令和4年度　第3回　大阪市地域公共交通会議

【Ⅰ部】Community Mobility株式会社（ WILLER GROUP ）における社会実験について

目次

【議案第7号】令和5年度の北区福島区における社会実験について

◆今後の課題と改善に向けての取り組み
◆mobi社会実験モデル
◆事業継続に向けた主要経営指標
◆事業計画と課題に向けた取り組み
◆社会実験内容（案）

◆今後の課題と改善に向けての取り組み

mobi Community Mobility

✓ 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

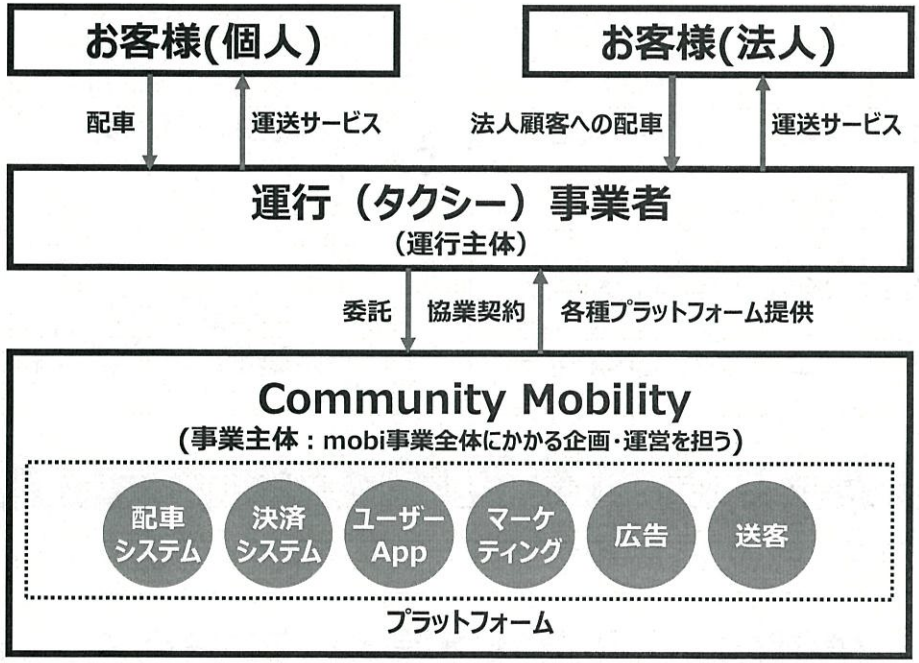
項目	令和4年度　実施内容	令和5年度 実施内容（検討中）
サービス受容性 （お客様拡大）	**オンデマンドサービスの認知拡大（認知～初回利用）** ・地元の皆様と連携し、オンデマンドサービス認知拡大 （自治会の皆様と連携したサービス紹介や利用勉強会を実施） ・地元企業の皆様との連携による利用者拡大 （商店街、商業施設のイベントブースでのお客様訴求）	**オンデマンドサービスの定着化に向けた取り組み** ・交通弱者への更なる利用促進・施策の実施 （ママ割、シニア割など自転車・徒歩での移動ユーザーへの訴求） ・社会福祉(身障者団体など)への積極展開 （介助者の方々も含め積極的にご利用頂ける環境の構築）
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） ✓ アプリのわかりやすさ　（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の実現
既存交通との共存の可能性 （競合分析）	**移動データーを分析。既存交通への影響を把握** ・mobi運行データーの分析と既存交通網への影響把握	**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）

◆mobi社会実験モデル

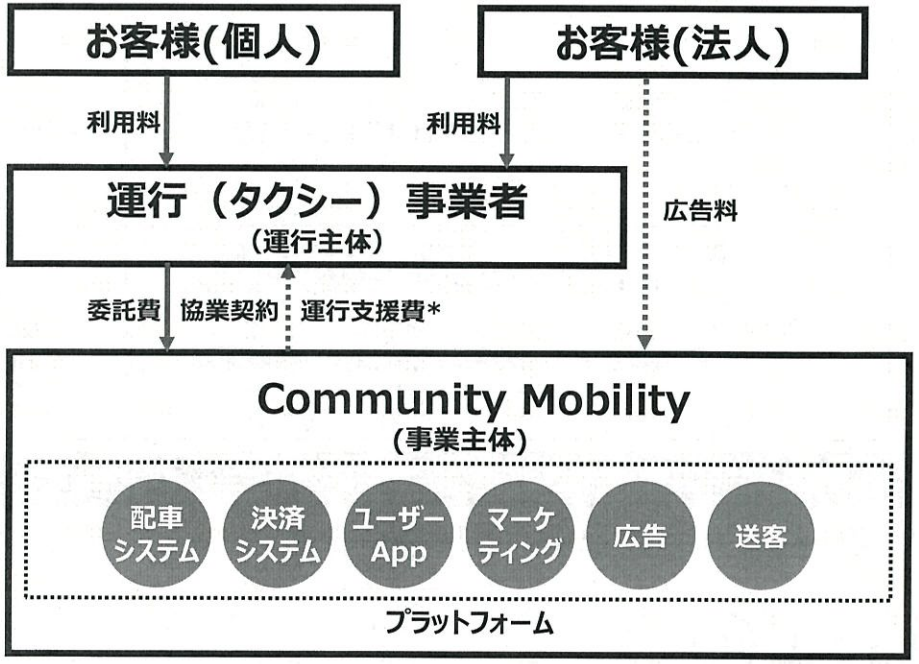
mobi Community Mobility

**本オンデマンド社会実験では、すべての運行をタクシー事業者に委託しており、
当社では車両を保有しておりません。**

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。

◆今後の課題と改善に向けての取り組み

サービス受容性（お客様拡大）

オンデマンドサービスの定着化に向けた取り組み

実施内容	具体的施策	効果検証・内容
交通弱者への利用促進	**ママ割、シニア割の料金施策の検討**	**子育て世代・高齢者の利用割合を検証** 実施目途：2023年度7月頃まで　検証期間：7月～
	スマホ教室や出張説明会の実施	**高齢者利用率や継続率の向上に繋がるか検証** 実施目途：2023年4月から順次　検証期間：4月～
	電話予約の促進施策	**電話予約数・率の向上を検証** 実施目途：2023年4月頃から順次　検証期間：4月～
	乗降地に目印を順次設置（場所は要検討）	**お客様からの評価を検証** 実施目途：2023年度4月頃　検証期間：4月～
バリアフリー対応	**様々な方々が積極的に利用できる環境づくり**	**お客様アンケートと座談会の結果に基づいた改善** 実施目途：2023年5月頃　検証期間：5月～
	運行会社様とバリアフリー対応について連携	**車両の装備や現場オペレーションの改善** 実施目途：2023年7月頃　検証期間：7月～
	予約から利用までの流れと運用を整理	**予約システムの変更や予約受付の方法の整理** 実施目途：2023年3月までに整理　検証期間4月～

◆今後の課題と改善に向けての取り組み

サービス満足度（運行・サービス品質）

お客様満足度の向上（不満解消に向けた機能向上）

実施内容	具体的施策	効果検証・内容
不満解消に向けた機能向上	**需要・供給マッチング精度向上**	**配車時間、到着時間の正確性向上を検証** 実施目途：2023年度４月から順次　検証期間：4月～
	配車・運行ルートの精緻化	**渋滞回避や運行時間の正確性を検証** 実施目途：2023年4月から順次　検証期間：4月～
	予約のし易さ	**どなたでも簡単に予約可能な仕組みづくり** 実施目途：2023年7月頃　検証期間：7月～
担保すべき品質満足度の検証	**オンデマンド配車効率の向上施策**	**配車台数と効率の検証** 実施目途：2023年度4月から順次　検証期間：4月～
	交通事情把握	**ドライバーナビの精度と迎車時間の検証** 実施目途：2023年4月から順次　検証期間：4月～
	アプリのわかりやすさ・使いやすさ	**お客様とドライバー双方のアンケートにて検証** 実施目途：2023年4月頃　検証期間：4月～
	料金の受容性	**都度払いやサブスク、その他プランにて検証** 実施目途：2023年7月頃　検証期間：7月～

◆今後の課題と改善に向けての取り組み

地域活性への貢献（移動総量拡大）

移動総量拡大に向けた地域企業様との協業実施

実施内容	具体的施策	効果検証・内容
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**	**企業ヒアリングにより内容や効果検証** 実施目途：2023年４月から順次　検証期間：4月～
	mobiを活用して来店した場合に来店ポイント付与	**企業ヒアリングにより内容や効果検証** 実施目途：2023年7月頃　検証期間：7月～
	外食応援キャンペーンの検討	**飲食店様からのヒアリングや効果検証** 実施目途：2023年4月から順次　検証期間：4月～
	住宅事業との連携	**不動産関連企業との連携施策** 実施目途：2023年7月頃　検証期間：7月～
誰もが気軽に外出できる仕掛け		**お客様アンケートと座談会により内容検討** 実施目途：2023年5月頃　検証期間：5月～

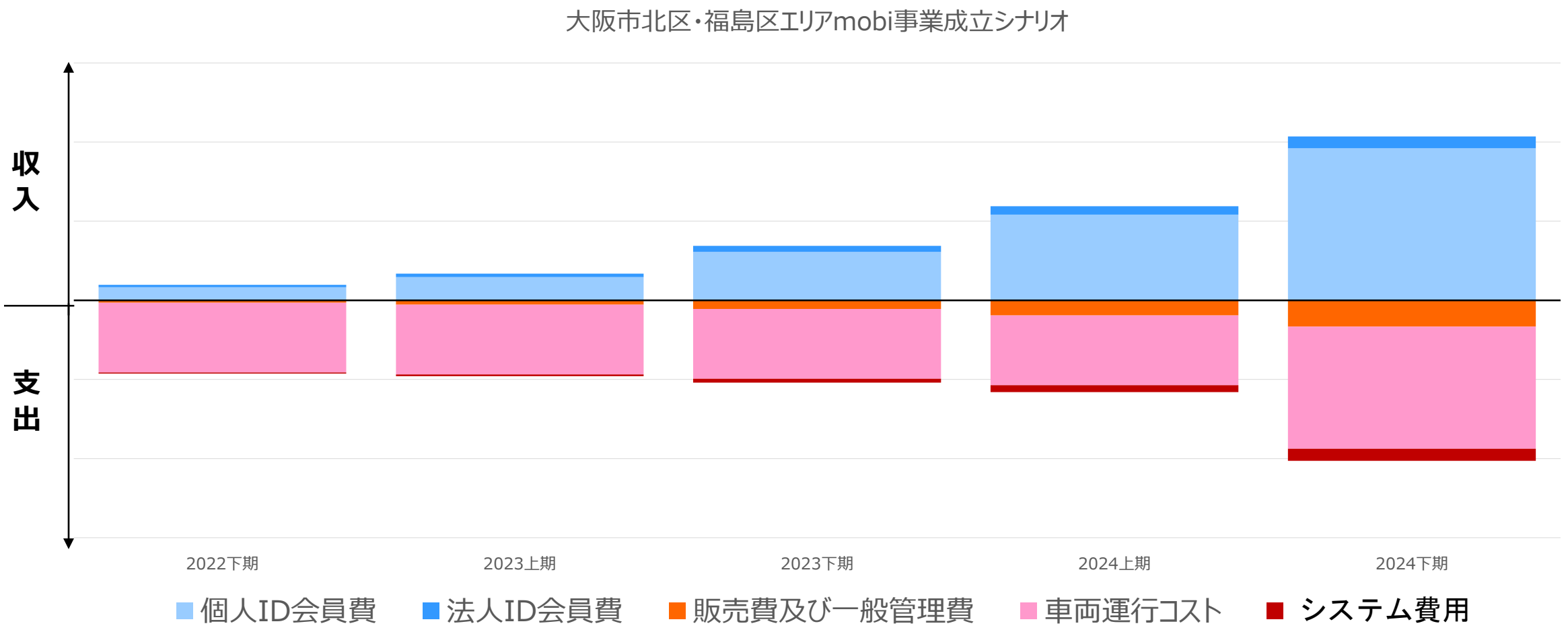
◆今後の課題と改善に向けての取り組み

既存交通との共存の可能性（競合分析）

既存交通との共存共栄の可能性検証

実施内容	具体的施策	効果検証・内容
移動総量増加による既存交通との連携整理	**mobi運行データーの分析と既存交通網への影響把握**	**お客様アンケートと座談会による効果検証** 実施目途：2023年4月から順次　検証期間：4月～
	他交通事業者様のデータも含めた検証	**mobiデータとのクロス集計** 実施目途：2023年6月頃　検証期間：6月～
	各交通事業者協会やタクシー事業者様との意見交換や勉強会の実施	**実施の共有と結果** 実施目途：2023年5月頃　検証期間：5月～
	移動総量増加による既存交通との連携整理	**既存交通との相互連携する仕組みづくり** 実施目途：2023年6月頃　検証期間：6月～

◆事業計画と課題に向けた取り組み

＜事業計画の構造＞Community Mobility社のmobi事業収支イメージ

■収入面は、有料会員（個人・家族）および法人会員のサブスク収入・広告収入の拡大を目指す
■支出面は、運行効率の改善により、輸送能力と必要台数の最適化を目指す