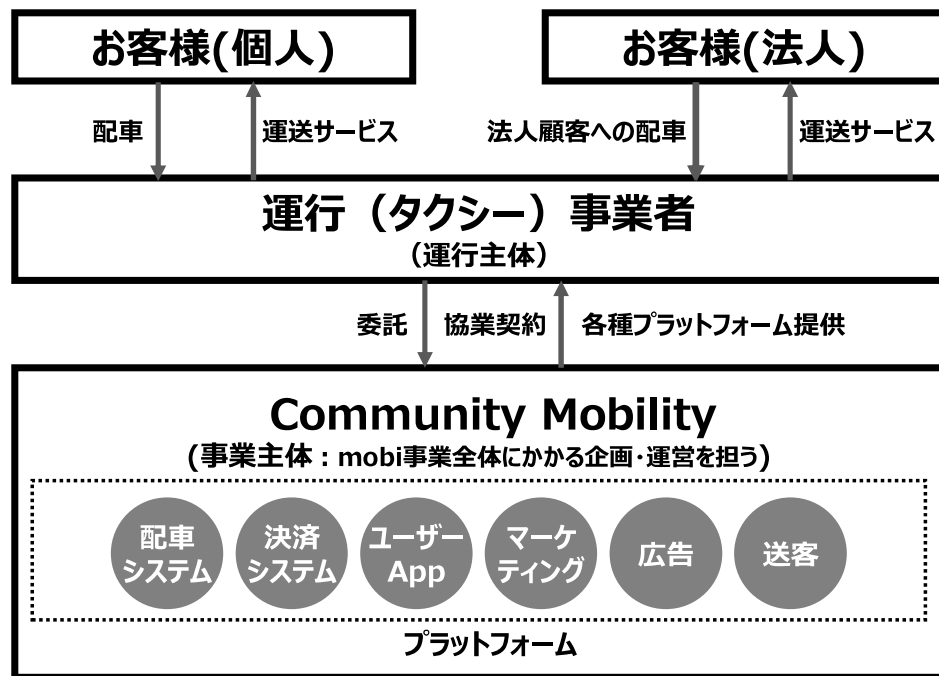


◆タクシー事業者との協業

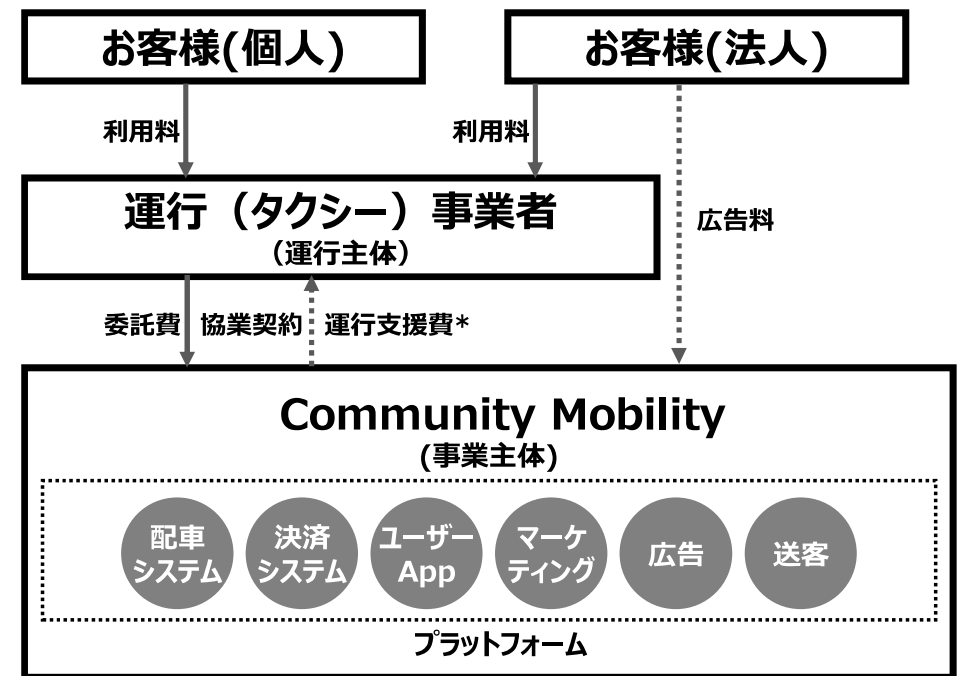
<ビジネスモデル>

本オンデマンドビジネスの企画・運営についてはCommunity Mobilityが、運行事業は運行事業者が担う（2社間は協業契約）

役務フロー



収益フロー



*サービスが確立し、お客様の利用料が安定的に確保できた場合、運行支援費は支払わない。

◆タクシー事業者との協業

＜運行事業者との取り組み＞ 1. 運行事業者との実施施策

- 大阪タクシー協会のご協力の元、オンデマンドサービスの市場性検証について、会員タクシー会社様4社9台の運行をいただいている（新たな収益モデルとなる可能性を検証）
- 運行に関する課題抽出、各種データ検証を進めつつ、ドライバー様からのご意見を収集し、課題解決に努める。

ドライバー様から頂いた主な課題	解決・対応策
お客さまの正しいサービス内容の理解が進んでいない（タクシーとの違いなど）	◆お客さまへの正しいサービス理解の浸透（タクシーとの違い） 浸透方法については以下の方法が考えられる ・入会時の正しいご案内 ・アプリ表示（以下表示例） 相乗り発生時や交通状況によって遅延の可能性がある お客さまが選択した乗降場所で乗降するサービス ・車内での周知（チラシを背面に設置）
アプリ操作・ルーティング・乗降場所に対する負担	◆システムの精度向上 ・ドライバーアプリ →操作回数を少なくシンプルな操作 ・ルーティング →規制の正しい反映 →精緻な計算（所要時間やキャンセル発生時の短縮等） ・乗降場所 →安全に停車できるポイント設定を第一に検討、対応

オンデマンドサービスの有効性について、引き続き連携して検証を進めたい

◆タクシー事業者との協業

＜運行事業者との取組み＞ 2. ドライバーアンケート実施

運行して大変なこと



運行して良かったこと



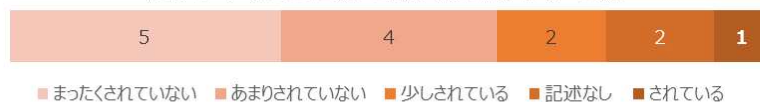
最初に知っておくとよかったこと



運行して気づいたこと

- ・待っている客が多いが、待っていない客もいる
- ・お客さまがポイントに来ない
- ・認知度が低く、タクシー扱いをされる人が多い
- ・ナビの追従モードがきかない状態がよくあります
- ・停車しにくい場所が多すぎる。車両の位置と乗客の方向性を考えた配車を考えてほしい

気づいたことが改善されているか



運行する上で改善してほしいこと



乗降地が停車しにくい場所について

- ・グランフロント南館付近（234）5件
- ・大阪工業大学梅田キャンパス入り口（115）3件
- ・天満試乗周辺
- ・済生会病院前・済生会中津病院
- ・ライフ大淀中店
- ・大阪病院、ジャックとマチルダ、ノムラクリーニング、玉川小学校正門
- ・狭い停留所での停車
- ・そもそもそういう場所を把握していないことの方が問題

AIが指示した道が正確になっていない部分について

- ・時間帯で通行できないところ
- ・聖天通
- ・狭い道
- ・天神橋筋商店街
- ・JR天満・ぷらら天満付近

お客さまからのご意見について



◆今後の課題と改善に向けての取り組み

✓ 今年度は以下内容に関する検証を実施。お客様から徐々に受け入れて頂いており、更なる実証による各種検証を行いたい

項目	令和4年度 実施内容	令和5年度 実施内容（検討中）
サービス受容性 （お客様拡大）	オンデマンドサービスの認知拡大（認知～初回利用） ・地元の皆様と連携し、オンデマンドサービス認知拡大（自治会の皆様と連携したサービス紹介や利用勉強会を実施） ・地元企業の皆様との連携による利用者拡大（商店街、商業施設のイベントブースでのお客様訴求）	オンデマンドサービスの定着化に向けた取り組み ・交通弱者への更なる利用促進・施策検討（ママ割、シニア割など自転車・徒歩での移動ユーザーへの訴求） ・社会福祉（身障者団体など）への積極展開（介助者の方々も含め積極的にご利用頂ける環境の構築）
サービス満足度 （運行・サービス品質）	お客様満足度とサービス品質の検証 ・新たなサービスとして担保すべき品質・満足度の検証 ✓ オンデマンド配車効率（配車台数・効率の検証） ✓ 交通事情把握（ナビの精度検証、迎車時間） ✓ アプリのUI/UX（お客様・ドライバーアンケート） ✓ 料金の受容性（都度払い、回数券、サブスク）	お客様満足度の向上（不満解消に向けた機能向上） ・満足度を高めて利用定着化に向けた取り組み ✓ 需要・供給マッチング精度向上（時間の正確性） ✓ 配車・運行ルートの精緻化（渋滞回避/正確性） ✓ 予約のし易さ（誰もが簡単に予約可能）
地域活性への貢献 （移動総量拡大）	移動総量拡大に向けた検証 ・mobiを活用した外出機会の増加検証 ✓ mobiを活用して来店した場合には来店ポイント付与（令和4年度は協業企業様と計画策定のみ） ✓ 外食応援キャンペーン（仮）（令和4年度は協業企業様と計画策定のみ）	移動総量拡大に向けた地域企業様との協業実施 ・地元企業と連携した街の活性化に向けた取り組み ✓ 商業施設からのPUSH通知（タイムセール広告等）→mobiを活用した外出機会の増加 ・誰もが気軽に外出できる仕掛けを検討中
既存交通との共存の可能性 （競合分析）	移動データを分析。既存交通への影響を把握 ・mobi運行データの分析と既存交通網への影響把握（本日説明の競合分析）	既存交通との共存共栄の可能性検証 ・移動総量増加による既存交通との連携整理（公共交通との連携案の確立）

参考：R5年度の取組み（案）

項目	内容
利用者の拡大	◆シニア層の利用を促進するための施策を進めていく ・スマホ教室や出張説明会の実施 ・電話予約の促進 ・乗降地に目印を順次設置（場所により要検討） ◆バリアフリー対応を検討していく ・運行会社様とバリアフリー対応について検討 ・車両設備や対応車両の導入について検討
サービス品質の向上	◆利用者の声を収集する仕組み ・アプリ内・利用後のアンケート内容や収集を強化する施策を検討 ◆サービス向上に向けたニーズの深堀 ・各世代や属性における課題や要望を定量的なアンケートだけでなく、深堀するために直接お話を聞く座談会や電話ヒアリング等の実施を検討
既存交通への影響と協業	◆既存交通への影響について現時点でのmobi集計データだけでは不十分のため今後のさらなる検証を進めたい ・既存事業者様のデータも含めた検証 ◆運行事業者様以外のタクシー事業者様と連携でていない ・各交通事業者協会やタクシー事業者様のデータ共有や意見交換を実施し、勉強会などを通して、連携施策を検討していきたい