

# 【熊本利用者2倍構想】

## 高齢者層の潜在需要の掘り起こしに向けた多様な連携

山下洋史（熊本都市バス(株) 共同経営推進室）、五瀬駿一（九州産交バス(株) 共同経営推進室）、山本翔（熊本市交通企画課）  
新宮透（(株)ケー・シー・エス）

### ■背景・目的

熊本のバス事業者5社による共同経営推進室では、「利用者2倍」の大きな目標を掲げて戦略・戦術を立案し、通学・通勤・私用・高齢者の各セグメントでの取組を開始した。

「高齢者」セグメントでは、既に公共交通のメインユーザーの一つでもある年代において、**新規利用者の拡大**や、**既存利用者の利用回数の増加**など、潜在需要の掘り起こしに向けた取組にチャレンジしている。

短期 2023  
0.4万人/年増加

中期 2027  
10.6万人/年増加

長期 2030  
137.3万人/年増加

2030年の長期目標の達成に向けて、**トライ&エラーを繰り返しながら、小さなことからコツコツと着実に取組を進めていく。**

### ■イベント・観光との連携

#### ■取組の概要

- 各イベントで**ブースを出展し、バスに関するさまざまな情報を発信**。
- バス無料の日にあわせて、福祉団体等を通じたチラシ配布による**観光モデルコースの周知**。
- 商業・観光・レジャーなどの連携先の拡大による、**外出目的の創出**。



#### ■事業の効果と課題

- イベントブースでは MY時刻表配布、バスの見直しの情報発信などを配布。アンケート調査を実施し、利用者の実情等を把握。
- 利用者への情報発信などを通じて、どの程度の利用があったのか、**的確な効果検証が課題**。

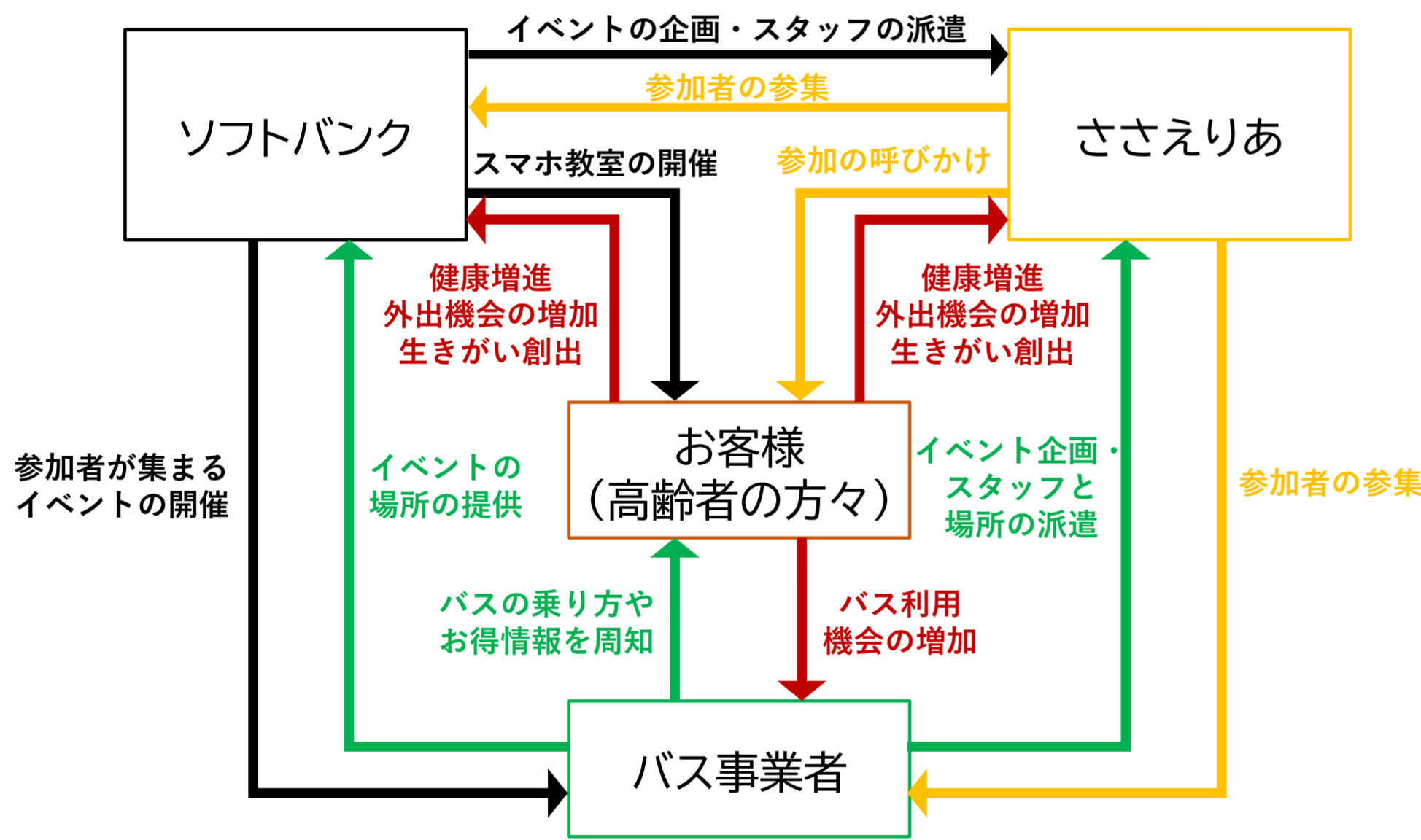
#### ■今後の展望

- バスの乗り方教室など、利用者と触れる機会を通じて、施設のお得な情報などを発信し、**ICカードを通じた効果検証**を実施。
- さらなる連携先の拡大と、外出目的の創出に向けた**「おでかけ促進会」の開催**による、外出+バス利用のセット企画を検討中。

### ■通信事業者（ソフトバンク）・福祉団体との連携

#### ■取組の概要

- 3者が連携して、**高齢者のスマホ教室とバスの乗り方教室をセットにした取組を展開**
- 通信事業者はスマホ教室開催による利用者獲得を狙うが、**開催場所や周知方法に課題**。
- ささえりあは高齢者の外出機会の増加等を図りたいが、そのための**企画や具体策の実施に課題**。
- バス事業者は高齢者を対象とした利用拡大を狙うが、**高齢者と接触する機会獲得に課題**。
- これらの3者の狙いと課題に対して、それぞれが解決策を提案し合うことにより解消に繋がるとともに、高齢者に対するのメリットの大きい企画の運営に繋がった。



#### ■事業の効果と課題

- スマートフォンの操作説明と併せて、**「くまもんのICカード」と「LINE」を連携し、SNSを通じた情報提供ルート**の拡大や、その後の**実際の利用状況の確認**による的確な効果検証が可能。
- バス事業者側のマンパワーの不足により、開催可能なイベント回数に限界があり、**いかにマンパワーを確保できるかが課題**。

#### ■今後の展望

- 県や市などの**行政、福祉団体との連携を強化**し、バス事業者主体ではなく、**連携先が主体となった乗り方教室を開催**することで、乗り方教室の開催回数を増やし、さらなる利用の拡大を図る。
- ICカードを通じた効果検証を行い、効果の把握や事業改善等に活用する。

### ■熊本県警察・熊本市との連携

#### ■取組の概要

- 熊本県警・熊本市生活安全課と連携し、市主催の**交通安全教室のなかで、バスの乗り方教室を開催**。
- また、中期・長期の大きな目標に向けて、ビッグプロジェクトを企画・調整中。



#### ■事業の効果と課題

- 交通安全教室計19回のうち15回に参加、1回あたり30~50人程度が参加しており、ある程度まとまったニーズを対象に周知。
- 参加した高齢者の約9割がスマホを使いこなせておらず、WEB上でのバスの経路・時刻検索が「難しい」と感じる模様。**紙媒体での周知が重要であると実感**。

#### ■今後の展望

- 県警と連携した強みを活かし、県警としても取組を推進する「免許返納」対策に関連した事業を企画・調整中。

#### 事業①：お試し免許返納

- 免許を期間限定で“試しに”返納し、その間のバスの割引や、街なかの各店舗での特典が得られる取組。
- 県警・行政が連携した周知の実施や、連携先（店舗など）の拡充を図る。

#### 事業②：オールインワンシルバーパス

- 複数の主体がそれぞれ展開している高齢者や免許返納者に対するサービスを“束ねて”、1つのカードで特典が受けられる取組。
- 利用者にとってのわかりやすさ向上により、潜在利用の獲得、利用拡大を図る。