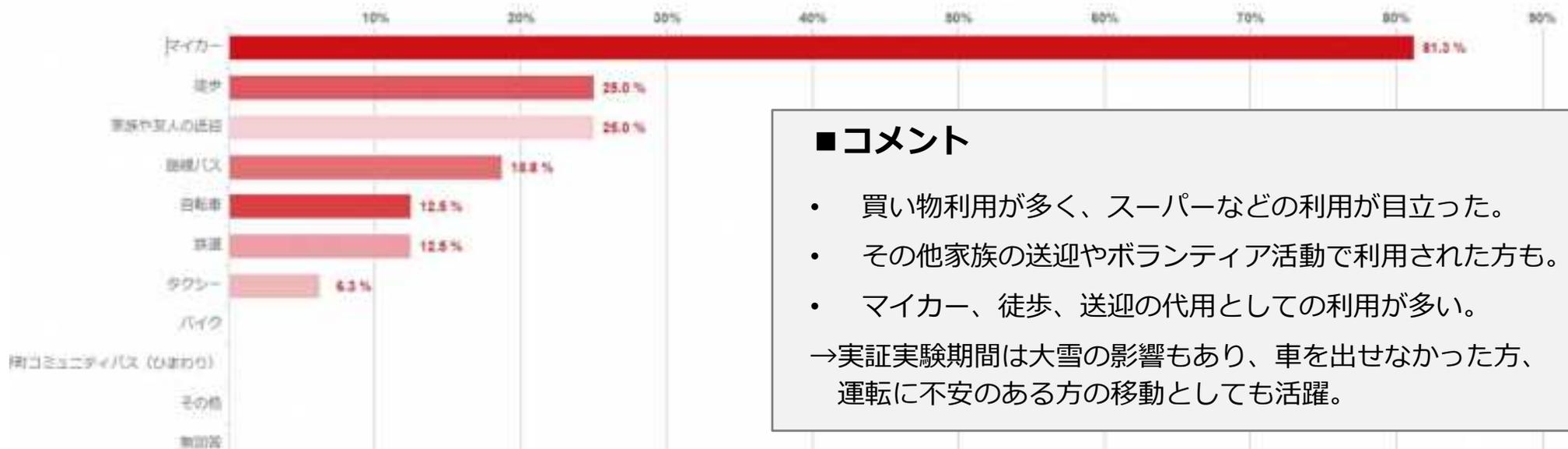
mobi運行レポート

※2022年3月実施「利用後アンケート」より

■ mobiを利用した目的



■ mobiを利用される前の移動手段

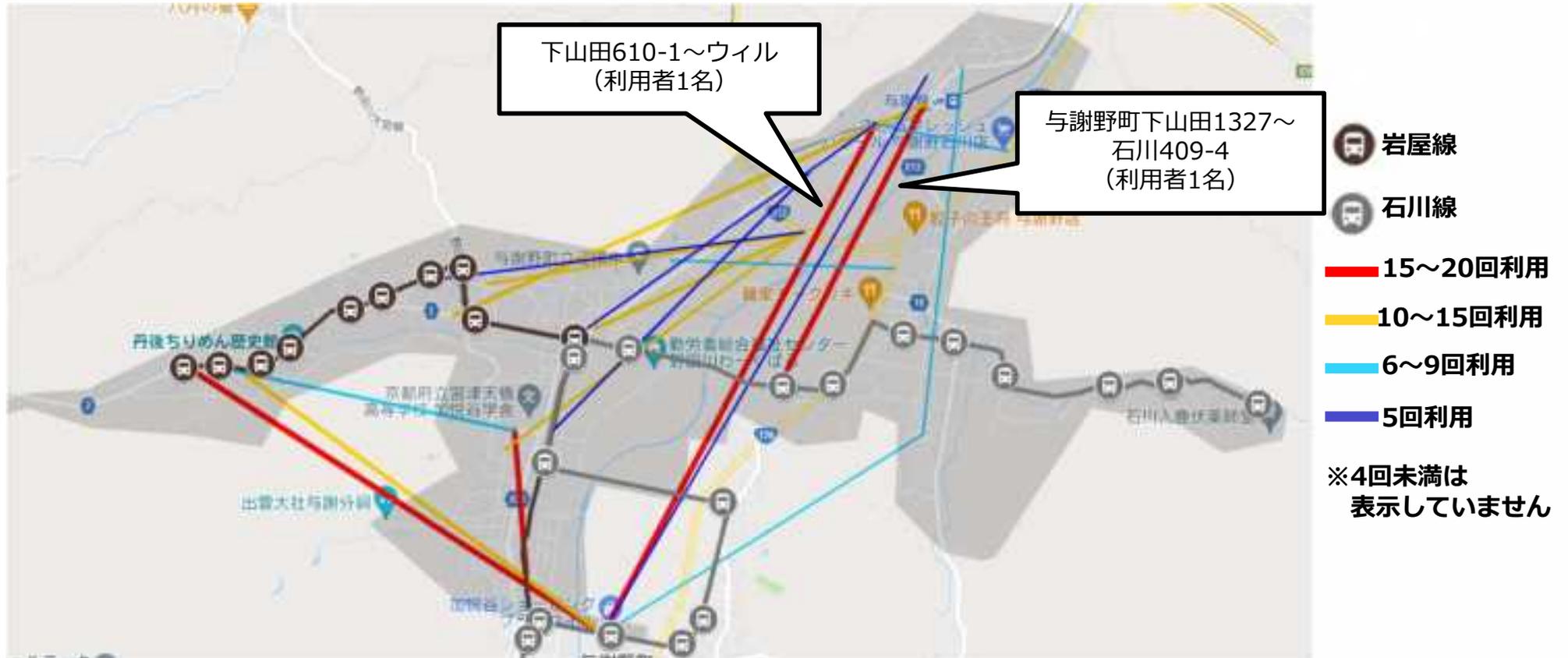


■ コメント

- 買い物利用が多く、スーパーなどの利用が目立った。
 - その他家族の送迎やボランティア活動で利用された方も。
 - マイカー、徒歩、送迎の代用としての利用が多い。
- 実証実験期間は大雪の影響もあり、車を出せなかった方、運転に不安のある方の移動としても活躍。

mobi運行レポート

■ mobi移動区間データとコミュニティバスひまわり運行区間の比較



■コメント

- ・ 今回コミュニティバスの利用者からmobiへの置き換え者はいなかったが、岩屋路線は需要が高い路線である。
→今後コミュニティバスの利用者がmobiを利用してもらえる可能性が高い。

mobi運行レポート

■ 地区間の移動データの比較

岩屋乗車

降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	0	0
幾地	1	2
四辻	5	7
上山田	1	1
下山田	1	1
石川	2	2
三河内	5	5
温江	6	21
計	21	39

幾地乗車

降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	0	0
幾地	0	0
四辻	0	0
上山田	3	4
下山田	3	15
石川	5	6
三河内	3	3
温江	2	2
計	16	30

四辻乗車

降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	5	6
幾地	0	0
四辻	0	0
上山田	2	2
下山田	4	4
石川	2	3
三河内	1	3
温江	3	4
計	17	22

上山田乗車

降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	1	1
幾地	7	17
四辻	6	15
上山田	0	0
下山田	3	6
石川	3	11
三河内	2	10
温江	1	1
計	23	61

下山田乗車

降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	3	3
幾地	4	5
四辻	11	15
上山田	4	5
下山田	1	2
石川	12	18
三河内	3	3
温江	6	6
計	44	57

石川乗車

降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	3	3
幾地	6	9
四辻	0	0
上山田	3	7
下山田	18	31
石川	5	15
三河内	4	4
温江	5	7
計	44	76

三河内乗車

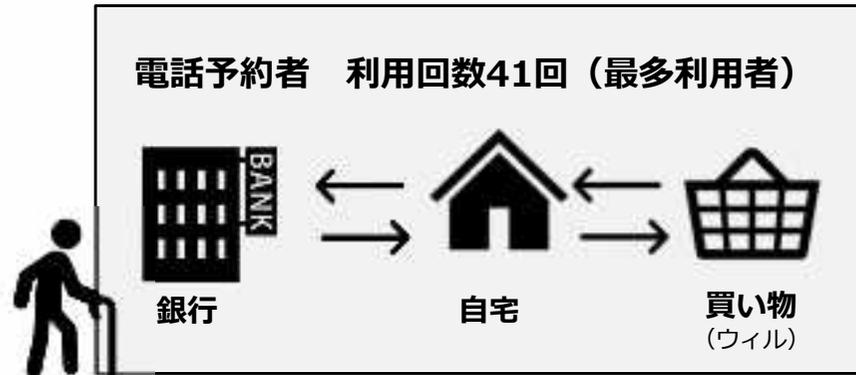
降車エリア	予約人数	配車回数
岩屋	6	16
幾地	4	5
四辻	0	0
上山田	3	4
下山田	7	13
石川	5	6
三河内	2	20
温江	2	2
計	29	66

■ コメント

- 地区間の移動を見ると、石川⇒下山田（18名）で最も移動が多い。
- 下山田・石川・三河内の3地区では、地区内での移動も発生。
⇒短い距離の「ちょい乗り」の使い方をされている。

mobi運行レポート

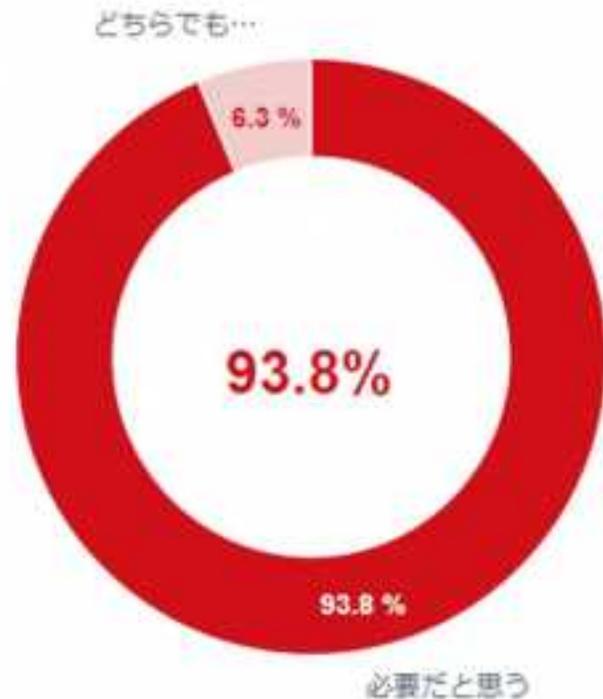
■ユーザーの利用回数と利用シーンイメージ ※一例



mobi運行レポート

■ 今後もmobiはこのエリアに必要だと思うか

※2022年3月実施「利用後アンケート」より



■ ポジティブなご意見

- 車がなくなったら移動手段として使いたい。
- 乗りたいときに比較的早く来てもらえる。
- 雪で車が動かせなかったので利用しました。行きは丹海200円バスでした。帰りは良い時間のバスがなかったため。
- 塾の送迎にありがたいです。
- 老人で1人暮らしであるので、今後も続けてください。
- 多くの高齢者の方が免許返納しても、自由に買い物や外出できるようになってほしいです。

■ 改善点、ご意見

- 行き場所を番号で伝えなければならず、番号と場所を把握できておらず、やりとりに困りました。
- 事前に予約ができれば利用しやすいと思います。
- お試し期間とはいえ自家用車を持つものが利用していいものかと少し遠慮がありました。
- 岩滝エリアへの拡大希望。与謝の海病院やクアハウス岩滝など。

※WILLER実施「利用後アンケート」、与謝野町実施アンケートより（原文ママ）

mobi運行レポート

■まとめ、今後の検討事項

■まとめ

- 77名の方に利用していただき、野田川エリアでのユーザーの利用傾向が明らかになった。
→ご高齢の方のみならず、若い層（学生や主婦）にも使っていただけた。
→日々のお買い物利用がメインではあったが、子供の送迎等の需要も見られ利用シーンに幅が見られた。
- バスから（への）乗り換え利用もあり、**地域交通として共存**している。
- アプリ利用者、電話予約者ともに、**気軽に呼べてすぐ移動できる点**で評価していただけている。

■課題

- 今回の運行エリア外へのエリア拡大を希望するお声あり。
- 1度の予約で乗降地が異なるお連れの方と同乗したいというお声あり。



■今後の検討事項

- 本運行をするかの検討 →エリアの再選定、電話予約受付時間、運行台数の見直し。
- サービスの周知方法 →予約方法や乗降地等サービスのわかりにくい部分を理解してもらうための広報活動

參考資料



参考資料 ■ 利用のある乗降地一覧 **利用あり：107箇所** **利用なし：159箇所**

4.岩屋上バス停前	84.与謝野町上山田102	162.餃子の王将与謝野店前
5.アイピーライフ前	85.苦無神社前	163.三光園前
6.雲岩自然公園バス停前	88.与謝野町上山田574-2	164.ジャパン野田川店前
8.阿知江磯部神社前	90.丸中モーターズ前	171.不二家丹後与謝野店
9.与謝野町岩屋491-2	93.上山田コミュニティセンター	173.石川郵便局前
10.与謝野町岩屋417	97.与謝野町上山田246	174.石川公民館前
13.大地会館前	98.与謝野町上山田1249	176.auショップ野田川店前
16.あんしん介護の窓口	104.与謝野町上山田71	177.石川保育所前
18.岩屋公民館前	106.ゴダイドラッグ野田川店前	178.与謝野町消防団第4分団消防車庫
19.ちりめん歴史館	107.丹海バス前(野田川丹海前バス停前)	179.大槻自動車整備工場前
24.西林地会館前	109.与謝野町下山田134-1	180.石川診療所前
25.与謝野町岩屋12	111.山田小学校正門前	181.ディスカウントドラッグコスモス与謝野店前
29.中村神社前	112.山田小学校前バス停前	182.ケーズデンキ与謝野店
32.さんさんパークバス停前	113.与謝野町下山田532	183.コメリハード&グリーン与謝野店
40.幾地バス停前	116.山田小学校下バス停前	188.ローソン野田川町石川店前
41.幾地口バス停前	122.与謝野町下山田977	191.亀山公民館下
43.与謝野町幾地1536	124.与謝野町下山田1090	201.大宮バス停前
44.幾地地区公民館	125.与謝野町下山田1122	204.寺岡遺跡前
47.MENARD FACIAL SALON前	126.与謝野町下山田1327	206.与謝野町石川5044
49.のだがわこども園前	128.与謝野町下山田855	226.エントランス広場前
52.四辻地区公民館前	129.下山田地区公民館前	230.加悦谷高校前
54.北都信金野田川支店前	132.茂籠歯科医院前	231.横浜整体施術院前
55.与謝野町幾地331	133.与謝野町下山田1735-11	232.アルサス前
56.ローソン与謝野町加悦店前	134.与謝野町下山田1512	235.倭文神社前
57.太田前	135.下山田バス停前	236.与謝野町三河内1470
60.野田川グランド駐車場	137.与謝野町下山田1562	240.梅林寺前
61.市場小学校裏	141.与謝野町下山田1910	243.松村株式会社前(JAキャッシュバンク)
63.グループホーム芳寿館前	142.与謝野町下山田5-3	245.ダイコクヤ駐車場
64.宇治川歯科医院前	143.堂谷公民館前	247.与謝野町三河内1644
65.四辻バス停前	148.スーパードリーム野田川店	250.ココカラファイン与謝野町店
66.野田川庁舎前	149.しまむら野田川店前	251.牛田織物(株)前
70.JA野田川支店前	150.フレッシュバザール与謝野石川店前	253.フレッシュバザール野田川店
71.与謝野町商工会館前	151.カラオケスカイ野田川店	254.居酒屋音ステージ前
80.プラス四辻店前	152.まるぜん書店	257.テラシマ精機前
82.与謝野町上山田940	153.にしがき石川店	259.三河内郵便局前
	161.与謝野町石川870	265.ウィル

参考資料

お客様のお声（WILLER実施アンケートより自由記述欄回答 原文ママ）

mobいのだんな点に期待して入会いただきましたか。（自由記述欄）

- ・今後車を返納した時に利用する事を考えて
- ・タクシーとバスの好いところ取り
- ・どんなものか知りたかったから。メリット・デメリットを把握したかったから。

mobい利用の全体を通した満足度を5点満点でご回答ください。→その理由

- ・予約が出来れば良かったです。
- ・1回目に乗りたいと思ったときに、予約ができなかったため
- ・ドライバーが丁寧で良かったですが、動きが見えるので行き先を追跡されている感じがしました。
- ・ドライバーの、対応が親切で丁寧だった。地図上でmobいの動きがよくわかってあんしんできた。
- ・今後こういう使いやすい交通手段が有ると助かると思いました。高齢になってスマホの利用の仕方が分かりづらくもっと使いやすいやり方があれば良いと思いました。ありがとうございました。
- ・予約してすぐに来ていただけた。
- ・WEB予約は便利です！タクシーの現在地が分かる！
アプリからだ、呼ぶのも簡単だし、通知も来るので分かりやすかったし、タクシーの所在もわかるし、待ち時間もわかりやすかったから。
- ・近くに乗車場所があり目的地までの時間が短縮出来たから。
- ・目的地の乗降場所が分かりにくかった
- ・予約してからすぐきたから。費用が抑えられたから。
- ・ドライバーさんが気さくな方で 利用して良かったです。
- ・行き場所を番号で伝えなければならず、番号と場所を把握できておらず、やりとりに困りました。
- ・手軽に呼べてすぐ来てくれた。

参考資料

お客様のお声（WILLER実施アンケートより自由記述欄回答 原文ママ）

アプリでの予約の満足度を5点満点でお答えください。⇒その理由

- ・ 場所や車の現在地が上手く表示されなかった。
- ・ アプリでは停留所の番号が出てこず、地図上で探すのにあわてた。
- ・ 最初は、頼むのに失敗した。アプリに慣れるのに時間が必要だった。
- ・ 若い人は使い方が慣れていてスムーズに出来ると思うけど高齢者では決定が分かりにくいところがありました。
- ・ 予約してどのくらいで来ていただけると、どの時点で予約できているのかが最初わかりにくかった。
- ・ 簡単
- ・ 手軽で、使いやすかったので。
- ・ 初めての人には使いにくいから
- ・ 使いやすくて便利だったから。
- ・ 最後の タクシーを呼ぶ のところがわからなかったです。
- ・ 慣れれば動作も簡単

mobiのサービスで気に入っているところ・満足しているところをお答えください。

- ・ 今回は実証実験だったので料金がサービスだった。
- ・ 地図上にmobiの動きが出て、よくわかる。 駐車場が細かく設定されているので使いやすい。
- ・ 公共交通機関が利用しにくい所なので、行きたい時に利用できるのはありがたい
- ・ 車がなくなったら移動手段として使いたい。
- ・ WEB予約
- ・ 手軽に使えるところ。交通手段を持たない、持てない人にとってはとても便利なところ。
- ・ アプリで呼べてクルマの位置がわかる
- ・ 便利で使いやすいところ。
- ・ 予約してから 短時間で 乗車できよかったです
- ・ ウェブで予約できる。
- ・ タクシーだと高いし、アプリですぐに来てもらえるところ。
- ・ 乗りたい時に、比較的早く迎えに来てもらえるところ。
- ・ 移動手段がない人でもマイカーくらい手軽に移動できる

参考資料

お客様のお声（WILLER実施アンケートより自由記述欄回答 原文ママ）

mobiの改善点について、自由記述で答えた方の回答

- ・アプリがお年寄りも使いやすいかどうか
- ・雨が降ったり、風が強かったり、寒いとき、そとでまつのが大変ではないか。
- ・出発が違い目的地が一緒の人と順番に乗って行ける。その逆が出来るといい
- ・乗降場所が わかりにくい 下山田区の地図は拡大して頂いたので、わかりやすかったが 他地区はわかりにくかった
- ・乗車可能なポイントが分かりやすくしてほしいと思いました。雪の時、降りたいところが、雪で利用不可ということもありました。ちかくで下ろしていただいただけありがたかったですが、雪の時も変わりなく利用できてほしいです。

mobiのサービスを友人、知人に勧めていただける可能性⇒その理由

- ・習い事で、何人かで乗り合わせて使えそうだから。経路地を選べれば良いと思います。
- ・既に何人かのお年寄り、特に免許返納された方は特にすすめています。
- ・多くの人に勧めたいが、携帯を持っておられない人に勧められない。
- ・みんなが乗りやすい状態になる方が利用しやすいから。雪が降っている時に安心して乗れた事も良かったです
- ・申し込んで最初の月は無料でお試しができるように
- ・便利だから
- ・手軽で便利なので。ただ、小さいから人数は限られるのと相乗りの可能性があるのを、知人がどう感じるか、というところが不明なので。
- ・エリア次第だから
- ・便利で使いやすく早く移動出来るから。
- ・他地区では 説明会などが開催されてないようで、知名度が低かった
- ・田舎で交通手段がなかったから。
- ・障害のある人の利用があれば乗降場所から100メートル以内であれば希望の場所で乗り降りできたら勧めたいです。
- ・乗車ポイント間だけの利用になってしまうので、その範囲でないと利用できない。北部医療センターなども範囲に入っていたら、利用したい人は増えるのではないかと思います。
- ・学生や高齢の方にとっても便利だし、飲み会の後にも使えると思うから。

参考資料

お客様のお声（WILLER実施アンケートより自由記述欄回答 原文ママ）

乗車体験全体を通じて、ご意見・ご感想がございましたらお願いします。

- ・ 何人かで乗り合わせて利用する場合、どうすれば良いからわからない。
- ・ 無料体験のときはマイカー持ちスマホできる人が多く利用されていると思うが、有料化になった時には使わないのでは。
mobiが1台しかないので利用できるかどうか、お試し期間とはいえ自家用車を持つものが利用していいものかと少し遠慮がありましたが、試してみないとどんなものかわからないので、利用させてもらいました。今後もっと多くの人が一時に利用して、大混乱することもあるかもしれません。また、今後高齢社会が進んだとき、もっと簡単な操作でmobiが利用できるようなればいいなあと思います。
- ・ 体験の時期がコロナ禍で日常生活と違った時期で他の方も声かけしにくい時だった。大雪でも確実にタクシーは来てくれて運転は安心で良かったです。町内で野田川以外の所にも行けたら尚良いと思いました。
- ・ 実現に向けて前向きに検討されたい
運転手さんの感じも良かったし、アプリも使いやすかったので良かった。ただ、無料だったから使ったというのがあるので、自分の車を持ち、まだ元気に動ける自分としてはお金を払ってまで使うかな、というのを感じています。ただ、車を持たない高齢者の方々や、車を運転できない未成年たち(や、その保護者)にとってはとても良いものだろうな、と感じました。散歩がてらに歩いて、帰りはmobiを使おう、という考えで気軽に歩くことを選択できたのも良かったです。
- ・ ぜひ実用化してほしい
1度しか利用出来なかったが、電話対応や乗車時の運転手さんの対応は丁寧で気持ちよかったが、自宅近くの乗り場はよくわかったが、目的地が他地区の個人宅だと頂いた地図では分かりにくかった。それから、説明会の時アプリを入れて頂いたがいざ使うとなると世界地図が出るなど使いにくく、電話予約にした旧野田川地区の取組であるのに、下山田区以外の方々には取組の知名度も低く、そんな取組や説明会があったかしらという感じだったので下山田区の取組方が大変前向きで親切で有難かった。感謝申し上げます…利用した日が雪の降った次の日だったので助かり、利用してよかったです。
- ・ 多くの高齢者の方が、免許返納しても、自由に買い物や外出できるようになってほしいです。