

# 沖縄県南城市における公共交通アテンダント「Nバス娘」の取組

～コロナ禍におけるNバスを中心とした公共交通利用促進～

大田徹、小波津良、喜瀬斗志也(南城市企画部企画課) 谷田貝哲(バスマップ沖縄 主宰) 佐藤貴行、松田耕司、大城唯(株式会社オリエンタルコンサルタンツ 沖縄支社) 秋山東紀子、比嘉彩乃、田島襟(株式会社オリエンタルコンサルタンツ 沖縄支社 南城市公共交通アテンダント)

## ～背景と目的～

新型コロナウイルス感染拡大の影響により活動が制限された令和2年度。公共交通に対する不安が広がり南城市コミュニティバス「Nバス」も大幅に利用者が減少する中、どのように利用促進を行っていかかが課題となった。

緊急事態宣言発令中、宣言解除後、そしてwithコロナへと変化していく情勢に合わせた臨機応変な活動をすべく、窓口案内業務の他、季節ごとのイベントの開催やGoogleフォームを使用した乗り継ぎ案内などリアルとオンラインを併用し積極的な利用促進施策を展開した。



### 新型コロナウイルス感染拡大による利用者の大幅な減少

運行開始から2月までの5か月間は9,000人前後だったNバスの利用者は、沖縄県でも新型コロナウイルスの感染拡大が問題視され始めた3月頃から減少し、4月には緊急事態宣言の発令により3,000人台と大幅に減少し、これまでの利用者の半分以上となった。一日当たりの平均利用者数もピーク時は373人だったのが126人となり乗客を取り戻すための早急な対策が求められた。

## オリジナル案内ツールの作成

緊急事態宣言中はアフターコロナの布石として案内ツールの充実を図った。作成したツールはHPやSNSでも発信し窓口に出向かず入手できるような仕様になっている。



アテンダントオリジナル時刻表を作成

作成したツールは案内カウンターで配付するだけでなくHPでもDL可能にして掲載した。外出しなくても必要なツールを手に入れることができる。

## オンライン案内窓口の設置

例年1月から3月は、進学校が決まった生徒と保護者がバスでの通学手段や定期券の金額を案内カウンターに聞きに来ることが多くなる。しかし、今年は外出自粛で案内カウンターに来れない人が多くなると予想しGoogleフォームを利用したオンライン窓口を設置した。

結果2か月ほどで68件の問い合わせが寄せられ、個人に寄り添った案内の重要性を改めて認識すると共に、人にしかできない細やかな気配りが利用促進の重要な要素であると実感することとなった。

### 回答例 (例1)

問い合わせ内容: 自宅から学校までのバスの乗り換え方法が知りたい。  
回答: 市外線、市内線のあらゆる時刻を調べ、接続が良いものを抜粋し回答。

### (例2)

問い合わせ内容: 定期券の値段が知りたい。  
回答: バス会社の定期券料金表を用いて一ヶ月、三ヶ月単位で回答。

## withコロナでのイベントの実施

緊急事態宣言が解除され1周年企画を行った10月は土日祝日の運賃を無料としたことで利用者が増加。また子供たちが乗車するきっかけをつくろうと仕掛けたシール集め企画等も利用者の増加に繋がった。イベント後は子供たちだけでNバスに乗車する姿も見かけるようになった。その他にもクリスマスやバレンタインのラッピングバス、Instagramフォローキャンペーンなど利用者が楽しんで乗車できるように工夫したイベントを実施した結果、乗車人数が回復。数字を維持すべく、現在も様々な取り組みを続けている。

### ◆Nバス1周年記念(10月)

Nバス運行開始1周年を記念して様々な企画を用意。記念乗車券の販売やノベルティの配付の他、年表の掲示、ハロウィンバスの運行などを行い、メディアでも大きく取り上げられた。



イベントが取り上げられた新聞記事

ハロウィンバスを楽しむ子供たち

### ◆バレンタインバス(2月)

2月1日から14日までNバスをバレンタイン用に装飾し、バス案内カウンター利用者にチョコを配付した。設置したハートの手すりは子供から大人まで広い世代に大変好評で、現在も設置している。



バレンタインバスの車内

ハートの手すりを設置

チョコをプレゼントするアテンダント

### ◆クリスマスバス(12月)

ラッピングバスを運行したほか、案内カウンター利用者へお菓子を配付。またバス乗務員がサンタの帽子を被って乗務を行い、大変好評だった。



クリスマス用にラッピングされたNバス

アテンダントもサンタの装いで

### ◆Instagramフォローキャンペーン(12～2月)

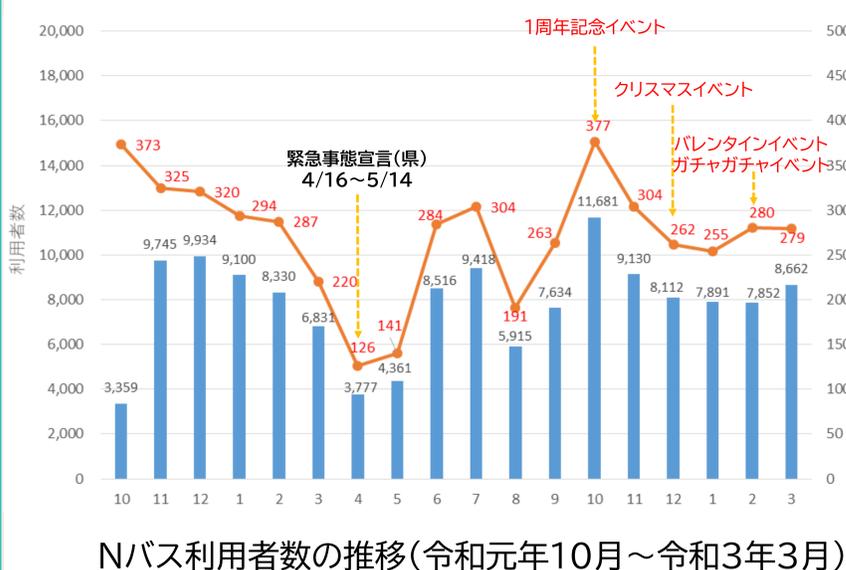
Nバス公式Instagramのフォロワーを増やすためのイベントを実施。Instagramをフォローし#Nバスで投稿するとガチャガチャを回せる。これをきっかけにNバスに乗車したという方も多かった。



Instagramをフォローすると景品が当たるガチャガチャを回せる

バス案内カウンターの様子

## ～結果～



積極的な利用促進を展開した結果、10月の利用者数は過去最高の1万人越えとなり、以降も8千人前後で推移しコロナ禍前の水準に戻りつつある。今後も細やかな換気、消毒を行い、利用者が安心してバスを利用できる環境を整え、積極的な利用促進活動を行っていく。

## 今後の展開

今後は情勢に合わせ、窓口での案内業務をメインにバスに乗車したことがない方でも気軽にバス旅を楽しんでもらうためのコース作りや、衛生管理を徹底したバスの乗り方教室などに注力しながら、オンラインでの乗り継ぎ案内も充実させていく。現在オンライン案内窓口は市内在住者を対象に通学案内のみで展開しているが市内外の病院やスーパーなどの案内も視野に入れている。また集約したデータを解析し、ダイヤ改正にも活用していく予定である。