



大阪市地域公共交通会議

2023年7月6日

Community Mobility株式会社

- 1. 2022年（令和4年）の実績報告**
- 2. 2023年（令和5年）の取組み報告**
- 3. 乗降場所の加除のご報告（令和5年5月実施分の事後報告）**
- 4. 乗降場所の加除のご報告**

再掲：今後の課題と改善に向けての取り組み（前回地公会の弊社資料より抜粋）



令和4年、5年の取組みについて、以下の内容に沿って次頁以降で報告させていただきます

項目	令和4年度 実施内容	令和5年度 実施内容
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)

◆実証実験の現況

<運行実績> 1.月別利用回数

・ 2022/4/1~2023/5/31ご利用分集計

■ 北区/福島区ともに、月別利用回数は上昇傾向



◆実証実験の現況

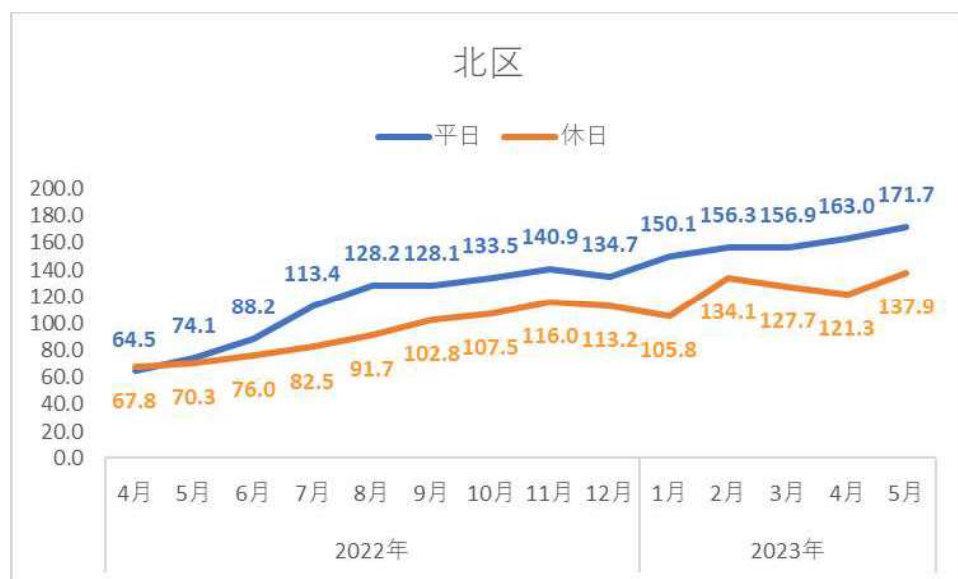
<運行実績> 2.休日/平日別利用回数（1日あたり）

・ 2022/4/1~2023/5/31ご利用分集計

- 北区において、直近では休日より平日の利用回数の方が多い
- 福島区においては、平日と休日の利用回数に大きな差はない

北区

1
日あたり
利用回数



福島区



◆実証実験の現況

<運行実績> 3.時間帯別利用割合

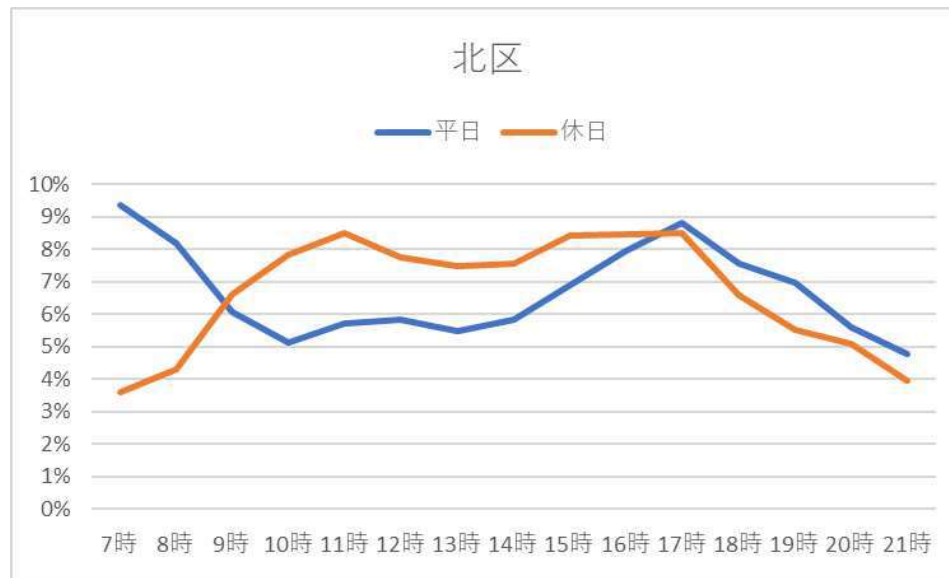
・ 2022/4/1~2023/5/31ご利用分集計

- 両区の時間帯別利用割合の動きに大きな差はなし
 - 両区とも平日の7時台、夕方の16時~18時台の利用割合が高い
- ※全時間帯合算で100%

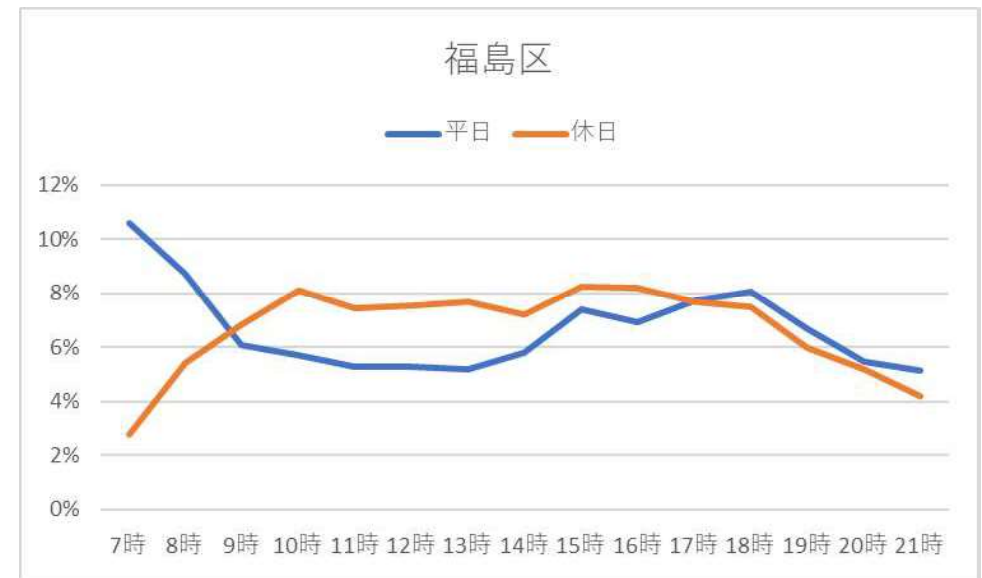
北区

福島区

利用割合



時間帯 (時台)



時間帯 (時台)

◆実証実験の現況

<アンケート結果> 1.mobi個人利用者へのアンケート調査 – 回答属性/目的

・集計期間：2022/4/1~2023/3/31

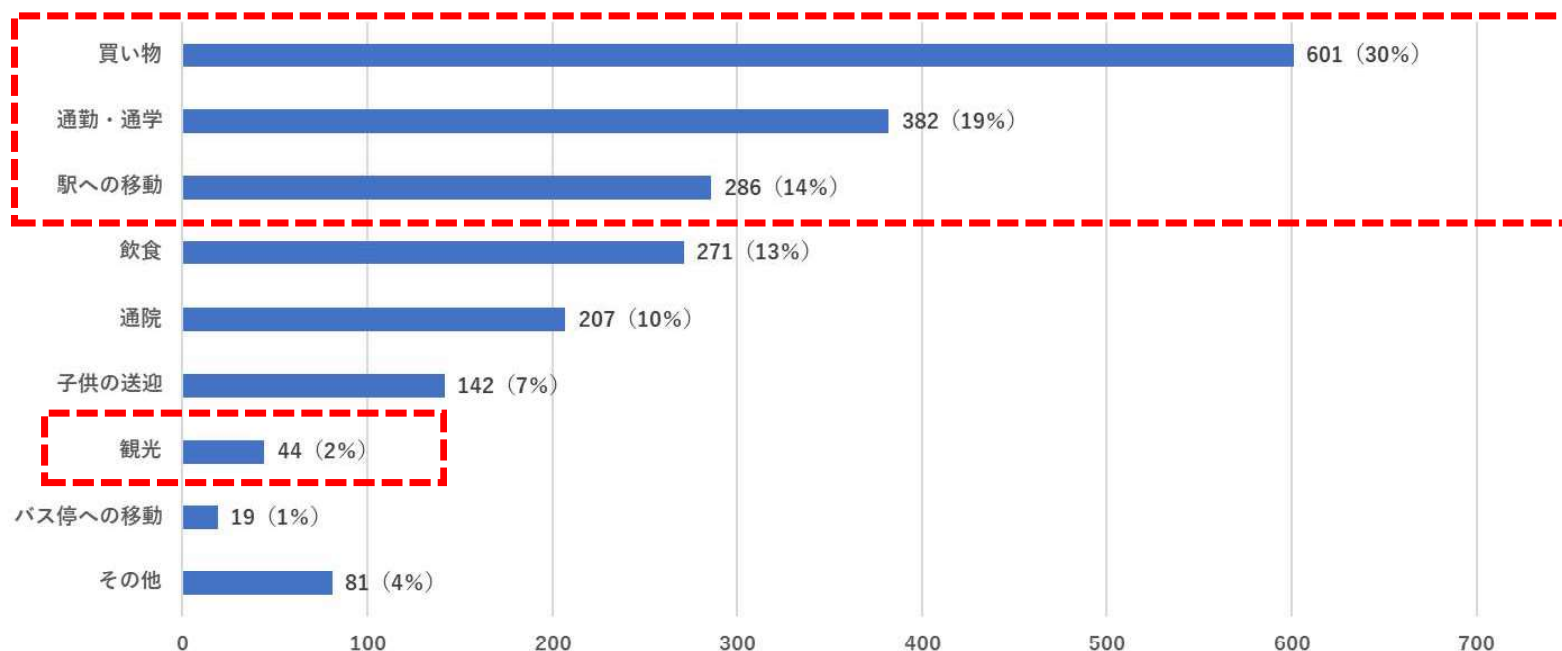
・対象者：両区におけるmobi利用者

■ mobi利用の主な目的は**買い物**が**最多**、次いで通勤・通学、駅への移動等、生活の根幹となる用途に多く利用されている

■ 生活に密着した用途のほか、「観光」での利用も見受けられる

Q. mobiをご利用された目的として当てはまるものをすべてお選びください。

※複数回答可



総回答数=2,033

◆実証実験の現況



<アンケート結果> 1.mobi個人利用者へのアンケート調査 – 今後の利用意向

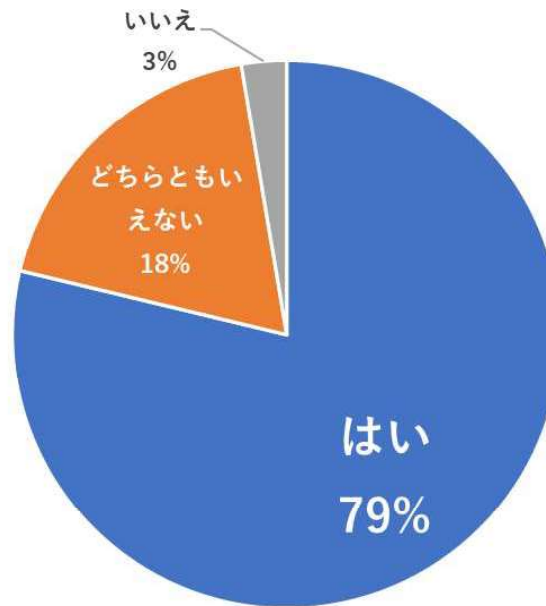
・集計期間：2022/4/1～2023/5/31

※2023年4月は集計なし

・対象者：両区におけるmobi利用者※お試し会員(無償)含む

- 全体の79%がmobiに対し必要性を感じていると回答
- 多くの方にmobiの必要性を感じていただいているが、ご要望も多くいただいている（次ページ参照）

Q.今後もこのエリアの交通手段としてmobiが必要だと感じますか。



総回答数=1,203

◆実証実験の現況



＜アンケート結果＞ 2. お客様からのご要望まとめ

・ 2023年3月～2023年4月ご利用分集計
・ 回答総数=552件

- 利便性に係るご意見として「予約」や「運行台数」について多く寄せられている
- エリア拡大後でも、さらなるエリア拡大希望のお声をいただいている

Q.サービス全体を通じて、ご意見・ご感想がございましたらお願いします。（抜粋）

カテゴリ	お客様からのご要望
運行台数について (54件)	・台数を増やしてほしい ・朝、夕のラッシュ時に台数を増やして予約が取りやすいようにしてほしい。 ・車の数を増やしてほしい（待ち時間を軽減） ・配車できないことがあったから、頼りにしにくい。台数が増えたらいい。 ・キャンペーンして客を集めるのは良いが、圧倒的に車が足りていない。
エリアの拡大について (49件)	・他の区でも走らせてほしい。区をまたぐときに乗り継がずに一台で乗れるようにしてほしい。 ・大阪では現在、北区、福島区だけの運営のようですが、異なる区間を一気に乗ればいいなと思います
予約 (60件)	・予約機能 特に朝イチ乗りたいとき ・車両と合流しづらい。1、2時間後にきてもらうような予約システム ・予約ができ、確実な乗車時間がわかると嬉しいです ・配車出来ない事が多いので1時間前に配車予約できる様にして欲しい
AIルーティング (34件)	・コースを外れるとルートが上手にできていないのでシステムをしっかりとってほしい ・ルートや時間を計算するAIをもっと賢くしてほしい。 ・AIのルート選定がおかしい事が多い。
時間の正確性 (43件)	・配車された後にて待ち時間や到着時間が長くなるのが困る ・あまりにも遠回りな時があるのでもう少し適切なルートになればなと思います ・とにかく時間の正確性を確保してほしい。