

## 参考：◆実証実験の現況



### <お問い合わせ内容> 1.利用者からの乗降地追加要望

・対象期間：2022/4/1～2022/5/24  
・対象エリア：北区/福島区の利用者

■乗降地に係る利用者からのお問い合わせ件数は、4～5月で累計46件頂いている状況※

■お問い合わせ内容は、いずれも利便性向上を目的とした乗降地追加要望であり、両区同程度頂いている

※アプリから、もしくは当社コールセンターへのお問い合わせ

### 【一部抜粋】お客様からのお問い合わせ内容

エリア	お客様要望内容
北区	・大阪市北区の乗降場所として、梅田ランプ交差点辺りで1箇所追加をお願いしたいです。 <b>福島エリアに近い場所が1つあれば利便性が上がる</b> のでどうぞお願いします。
福島区	・停車場所に「フェスティバルタワー前」または「フェスティバルタワー・ウエスト前」があれば嬉しいです。 <b>フェスティバルホールや、コンラッドホテルが最寄りのため需要はある</b> と思います。
北区	・芝田1丁目西村内科クリニックに <b>通院して</b> るが <b>仮想バス停が無いのが残念</b> 。 <b>年配者が梅田の百貨店まで行くのに利用</b> したい。阪急、阪神、大丸に付近にバス停をつくってほしい
北区	・大阪市北区堂島2丁目3番大阪観光専門学校付近に停車場所を追加してほしいです。大阪駅からだと、わりと距離があり、微妙に不便な場所です。 <b>専門学校生やリタリコの生徒さん達の需要</b> がかなりあると思います。
福島区	・福島区を利用してますが、 <b>大阪駅周辺</b> で停車場所を追加してほしい

## ◆まとめ



項目 (北区/福島区共通)	結果と課題	今後の対応
運行実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用回数           <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス開始から横ばい傾向が継続               →&lt;利用会員の獲得・利用促進&gt;が課題</li> </ul> </li> <li>●移動状況           <ul style="list-style-type: none"> <li>・主に、0.9km~2.7kmの近距離移動に利用されている</li> <li>・各利用者目的に沿った、買い物/通院/通勤等あらゆる生活シーンで活用</li> </ul> </li> </ul>	<p>&lt;利用会員の獲得・利用促進&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用会員の獲得           <ul style="list-style-type: none"> <li>→既存のロードショー獲得施策以外の、販促チャネルの拡大</li> </ul> </li> <li>・利用促進           <ul style="list-style-type: none"> <li>→車室空間におけるコンテンツ（ガイドブックやエンタメ）の拡充や、利用者への乗車特典の検討等</li> </ul> </li> </ul>
アンケート結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>●会員アンケート           <ul style="list-style-type: none"> <li>・mobiの乗車体験評価は、約8割が満点回答（ドライバー対応が主）</li> <li>・一方、低評価理由としては、配車時間の遅延が主               →&lt;十分な車両台数の確保&gt;が課題</li> </ul> </li> <li>●退会者アンケート           <ul style="list-style-type: none"> <li>・定額制プラン解約者の主な理由は、①配車予約/②配車時間/③乗降場所のアンマッチが主となっている               →&lt;十分な車両台数の確保&gt;&lt;乗降場所の追加・柔軟な変更&gt;が課題</li> </ul> </li> </ul>	<p>&lt;十分な車両台数の確保&gt;※</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提携先運行事業者様の拡充           <ul style="list-style-type: none"> <li>→提携先運行事業者様を増加させることで、サービス品質の向上や実証実験対象者の母数や質を向上させていきたい</li> </ul> </li> </ul> <p>※議案第3号にて詳細記載</p> <p>&lt;乗降場所の追加・柔軟な変更&gt;※</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗降場所の追加           <ul style="list-style-type: none"> <li>→別紙の追加要望リストを仮想乗降場所として追加。道交法上の安全確認は、大阪府警と連携して進める</li> </ul> </li> <li>・乗降場所の変更ルールの策定           <ul style="list-style-type: none"> <li>→運行開始後に頂く利用者要望への柔軟な対応や、運行効率の向上、安全性の確保を目的とした、一定のルールを定めた上で、運行期間中の柔軟な乗降場所変更を実施したい</li> <li>各エリアにつき、200m毎に1箇所設置したい</li> </ul> </li> </ul>
お問い合わせ 内容 ※乗降場所について	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個人・法人利用者からの乗降地追加要望           <ul style="list-style-type: none"> <li>・利便性向上を目的とした乗降場所の追加要望が、両区合計で46件存在               →&lt;乗降場所の追加・柔軟な変更&gt;が課題                特に、運行開始後に利用者要望に柔軟にお応えする為には、乗降場所の柔軟な変更が可能であることが望ましい</li> </ul> </li> </ul>	