



ラオス国首都ビエンチャンにおける 公共バス利用促進に向けたPR活動

- ビエンチャンバス公社能力改善プロジェクト フェーズ2 -

20 July 2019

JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION AGENCY

KATAHIRA & ENGINEERS INTERNATIONAL



アウトライン

1. ラオスの紹介
2. 市内バスの現状
3. サービスレベル向上に向けたとりくみ
4. バス公社本体の改善
5. サービスの改善とPR活動
6. 今後の展望



1. ラオスの紹介

ラオスってどんな国？

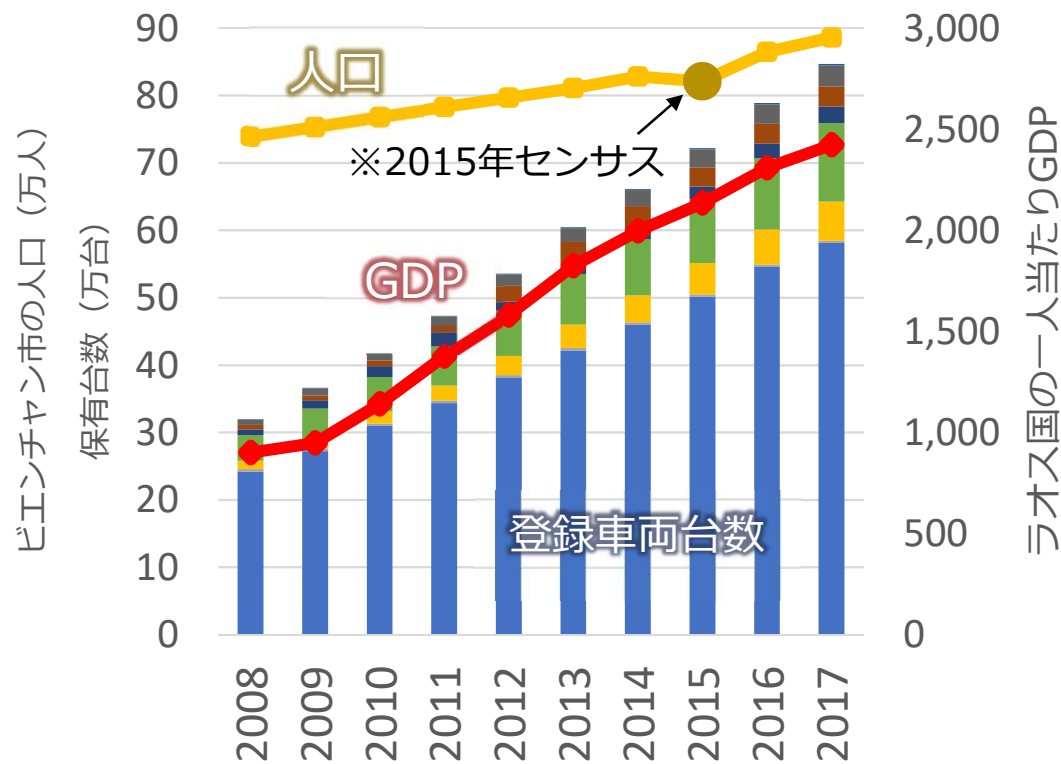


面積 24万平方キロメートル
人口 約649万人（2015年センサス）
首都 ビエンチャン
約82万人（2015年センサス）
一人当たりGDP
1,947ドル（2015年）
GDP成長率
7.6%（2015年）

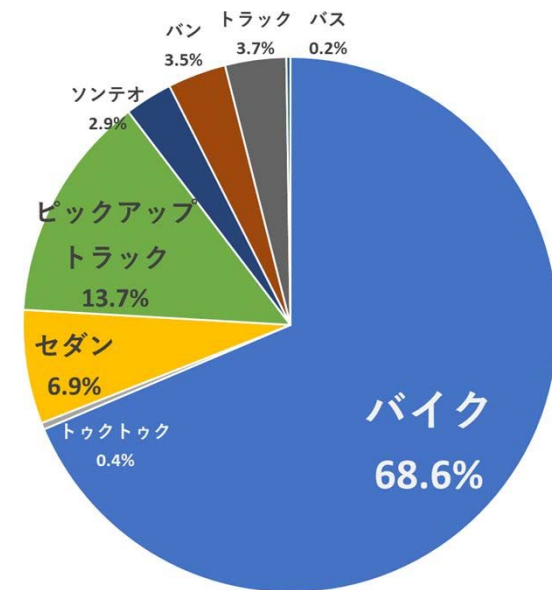


1. ラオスの紹介

ビエンチャンの統計値の推移



登録車種割合



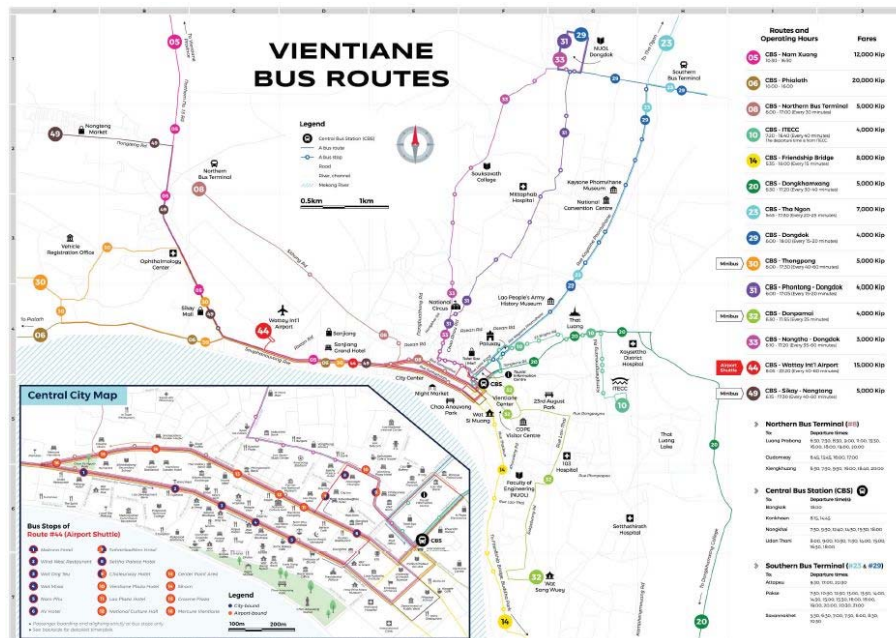
- 人口増加率：約2%
- GDP成長率：約8%
- 登録車両増加率：約9%



1. ラオスの紹介

ビエンチャンの公共交通

市内路線バス
(バス公社が運行)



その他
ソンテオ (ルート運行)



トゥクトゥク (行先自由)



1. ラオスの紹介

ビエンチャンの公共交通

BRT (設計中)



2. 市内バスの現状

ラオスのバスと日本の援助

JICA 無償資金協力

1978	バス29台の供与
1988	バス32台、マイクロバス18台
1989	バスターミナル、整備工場の建設
1999	バス26台、マイクロバス30台
2012	バス42台の供与

JICA 技術協力プロジェクト

2012～ 2015	ビエンチャンバス公社運営 能力改善プロジェクト
2016～ 2019	ビエンチャンバス公社運営 能力改善プロジェクト フェーズ2

その他

2017	中古バス34台の寄付(京都市より)
------	-------------------



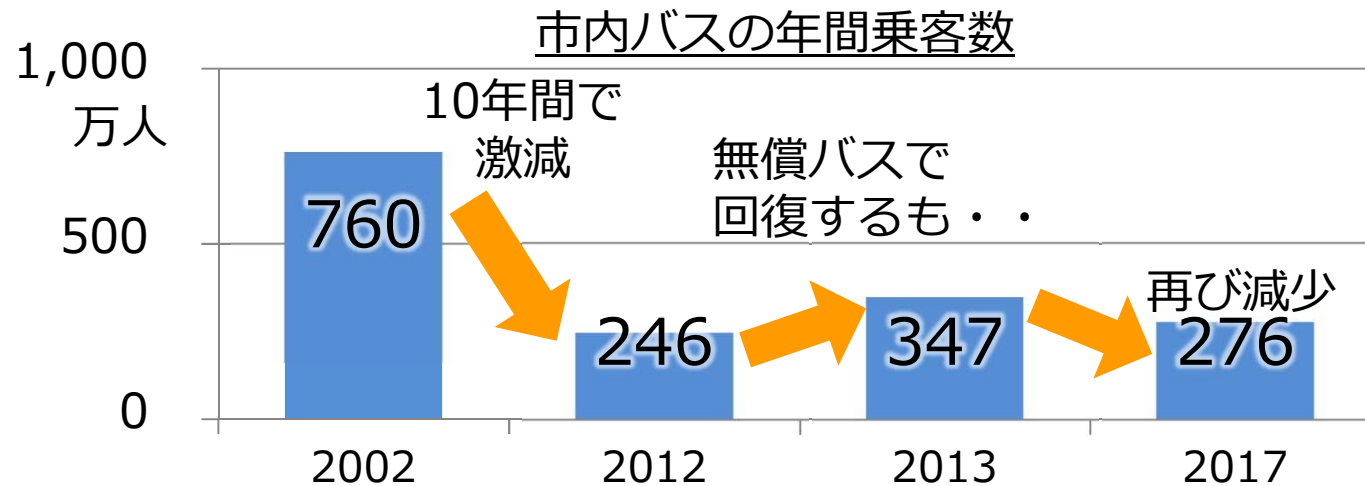
2012年に供与されたバス



2017年に京都市から
寄付されたバス

2. 市内バスの現状

ラオスのバスは今・・・



- 2012年に42台のバスが供与されたことで、一時的に乗客数は回復した。
- しかし、運行管理能力の欠如による欠便・ダイヤの乱れや、ドライバーの勤務態度、安全性がユーザーフレンドリーとはいえず、再び減少中。

2. 市内バスの現状

ラオスのバスは今・・・



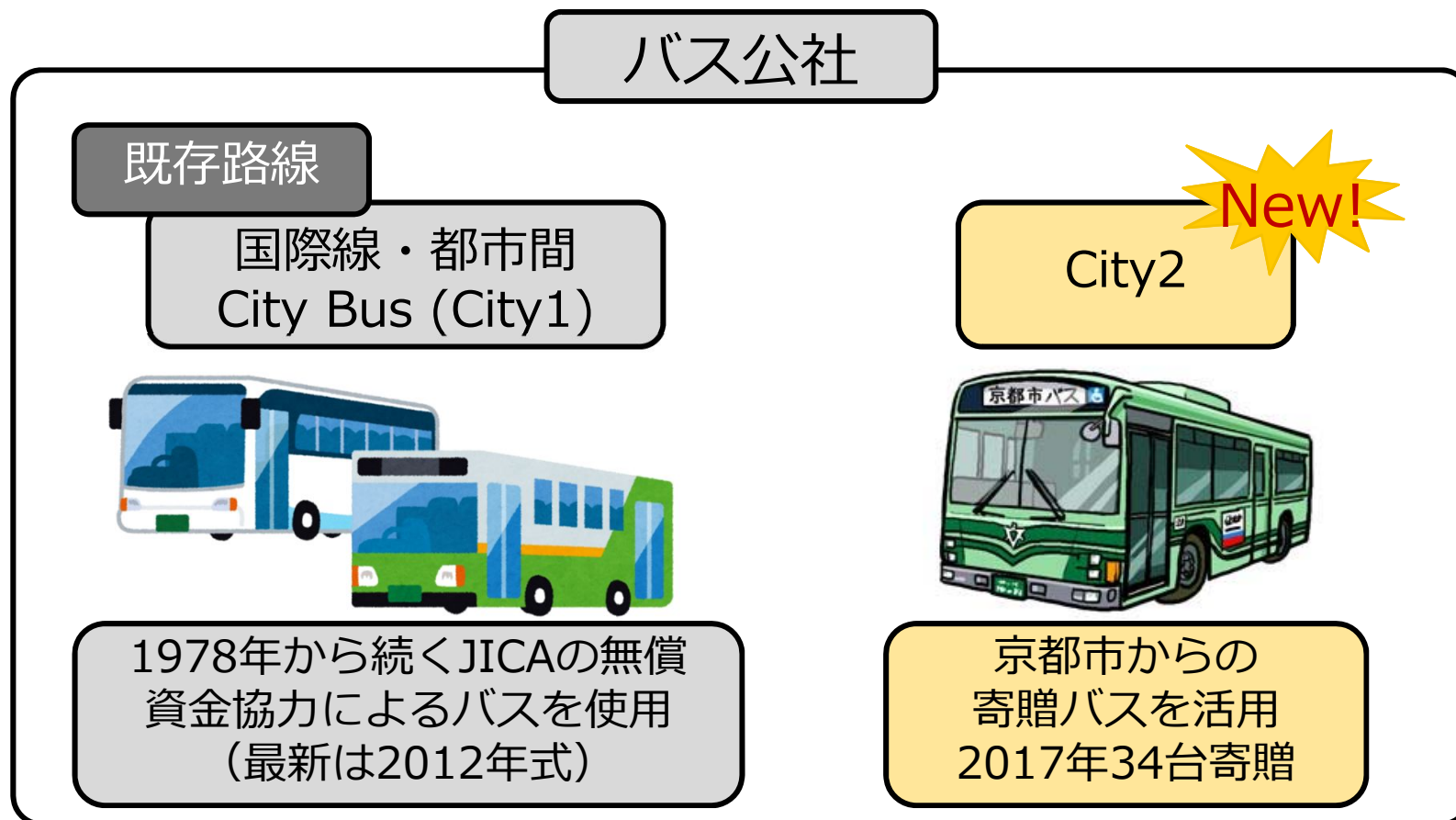
MMでおすすめできない・・・



3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

まずはオペレーションから

全く違ったサービスを提供するために新しい組織『City2』をバス公社内に設立



3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

City2のコンセプト



- 独立した運行管理体制により
欠便のない運行の徹底
 - 組織設立と共に運転手の労働環境も改善
 - 乗客の満足度を第一に考えられる心の余裕



乗りたい人が
乗れるバス
また乗りたいと
思えるバスに

3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

City2の運行：第1路線として空港線を開始



ドライバーの歩合制を廃止
安全運転のために運転に集中



チケット制の導入と車掌による料金收受
(City1ではドライバーが料金收受)



空港で観光客に降車バス停を案内



空港内にチケットカウンターを設置



3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

City2の運行：第1路線として空港線を開始



バス停にルートマップと時刻表を設置



乗降をバス停のみに⇒定時性の向上



観光客向けのフリーWi-Fiサービス



ブラウザで閲覧可能な
バスロケーションシステム

3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

City2の運行管理体制



City2で独立したオフィス



City2の料金回収カウンター



バスロケシステムによる運行位置管理



車内に設置したCCTVで勤務状況を管理

3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

運転手の点呼のチェック項目ポスター

アルコール
チェックの様子



ມາເຮັດວຽກແຕ່ລະມື້ຢ່າລືມຂັ້ນຕອນເຫຼົ່ານີ້ເດີ!

Do not forget these steps

1. ກວດທາດເຫຼົ້າ
Alcohol Check



2. ກວດຄວາມພ້ອມ
ຂອງສະໄໝພາຍ
Health Condition Check



3. ກວດກາໃບອະນຍາດ
ການຂັບຂີ່
Driving License Check



4. ກວດກາຄວາມເປັນລະບຽບ
ໃນການແຕ່ງກາຍ
Appearance Check

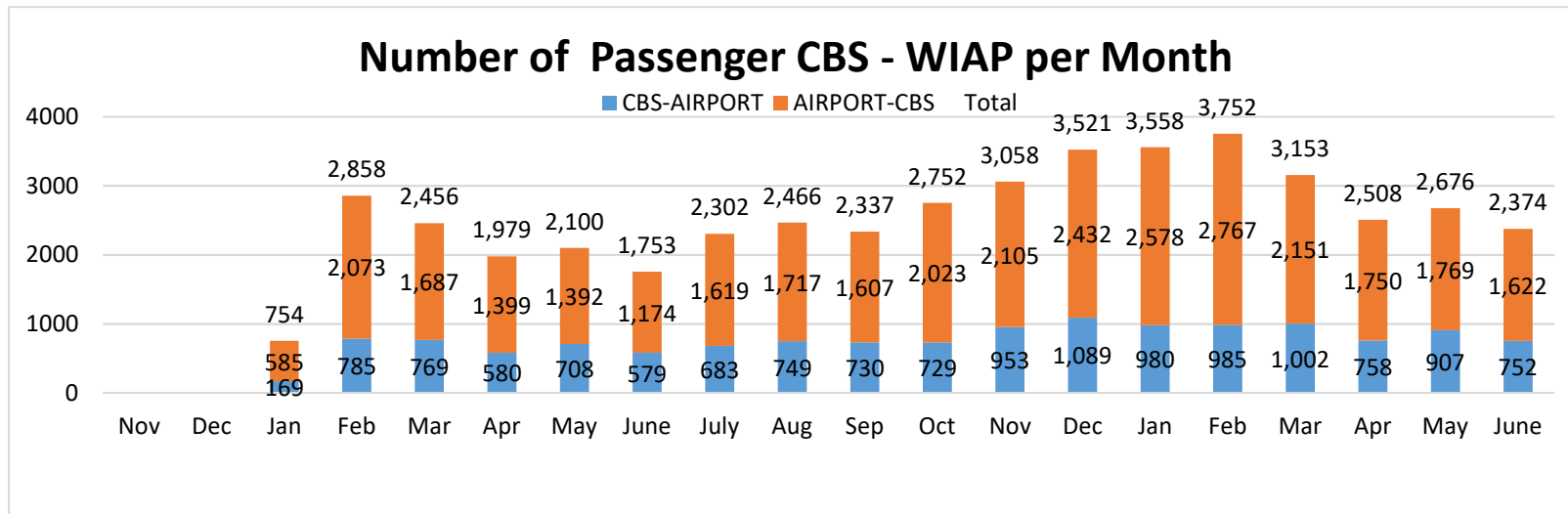
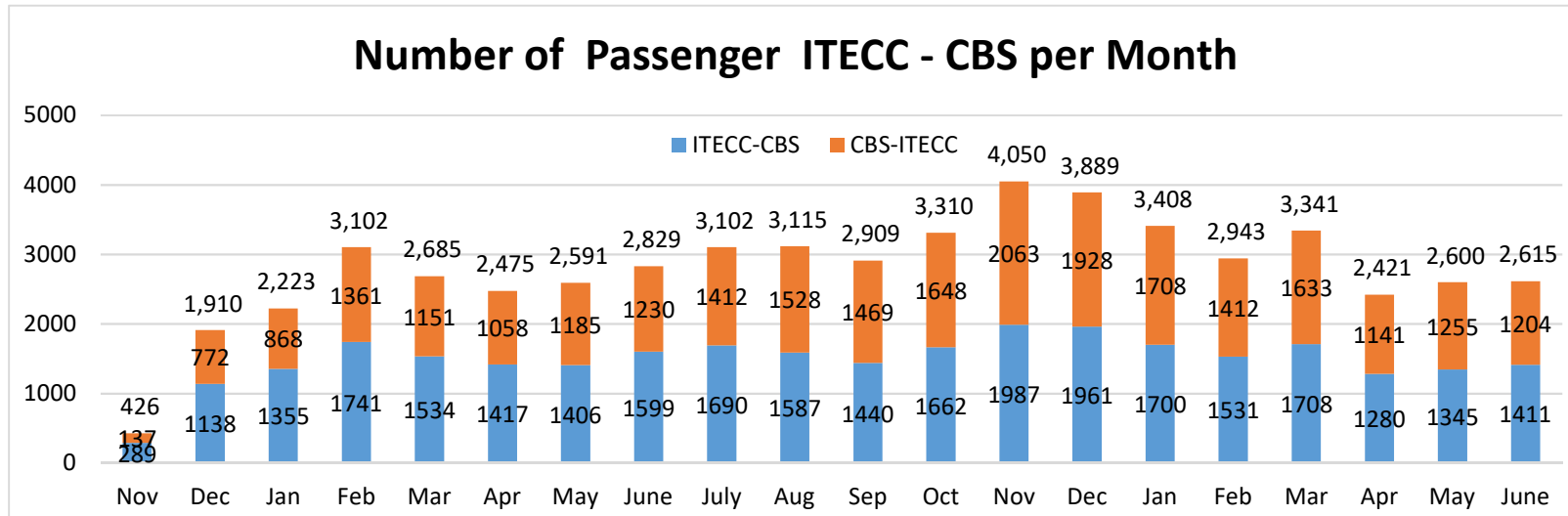


5. ກວດກາຕາຕະລາງ
ເຮັດວຽກໃຫ້ຖືກຕ້ອງ
Confirm today's job schedule



3. サービスレベル向上に向けたとりくみ

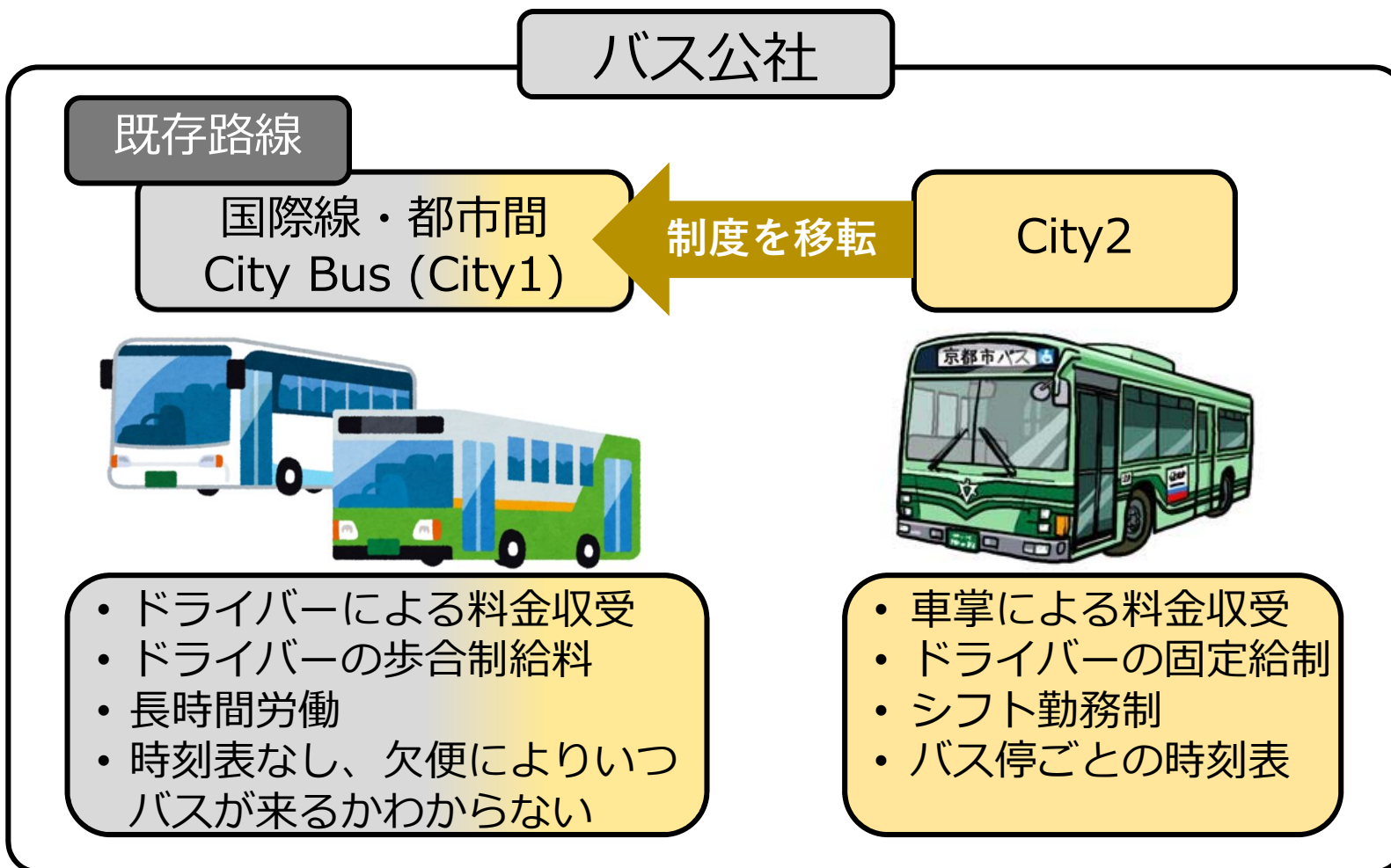
City2運行路線の乗客推移



4. バス公社本体の改善

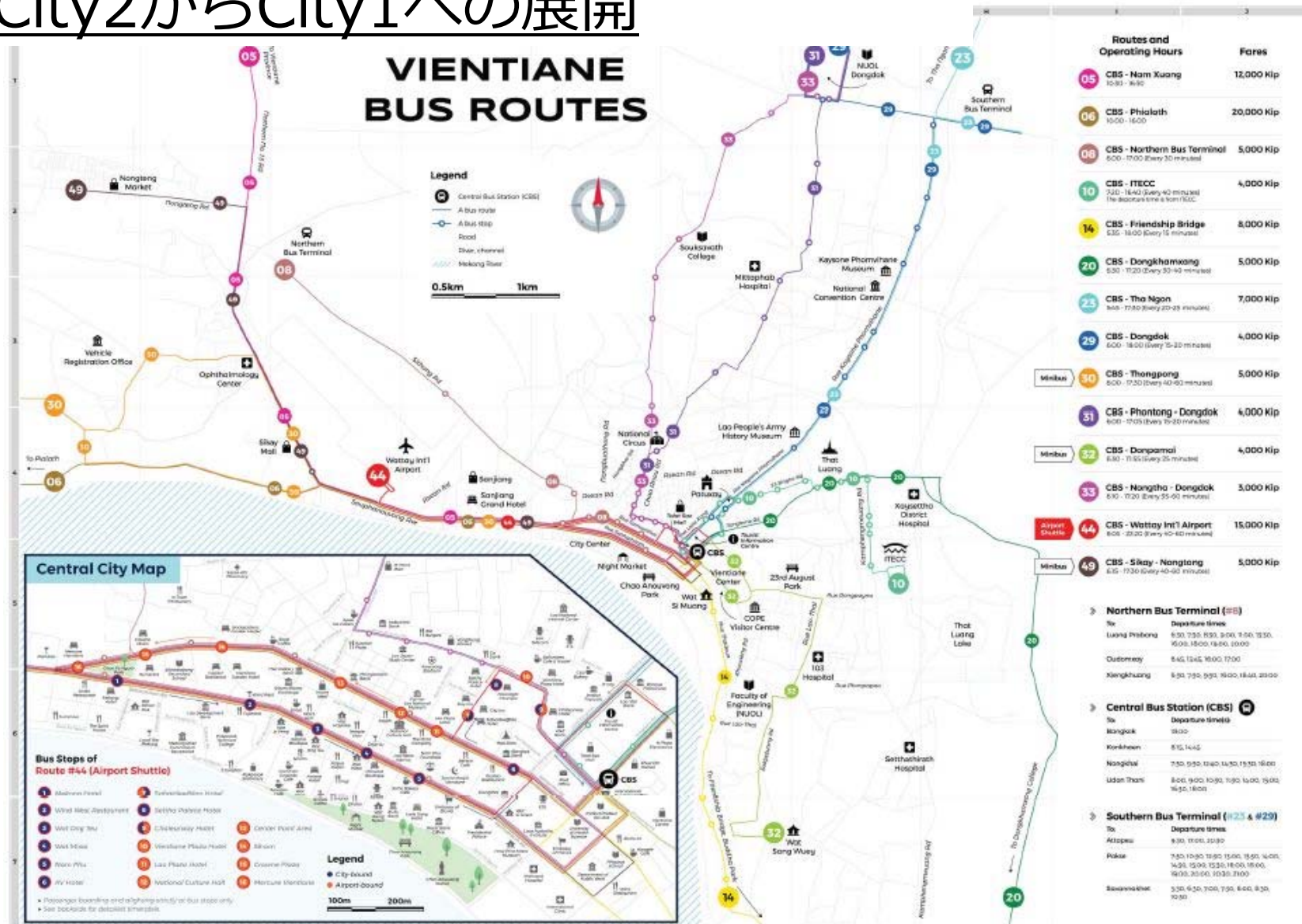
City1にCity2のシステムを導入

既存の運行部門でCity2の方式を利用して運行



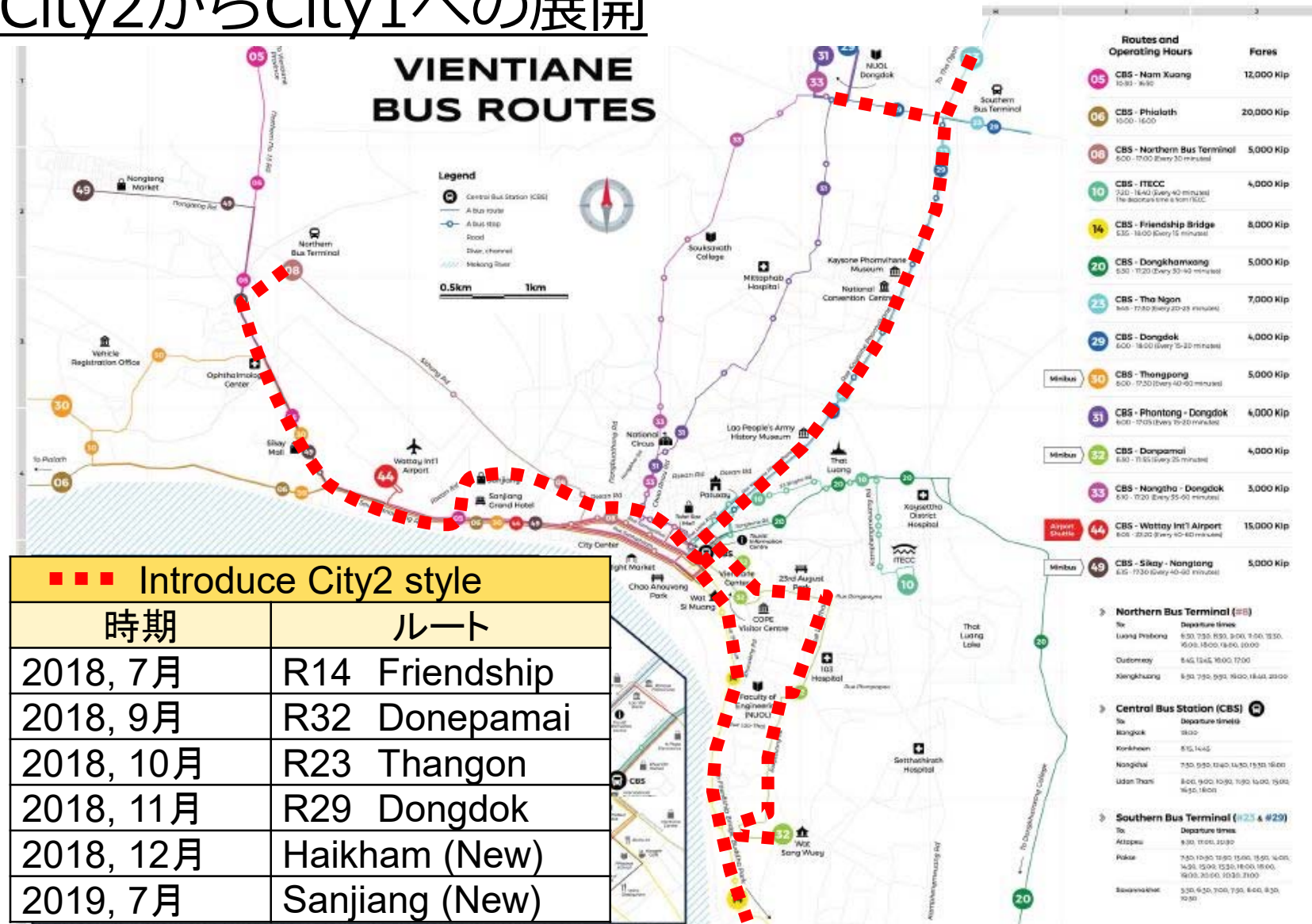
4. バス公社本体の改善

City2からCity1への展開



4. バス公社本体の改善

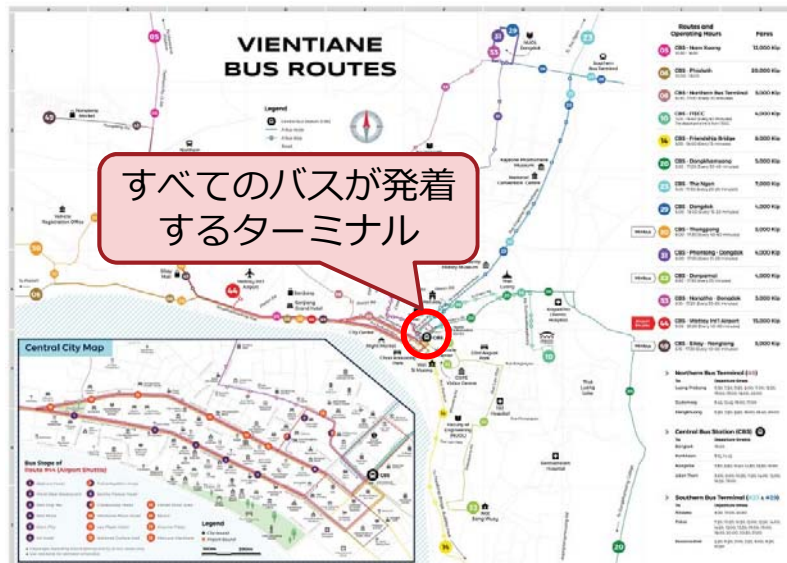
City2からCity1への展開



■ ■ ■ Introduce City2 style	
時期	ルート
2018, 7月	R14 Friendship
2018, 9月	R32 Donepamai
2018, 10月	R23 Thangon
2018, 11月	R29 Dongdok
2018, 12月	Haikham (New)
2019, 7月	Sanjiang (New)

5. サービスの改善とPR活動

改善に伴い可能となった情報案内・広報・MM活動

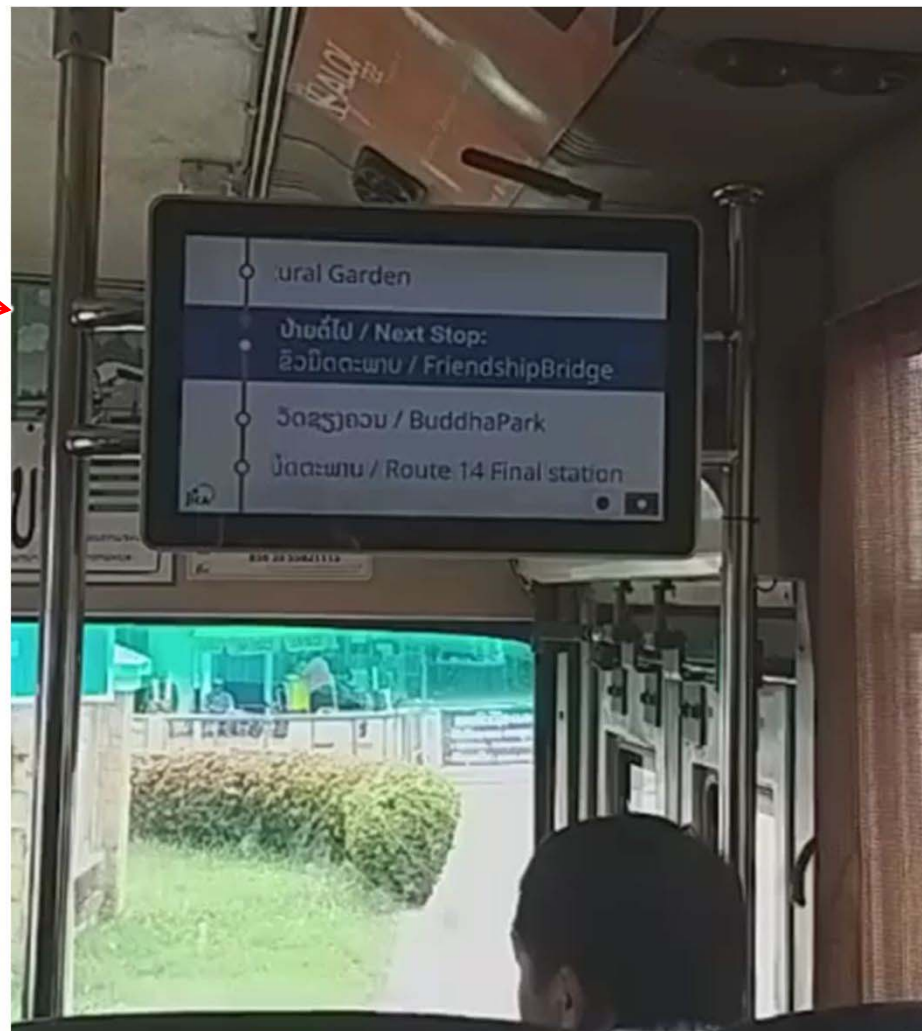
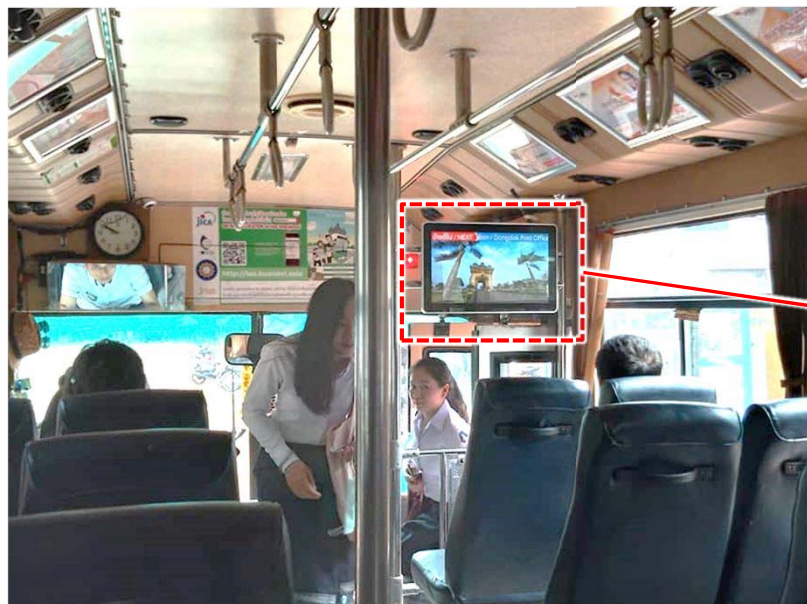


案内係を常時配置



5. サービスの改善とPR活動

改善に伴い可能となった情報案内・広報・MM活動



- 車内に情報提供モニタを設置
(数台で試行中)
- 現在地や次のバス停の名前が表示され、土地勘のない利用者もバスマップを見ながら目的地で降りることができる。(対応しているバスマップは現時点では一部路線のみ)

5. サービスの改善とPR活動

改善に伴い可能となった情報案内・広報・MM活動



SNSを活用した運行情報の提供や活動報告
(ラオス語と英語の併記)



市内の100以上のホテルにバスマップ/時刻表のパンフレットを置いてもらうよう依頼



『地球の歩き方』に空港バスの情報を掲載

5. サービスの改善とPR活動

バス利用促進に向けて積極的なアピールを開始



バスの紹介と乗り方ビデオ作製

Youtubeで「Vientiane bus」で検索



『バスの乗車チケットを集めてTシャツ・エコバックをもらおう!』

キャンペーン

6. 今後の展望

- 1. オペレーションのサービスレベル向上とMMは両輪**
バス会社の改革によって、提供されるサービスが一定レベルを達成し、維持することが積極的なMM活動の前提。それぞれが一步ずつ前進しながら、公共交通利用者を増やしていくための活動が必要。
- 2. 公共交通の信頼性の向上には時間が必要**
バスを利用することを習慣化するためには信頼性の向上が必須であるが、信頼性とは一朝一夕で高まるものではない。公共交通では運行情報を提供し、それを守り続けることで信頼性が高まる。
- 3. MPプロジェクトのPT調査の一環でMM調査を実施予定**
2018年末～2021年末でMPプロジェクト（技プロ）を実施中。今年の9月ごろからPT調査（ADS含む）を実施予定のため、MMに関する質問・活動も合わせて実施する予定。（調査票は検討中）
- 4. ラオス人の生活スタイルの把握とアプローチの検討**
調査結果からラオス人の生活スタイルを把握し、態度変容につながるアプローチを検討。

さいごに

『ラオスにいったい
何があると
いうんですか 』

by 村上春樹



バスがあります

日本人旅行者の乗車体験記事もweb上に増加中

「ビエンチャン バス」で検索