

PC-21 「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」の活動による適切な移動経路の提案と観光・交通人材育成の展開

児玉宜治（京都市交通局自動車部），（一社）京都市交通局協力会，井上 学（龍谷大学）

キーワード 観光MM 総合的なMM バス利用促進 鉄道利用促進 混雑の分散

〈背景と目的〉

■ デジタル情報の整備と発信



京都市交通局(市バス)では2014(平成26)年にバスの行先表示器や路線図、時刻表などの案内情報を一新、デザインも統一

■ 情報を確認しても「本当にこのバスで大丈夫か」不安誰かに「大丈夫」と言ってほしい



■ 運転士への質問が増加



■ 安心の対面による案内



■ 2015年から活動中「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」

〈プロジェクトの内容と効果〉

■ 対面による案内で安心感「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」

- デジタルによる情報の発信を基本としながら情報の受け手が持つ漠然とした不安⇒コンシェルジュの案内によって解消
- 情報の受け手は必ずしも最適な移動手段や経路をとるとは限らない⇒目的地までの最適な移動経路を提案することで来訪者の移動の質の向上を目指す
- 公共交通以外の質問(ホテルの場所・おススメのお店や観光名所等)にもすべて対応

■ コンシェルジュが公共交通の最適な移動経路をご提案

- 来訪者が最も集中する京都駅前を中心に活動
- ①バスの混雑を緩和(京都駅から所要時間が短縮できる地下鉄や鉄道+バスを案内)
- ②来訪者はコンシェルジュから提案された目的地までの最適な移動を体験
- ✓来訪者は最適な移動手段でより多くの訪問先をよりスムーズに巡ることができる
- ✓京都市内のおすすめスポットも提案し来訪者の満足度が向上



京都駅前での案内活動。対応可能言語は胸元のバッジで表記。

■ 全ての質問にお応えします

- タブレットとインカムを活用しコンシェルジュ間の連携が容易に⇒それぞれの得意分野の情報を他のメンバーに伝達
- どのような質問にも即座に対応
- 日々変化する観光動向や来訪者の要望などの共有によるスキル向上⇒日々の活動はLINE上で日報を提出し全メンバーが確認
- 当日配置のないメンバーが市内の観光地の情報をLINE上に発信⇒現地情報を案内中に利用者に提示

■ コンシェルジュ自身が移動のプロフェッショナルに

- コンシェルジュの活動を通じて自身も公共交通による移動が浸透
- 卒業後の就職先に観光や交通業界も⇒学生の人材育成としても機能

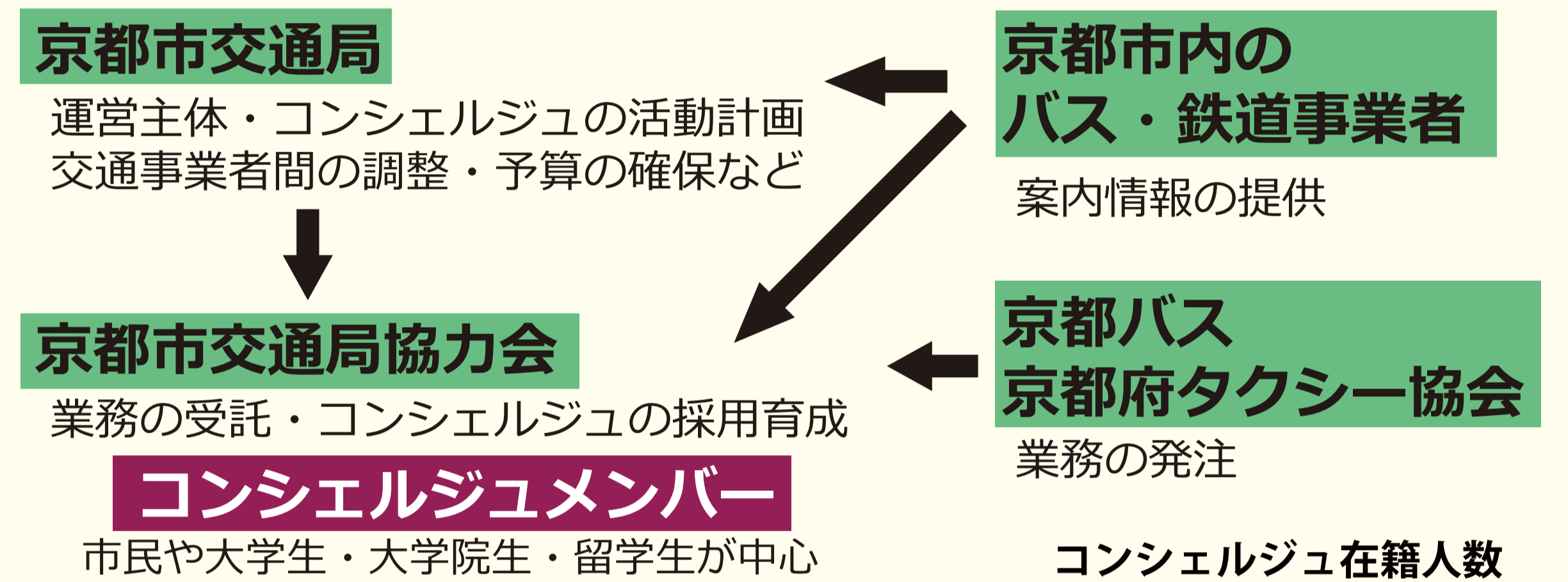
【コンシェルジュスタッフの観光・交通関係の主な就職先】※はバス運転士・JTB・星野リゾート・共立リゾート・京阪グループホテル・観光業コンサルティング・ANA・大阪メトロ・西武バス・両備バス・MKグループ・※西日本JRバス・※京都市交通局

■ 対面による案内は移動手段に変化をもたらす

■ 2023年秋期実施の実証事業報告書

- 京都駅前からバス利用が集中する清水寺への来訪者⇒スタッフによる誘導案内はスムーズな移動経路である鉄道や地下鉄利用に効果的
- コンシェルジュによる適切な経路の案内⇒京都市が抱える課題である混雑緩和や経路の分散、目的地の分散に高い効果を発揮
- 新幹線京都駅構内：コンシェルジュによる地下鉄・バス1日券販売と地下鉄への誘導・・・4時間の活動で常時500～1,000枚/日の販売実績

■ 京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”の組織体制



「大学のまち京都」の特徴



コンシェルジュ在籍人数

年度	人数
2015	50
2016	70
2017	70
2018	72
2019	90
2020	75
2021	60
2022	83
2023	125

(年度末在籍人数)

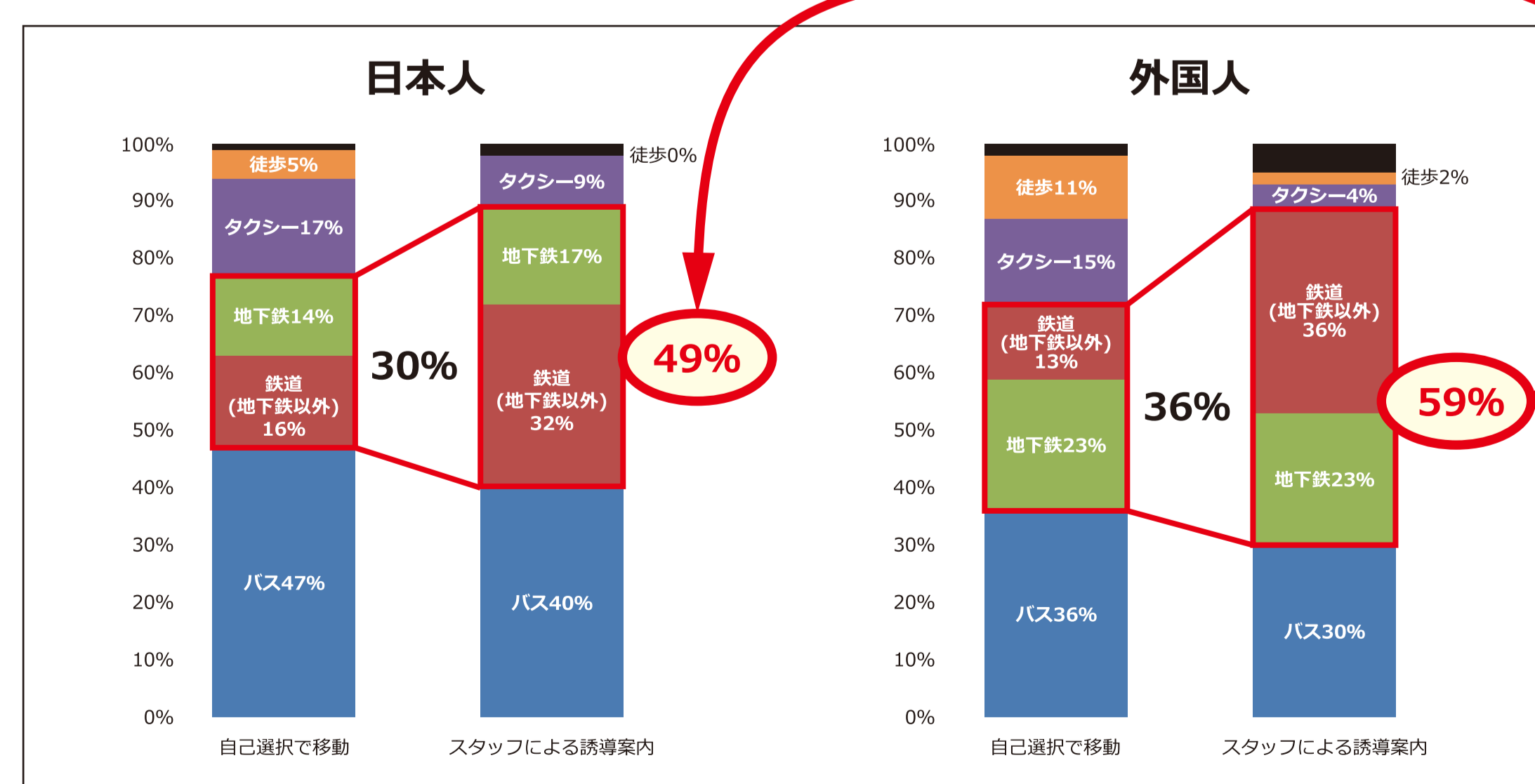
- 語学堪能なスタッフが多く在籍
- 街づくりや観光、伝統文化、語学などの関心が高い大学生が中心
- 近年は京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”の案内を体験した人が大学入学を機に応募も増加



観光特急の案内活動。

ナッジな手法で地下鉄へ誘導。

バス⇒地下鉄無料振替の案内活動。



スタッフによる地下鉄・鉄道への対面での案内は「移動ルートの分散化」に効果を発揮

図 清水寺への移動手段の比較

「京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業報告書」(2024) <https://www.tb.mlit.go.jp/kinki/content/000322158.pdf>



〈結論〉 デジタルによる情報発信を基本としながらも、対面によるコミュニケーションを通じて来訪者の交通行動は変容と定着がはかられる。従来の交通案内とは異なり本源需要である移動先の紹介も含めた「利用者が求めるより最適な移動手段と目的地の提案」による移動の満足度の向上が実現