



AIオンデマンド交通の地域展開を通じて聞こえてきた利用者の声、現場の声について、その代表例を示す。また、実際の現場の中で見えてきた課題や、得られた成果についても、ベストプラクティスの共有で貢献していきたい。

1. お客様目線

実際にお客様に使って頂ける仕組みづくりには、お客様目線で実際の移動シチュエーションを考慮することが肝要である。リソースの組み合わせで論理的には成立する場合でも、お客様心理を考慮すると、結果的に成立せず、使われないと思われる事例が見えてきた。例えば、子供送迎、特に小学生の学校や習い事への移動では、安全安心の懸念から、“子供以外の方の乗車は止めてもらいたい”という保護者からの強い要望があった。また、行きだけではなく、夜暗くなる帰りの時間帯でも運行希望があるが、財源の関係もある中で、“夕方が終わってしまうのは残念”という声もあった。つまり、心理的観点の要件が必要であり、仮に仕組みを用意しても、実際にお客様が使って頂けなければ意味がないという事である。

2. 不便さの受容（個別最適→全体最適へ）

公共交通を考えた場合、将来にわたって持続的に提供していく為の目線が必要となる。個人単位では、移動時間が多少長くなっても、低コストで移動できる手段として、乗り合いのような手法を取り入れて、地域交通全体としての効率化を図っていく必要があると考える。お客様に対しても、利便性だけではなく、時間的負担のような負の側面に関しても明確に示した上で、ご理解頂くことが課題である。また、乗り合い交通による効率化は、CO2削減や、無理に運転をしなくなるような運転免許証の自主返納の促進など、世の中の変化に対応した取り組みの1つであり、現在だけではなく、少し先の未来に向けても意味がある取り組みと考えている。

3. カタログの利活用

全国の連携・協働の好事例プロジェクトをカタログ化し、皆が活用できる状態にすることは大変価値があると考えている。司令塔となった方の特徴や地理的条件、住民状況、地域特性、予算及び財源、成功の秘訣等を、より具体的に記載していく事で同様の課題を抱えている自治体の参考となり、更に利活用できると思われる。弊社も事例提供で貢献させて頂きたい。