



大阪市 地域公共交通会議

2023年9月12日
Community Mobility株式会社

1. 今年度の取組み内容について（中間報告）

- ・ サービス受容性向上（お客様の拡大）
- ・ サービス満足度（運行・サービス品質）
- ・ 地域活性への貢献（移動総量拡大）
- ・ 既存交通との共存可能性（競合分析）

2. 運賃改定に関して（議案第3号）

3. 来期の実証継続について（令和5年度末の目標設定）

- ・ 来期の運行継続に向けた各種評価基準を明確化。
- ・ 次回地域公共交通会議にて以下の内容（実績）を報告させて頂き、3年目運行について議論頂きたい。

■ 検証項目（案）

1. 新しい移動ニーズへ対応（交通弱者の移動促進が実現）
2. 既存公共交通との共存（バス・タクシー等との共存共栄の可能性）
3. 事業として継続性（事業継続に必要な収支の考え方）

4. 乗降場所の加除のご報告

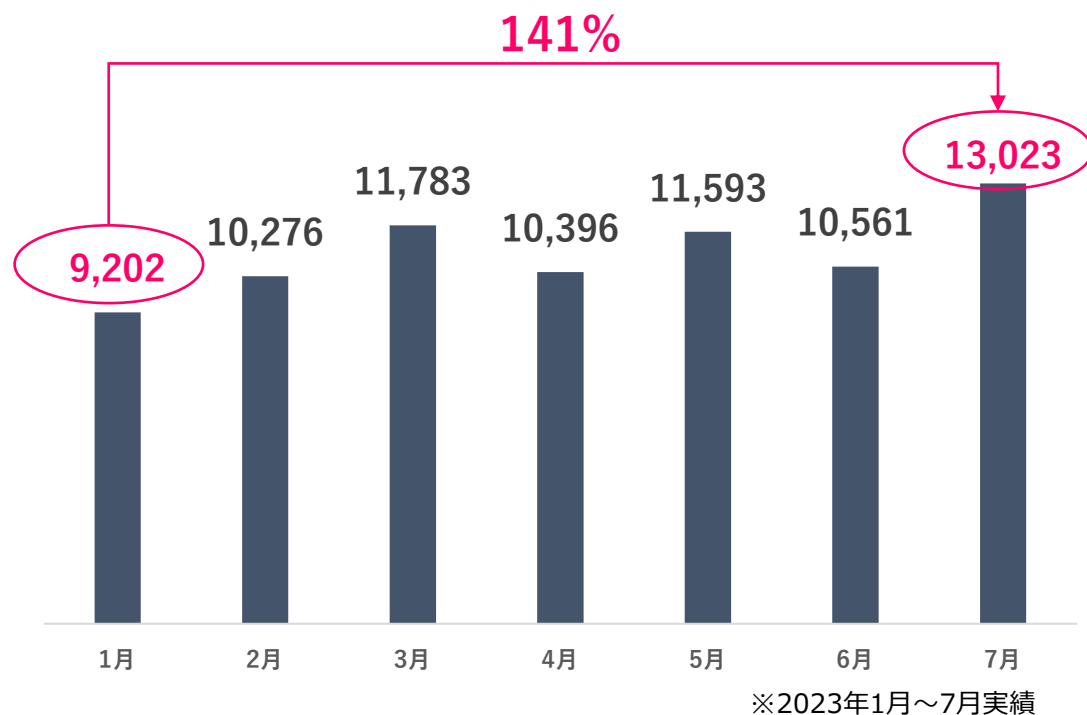
1. 今年度の取組み内容について

今年度(令和5年)の取組み内容 (再掲)

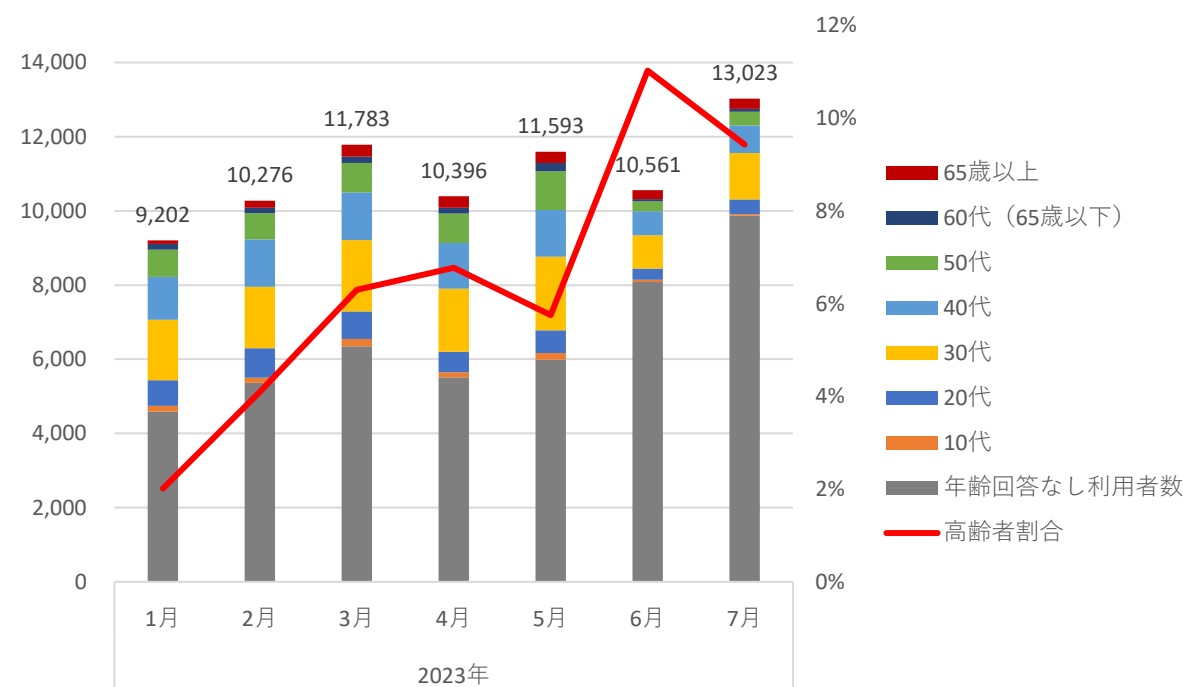
項目	令和4年度 実施内容	令和5年度 実施内容
サービス受容性 (お客様拡大)	オンデマンドサービスの認知拡大 (認知～初回利用) ・地元の皆様と連携し、オンデマンドサービス認知拡大 (自治会の皆様と連携したサービス紹介や利用勉強会を実施) ・地元企業の皆様との連携による利用者拡大 (商店街、商業施設のイベントブースでのお客様訴求)	オンデマンドサービスの定着化に向けた取り組み ・交通弱者への更なる利用促進・施策検討 (ママ割、シニア割など自転車・徒歩での移動ユーザーへの訴求) ・社会福祉(身障者団体など)への積極展開 (介助者の方々も含め積極的にご利用頂ける環境の構築)
サービス満足度 (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)

- mobiサービスの利用者数は順調に増加中。
4月以降は積極的なマーケティング活動を一時的に控える中でも新規利用者が増加している状況
- 年齢別でみた場合、若い世代の新たな移動として引き続き活用されている分析結果がある一方、徐々にシニア・子育て世代の活用が増加する傾向（高齢者割合を右図に図示）

サービス利用者数



年齢別利用者数（推計）



- mobiのコンセプトである①交通弱者の自由な移動、②利便性向上による移動総量の拡大を実現するため、10月頃※から新たな料金プランの導入を検討 ※現在システム開発中
- バリアフリー対応については、車いすへの対応等について運行事業者と整理中

料金プランの策定

様々な移動シーンに合わせた料金プランを導入予定
少ない外出を便利にお得に移動できる回数券プランと1DAY PASSを新設予定

現状

- サブスクプラン（本会員）
- サブスクプラン（家族会員）
- ワンタイム（大人）
- ワンタイム（子供）
- 回数券（5・8回）

新たな料金(案)

- サブスクプラン（本会員）
- サブスクプラン（家族会員）
- ワンタイム（大人）
- ワンタイム（子供）

単価見直し

新設

- 月複数回の利用
 - ・ 回数券プラン（5回）
 - ・ 回数券プラン（8回）
 - ・ 回数券プラン（10回）
 - ・ 回数券プラン（20回）
- 観光・週末利用
 - ・ 1DAY PASS（乗り放題）

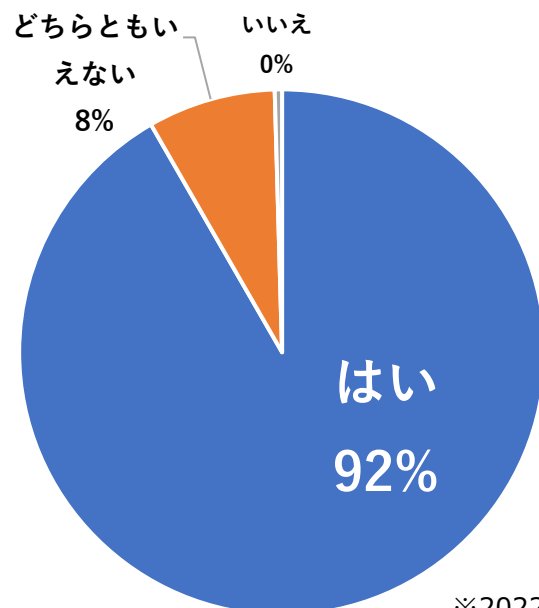
バリアフリーへの対応

- ・ お手伝いが必要なお客様からの予約受付（事前予約機能リリース時）
→ 予約受付時にバリアフリー対応車両手配
- ・ バリアフリー対応車両の調達（年度内を目途）

- お客様アンケートの結果、高い満足度を示す結果となっている。外出機会の増加や利便性の高いモビリティという声が非常に多い。
- 一方で、サービス性の更なる改善を要望する声も多く、①運行品質、②接遇などまだまだ改善すべき点も多く、ご利用者の声に耳を傾け、更なるサービス品質の向上を図る

お客様満足度調査

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=445

※2022年3月～2023年7月ご利用分

不満足・改善の声

（運行不満）

- ・なかなか車がこない
- ・迎えに来る時間が5分から30分ぐらいで予定がたたない。平均してもタクシーを呼んだほうが早い。
- ・行きは良かったが、帰りに車が見つからず、歩いて帰った。
- ・乗合方式なので、呼んでも他のお客さんの所に遠回りしてから来たりするので時間が読めない。

（料金不安）

- ・料金が少し高いと思ったこと。
- ・週末しか移動しないのでそのようなプランが欲しい。
- ・呼べば乗れるならサブスクに入るが、今のままだと厳しい。

- 最も多く声が寄せられた『運行品質の改善』については、事前予約の導入と車両の増加を実現し、お客様満足度の向上を図る。
- 視認性の向上の声も頂いており、10～12月にかけて車両のラッピングを行う予定

事前予約と車両増加

事前予約の導入

- 10月頃を目途に『事前予約機能』を追加予定
（最も多い不満への対応として事前予約を導入）
- 将来的には需給マッチングを行い、閑散時には安価な料金でご乗車できるような対応も検討

車両の増加

- 利用者の増加に伴い、車両不足が顕在化しつつあることから、車両の追加を実施
（ハイヤー/タクシー事業者さまと連携し、共同でドライバー採用活動を行うことをトライアルで実施する）

車両の改善

視認性向上
（ラッピング車両の投入）

車両サイズ・車種の検討
（11人乗りハイエース）



車内案内の導入(サイネージ)
（観光地や地元商店街の案内）

バリアフリー化
（詳細要検討）

地域活性化への貢献（現状と今後）

- これまで地域住民の新たな移動としてのmobiを訴求。認知向上や利用喚起について自治会の皆様をはじめ、地域の方々と一緒に取り組みを実施。
- 今後は、上記取り組みを継続すると共に、地域活性を目的としてmobiを観光客にも開放し、地元への回遊を高める施策を検討していく。

現状の取り組み

□ 認知向上/利用喚起

- ・ シニアを対象としたスマートフォン教室の主催（mobiの利用訴求）
- ・ 移動応援キャンペーンの実施（梅雨、猛暑の中での気軽な移動訴求）



□ 地域連携

- ・ 天満音楽祭でのmobi無料利用券配布
- ・ ぷらら天満商店街との加入促進イベント共催



今後の取り組み

大阪観光局との協業

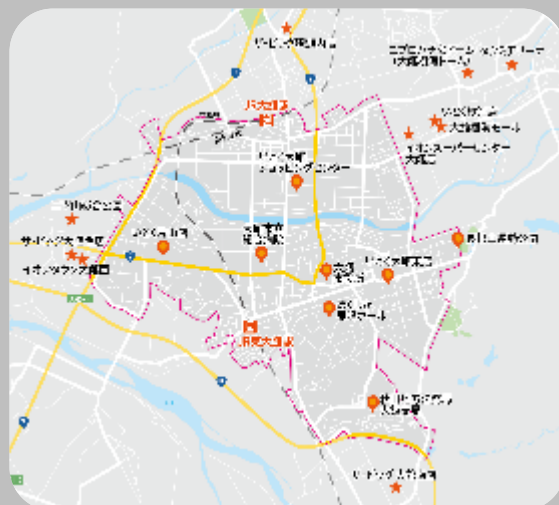


車内案内の導入(サイネージ)
(観光地や地元商店街の案内)

買い物困難な高齢者

秋田県 大館市

移動格差緩和、外出機会創出、高齢者世帯や子育て世帯に優しい交通サービス



社会福祉協議会 連携

共働き夫婦 子育て世代

三重県明和町

子どもから高齢者まで、誰もがより快適に移動できるサービスを



地域の社団との連携

地域スポーツ振興

愛媛県 今治市

JリーグFC今治と連携
地域でつくる新たな移動サービスでまちの魅力向上

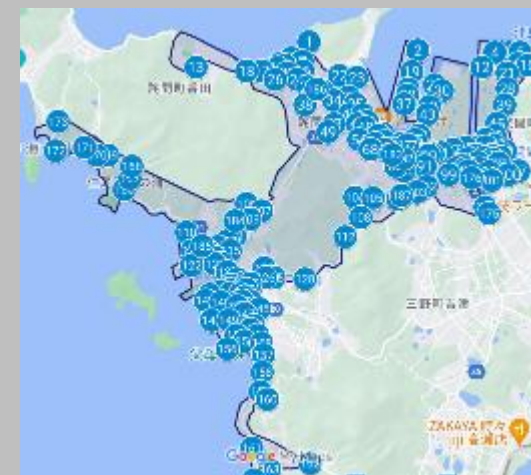


地域サッカーリーグ連携

包括的な地域課題の解決

香川県 三豊市

地域課題の多くは移動にあるとの認識のもと、地元企業が共同出資で新会社を設立



地域プレイヤー連携

大阪市においても、地域の皆様との対話と共創を通じ、社会課題の解決につながる取り組みを実施

- 利用実績（運行エリア・移動距離・乗合率・併用交通）から既存交通との共存が見られる。
- 今後も、短トリップを担うことで、あらたな移動を創出して地域の公共交通分担率の向上を目指す

運行エリア

利用者の往来場所分析より、北区・福島区ともに東西の移動が多い。

→既存交通での移動困難解消

移動距離

移動距離分析より、1.2~2.7kmが移動のボリュームゾーン

→短距離移動を集中的にカバー

乗合率

利用者増に比例し、乗合率向上。

→効果的な運行（1台あたりの乗車人数増）

併用交通

利用者が用途に応じて使い分け。

→利用者の選択肢増

エリアオンデマンドは短トリップ（葉の交通）を担う役割の交通という位置づけのもと、既存交通（枝・幹の交通）との連携を通じ、あらたな移動を創出して地域の公共交通分担率の向上を目指す。

深刻な社会問題



子育て世代・働き方改革



高齢者・独居老人



少子化・教育格差



交通渋滞・環境問題



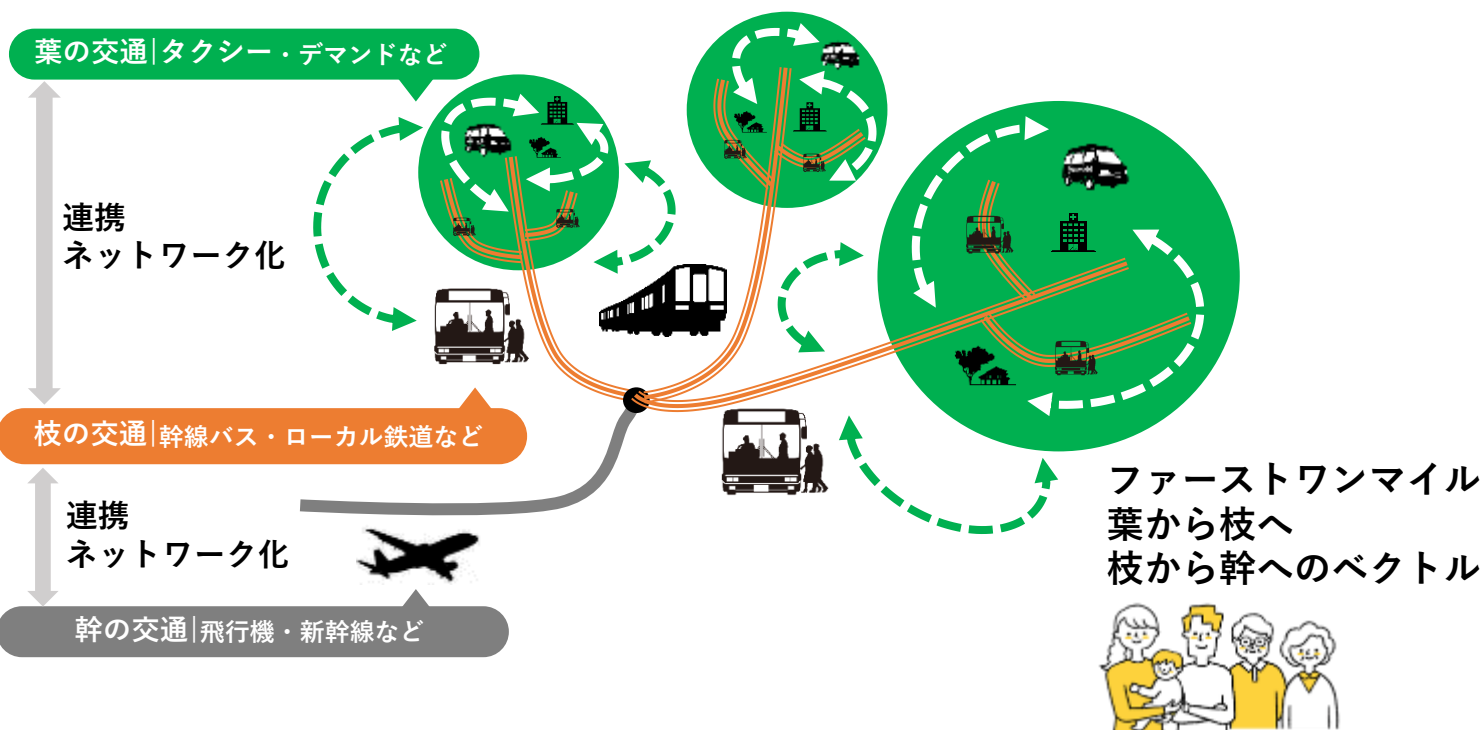
運転手不足・ドライバー高齢化



公共交通利用減・マイカー依存

移動格差の解消へ

コミュニティ単位の地域でつくる『共有交通』



2. 運賃改定に関して（議案第3号）

議案：運賃の変更について

運賃表（現在）

運賃及び料金の種類			運賃及び料金の額
普通運賃	片道	大人	300円
		小児	大人普通旅客運賃の半額
		幼児	同伴者1人につき2人まで無料 3人目以降大人普通旅客運賃の半額
運賃の割引 （営業割引）	乗り放題パス		別表、乗り放題パス旅客運賃表参照
	回数券		別表、回数券旅客運賃表参照

乗り放題パス旅客運賃表

期間	大人・小児	家族会員
1か月	5,000円	500円

回数券旅客運賃表参照

回数	大人・小児
8回	2,100円
5回	1,400円

運賃表（改定後）

運賃及び料金の種類			運賃及び料金の額
普通運賃	片道	大人	500円
		小児	大人普通旅客運賃の半額
		幼児	同伴者1人につき2人まで無料 3人目以降大人普通旅客運賃の半額
運賃の割引 （営業割引）	乗り放題パス		別表、乗り放題パス旅客運賃表参照
	回数券		別表、回数券旅客運賃表参照

乗り放題パス旅客運賃表

期間	大人・小児	家族会員
1か月	6,000円	1,000円
1日	1,500円	－

回数券旅客運賃表参照

回数	大人・小児
20回	8,000円
10回	4,200円
8回	3,500円
5回	2,300円

なお、運賃変更について、システム改修が完了する10月以降に変更予定。

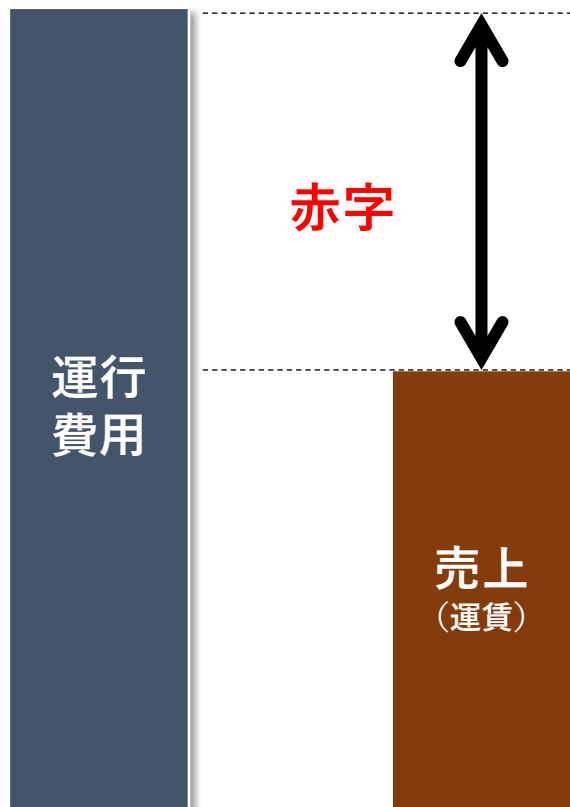
3. 来期の実証継続について

- 弊社では来年(令和6年度)も社会実装に向けた“実証”を継続したいと考えています。
- その継続を前提とした際には以下の目標（今後協議）を設けて、その進捗を追っていく予定です。

指標	検証項目	目標とする数値（案）
新しい移動ニーズへの対応	● 交通弱者の利用率	・ 全体利用数に占める利用割合10%
	● お客様満足度	・ 利用ユーザー満足度60%以上
既存公共交通との関係性	● バスとの協業	・ 利用経路、利用目的等の検証（継続）
	● タクシーとの協業	・ 朝夕の乗合率50%（車輛、ドライバー不足対応） ・ 最適かつドライバーの働き方に配慮した運行計画策定
事業としての継続性	● お客様利用数	・ 令和5年度末に約20,000ライド
	● 収益性	・ 次項詳細

- 様々な取組みの具体化により、事業収支を黒字化へ転換させる

現状の事業収支

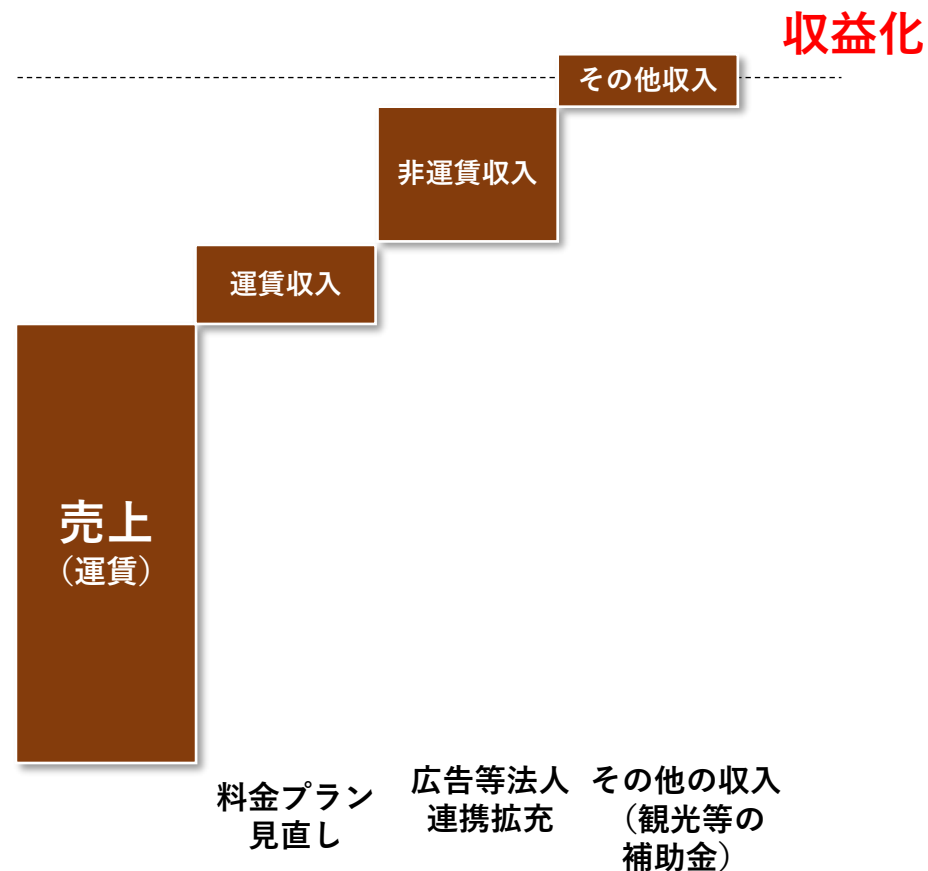


令和6年度の事業収支 目標

運行原価の抑制※



売上最大化



※お客様の増加により車両台数の増加も発生するが配車効率を高めることでコスト全体を抑制

3. 乗降場所の加除のご報告

◆大阪市北区・福島区エリアmobi乗降場所の追加・削除・変更について



提案事業者Community mobility株式会社

内容	北区	福島区
追加	4箇所	8箇所
変更	1 箇所	1箇所
削除	1か所	1か所

エリア	変更前箇所数	変更後箇所数
北区（上限数412箇所）	330箇所	333箇所
福島区（上限数272箇所）	247箇所	254箇所

◆乗降場所の追加変更のご報告

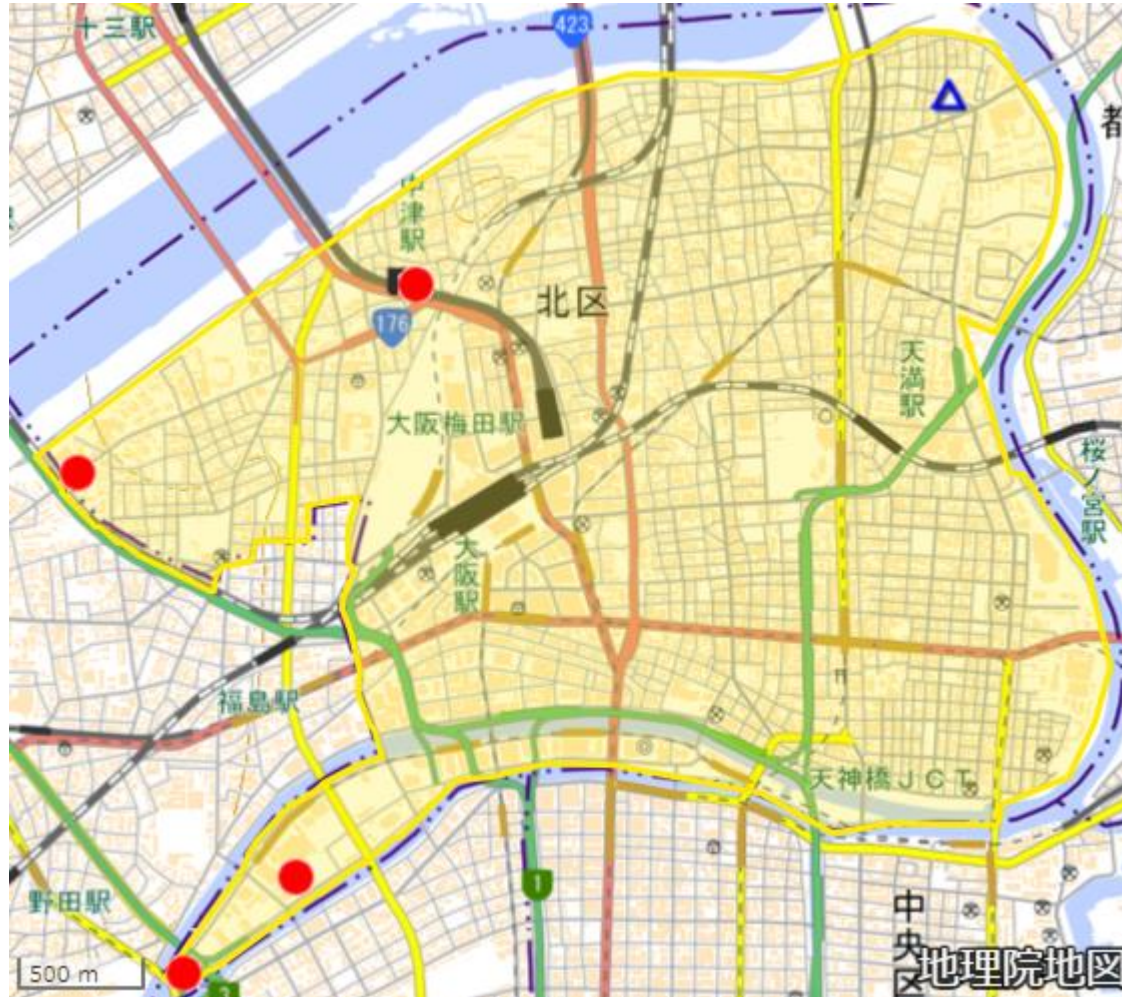
ご報告の後、アプリへの反映を行う予定としております。



変更内容	乗降地名	緯度	経度	エリア	郵便番号	住所	加除理由
新規追加	共85.住友病院前	34.689167	135.4875	共通	530-0005	大阪府大阪市北区中之島5丁目3-20	顧客要望
新規追加	共86.中津3丁目4	34.71007	135.49264	共通	531-0071	大阪府大阪市北区中津3丁目1	顧客要望
新規追加	共87.大淀中5丁目14	34.70343	135.478137	共通	531-0076	大阪府大阪市北区大淀中5丁目14-27	顧客要望
新規追加	共88.中之島西公園	34.68579	135.48273	共通	530-0005	大阪府大阪市北区中之島6丁目4	顧客要望
新規追加	福257.ローレルタワー梅田	34.69906	135.48631	福島区	553-0003	大阪府大阪市福島区福島7丁目15-1	顧客要望
新規追加	福258.モスバーガーJR野田店前	34.690094	135.475754	福島区	553-0006	大阪府大阪市福島区吉野3丁目12	顧客要望
新規追加	福259.地下鉄玉川駅3番出入口	34.68909302	135.4764063	福島区	553-0006	大阪府大阪市福島区吉野3丁目1-5	顧客要望
新規追加	福260.新梅田研修センター	34.7019	135.48912	福島区	553-0003	大阪府大阪市福島区福島6丁目22-20	顧客要望
緯度経度 名称変更	北79.ながら整骨院向かい側	34.716743	135.515524	北区	531-0063	大阪府大阪市北区長柄東3丁目1-17	運行事業者要望
緯度経度 名称変更	福192.鷺洲上公園向かい	34.69984945	135.477835	福島区	553-0002	大阪府大阪市福島区鷺洲5丁目10-8	運行事業者要望
削除	共2.茶屋中津保育園前	34.71018	135.492	共通	531-0071	大阪府大阪市北区中津3丁目2	施設要望

北区エリア乗降場所変更

<北区エリア全体地図>



- 新規追加
- △ 緯度経度・名称変更
- 削除

北区エリア乗降場所変更

<北区エリア詳細地図>



△ 緯度経度・名称変更

北区エリア乗降場所変更

<北区エリア詳細地図>



-  新規追加
-  削除

北区エリア乗降場所変更

<北区エリア詳細地図>



 新規追加

北区エリア乗降場所変更

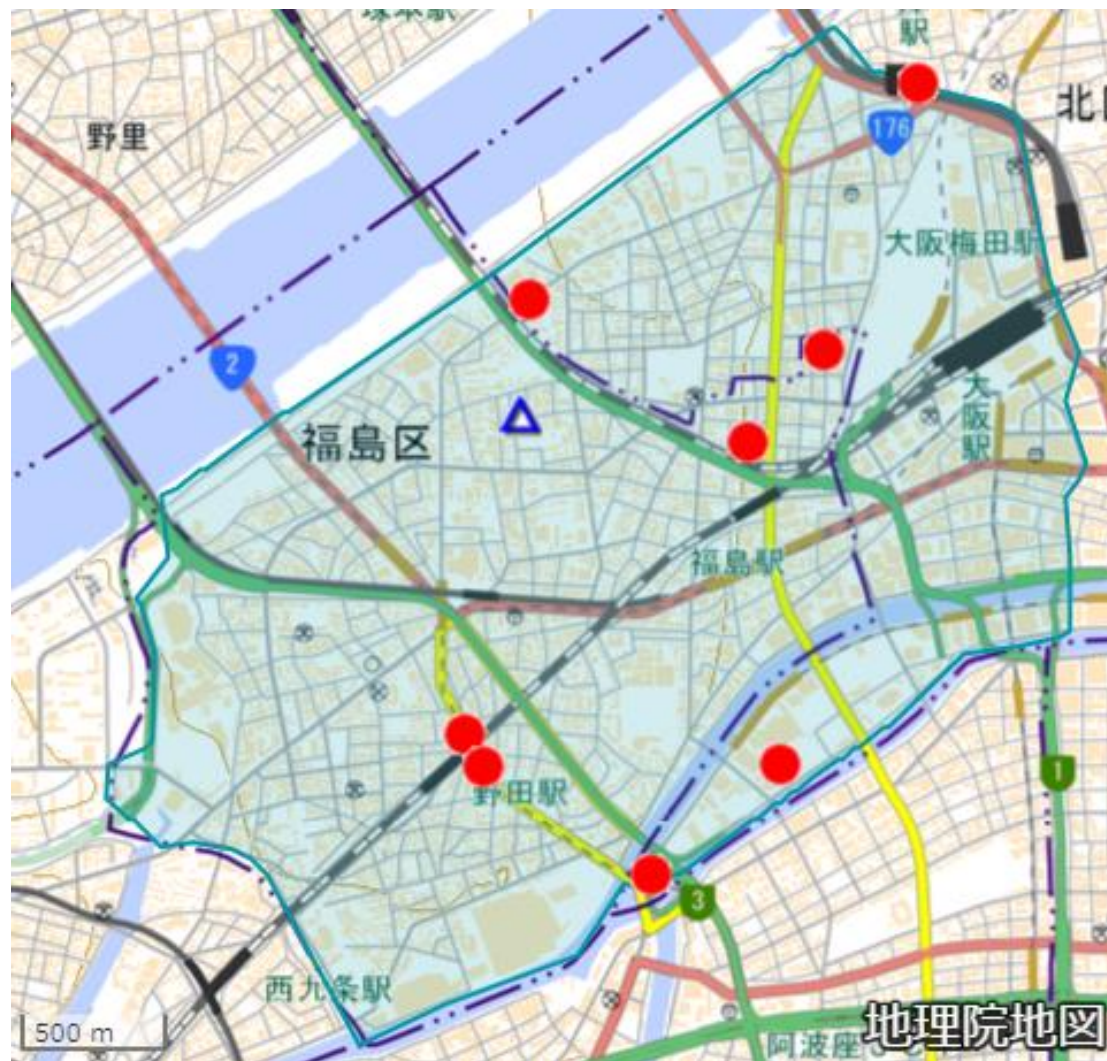
<北区エリア詳細地図>



● 新規追加

福島区エリア乗降場所変更

<福島区エリア全体地図>



- 新規追加
- △ 緯度経度・名称変更
- 削除

福島区エリア乗降場所変更

<福島区エリア詳細地図>



● 新規追加

■ 削除

福島区エリア乗降場所変更

<福島区エリア詳細地図>



● 新規追加

福島区エリア乗降場所変更

<福島区エリア詳細地図>



- 新規追加
- △ 緯度経度・名称変更

福島区エリア乗降場所変更

<福島区エリア詳細地図>



● 新規追加

福島区エリア乗降場所変更

<福島区エリア詳細地図>



● 新規追加

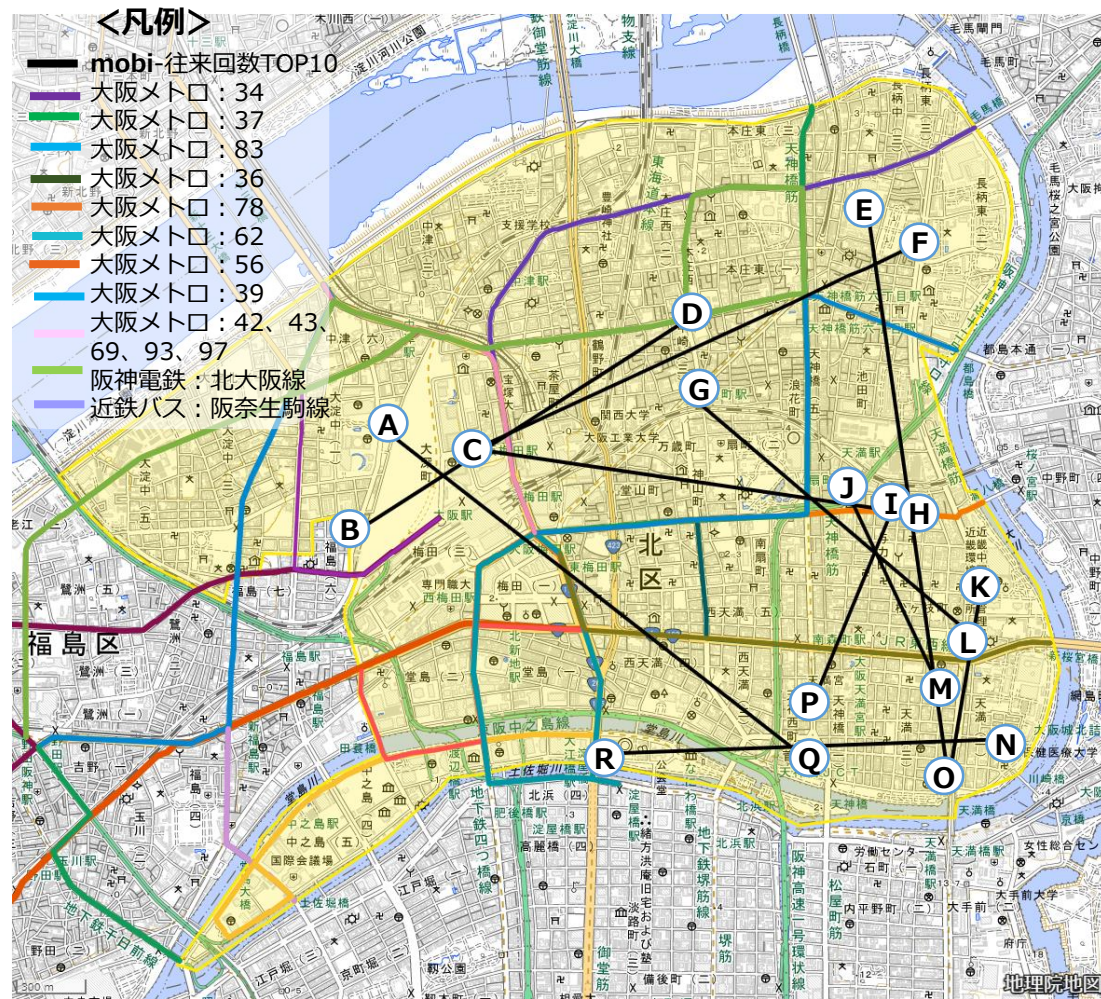
APPENDIX

◆路線バス・タクシーへの影響

<路線バス> 1.mobiの利用（北区）※運行実績より抜粋

・2022/4/1~2023/7/31ご利用分集計

mobi利用者の往来状況MAP



移動先の周辺施設

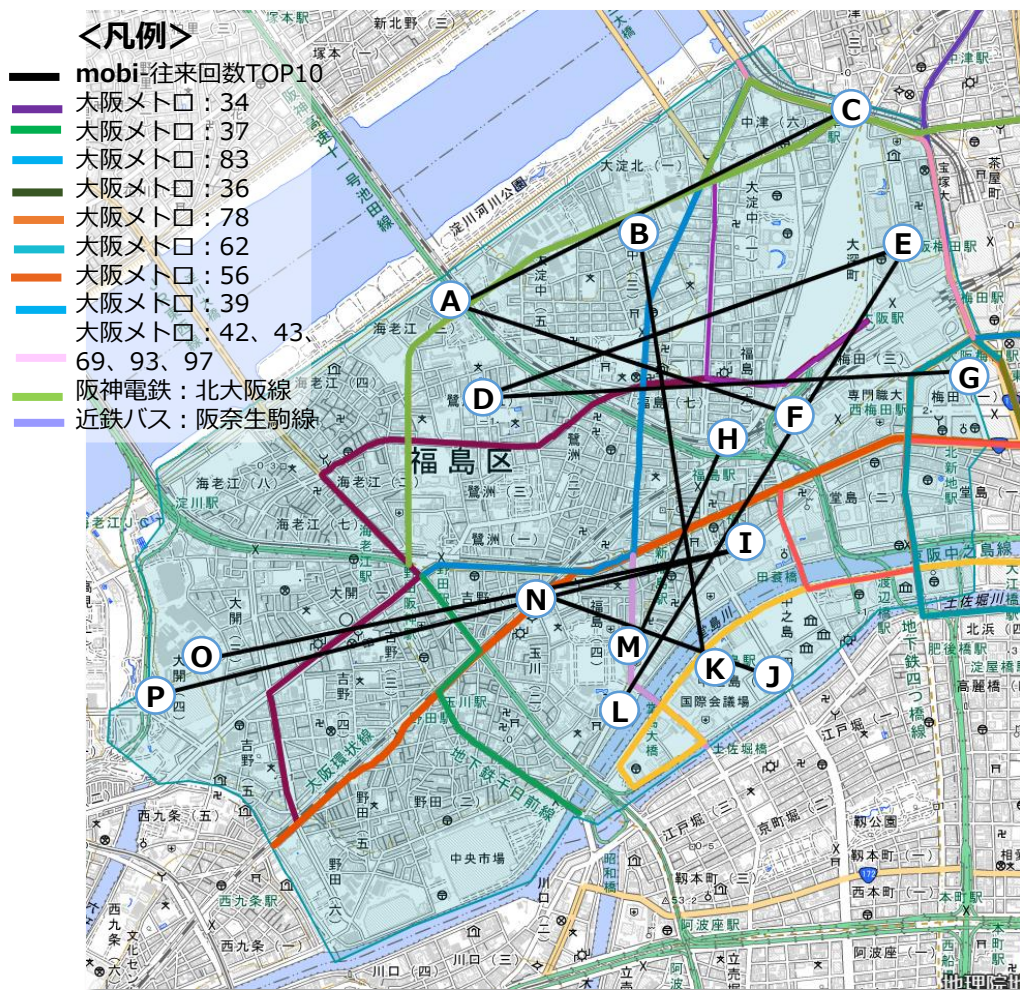
- A セブンイレブン 梅田スカイビル東店**
 - ・ホテル：ウェスティンホテル大阪
 - ・商業施設：梅田スカイビル /新梅田シティ /梅田バスターミナル
 - ・公園：中津南公園
- B トモドール北梅田**
 - ・集合住宅：トモドール北梅田 /キングマンション
- C ベッツファースト 梅田店前**
 - ・ホテル：ホテル阪急レスパピア大阪
 - ・商業施設：グランフロント大阪
- D ENEOS 天六 S.S.前**
 - ・集合住宅：シティタワー梅田東 /ローレルアイ梅田
 - ・駐車場
- E 大阪市立北斎場前**
 - ・集合住宅：プランズシティ
 - ・施設：天然温泉 なにわの湯
- F 大淀警察署さざなみ交番前**
 - ・集合住宅：さざなみプラザ
 - ・薬局：本庄薬局
 - ・公共施設：大淀淀川リバーサイド郵便局
- G 吉川楽器前**
 - ・公共施設：中崎町駅 /中崎町ホール
- H 同心2丁目13**
 - ・集合住宅：森藤コーポ6号棟 /ファミリー扇町アーバンステージ
 - ・施設：トリミングサロン&ホテル FAITH
- I みやぞの鍼灸整骨院前**
 - ・集合住宅：扇町シティハイツ /扇町白岩パークレジデンス
 - ・公園：与力町公園
- J 天神会館前**
 - ・施設：天神会館 /扇町駅/天満駅
- K セブンイレブン 大阪アメニティパーク前店前**
 - ・ホテル：帝国ホテル大阪
 - ・教育施設：大阪市立北稜中学校
- L 天満橋1丁目2**
 - ・教育施設：大阪市立北稜中学校
 - ・博物館：造幣博物館
- M 天満2丁目14**
 - ・病院：あかさかファミリークリニック
 - ・塾：公文書写 南森町教室
- N 天満1丁目11**
 - ・集合住宅：クリスタルブライド 天満橋リバーサイド
 - ・教育施設：大阪保健医療大学 /大阪工業技術専門学校
- O ファミリーマート 天満2丁目店前**
 - ・集合住宅：クレストフォルム 大阪天満橋
 - ・施設：大阪府社会保険労務士会
 - ・教育施設：日本分析化学専門学校 講義棟
- P 天神西町8丁目19**
 - ・公共施設：南森町駅
 - ・商業施設：天神橋筋商店街 (アーケード南端)
- Q 大阪海苔会館前**
 - ・集合住宅：ジーンズ大阪WEST棟
 - ・教育施設：大阪市立 菅南幼稚園
- R 大阪市役所前**
 - ・銀行：日本銀行 大阪支店
 - ・公共施設：大江橋駅/淀屋橋駅

◆路線バス・タクシーへの影響

<路線バス> 1.mobiの利用（福島区）※運行実績より抜粋

・ 2022/4/1~2023/7/31ご利用分集計

mobi利用者の往来状況MAP



移動先の周辺施設

- A ファミリーマート 海老江3丁目店**
 - ・ 集合住宅：リバーサイドさぎす
 - ・ 教育施設：大阪市立八坂中学校
- B 大淀福祉会館**
 - ・ 教育施設：クオリス・キッズ 北梅田保育園
 - ・ 企業：凸版印刷 大淀工場
- C 阪急中津駅前**
 - ・ 公園：中津中央公園
 - ・ 公共施設：北スポーツセンター
- D 鷺洲上公園**
 - ・ ホテル：ウェスティンホテル大阪
 - ・ 商業施設：梅田スカイビル
- E ペッツファースト 梅田店前**
 - ・ ホテル：ホテル阪急レスパイヤ大阪
 - ・ 商業施設：グランフロント大阪
- F 大阪中央病院**
 - ・ 施設：大阪中央病院
 - ・ ホテル：ホテルモントレ大阪
- G 梅田スクエアビル月極駐車場**
 - ・ 商業施設：阪神百貨店/E-MA
 - ・ 施設：大阪駅
- H クレヴィア大阪福島**
 - ・ 集合住宅：クレヴィア大阪福島
 - ・ 施設：東京書芸学園大阪校
- I ザ・タワー前**
 - ・ 集合住宅：ザ・タワー大阪
 - ・ 企業：朝日放送テレビ（株）
 - ・ 施設：新福島駅
- J 中之島5丁目2**
 - ・ オフィスビル
 - ・ 集合住宅
- K リーガロイヤルホテル(大阪)前**
 - ・ 公共施設：中之島駅/大阪府立国際会議場
 - ・ 病院：住友病院
- L キングマンション堂島川前**
 - ・ 公園：下福島運動場
 - ・ 教育施設：大阪市立下福島中学校/下福島幼稚園
- M ライフ堂島大橋店**
 - ・ 商業施設：ライフ堂島大橋店
 - ・ 公園：下福島運動場
- N 大阪福島タワー付近**
 - ・ 集合住宅：大阪福島タワー
 - ・ 教育施設：大阪市立玉川小学校
- O UR賃貸住宅大開（10号棟前）**
 - ・ 集合住宅：UR賃貸住宅10-12号棟
 - ・ 企業：福山通運
 - ・ 施設：ふくしまサードプレイス
- P 大開4丁目-4**
 - ・ 公園：大開西公園 新家西公園 高見新家公園

◆路線バス・タクシーへの影響

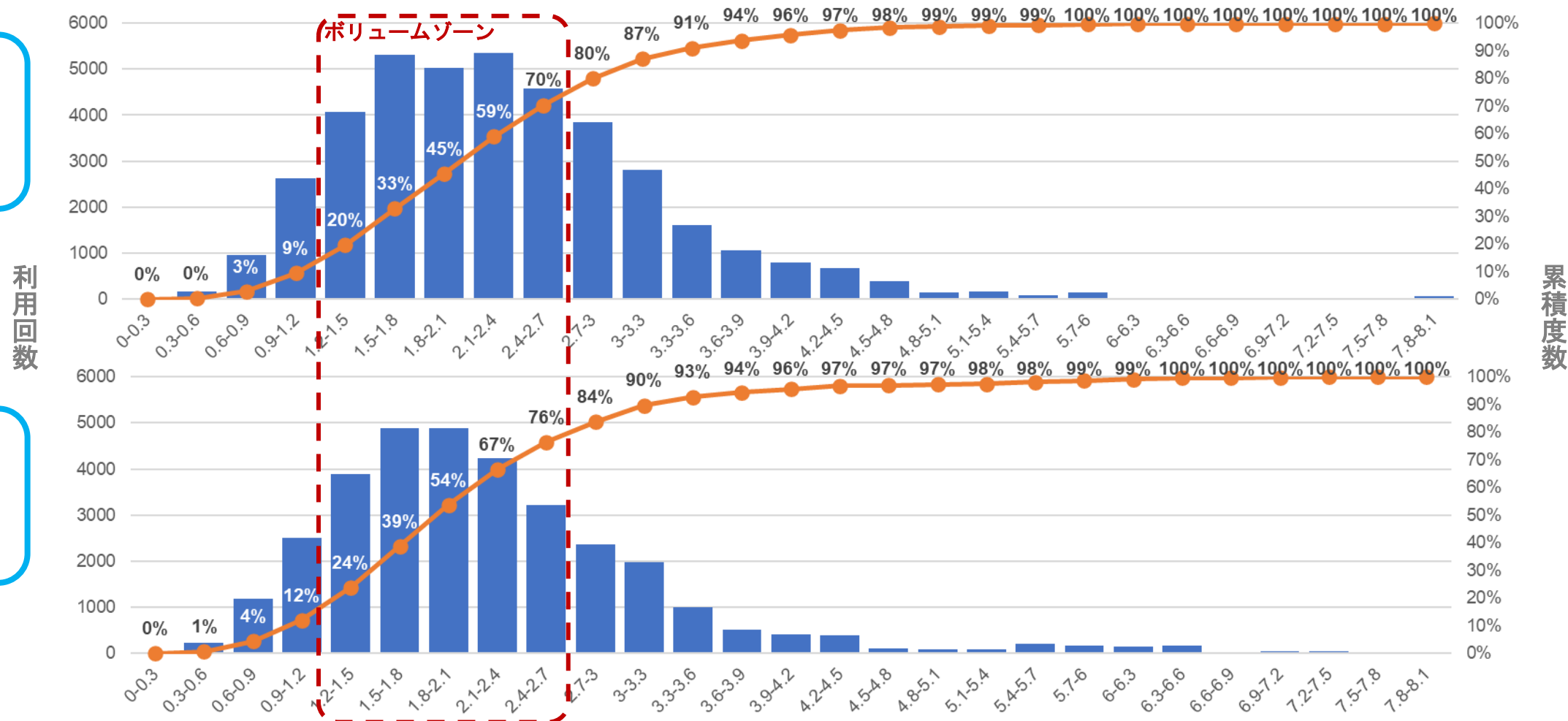
<タクシー> 1.利用者の移動状況（1回1台当たりの移動距離） ※運行実績より抜粋

・2022/4/1~2023/7/31ご利用分集計

- 北区/福島区ともに、**1.2~2.7kmが移動のボリュームゾーン**
- 平均移動距離は、北区2.3km/福島区2.2km。

北区
(平均移動距離)
2.3km

福島区
(平均移動距離)
2.2km



◆路線バス・タクシーへの影響

<タクシー> 2.乗合率 ※運行実績より抜粋

・ 2022/4/1~2023/7/31ご利用分集計

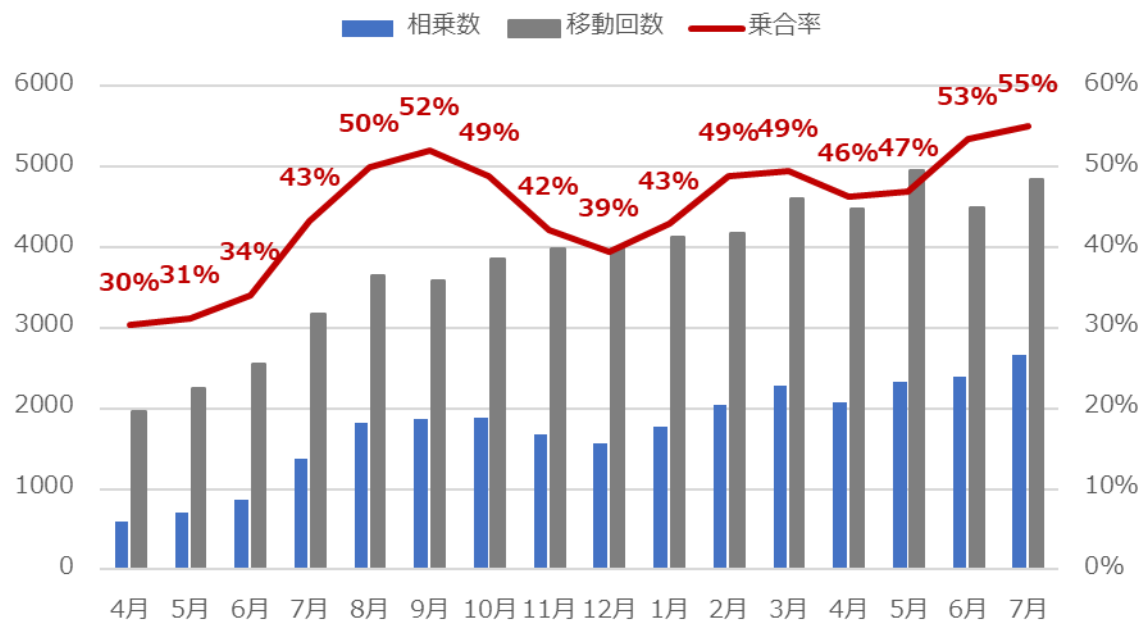
- 北区/福島区ともに、サービス開始から乗合率は増加している
- 増車タイミングで両区の乗合率は少し下がるが、利用者が増加し、乗合率も上昇していく

・ 乗合率 = 乗合回数 ÷ 移動回数

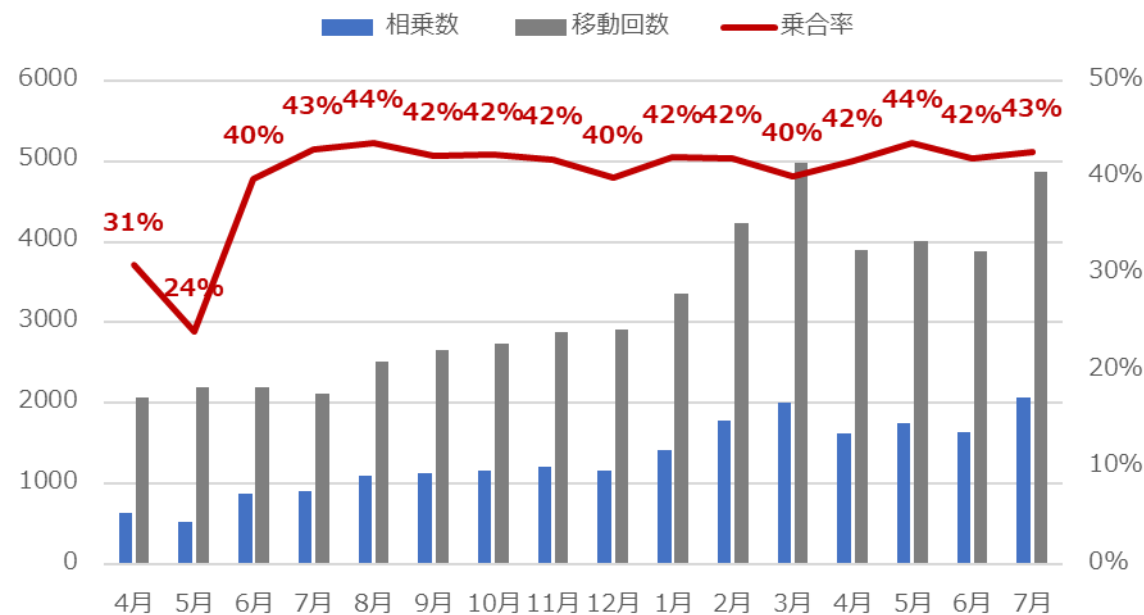
乗合回数 = 全利用者の乗車回数のうち、乗合となった回数

移動回数 = 全利用者の乗車回数

北区



福島区



◆路線バス・タクシーへの影響

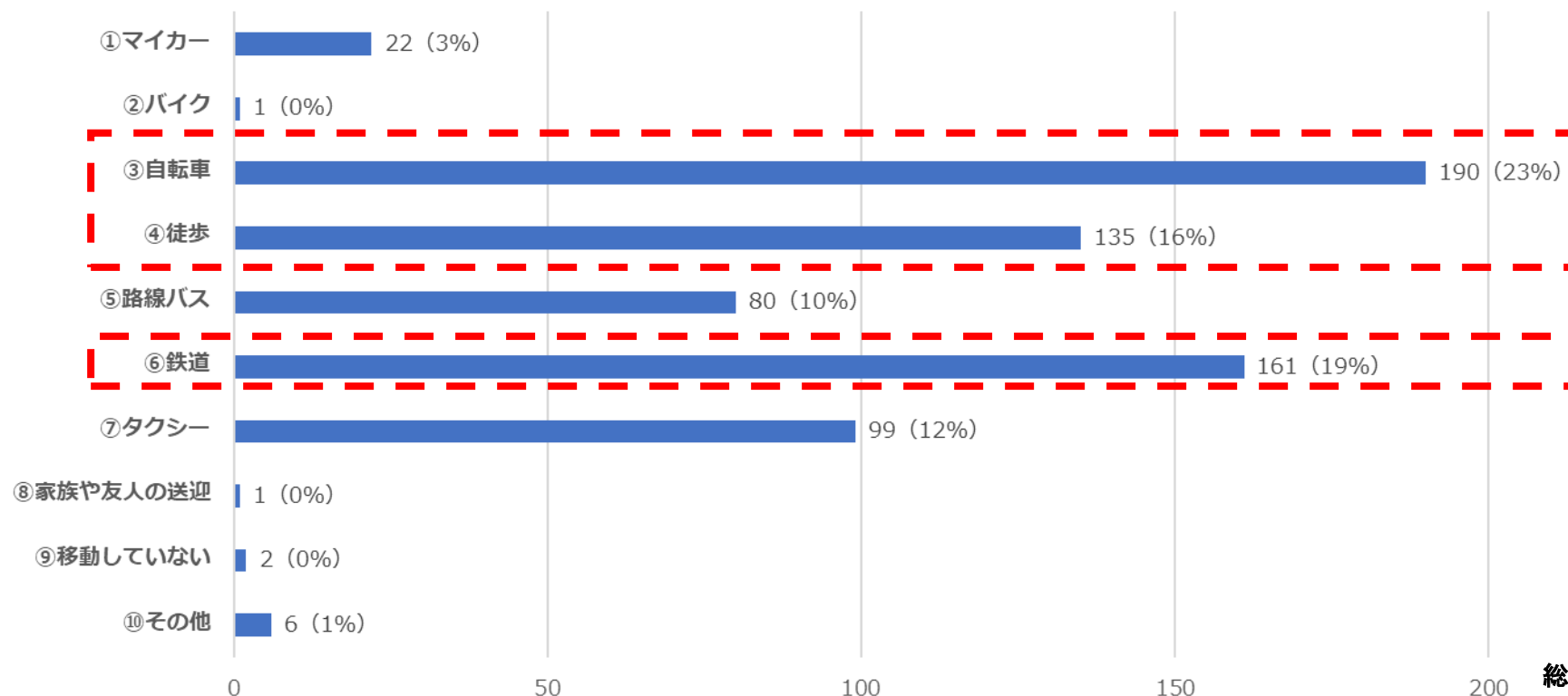
<アンケート結果>1.mobi個人利用者へのアンケート調査 – mobi利用前の移動手段

- ・集計期間：2022年4月～2023年7月ご利用分
- ・対象者：両区におけるmobi利用者

■ mobiを利用された区間においては、全体の59%が徒歩や自転車、鉄道等を利用されていた

Q. mobiをご利用された区間において、過去はどのような交通手段を利用されていましたか。

※単一回答



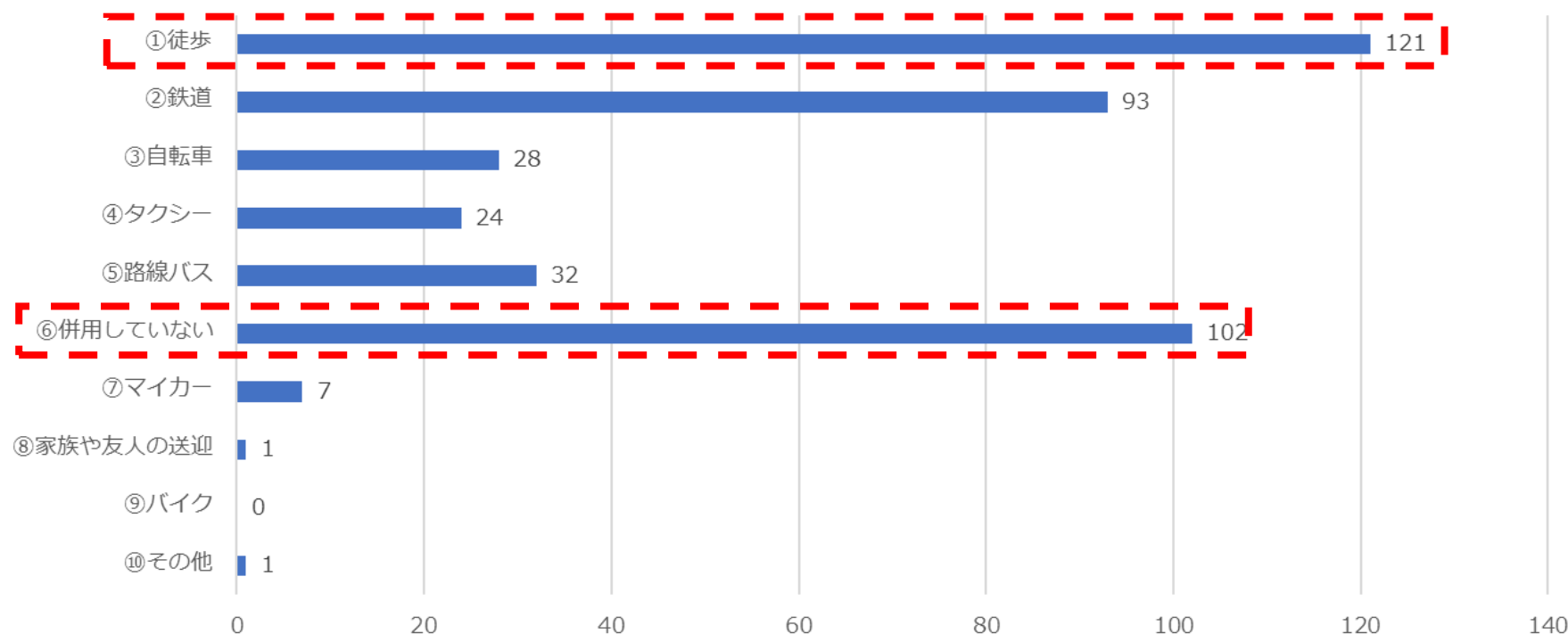
◆路線バス・タクシーへの影響

<アンケート結果>1.mobi個人利用者へのアンケート調査 – mobiとの併用状況

・集計期間：2023年4月～2023年7月ご利用分
・対象者：両区におけるmobi利用者

- mobiと併用して「徒歩」が一番多く、次いで「併用していない」の回答が多い
- 既存交通手段との併用や前後の移動など、具体的な利用方法については今後、検証していく必要がある

Q. mobiをご利用される際に、他の移動手段を併用されることはありますか。併用されている場合は、利用するものを全てお答えください。 ※複数回答可



総回答数 = 409