

2023年6月21日

# 令和5年度 第2回 名古屋市地域公共交通協議会 【千種mobi状況報告】

名鉄タクシーホールディングス株式会社  
株式会社あんしんネットなごや  
Community Mobility株式会社

## 【目次】

---

### 1. 実証期間の運行実績・振り返り

【運行実績報告】(21年12月～23年5月末時点)

- (1) 実証実験の内容
- (2) 実証実験の進捗共有
- (3) アンケート調査結果

### 2. 3年目の運行に向けた考え方

【現在までの課題と改善に向けての取り組み】

- (1) 事業継続に向けた取り組み
- (2) 利用促進策について

# 実証期間の運行実績・振り返り

- ✓ 2021年12月から開始した、相乗り型オンデマンドサービス mobiの実証実験の報告
- ✓ 報告対象期間は、2021年12月6日から2023年5月31日まで

## 報告事項

1. 実証実験の内容
2. 実証実験の進捗共有
3. アンケート調査結果
4. 実証実験の振り返り

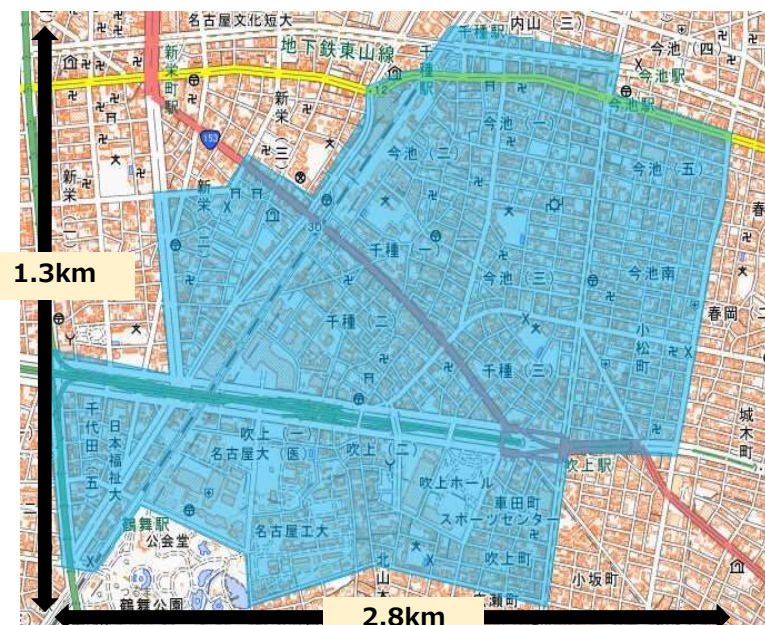
# 1.実証実験の内容-概要及び実験区域

## ■ 概要

| 項目            | 提案内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 背景<br>(要約)    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 自動運転の社会実装は、高齢者等の移動支援や交通事業者の運転手不足を緩和する点において期待されている。一方で、自動運転の実現には、技術面のみならず、ビジネスモデルの構築が求められ、走行パターンについては、定時定路線での運行ほか、地域内で乗客のニーズに応じた運行を行うオンデマンド方式が想定される。そこで、まずは自動運転ではない一般車両（手動運転車両）を使用し、当該走行方式の有用性を検証する必要がある。</li></ul> <p>※今般、令和3年5月25日採択の「自動運転社会実装モデル構築事業（都心）」実施委託業務の提案内容に基づいて実証実験を行う</p> |
| 実験期間          | ● 2021/12/6~2023/12/5(予定)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 運行事業者         | ● 名鉄交通第三株式会社 / 株式会社あんしんネットなごや                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 運行区分          | ● 道路運送法21条                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 営業区域/<br>運送区間 | ● 愛知県名古屋市鶴舞、千石地区周辺約1.3km×約2.8kmの運行                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 運行経路          | ● 予約に基づきシステムが自動生成した経路を運行<br>(AIオンデマンド型交通)                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## ■ 営業区域情報

### ・営業区域MAP



### ・区域内の人口/世帯数

人口 (エリア内)  
約**33,000**人

世帯数 (エリア内)  
約**21,000**世帯

# 1.実証実験の内容-実験の運行方法

## ■運用内容

| 項目   |      | 内容                                              |
|------|------|-------------------------------------------------|
| 予約   | 手段   | ● スマートフォンアプリ、又は電話                               |
|      | 受付時間 | ● スマートフォンアプリ：7時～22時<br>● 電話：10時～19時             |
| 運行態様 |      | ● 営業区域内においてアプリ上で仮想乗降場所を表示し、運行ルートは定めず自由経路で運行する方式 |
| 運行車両 |      | ● ハイエース2台<br>※お客様のご予約状況により変動                    |
| 運行時間 | 時間帯  | ● 7時～22時                                        |
|      | 間隔   | ● 15分に1便<br>※1台1時間あたりに最大4便運行すると仮定               |

## ■運賃/支払方法

### ・運賃設定表 (21条申請時資料から抜粋)

| 運賃及び料金の種類 |        |    | 運賃及び料金の額                                |
|-----------|--------|----|-----------------------------------------|
| 普通運賃      | 片道     | 大人 | 300 円                                   |
|           |        | 小児 | 大人普通旅客運賃の半額                             |
|           |        | 幼児 | 同伴者 1 名につき 2 名まで無料<br>3 人目から大人普通旅客運賃の半額 |
| 運賃の割引     | 乗り放題パス |    | 乗り放題バス旅客運賃表参照                           |

### 乗り放題バス旅客運賃表

| 期間  | 大人・小児  | 家族会員 |
|-----|--------|------|
| 30日 | 5,000円 | 500円 |

#### 【利用条件】

- ・乗り放題パスを有する旅客は、期間内において回数制限なく利用することができる。
- ・乗り放題パスは、大人、小児同額とする。

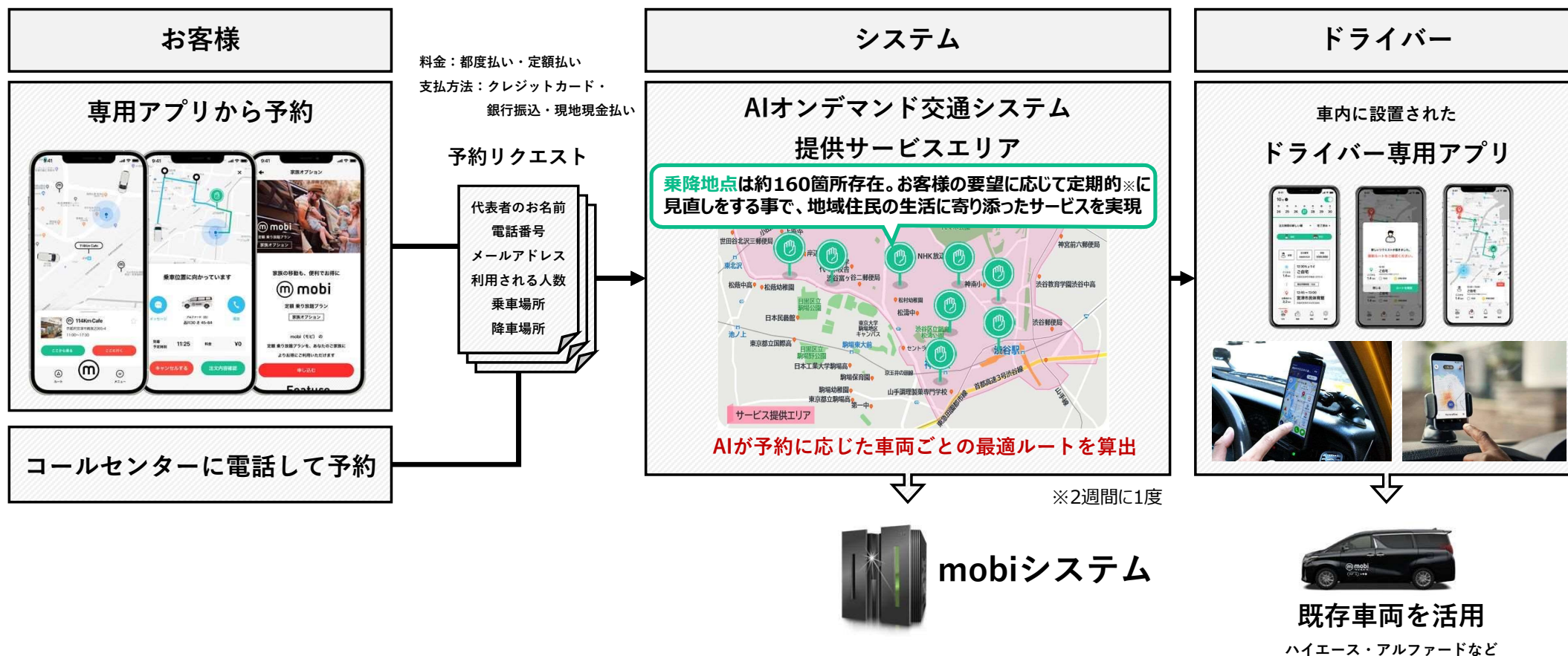
### ・支払方法

| 項目           | 普通運賃             | 乗り放題・回数券                    |
|--------------|------------------|-----------------------------|
| 支払方法         | ・現金<br>・クレジットカード | ・クレジットカード<br>・銀行振込<br>・口座振替 |
| 支払い<br>タイミング | ・降車時             | ・事前購入<br>※アプリ又は電話で購入        |

## 参考：mobiサービス概要 – サービス全体像



徒歩・自転車・マイカーのちょい乗りに代わる、エリア定額制の新しい移動サービス  
お客様の乗車要望に対して、AIでルーティングを実施。ユーザーの移動ニーズとドライバーをマッチングする仕組み

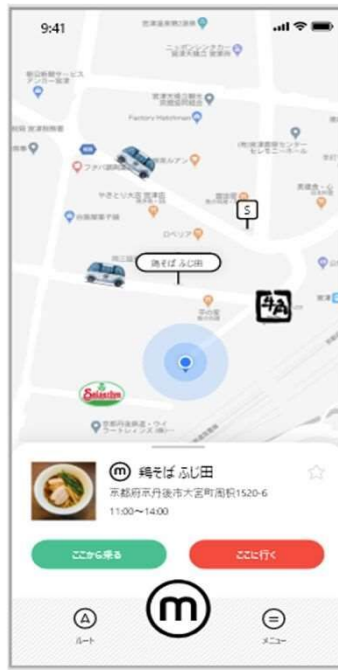


## 参考：mobiサービス概要 – 予約成立まで



お客様が乗降地を指定して予約が成立するまで、4つのStepで完結  
年代を問わず、利用が容易な設計となっている

Step1.乗降地指定



Step2.人数選択



Step3.確認画面



Step4.予約成立後

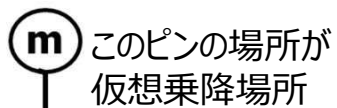


## 参考：mobiサービス概要 – 乗降地点

**mobiの乗降地点は、仮想乗降場所を設定している  
特別目印となる看板や印は設けておらず、アプリ内で確認が可能**



※アプリ画面（イメージ）



ピンをタップして  
「乗降場所」を指定



予約完了後ドライバーと  
チャットや電話機能で  
連絡可能

★車両の走行位置はアプリで常時確認可能。

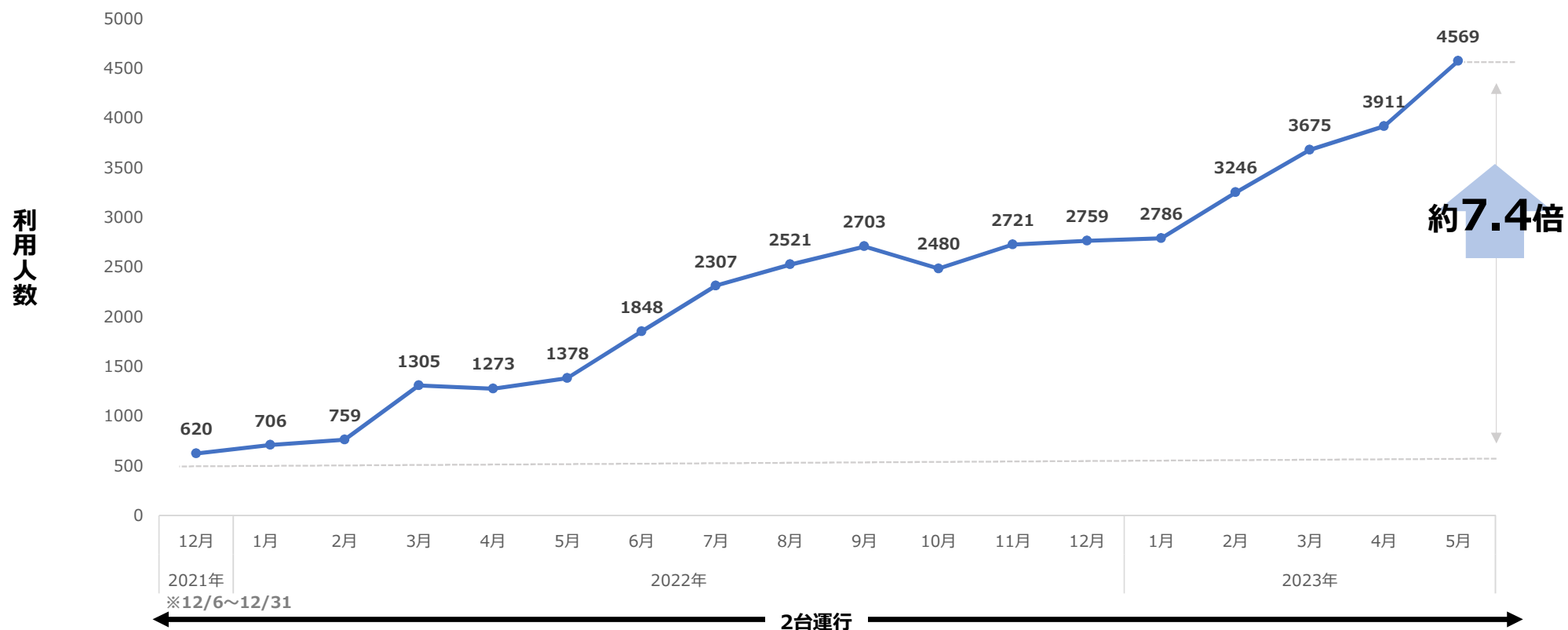
## 2.実証実験の進捗共有



### <運行実績：利用人数>

※2021/12/6~2023/5/31ご利用分集計

#### ■ サービス開始以降、月間当たりの利用人数は全体的に増加傾向

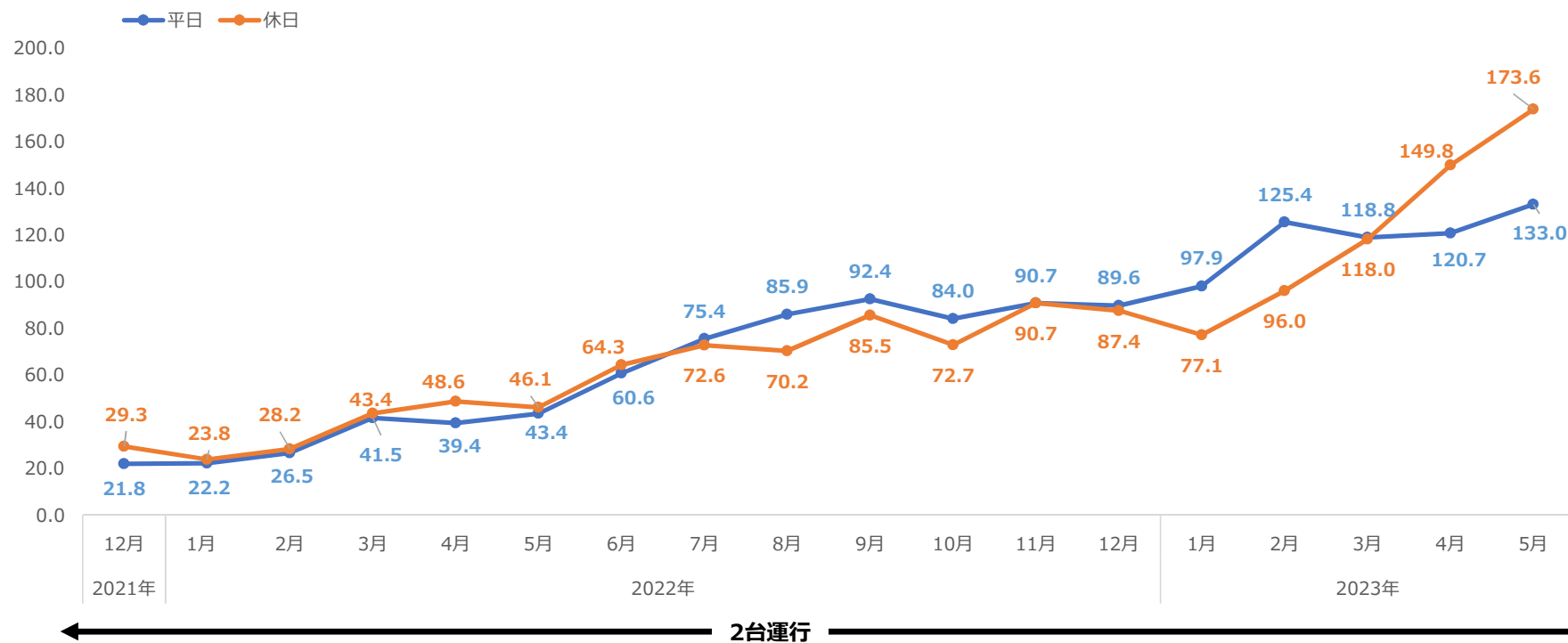


## 2.実証実験の進捗共有

### <運行実績：休日/平日の1日あたり利用人数>

※2021/12/6~2023/5/31ご利用分集計

- 休日/平日のいずれも、サービス開始から直近まで1日あたりの利用人数は増加傾向
- 直近では、平日と休日の差が広がってきており、休日の方が1日あたりの利用人数が多い



## 2.実証実験の進捗共有

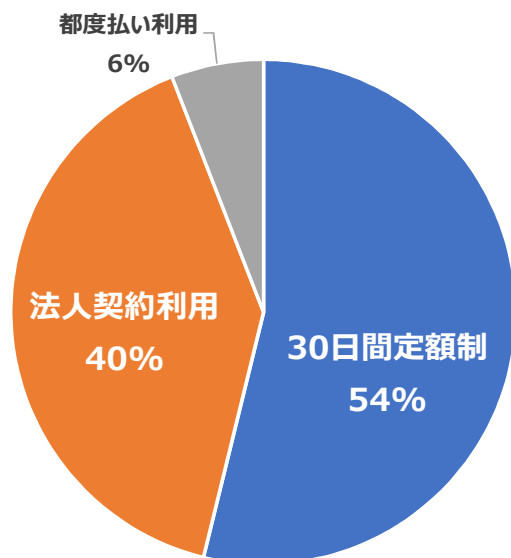


### <運行実績：利用種別割合/利用年齢割合>

※2021/12/6~2023/5/31ご利用分集計

- 半数以上が30日間定額制（乗り放題パス）を利用されている状況。
- 利用年齢割合は40代が最も多く、20代～40代の若者・子育て世代の利用が70%を占めている

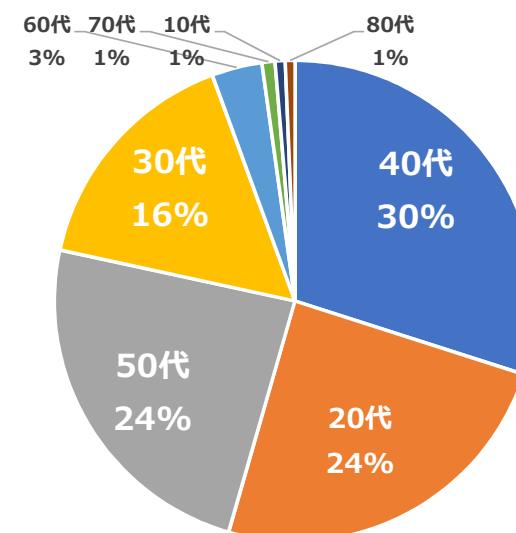
利用プラン割合



n=41,567

※30日間定額制：乗り放題パス 5,000円/月  
※都度払い：普通運賃 300円/大人,150円/小児

利用年齢割合



n=13,805

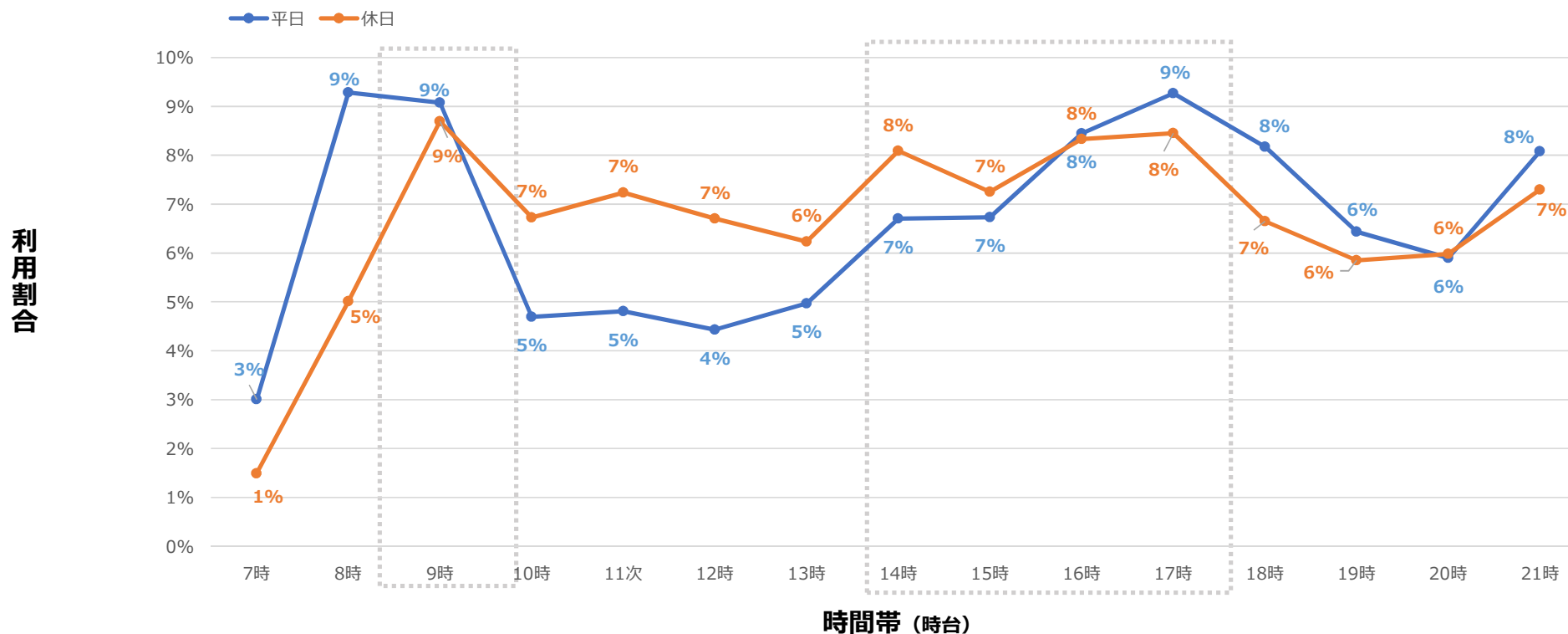
※年齢を記入した利用者数

## 2.実証実験の進捗共有

### <運行実績：時間帯別利用割合>

※2021/12/6~2023/5/31ご利用分集計

- 時間帯別の利用割合は、休日と平日で大きな差分無し
- 休日と平日のいずれも朝9時台と14時台～17時台の利用割合が多い傾向



## 2.実証実験の進捗共有

### <利用者の移動傾向> - 利用乗降場所傾向

・集計期間：2021/12/6～2023/5/31ご利用分集計

- 利用乗降場所傾向の把握を目的に、乗車/降車場所TOP10をそれぞれ可視化
- 乗車/降車場所のいずれも連携法人の浩養園がTOPであるが、駅前や小売店が人気上位にある傾向

#### 乗車場所 - TOP10



#### 降車場所 - TOP10



★は乗車地・降車地どちらにも含まれる場所 14

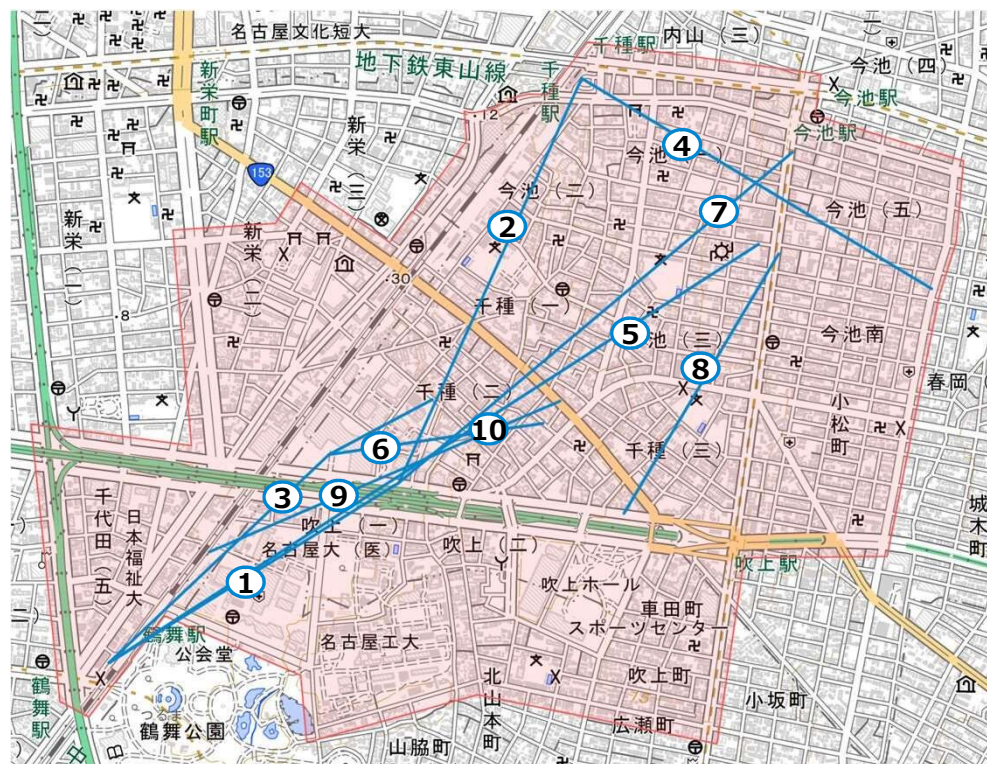
## 2.実証実験の進捗共有

### <利用者の移動傾向> - 利用区間の傾向

2021/12/6~2023/5/31ご利用分集計

- 往来の傾向把握を目的に、利用区間回数TOP10をそれぞれ可視化
- **南北にわたる移動が多数を占める。中でも、駅周辺と提携法人の浩養園前を結ぶ区間の利用傾向が高い**

### 利用区間回数 - TOP10



- ① 鶴舞駅⇔浩養園前
- ② 千種駅前⇔浩養園前
- ③ イオン千種店⇔鶴舞駅
- ④ 春岡1丁目交差点⇔千種駅前
- ⑤ セブンイレブン名古屋今池3丁目店前⇔鶴舞駅
- ⑥ イオン千種店⇔千種区千種2丁目10
- ⑦ ドン・ホーテ名古屋今池店前⇔浩養園前
- ⑧ たきざわ家具店前⇔今池腎クリニック・ハートマン今池
- ⑨ 千種1丁目⇔名古屋大学医学部附属病院前
- ⑩ イオン今池店⇔千種タワーヒルズ前

## 2.実証実験の進捗共有

### <運行実績：利用者の移動状況（路線バスとの比較）>

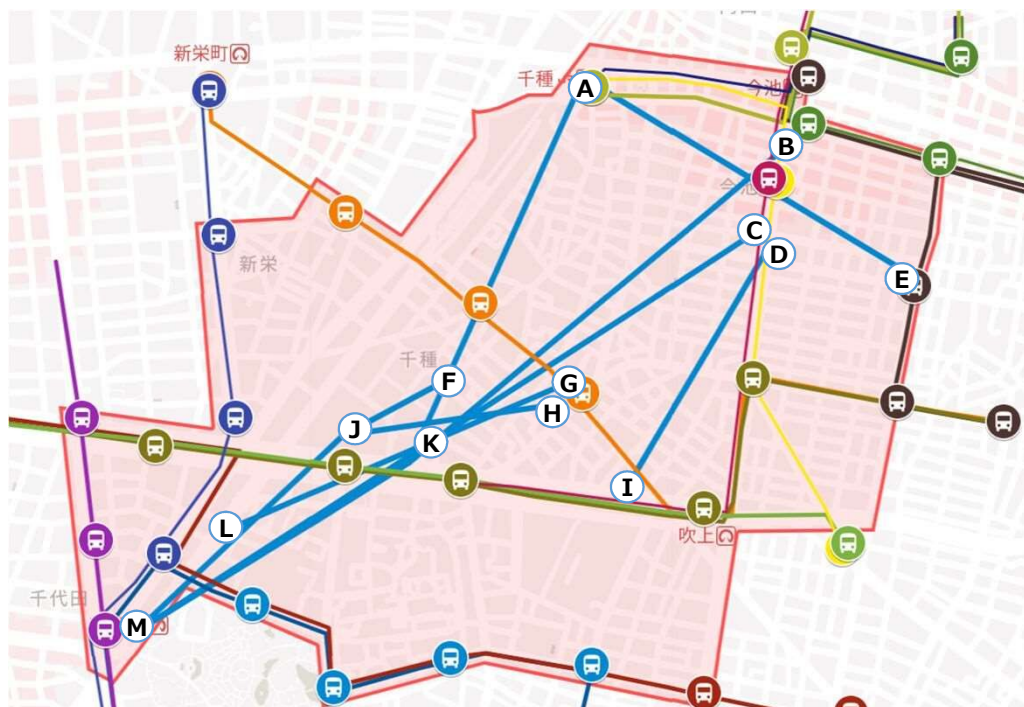
・集計期間：2021/12/6～2023/5/31ご利用分集計

- 東西にわたるバス路線に対し、mobiは南北の移動が多い傾向が見られる
- バス路線の系統とは異なる経路での利用が多く見られる

### 路線バスとmobi利用者の利用区間MAP

#### <凡例>

- mobi-往来回数TOP10
- 名古屋市営バス-栄18
- 名古屋市営バス-栄16
- 名古屋市営バス-千種巡回
- 名古屋市営バス-名駅17
- 名古屋市営バス-昭和巡回
- 名古屋市営バス-栄17
- 名古屋市営バス-千種13
- 名古屋市営バス-吹上11
- 名古屋市営バス-池下11
- 名古屋市営バス-鶴舞1
- 名古屋市営バス-八事12
- 名古屋市営バス-黒川12
- 名古屋市営バス-千種11
- ※深夜1系統はmobi運行時間外のため割愛
- ※栄20、栄26、基幹1系統はmobiエリア内は黒川12と同経路のため割愛



### 移動先の周辺施設

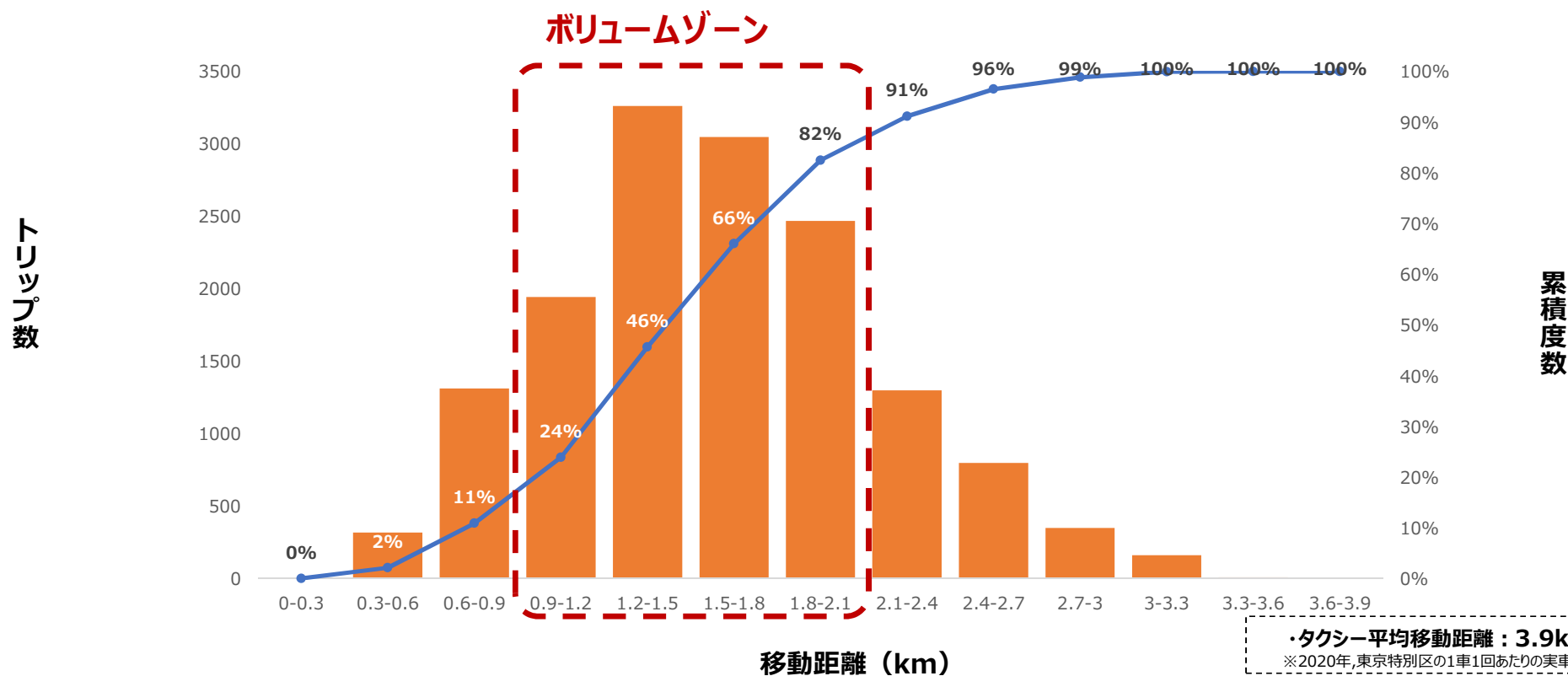
- A 千種駅前**  
・教育施設：河合塾/守衛予備校 /浜学園千種教室
- B ドン・キホーテ今池店前**  
・娯楽施設：カラオケまねねこ  
・小売店：スギ薬局/大型スーパー /ドン・キホーテ今池店
- C セブンイレブン名古屋今池3丁目店前**  
・教育施設：名古屋ルーテル幼稚園 /名古屋外語・ホテル・ブライダル専門学校
- D 今池腎クリニック・ハートフルタウン今池**  
・老人ホーム：ハートフルタウン今池  
・病院：今池腎クリニック
- E 春岡1丁目交差点**  
・介護施設：ハピネスらいおん  
・教育施設：春岡小学校
- F 千種タワーヒルズ前**  
・病院：にいのみデンタルクリニック  
・住宅地
- G 千種1丁目**  
・飲食店：洋菓子店/キッチン欧味  
・病院：山上歯科
- H 千種区千種2丁目10**  
・住宅地
- I たきざわ家具店前**  
・公共施設：吹上ホール  
・公園：吹上公園
- J イオン千種店**  
・病院：吹上デンタルクリニック  
・教育施設：名古屋工業大学 /名古屋市立千早小学校
- K 浩養園前**  
・飲食店：浩養園  
・教育施設：名古屋工業大学  
・病院：吹上デンタルクリニック  
・小売店：イオンタウン千種
- L 名古屋大学医学部付属病院前**  
・教育施設：あすなろ保育園 わかば館
- M 鶴舞駅**  
・公共施設：中央図書館/公会堂  
・教育施設：日本福祉大学 /青焰美術研究所  
・病院：横山記念病院

## 2.実証実験の進捗共有

### <運行実績：利用者の移動状況（1台当たりの1回の移動距離）>

※2021/12/6~2023/5/31ご利用分集計

- 近距離（1.0～2.2km）の移動がボリュームゾーンとなっている
- 1.5km未満までの移動で約45%、**2.1km未満までの移動で約80%**を占めている



## 2.実証実験の進捗共有

### <運行実績：乗合率>

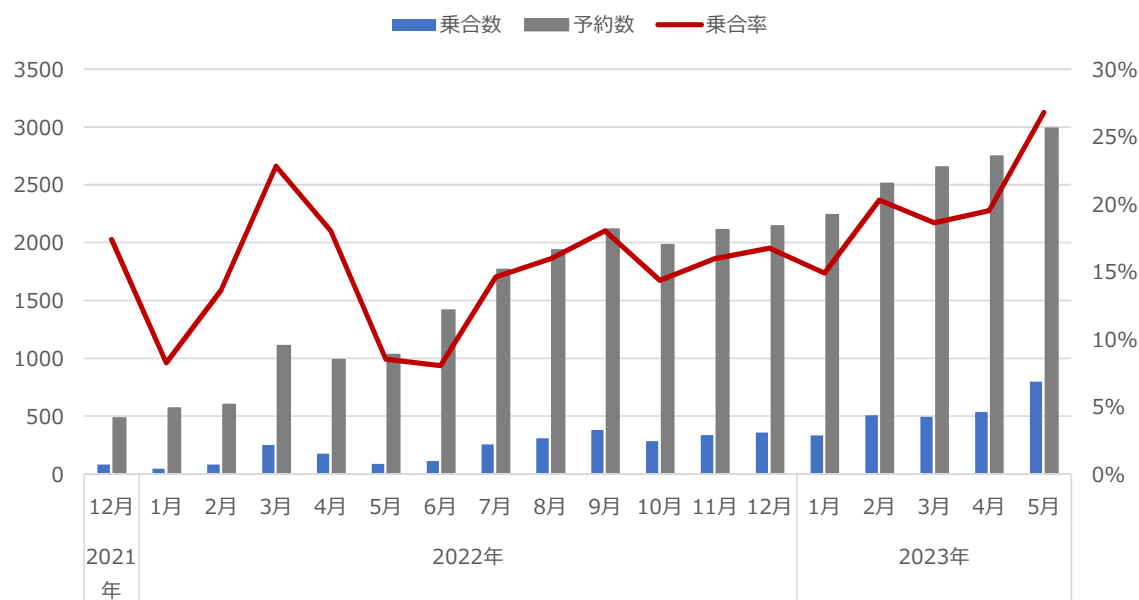
・2022/4/1~2023/5/31ご利用分集計

■ サービス開始から**乗合率は増加している**

■ 5月を時間帯別で見ると、**9時台と17時台の乗合率が40%を超えている**

→乗合率向上のために、現状の打ち手としては、システム側の精度向上・乗降地の設置場所の見直し等。

千種区乗合率



・乗合率 = 乗合数 ÷ 予約数

乗合数 = 全利用者の乗車回数のうち、乗合となった回数  
予約数 = 全利用者の予約数

### ▼5月時間帯別

|      | 乗合数 | 予約数 | 乗合率 |
|------|-----|-----|-----|
| 7時台  | 6   | 68  | 9%  |
| 8時台  | 35  | 183 | 19% |
| 9時台  | 109 | 264 | 41% |
| 10時台 | 53  | 182 | 29% |
| 11時台 | 40  | 172 | 23% |
| 12時台 | 25  | 188 | 13% |
| 13時台 | 34  | 161 | 21% |
| 14時台 | 59  | 217 | 27% |
| 15時台 | 44  | 198 | 22% |
| 16時台 | 96  | 281 | 34% |
| 17時台 | 111 | 263 | 42% |
| 18時台 | 81  | 232 | 35% |
| 19時台 | 50  | 207 | 24% |
| 20時台 | 35  | 159 | 22% |
| 21時台 | 21  | 191 | 11% |
| 22時台 | 2   | 21  | 10% |

### 3.アンケート調査結果



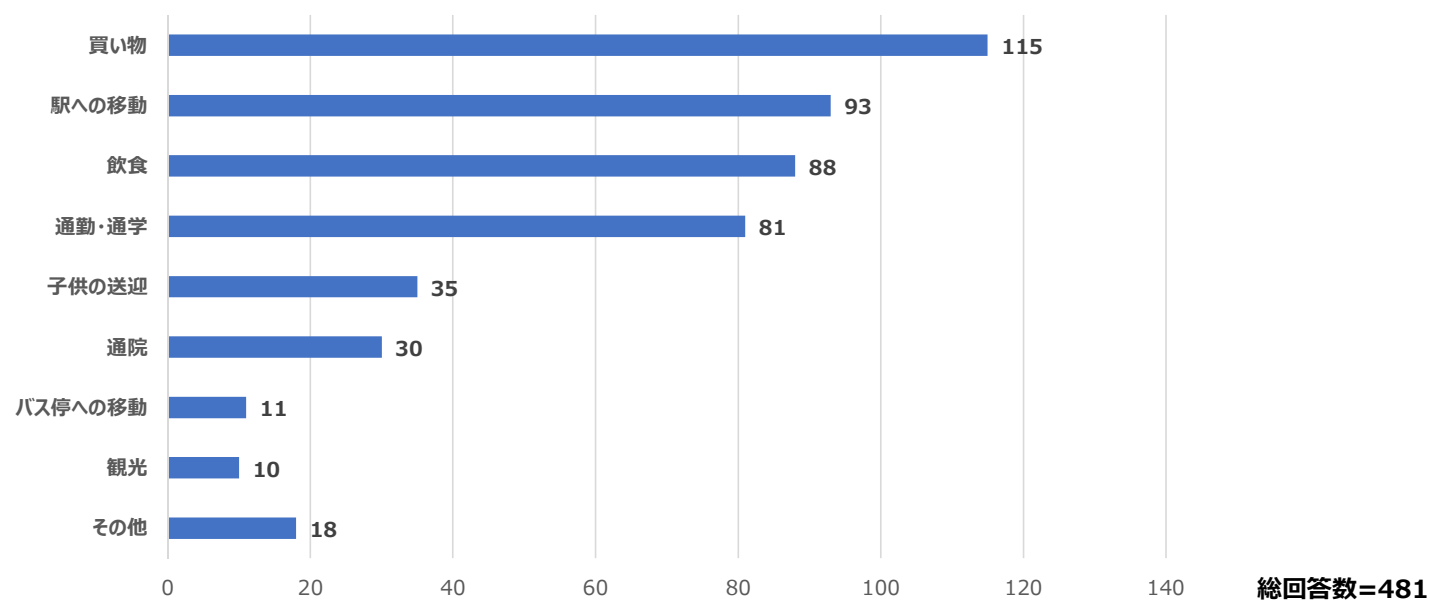
#### <mobi利用者へのアンケート調査> – mobiの利用目的

※2021年12月～2023年2月ご利用分集計  
※対象者：千種区エリアでmobiを利用しているお客様

- 利用目的として「買い物」と答えたお客様が最多数、「駅への移動」「通勤・通学」など**生活の根幹となる用途**に多く利用されている
- 「その他」回答者は「習いごと」や「ジム」への移動などに利用と回答。**趣味や健康増進のサポート**としてもご活用いただけている

Q. 前月中、mobiをご利用された**目的**として当てはまるものを全てお選びください。

※複数回答可



### 3.アンケート調査結果

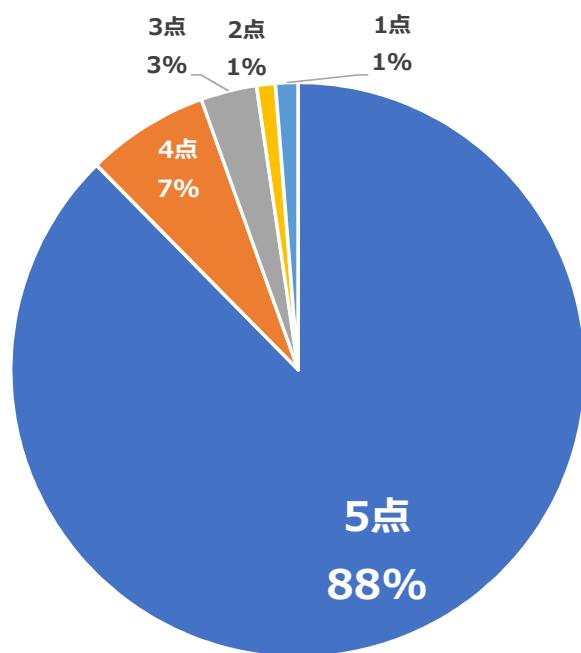


#### <mobi利用者へのアンケート調査> - 乗車体験評価

※2021年12月～2023年5月ご利用分集計  
※対象者：千種区エリアでmobiを利用しているお客様

- mobiの乗車体験評価は5点満点の割合が一番高く、**全体の88%が5点満点回答**
- 到着時間の早さや利便性、ドライバーの対応への高評価が見受けられる

Q. 今回の乗車体験を5点満点で回答してください



回答総数=5,610

#### 【お客様の声抜粋】

##### ■ 5点満点回答者の声

- ・子供連れだったのですがおもちゃを貸してくださるなど**とても親切なドライバーさん**でした。ありがとうございました。
- ・応対の言葉遣いや運転など、**丁寧で好感が持てました。**
- ・**乗り場にたどり着けず右往左往して遅れて電話したところ、迎えに来て下さいました。**降りるときも融通して頂き助かりました。ありがとうございました。
- ・いつもお気遣いありがとうございます。**雨の日は特に助かります。**
- ・**今後も続けていただけると助かります**
- ・**すごくよく快適に乗れました。**ありがとうございます。

##### ■ その他回答者の声

- ・室内温度が合わない
- ・急いでくれていたのかもしれませんが、**運転が荒くて乗っていて怖かったです。**
- ・ベビーカーがあるのに、**トランクを開けてくれなかった。**ベビーカーを座席の横に入れるにも、まったく運転席から動かず**手伝ってくれなかった**

### 3.アンケート調査結果

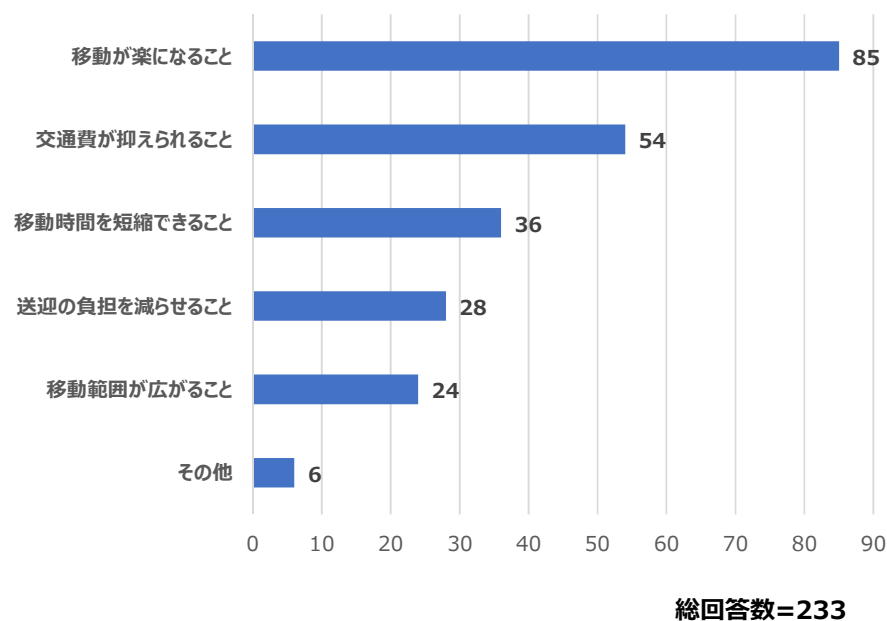


#### <mobi利用者へのアンケート調査> – mobiへの期待

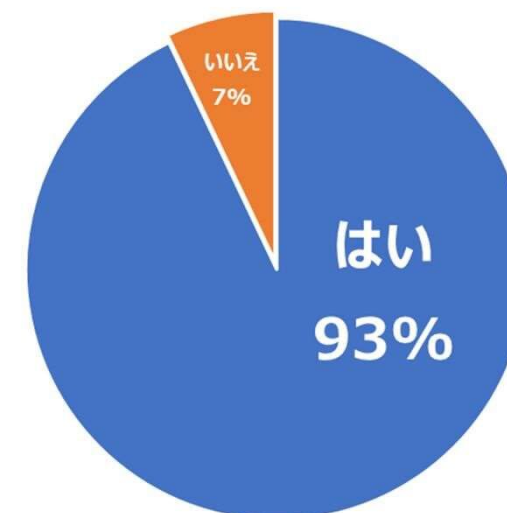
※2021年12月～2023年2月ご利用分集計  
※対象者：千種区エリアでmobiを利用しているお客様

- 利用者はオンデマンド交通に対し、「移動の肉体的・経済的負担の軽減」や「移動時間の短縮」に期待を寄せていることがわかる
- 上記に対しmobiの利用により93%の利用者が「期待に応えられた」と回答

Q. mobiのどのような点に期待してご利用いただきましたか  
※複数回答可



Q. mobiをご利用いただき、その期待に応えることができましたか。



### 3.アンケート調査結果



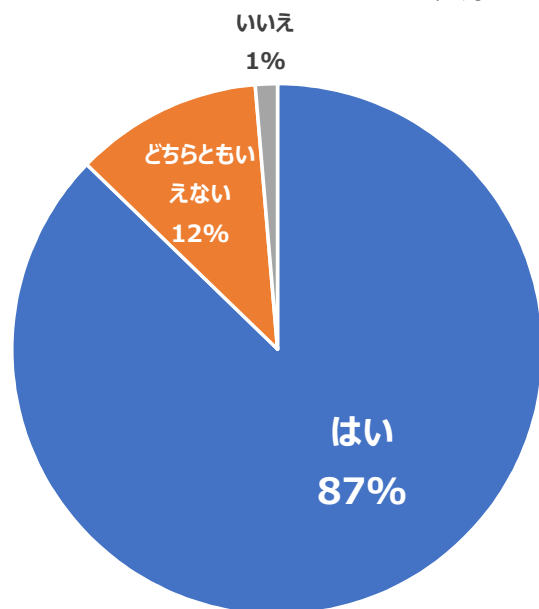
#### <アンケート結果> mobi利用者へのアンケート調査 - 千種エリアにおけるmobiの必要性

※対象者：千種区エリアでmobiを利用しているお客様

- mobi利用者の87%が、千種エリアにおけるオンデマンド交通に対し必要性を感じていると回答
- 運行範囲の拡大や近距離移動の利便性向上のお声や、エリア範囲や料金、アプリの使い勝手に対するお声を頂戴

Q. 今後もこのエリアの交通手段としてmobiが必要だと感じますか。

※2022年5月～2023年4月ご利用分集計



総回答数=237

#### <お客様の声抜粋> ※2021年12月～2023年4月ご利用分集計

- ・サービス範囲が広がると素晴らしい
- ・とりあえず朝の9時(混む時間)の稼働台数を2台以上にしてほしい
- ・自家用車の購入の必要性がなくなり経済的
- ・車を出す手間と時間を節約できた
- ・実家の近くでこういうサービスがあれば良いと思う
- ・生活に必要なサービスになった
- ・このサービスを続けて欲しい
- ・ドライバーの対応に差がある
- ・ある程度の時間指定
- ・便利ではあるが、乗り放題の料金が高い

### 3.アンケート調査結果



#### <mobi退会者へのアンケート調査> – 退会理由

・アンケート集計：2022年1月～2023年1月退会者分  
・対象者：mobi乗り放題パス会員を退会された方

- 主な退会理由として「月額料金が低い」が32%を占めている。
- 名古屋エリアにおいては「運行エリアや乗降地が合わない」が次点、「利用機会がなくなった」が次々点となっている

Q. mobi乗り放題パス会員を退会された理由として、  
最も当てはまるものを教えてください。(名古屋エリアの退会者)

| 退会理由             | 割合   | 回答総数 |
|------------------|------|------|
| 月額料金が低い          | 32%  | 26   |
| 運行エリアや乗降地が合わない   | 26%  | 21   |
| 利用機会がなくなった       | 13%  | 11   |
| サービス自体が良く分からなかった | 9%   | 7    |
| 配車までの待ち時間が長い     | 7%   | 6    |
| 配車依頼できないことが多い    | 4%   | 3    |
| 予定時刻から遅れるため      | 2%   | 2    |
| その他              | 7%   | 6    |
| 回答総数             | 100% | 82   |

#### 参考：名古屋を除く全エリア

| 退会理由             | 割合   | 回答総数 |
|------------------|------|------|
| 月額料金が低い          | 22%  | 178  |
| 配車までの待ち時間が長い     | 20%  | 162  |
| 到着予定時刻が遅れるため     | 17%  | 140  |
| 配車依頼できないことが多い    | 12%  | 93   |
| 利用機会がなくなった       | 9%   | 72   |
| 運行エリアや乗降地が合わない   | 9%   | 71   |
| 運行時間帯が合わない       | 1%   | 11   |
| サービス自体が良く分からなかった | 1%   | 8    |
| その他              | 8%   | 8    |
| 回答総数             | 100% | 807  |

# 3年目の運行に向けた考え方

Community Mobility株式会社

## 1. 現在までの課題と改善に向けての取り組み【事業継続性について】

本事業を継続していくためには、事業継続性（＝採算性）を確保することが極めて重要であり、運行実績や運行エリア特性の影響も含め、さらに収支状況改善に関して検証していくことが不可欠である。運行開始3年目は主な収入源にあたる個人会員数・法人会員数をさらに向上させることに注力し、実装に向け道路運送法第4条への移行も視野に、事業継続性の担保を目指す。その結果、千種区等の住民の方にとって、有益な交通サービスの一つとしての地位を確立する。

### 個人会員数

主たる収入源となる「有料会員数」を増加させることにより、安定的な収入を確保する

→「オンデマンドタクシー」というサービスが住民の皆様の生活にとって、より【身近な交通手段】として認識される

### 法人会員数

現在も飲食店、クリニック等の契約はいただいているが、日常で利用する商店、サービス店などにも接点を持ち、各店舗への送客に寄与できるよう、**法人単位での契約数を伸ばす**

→各法人の契約獲得に向けた取り組みは、CommunityMobility社のマーケティング機能に加え、自治体様、運行事業者様等、地元の企業の皆様と協同し契約を実現していく

## 2. 現在までの課題と改善に向けての取り組み【利用促進施策について】

住民の皆様のニーズを精査し、日常生活と密接した商店・サービス店等にアプローチを行い、法人契約という形で利用機会を創出する。（エリア内の保育園、学習塾には一度営業訪問済み）

### 例1. 児童の送迎利用

お子様の学習塾等、習い事の送迎にご活用いただく。親御様の送迎の負担を軽減する目的に加え、お子様の防犯にもつながる。また、学習塾など法人のサービスの一環としてご活用いただくことで、学習塾の会員獲得にも寄与。



### 例2. 保育園での利用

親御様の保育園への送迎活用はもちろんのこと、日々のお散歩や、遠足等でエリア内の施設への移動手段に活用。防犯の目的や、他施設とのサービス内容の差別化につなげることも可能。

