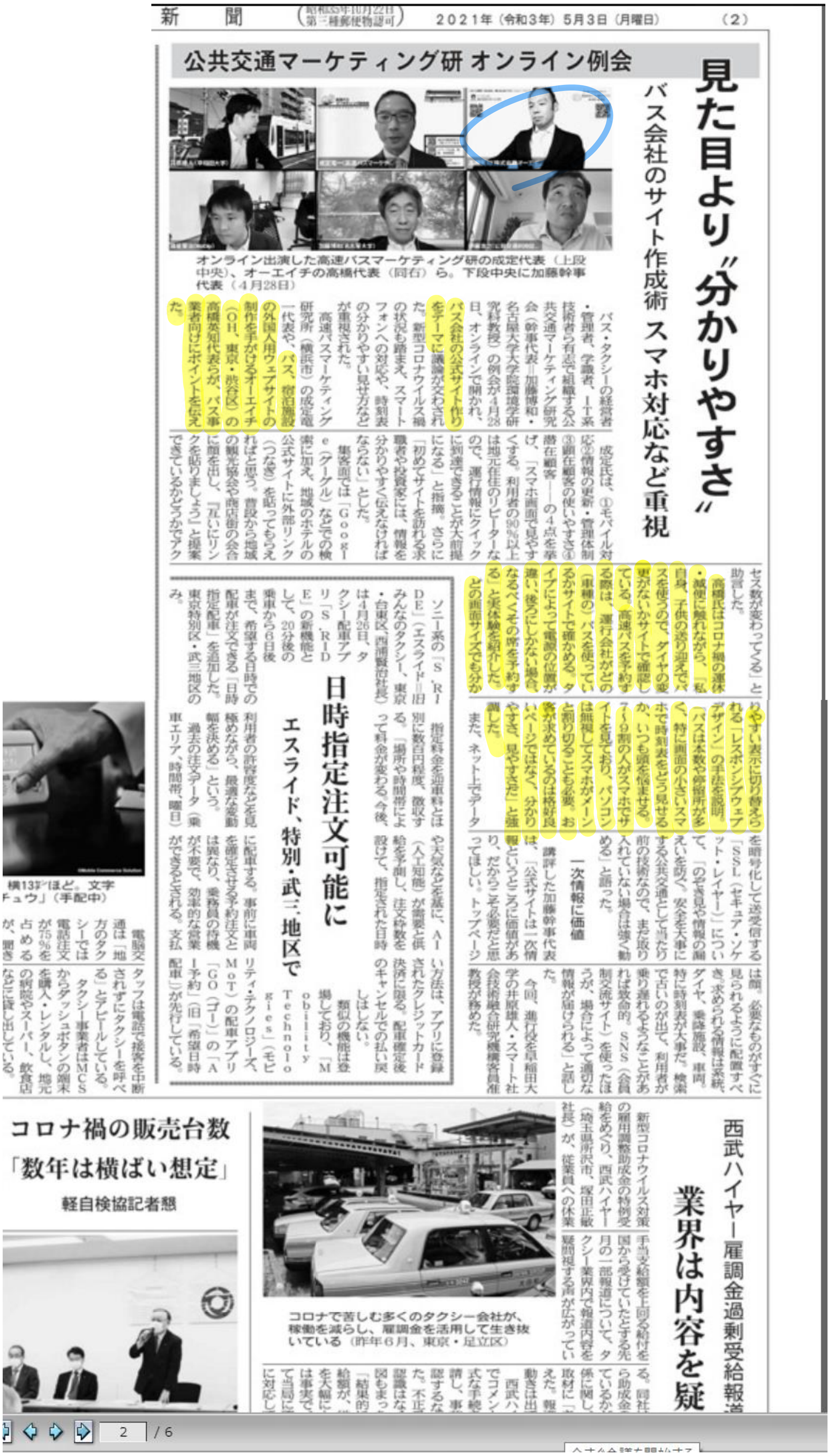

公共交通マーケティング研 オンライン例会

見た目より〝分かりやすさ〟

バス会社のサイト作成術 スマホ対応など重視

オンライン出演した高速バスマーケティング研の成定代表（上段中央）、オーエイチの高橋代表（同右）ら。下段中央に加藤幹事代表（４月28日）

バス・タクシーの経営者・管理者、学識者、ＩＴ系技術者ら有志で組織する公共交通マーケティング研究会（幹事代表＝加藤博和・名古屋大学大学院環境学研究科教授）の例会が４月28日、オンラインで開かれ、バス会社の公式サイト作りをテーマに議論が交わされた。新型コロナウイルス禍の状況も踏まえ、スマートフォンへの対応や、時刻表の分かりやすい見せ方などが重視された。

高速バスマーケティング研究所（横浜市）の成定竜一代表や、バス、宿泊施設の外国人用ウェブサイトの制作を手がけるオーエイチ（ＯＨ、東京・渋谷区）の高橋英知代表らが、バス事業者向けにポイントを伝えた。

成定氏は、①モバイル対応②情報の更新・管理体制③顕在顧客の使いやすさ④潜在顧客——の４点を挙げ、「スマホ画面で見やすくする。利用者の90％以上は地元在住のリピーターなので、運行情報にクイックに到達できることが大前提になる」と指摘。さらに「初めてサイトを訪れる求職者や投資家には、情報を分かりやすく伝えなければならない」とした。

集客面では「Ｇｏｏｇｌｅ（グーグル）などでの検索に加え、地域のホテルの公式サイトに外部リンク（つなぎ）を貼ってもらえればと思う。普段から地域の観光協会や商店街の会合に顔を出し、『互いにリンクを貼りましょう』と提案できているかどうかでアクセス数が変わってくる」と助言した。

高橋氏はコロナ禍の運休・減便に触れながら、「私自身、子供の送り迎えでバスを使うので、ダイヤの変更がないかサイトで確認している。高速バスを予約する際は、運行会社がどの（車種の）バスを使っているかサイトで確かめる。タイプによって電源の位置が違い、後ろにしかない場合、なるべくその席を予約する」と実体験を紹介した。

どの画面サイズでも分かりやすい表示に切り替えられる「レスポンシブウェブデザイン」の手法を説明。「バスは本数や停留所が多く、特に画面の小さいスマホで時刻表をどう見せるか、いつも頭を悩ませる。７～９割の人がスマホでサイトを見ており、パソコンは無視してスマホがメーンと割り切ることも必要。お客が求めているのは格好良いページではなく、分かりやすさ、見やすさだ」と強調した。

また、ネット上でデータを暗号化して送受信する「ＳＳＬ（セキュア・ソケット・レイヤー）」について、「のぞき見や情報の漏えいを防ぐ。安全を大事にする公共交通として当たり前の技術なので、まだ取り入れていない場合は強く勧める」と語った。

一次情報に価値

講評した加藤幹事代表は、「公式サイトは一次情報というところに価値があり、だからこそ必要だと思ってほしい。トップページは顔。必要なものがすぐに見られるように配置すべき。求められる情報は系統、ダイヤ、乗降施設、車両。特に時刻表が大事だ。検索で古いのが出て、利用者が乗り遅れるようなことがあれば致命的。ＳＮＳ（会員制交流サイト）を使ったほうが、場合によって適切な情報が届けられる」と話した。

今回、進行役を早稲田大学の井原雄人・スマート社会技術融合研究機構客員准教授が務めた。

日時指定注文可能に

エスライド、特別・武三地区で

ソニー系の「Ｓ.ＲＩＤＥ」（エスライド＝旧みんなのタクシー、東京・台東区、西浦賢治社長）は４月26日、タクシー配車アプリ「Ｓ.ＲＩＤＥ」の新機能として、20分後の乗車から６日後まで、希望する日時での配車が注文できる「日時指定配車」を追加した。東京特別区・武三地区のみ。

指定料金を迎車料とは別に数百円程度、徴収する。「場所や時間帯によって料金が変わる。今後、利用者の許容度などを見極めながら、最適な変動幅を決める」という。

過去の注文データ（乗車エリア、時間帯、曜日）や天気などを基に、ＡＩ（人工知能）が需要と供給を予測し、注文枠数を設けて、指定された日時に配車する。事前に車両を確定させる予約注文とは異なり、乗務員の待機が不要で、効率的な営業ができるとされる。支払い方法は、アプリに登録されたクレジットカード決済に限る。配車確定後のキャンセルでの払い戻しはしない。

類似の機能は登場しており、「Ｍｏｂｉｌｉｔｙ Ｔｅｃｈｎｏｌｏｇｉｅｓ」（モビリティ・テクノロジーズ）の配車アプリ「ＧＯ（ゴー）」の「ＡＩ予約」（旧「希望日時配車」）が先行している。

西武ハイヤー雇調金過剰受給報道

業界は内容を疑

コロナで苦しむ多くのタクシー会社が、稼働を減らし、雇調金を活用して生き抜いている（昨年６月、東京・足立区）

新型コロナウイルス対策の雇用調整助成金の特例受給をめぐり、西武ハイヤー（埼玉県所沢市、塚田正敏社長）が、従業員への休業手当支給額を上回る給付を国から受けていたとする先月の一部報道について、タクシー業界内で報道内容を疑問視する声が広がってい

る。同社
ら助成金
ているか
係に関し
取材に「
えた。報
動きは出
西武ハイ
でコメン
式な手続
請し、事
認するな
た。不正
認識はな
図もまっ
「結果的
給額が、
を大幅に
は事実で
て当局に
に対応し

横13㌢ほど。文字
チュウ」（手配中）

電話交
通は「地
方のタク
シーでは
電話注文
が75％を
占める
が、閲き

タッフは電話で接客を中断されずにタクシーを呼べる」とアピールしている。

タクシー事業者はＭＣＳからダッシュボタンの端末を購入・レンタルし、地元の病院やスーパー、飲食店などに貸し出している。

コロナ禍の販売台数

「数年は横ばい想定」

軽自検協記者懇