

# (1) オンデマンドバスご利用状況

## 《アンケート調査》 1. インターネットによるアンケート調査

- 7月時点で約2割の認知となっている一方で、認知している方のうち約8割の方は利用してみたいと考えている
- またサンプルは少ないものの実際に利用された方の多くが満足と感じていただいている

### 《7月に実施したインターネット上での利用意向調査》

※回答者数：1,673人

		生野区	平野区
認知度	オンデマンドバスのサービスについて知っている	17.1%	20.6%
利用意向	「知っている」方のうち利用してみたいと感じた方	81.1%	84.8%
満足度	実際にオンデマンドバスを利用した方のうち満足と感じた方	70.0% (乗車頂いた方10人)	96.2% (乗車頂いた方26人)

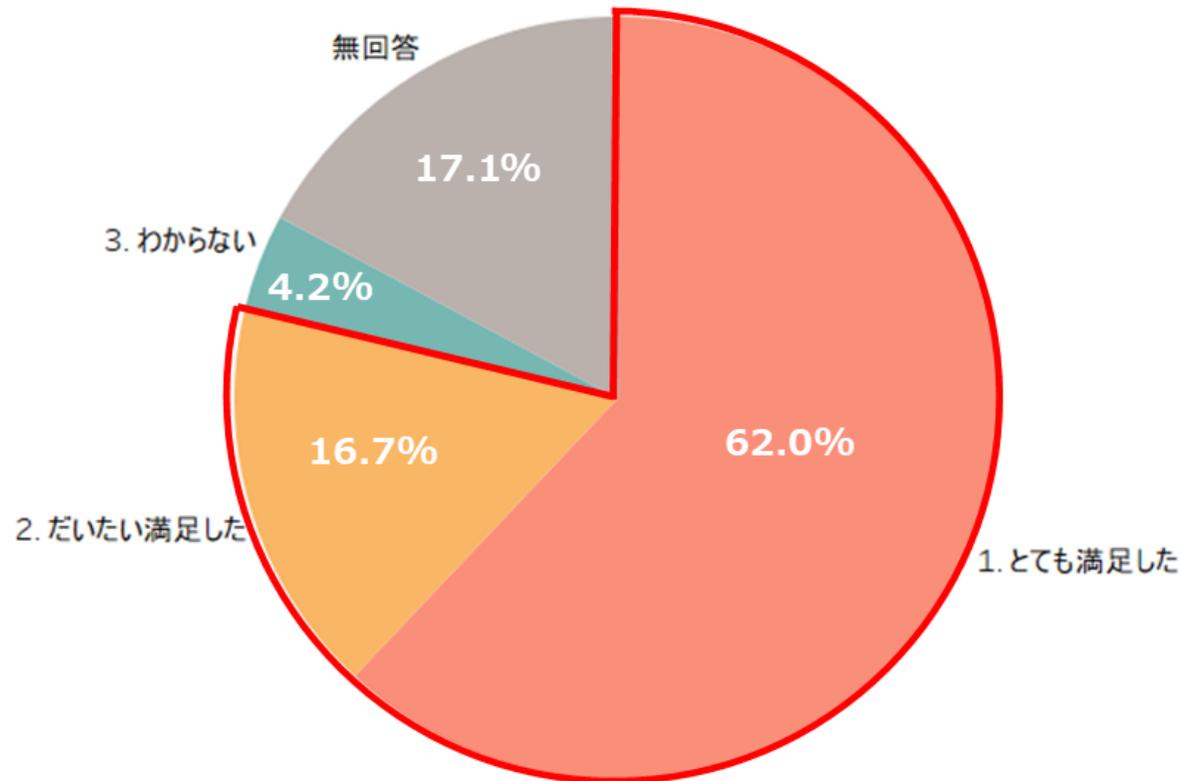
# (1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

総回収数:216件

■ オンデマンドバスを実際にご利用された方の約8割が満足と回答

Q：本日ご利用したオンデマンドバスの満足度をお答えください



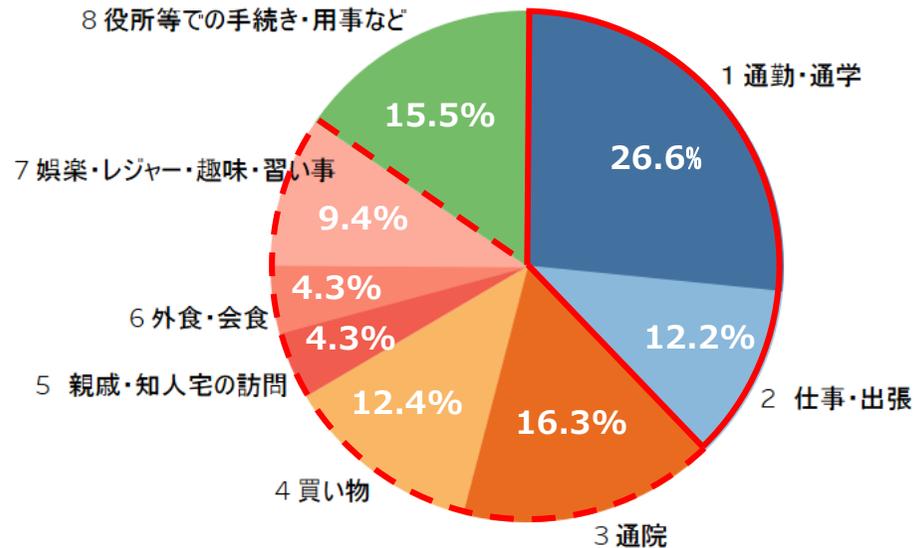
# (1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

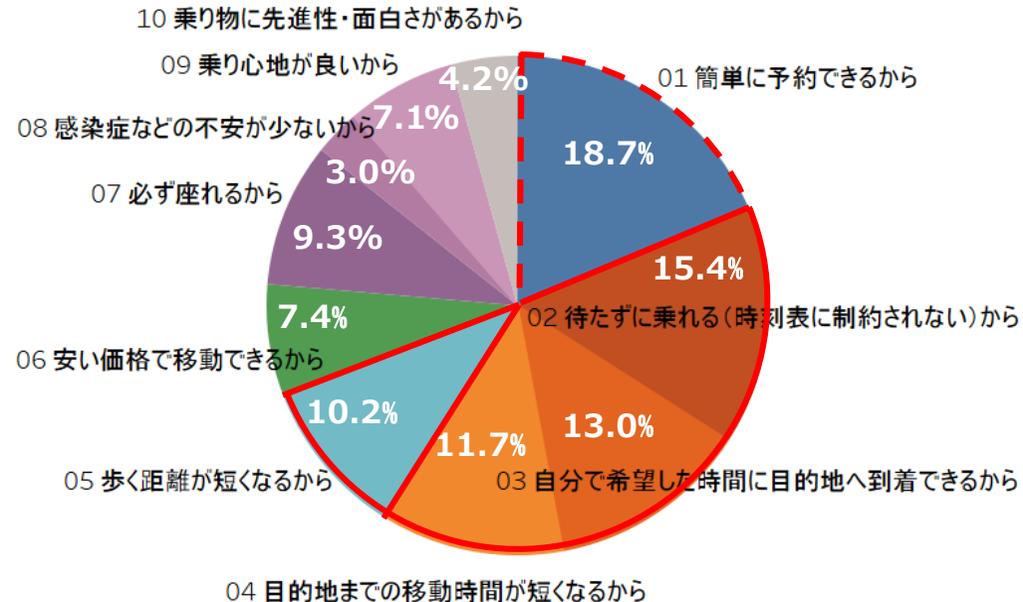
総回収数:216件

- 約半数の利用目的が通院や買い物、レジャーなどの生活移動
- 利用した主な理由として、移動時間の短縮、徒歩の移動距離の減少、予約の簡便性があげられている

Q：本日オンデマンドバスをご利用された目的を教えてください（複数回答可 回答数：214件）



Q：本日なぜオンデマンドバスをご利用しましたか（複数回答可 回答数：181件）



# (1) オンデマンドバスご利用状況

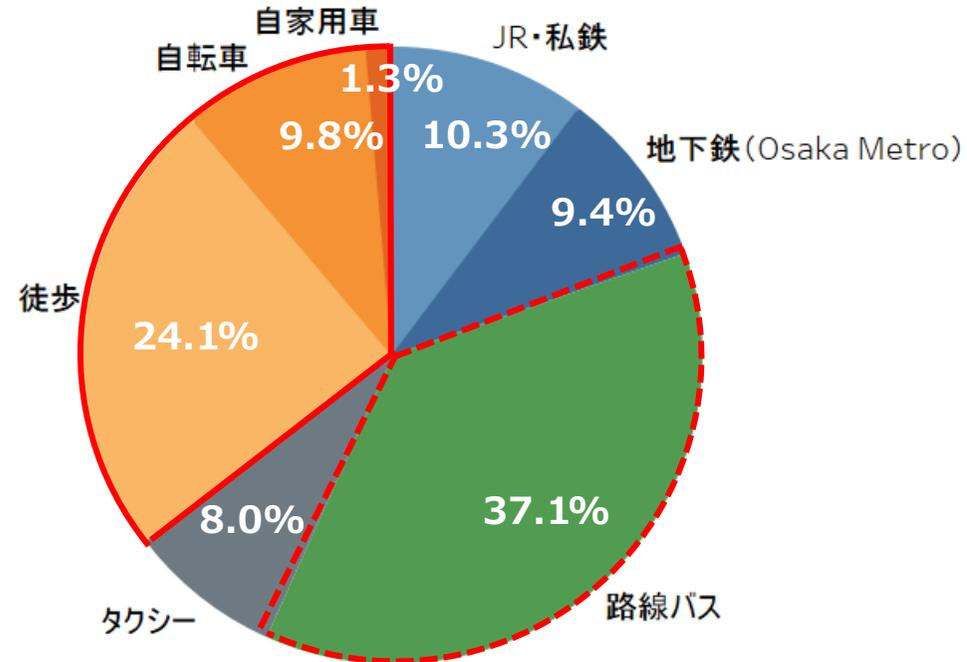
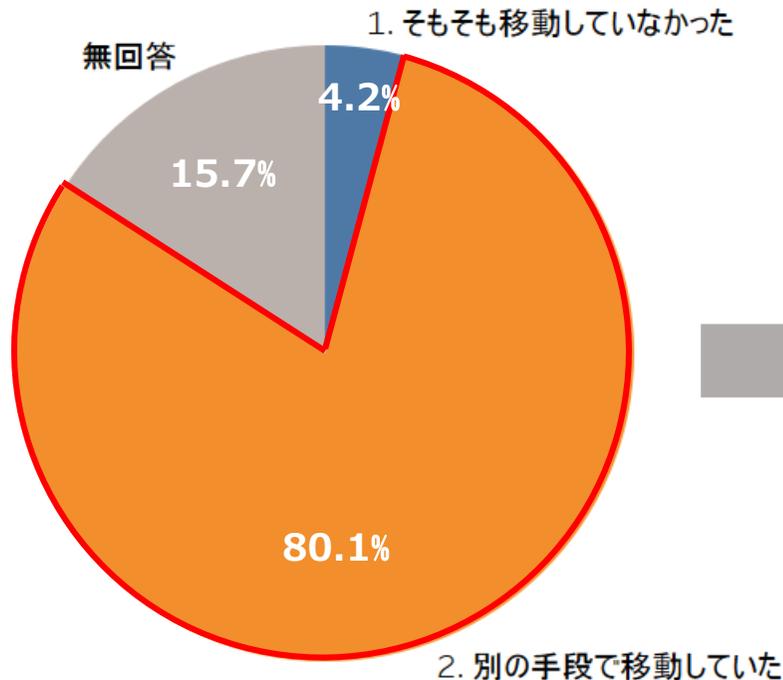
《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

総回収数:216件

- オンデマンドバスが運行していることで移動されている方も少数ではあるが存在
- 徒歩・自転車などの非公共交通からの転換も発生するとともに、また路線バスからの転換も存在

Q：オンデマンドバスがなければ、本日どのような手段で移動していましたか。

左記の回答うち、“別の手段で移動していた”を回答された方にその際の移動手段を確認（複数回答）



# (1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

## ご意見・ご感想

ご意見の概要	車内アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
時間に関するご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"><li>急いでいたのですぐ来てくださって助かりました！</li><li>路線バスも必要ですが、必要な時に乗れるオンデマンドバス方式はとてもいいと思います。</li></ul>
移動不便の解消に関するご意見・ご感想	<p><b>【交通空白の解消】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>鶴橋からお好み焼き「オモニ」に行くのに使いました。あそこは歩くと少し距離があるので観光客にとっても便利です。</li><li>駅まで15分。徒歩で時間がかかり子供も歩きたがらず荷物も多いので助かりました。</li></ul> <p><b>【乗り換えの不便さの解消】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>自宅から駅まで1本で行ける便利さを知りました。</li><li>乗り換えなしで出戸バスターミナルまで行けるのでとても楽である。</li></ul> <p><b>【公共交通が利用できる時間の拡大】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>かなり重宝しています。仕事で遅くなった日はバスがないので、これからも利用します。</li><li>終バスが早いのでオンデマンドバスがあれば助かります。</li></ul>
システム・アプリに関するご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"><li>簡単に予約できるのがとても良かったです。</li><li>とてもスムーズでした。また利用します。</li><li>よく考えられたシステムだと思います。これからも利用します。</li></ul>

# (1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

## ご意見・ご感想

ご意見の概要	車内アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
乗り心地に関するご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"><li>• 少人数が乗れて楽ちんです。</li><li>• 目的地まで安心して乗れるため、また利用したいです。</li><li>• 快適に乗れています。コロナ対策等がんばってください。</li></ul>
お子様のいらっしゃる方からのご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"><li>• 乳児がいるので区役所など行く際に利用しやすくありがたいです。</li><li>• 小さい子がいるのでよく利用しています。とても便利なのでこれからもオンデマンドバスがあればありがたいです。夏休みに区内の子供向け乗車体験会やスタンプラリー等企画してもらえると嬉しいです！！</li></ul>
運転手の対応へのご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"><li>• 疑問にいつも丁寧に回答いただけるので助かっています。</li><li>• いつも丁寧な運転と接客で大変安心して乗車できます。</li><li>• はじめて活用しました。運転手さんがやさしく教えていただきありがとうございました。</li></ul>

# (1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

## ご要望

ご要望の概要	車内アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
予約に関するご要望	<ul style="list-style-type: none"><li>前日から予約できるようにしてほしい。</li><li>予約を前日や一週間前からできるようになったらさらに便利で助かります。</li><li>予約を当日ではなくて前もってしたいです。</li></ul>
乗降場所・エリアに関するご要望	<p><b>【乗降場所に関するご要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>足を手術したのでとても助かります。病院までの直行があればいいのになあ、と思う（長吉総合病院）</li><li>加美地区からコミュニティプラザ平野へ直接行けると良い。</li></ul> <p><b>【エリア拡大に関するご要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>東側に飲みに行きたいお店があるので早くエリアが広がってほしいです。</li><li>乗降場所のエリア、場所の選択枠を増やしてほしい。平野区内の色分けをなくしてほしい。</li></ul> <p><b>【生野区平野区外への拡大のご要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>天王寺までエリアが広がるとさらに使いやすいです。</li><li>東成区にも導入してほしいです。</li></ul>
お支払い方法等に関するご要望	<ul style="list-style-type: none"><li>PiTaPaなどが使用できるようになればうれしい。</li><li>電子マネー決済を使いたい。</li><li>乗車券が使えるのと携帯決済ができるようにしてほしい。</li></ul>

# (1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 2. オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2021年6月24日～30日実施

## ご不満・改善点のご指摘

ご指摘の概要	車内アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
AIによる出発時間・出発乗降場所に関するご指摘	<p><b>【予約される出発時間のご指摘】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 余裕の時間を見すぎ。</li></ul> <p><b>【AIによる出発時間の設定・更新のご指摘】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ネット予約を入れるときに表示された時間と予約完了したときの発車時間が30分ほど違った。</li><li>• 予約が取れているのに当日になって20分遅くなっていた。これは困る。待つことができない。</li><li>• 出発時間の変更をもう少し早く教えてほしい。家を出てからの待ち時間が赤ちゃんを連れていたらしんどい。</li><li>• 時間が変わるときは5分前ぐらいにはアプリで通知してほしい。</li></ul> <p><b>【AIによる出発場所の設定のご指摘】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 勝手に場所が変わるのをやめてほしい。（乗車と降りる場所）</li><li>• 予約したバス停と違うバス停で予約が確定したことがわかりにくいです。</li></ul>
乗降場所に関するご指摘	<ul style="list-style-type: none"><li>• バス停表示がわかりにくい。</li><li>• 乗車場所がわかりにくい。</li></ul>
スマホアプリに関するご指摘	<ul style="list-style-type: none"><li>• 年寄りにもっと簡単に使えるようになればよい。</li><li>• スマホを持っていない高齢者を考えると遠隔で予約しスマホ決済後、確認画面の提示は不要にしてほしい。</li><li>• バス停がわからなかった。スマホがないと乗れないのは困る。</li></ul>

## (2) 今後の利用拡大・利用定着に向けて

### ①現状の認識と課題

- インターネットによるアンケート調査によると「Osaka Metroのオンデマンドバス」サービスについて認知している方がまだ少ない。まずは**サービス内容の認知と、利便性を知らせていただくことが最重要課題**。一方で認知頂いている方の利用意向が極めて高いことから**“まず一度乗っていただく”ためのきっかけづくり**が必要。
- 既にご利用頂いている方からは「乗り換えなく駅まで行くことができる」、「路線バス停留所が近くにない」あるいは「路線バスの運行していない時間に利用できる」など、おもに**普段から移動の不便を感じられている方に多くご利用頂いている**と認識。



もっと多くの方にオンデマンドバスの認知、利便性や利用方法のご理解をいただくために積極的なプロモーション活動を実施

- ご利用いただいたお客さまからは概ね好意的な評価をいただいている一方で、**当初気づいていなかったさまざまなご意見・ご要望を頂いている**。
- ご利用いただくためには、可能なかぎりご利用時のご意見・ご要望に耳を傾けながら、**いつも使っていただける、「使いやすさ」を追い求めていくことが必要**。
- 車内アンケート調査の結果から、「使いやすさ」を向上させるためには、**アプリ等の予約のしやすさ、乗降時間の正確さ、利用エリアの拡大や乗降場所の追加などが必要**。



お客さまの“使いやすさ”を向上させるため、エリア拡大・乗降場所の追加などサービス・システム改善への継続的な取組を実施

## (2) 今後の利用拡大・利用定着に向けて

### ② 今後の対応・対策

#### プロモーション施策の実施

認知度拡大  
利便性認識の  
ための取組み

- 地域連町会会合を通じたオンデマンドバスの説明  
※運行開始前から実施中
  - 上記説明の場を通じて乗降場所についてのご相談・協議を実施
- 【高齢者】募集形式スマホ教室 ※7月から実施中
- 【ビジネスパーソン、主婦層】エリア内企業・商店街との連携
- 【通勤・通学者】交通結節点における運行エリア内ポスティング

利用促進の  
ための取組み

- 無料乗車証の配布 ※6月17日から実施中
- (期間限定) 割引回数券や定期券の発行
- Osaka Point還元キャンペーン実施 ※7月12日~8月31日で実施

## (2) 今後の利用拡大・利用定着に向けて

### ②今後の対応・対策

サービス・システム改善/見直し

乗降場所の  
使いやすさ

- 乗降場所追加
- オンデマンドバス乗降場所名称を利用者目線で分かりやすく見直し
- アプリ上でオンデマンドバス乗降場所の外観写真が見えるように改善

運行エリアの  
拡大

- 運行エリアの拡大・追加
- 加美エリアからコミュニティプラザ平野への移動が可能に《平野Aエリア》  
※6/28～対応済（コミュニティプラザ平野敷地内新設）

より使いやすい  
サービスの  
検討

- 夜の時間帯を中心に予約が取りやすくなるように車両シフトの見直し  
※対応済み
- 3日前からの事前予約が可能に《生野エリア》 ※7/1～対応済み
- サブスク（定額料金制サービス）の検討