



日本一のバスシステムを目指すマーケティングの取り組み — 京都らくなんエクスプレス(R'EX) —

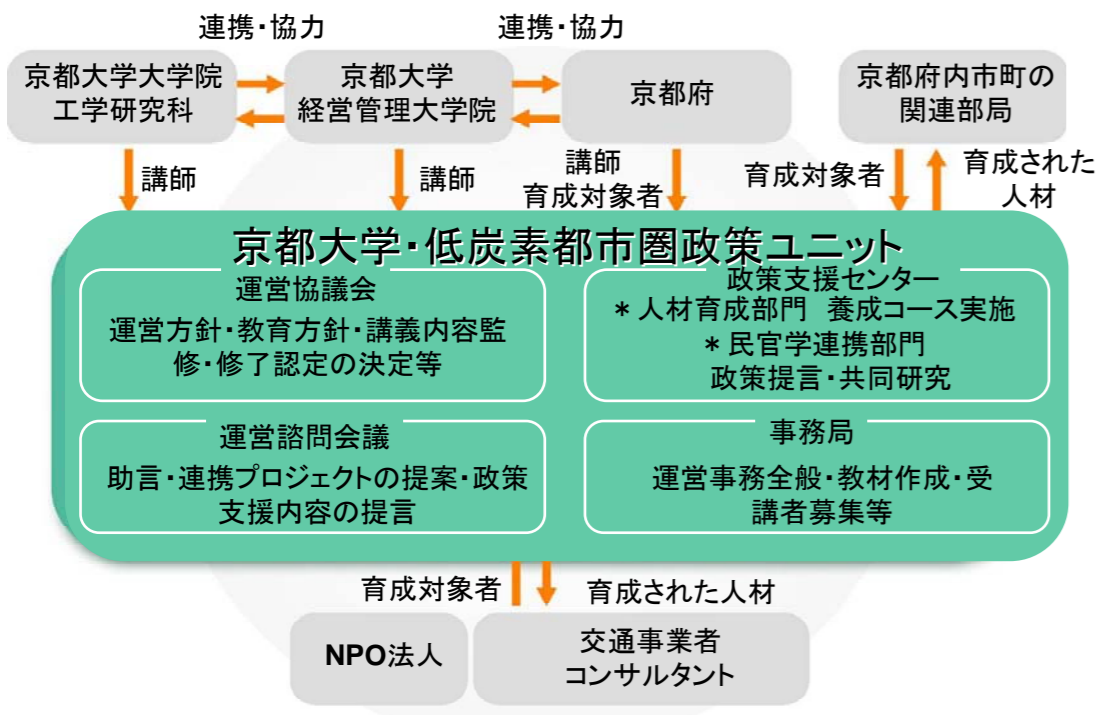
発表者：京都大学大学院工学研究科 低炭素都市圏政策ユニット

村尾俊道・松原光也・中川大・松中亮治・大庭哲治・尹鍾進

KYOTO-UPL

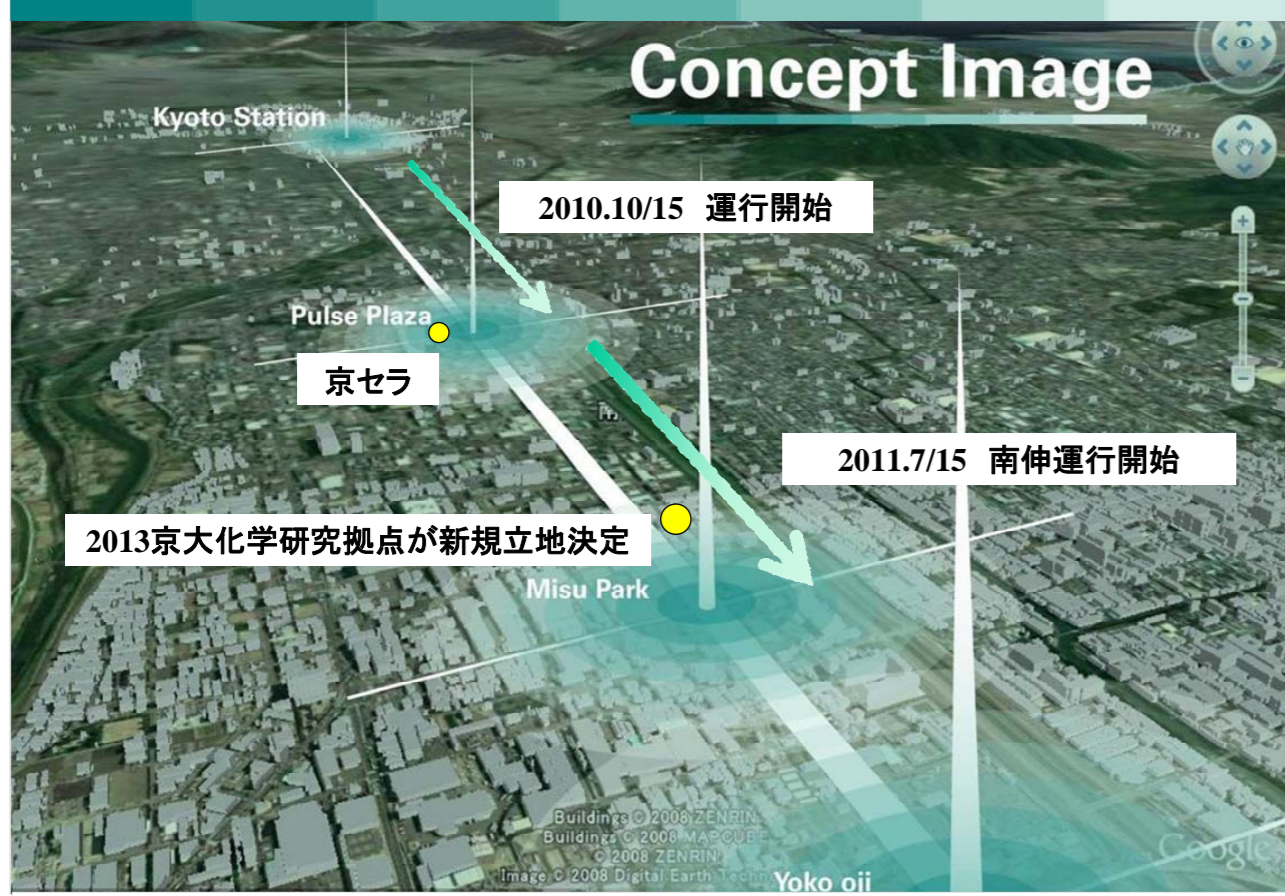


京都大学低炭素都市圏政策ユニットのご紹介



「都市交通政策における世界的なパラダイムシフトをよく理解したうえで、地域に密着した具体的政策を立案・実行できる都市交通政策技術者」を育成し、行政・交通事業者等への政策支援を行なうリンクタスク的な機能果たす

らくなん進都 高度なバスがまちを変える



京都らくなんエクスプレス (R'EX) の概要

- 運行区間：「京都駅八条口」～「京都パルスプラザ・京セラ前」間
- 所要時間：約15～18分
- 運行日：平日のみ(主に通勤者を対象)
- 運行間隔：朝夕15分間隔(ピーク時7.5分間隔) 昼間20分間隔
- 運行時間：京都駅八条口6:35発～京都パルスプラザ・京セラ前22:05発
- 運賃：大人300円 小児100円
- 回数券：1冊5000円(300円券18枚・100円券1枚)
- 2010年10月15日より実証運行開始(21条による社会実験)
- 通勤利便性：京都駅から京セラ・パルスプラザ前まで直行
前乗り先払い方式、運行情報提供、快適な車内

携帯電話への運行情報の提供



以下の URL を直接ご入力
http://klook.co.jp/nextime

京都パルスプラザ・京セラ前発
更新時刻：11:56

【次の便】
定刻 12:05発
運行状況 定刻運行
出発予定 12:05

【その次の便】
定刻 12:25発
運行状況 定刻運行
出発予定 12:25

R'EXをより快適にするためのブレインストーミング・京セラ(株)2011.1/21



- 京セラ・京大・GK京都・ケイルック・京都市のメンバーが参加
1. 目的の共有化(0.25h)
R'EXの利用状況・R'EXがめざすモノ・大学が関わる意味をレクチャー
 2. 参加意識の高揚(1h)
(1)グループワーク
利用者目線で見るときに、R'EXの利用促進と快適性を高めるために、さらに必要なサービスのアイデア出し
 3. 出てきたアイデアを実現
増便、入線時刻変更、車内温度、インターネット環境、テレビモニター

らくなん進都(高度集積地区)
■京都市南部の新たなものづくりの拠点として企業・工場が立地
・東西0.8km～1.5km、南北約6km
・面積約607ha(南北に細長い地区)
・低密度な市街地を形成
・通過交通と自動車通勤のため渋滞が発生

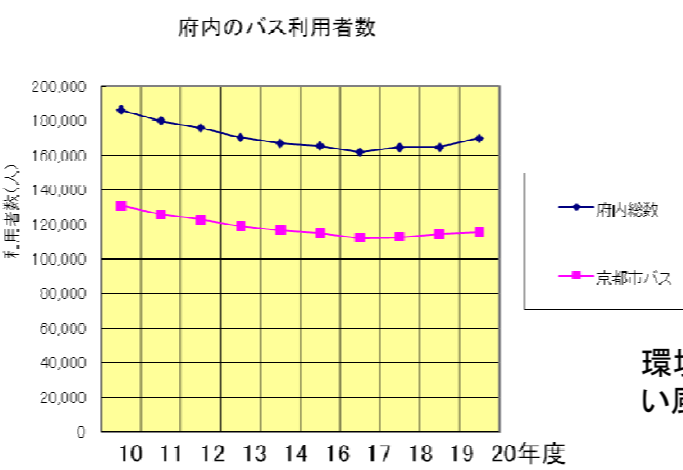
■従来の交通アクセス
・竹田駅(京都市営地下鉄と近鉄が相互乗り入れ)パルスプラザから徒歩約1.5km
市バスは不規則に1時間あたり3～5本
企業送迎バスまたはタクシーの利用も

■これまでのとくみ
・H14京都市都市づくり推進課による通勤実態調査
・H18通勤バス社会実験(竹田駅～パルスプラザ)

実験後、継続せず・・・

・H21国交省公共交通活性化総合プログラム(京大参加) 職場MM(通勤実態アンケート)

1. 路線バス事業は斜陽産業か？



2. 経営が厳しいから車両やバス停に投資しないのか？

→ **城陽市のコミバスでは新車両で利用者が50%増**
経費に占める減価償却費の割合が小さく、古いバスを大事にOR中古車導入!

3. 路線バスは遅れるモノ？

→ **朝夕の通勤時間帯も含め、ほぼ定刻で運行**
定時運行率99.6%(2011年5月・5分以上の遅れは9便のみ)

デザインへのこだわり 中古車両のリフォーム



R'EXの運営体制と役割

組織	役割
プロジェクトチーム	下記事項を決定・実施
低炭素都市圏政策ユニット	プロジェクト全体の調整、事前調査の設計・分析、運行計画の立案、改善事項の検討
ケイルック	車両・運転手の手配、バスの運行、運賃収受、問い合わせ対応、広報、申請手続き
GK京都	バスの車両・バス停・ロゴマーク・広報媒体のデザイン立案
バス育成協議会	下記事項を議論・実施
京都市都市づくり推進課	事務局(協議会の準備、アンケート配布・収集、チラシなどの送付、メール配信)、バス停設置に関する調整、地域自治会への連絡
京都市歩まち京都推進室	交通政策の視点からの各種調整
国土交通省近畿運輸局	バス事業申請手続きに関する調整、法規・制度に関する相談
周辺企業	運行情報の社員への通知、アンケート・意見の収集、改善提案
京都パルスプラザ	広報、回数券販売、バス運用面での協力、利用促進に対する協力
地域未来研究所	推進協議会のコンサルタント業務担当としてのアドバイザー
利用者(就業者・住民)	利用、アンケート・意見収集への協力、意見交換会等への出席

- ・プロジェクトチーム：大学、運行事業者、デザイン会社が連携し、事前調査、運行計画の立案、運営、改善事項の検討を行なう
- ・「企業集積地区における新しい通勤バス路線の育成戦略検討協議会(以下バス育成協議会)」：京都市、近畿運輸局、周辺企業なども協力し、利用者ニーズの把握、広報

R'EXを日本一にするためのブレインストーミング・ケイルック(株)2011.3/12



- 京大・ケイルック(運転手&管理部門)のメンバーが参加
1. 目的の共有化
路線バスを取り巻く現状・R'EXがめざすモノ・大学が関わる意味をレクチャー(1h)
 2. 参加意識の高揚
(1)個人ワーク(0.5h)
組織プロフィールシート(一人ひとりの当面の目的・目標、顧客・BP認識)を作成
(2)グループワーク(1h)
利用者目線で見るときに、通勤客は何を求めているのか、そのために出来ることは何かを、一人ひとりがアイデアを出して意見交換・発表



R'EXの目的

誤った常識を打破し、
日本一のバスシステムをめざす

- ・従来のやり方では実現できないモノを実現する
- ・これまでの常識を覆す
- ・地域のイメージリーダーとなる
- ・高度な交通システムを作ること
でまちが変わることを実証する



路線バスのこれから

路線バスは反転攻勢の可能性大

- ・路線バスが一貫して減少してきたのは、都市構造の変化やライフスタイルの変化により、バスに乗って行く先に目的地が無くなったから
- ・バスを使う生活シーン、ライフスタイルを提案することが何より大切(MM)

路線バスのリフォームで必ず息を吹き返す!

- ・マーケティング
- ・路線(ルート選定)
- ・ダイヤ(遅れない・列車接続を考えた)
- ・運転手の技術・応対
- ・車両(快適な車内空間・かっこいいバス)
- ・バス停(洗練されたデザイン・存在感)
- ・情報提供(運行情報・プラスα)
- ・モビリティ・マネジメント(MM)



・マーケティングとは顧客のニーズ、欲求と組織の目的・資源・目標を調和させるための方法

・組織のいろいろな部局の人々が総掛かりでやるモノ

P.ドラッカー、P.コラー：非営利組織の経営より

- 2009.9 立地企業向けアンケート調査
- 2010.7 第1回育成戦略検討協議会
- 2010.8 第2回育成戦略検討協議会
- 2010.9 REX利用意向アンケート調査
- 2010.12 第3回育成戦略検討協議会
- 2011.1 京セラ「R'EXをより快適にするブレインストーミング」
- 2011.1 国道赤池周辺住民アンケート
- 2011.2 油小路周辺住民アンケート
- 2011.3 バス会社「R'EXを日本一にするためのプレスト」
- 2011.3 第4回育成戦略検討協議会
- 2011.6 第5回育成戦略検討協議会



利用者と

運転手と

ブレインストーミングを踏まえたサービス改善

1. 列車への接続ダイヤ
滋賀県方面からの接続を考慮し、7:27京都駅発便を増発
2. 運行時の遅れの対応
情報システムを稼働し、携帯電話・WEBでの運行情報(遅れ)を提供
3. 車内環境の改善
・車内でインターネットが使える環境を整備(WI-MAX端末を装備)
・バスの温度調整
・バス車内にモニター設置
4. バス停(京都駅)への入線時間
他の路線バスの運行状況を踏まえ、3分前に入線