

第7回静岡TaaS説明会

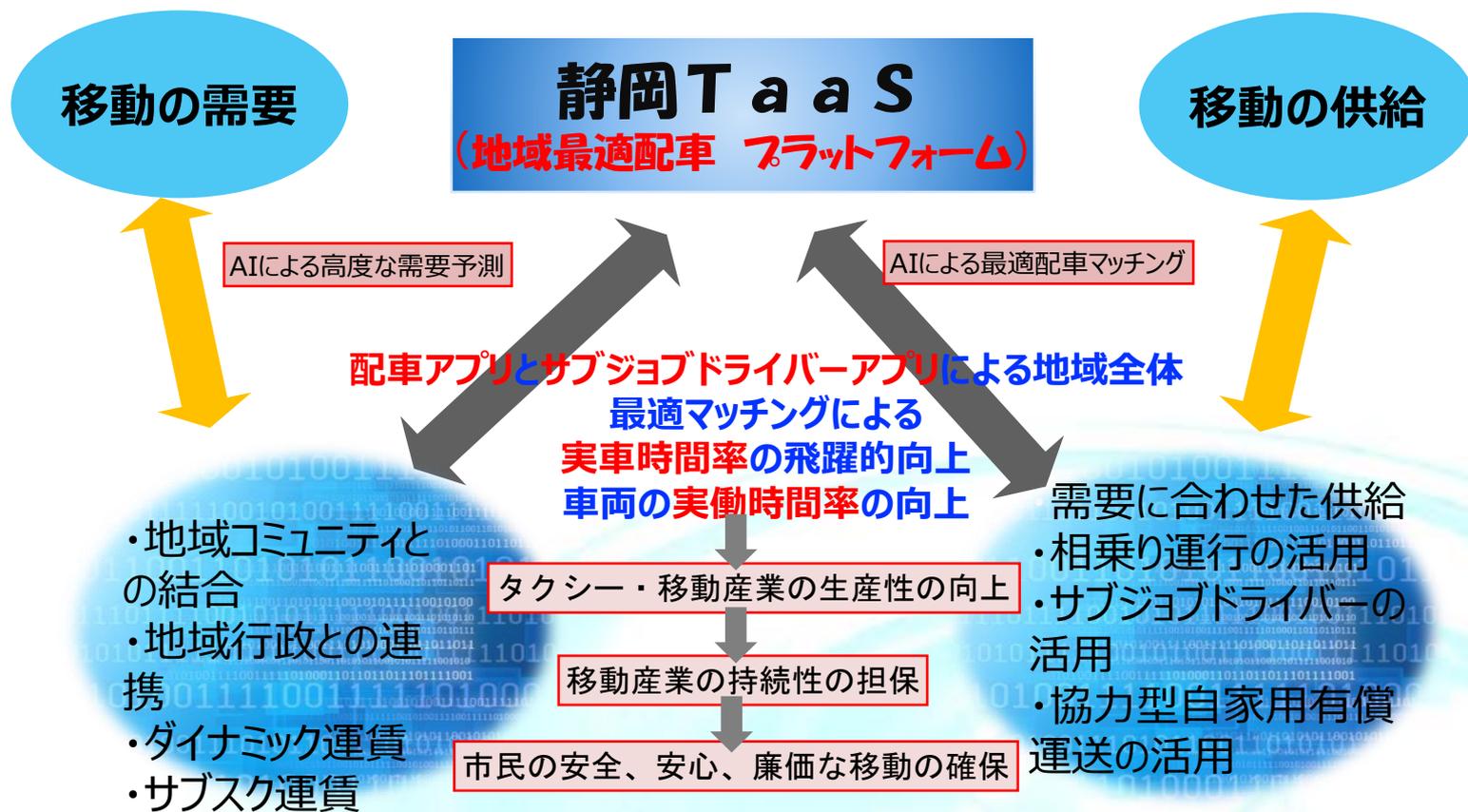
タク放題実証実験の報告と今後

一般社団法人静岡TaaS
(Shizuoka taxi as a service Association)

静岡TaaSの設立趣旨

- 市民のラストワンマイルの移動の利便性を確保し、居住性の向上を図り、都市としての発展に寄与する。
- ラストワンマイルの需要と供給を効率よく結びつけ、タクシーを核とする移動産業の生産性を向上させ、産業としての持続性と更なる発展を図る。

静岡TaaSの構想





静岡TaaS提供サービス一覧

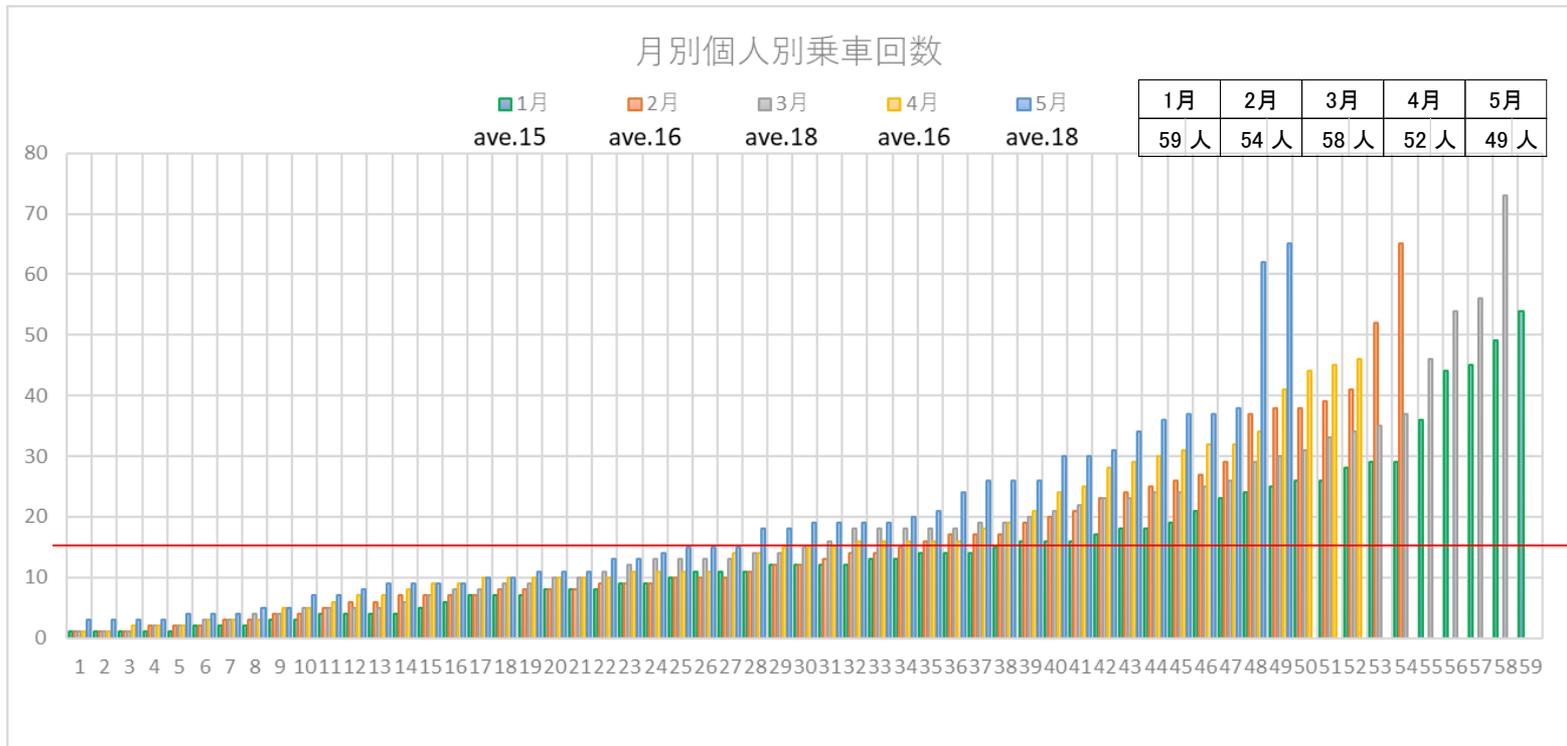
事業種類	サービス種目	サービス特徴	利用メリット	
収益確保と 経営効率向上!	タクシー 業務支援事業	配車業務 請負サービス <small>IVR システムなど最新技術を 活用した配車サービス</small>	単独社向けの配車業務請負で 効率経営支援 相互配車の許諾も選択可能	注文ロス削減 注文増加 配車人件費減少 配車システム 投資不要 注文ロス削減 注文増加 紹介収益確保 多車種対応 配車人件費減少 配車システム 投資不要 実働率向上 事業機会の増加 注文ロス削減 注文増加 顧客層の若年化 配車人件費減少 配車システム 投資不要 顧客満足の向上
		共同配車センター 運営サービス <small>「IVR システム」「TaaS アプリ」での 「タク呼びアプリ」、「タク呼び電話」等による 統一ブランドでの配車サービス</small>	TaaS 配車アプリの 「タク呼び」機能の利用 新規顧客の獲得 共通サービス施策による タクシー需要の創造	注文増加 注文増加 注文増加
		共同チケット	TaaS アプリの 「共通チケット機能」の利用	注文増加 チケット事務の 効率化 顧客満足の向上
		共同購入	燃料割引・ETC 割引・ タイヤ等消耗品割引	燃料費・消耗品 経費削減
タクシー旅行 需要の創造!	旅行事業	サブスクサービスの 提供	TaaS アプリの 「タク放題」機能の利用 昼間の閑散時間帯の効率化	顧客満足の向上 実働率向上 実働率向上 乗務員さんの 離職防止
		旅行企画・販売	統一ブランドによる 施設設定交渉・旅行造成	事業機会の増加 観光ガイド手当の 源泉確保
需要創造と 人材確保!	教育事業	接客教育	CA 経験者やコンシェルジェ講師 による接客教育	顧客満足の向上 乗務員さんの 離職防止
		タクシー旅行ガイド教育 <small>要旅程管理研修受講</small>	プロ添乗員講師による 旅行ガイド教育	観光ガイド手当の 源泉確保 乗務員さんの 離職防止
収益向上を目指す フレキシブル採用!	紹介事業	普通2種免取得支援事業	合格ツールと教育による 飛び込み2種免取得支援	乗務員不足への 対応 採用経費の削減
		副業ドライバー紹介	雇用費用の低減化と 副業ドライバーの採用支援	実働率向上

タク放題



▶ サービス内容

サービス内容： エリア内、時間内であれば何度でもタクシー乗り放題
 価格： 10,000円 65歳以上8,000円
 サービス時間： 10:00~17:00(土日を除く)
 サービスエリア： 静岡市葵区の一部地域



▶ 概略

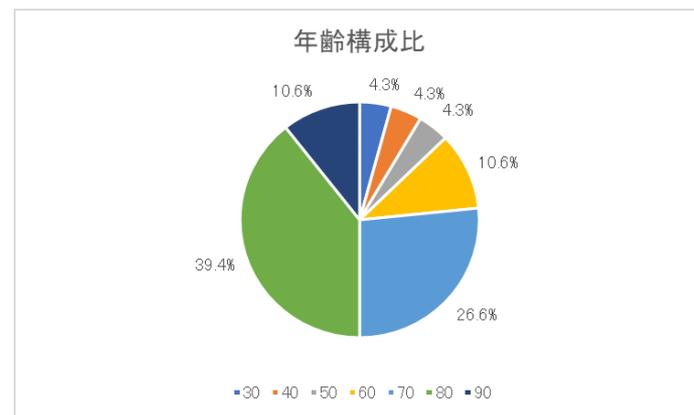
累計加入者数

94名

累計解約者数

48名

年齢構成



30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代
4.3%	4.3%	4.3%	10.6%	26.6%	39.4%	10.6%

性別構成

男性:19% 女性:81%

乗車回数

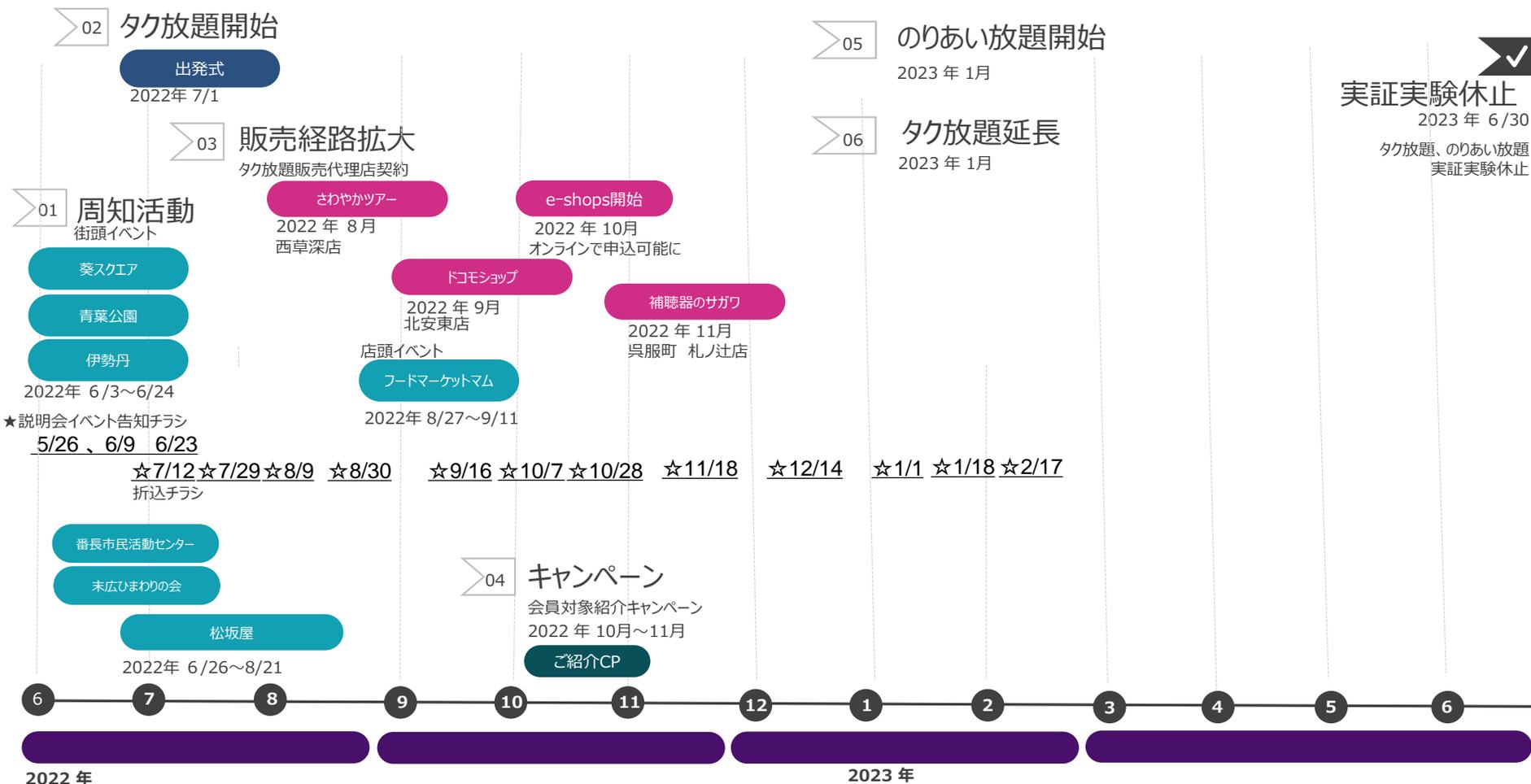
10064回(07/01~6/30)

延車両数

789台(07/01~6/30)



静岡TaaSの活動報告



月毎推移グラフ



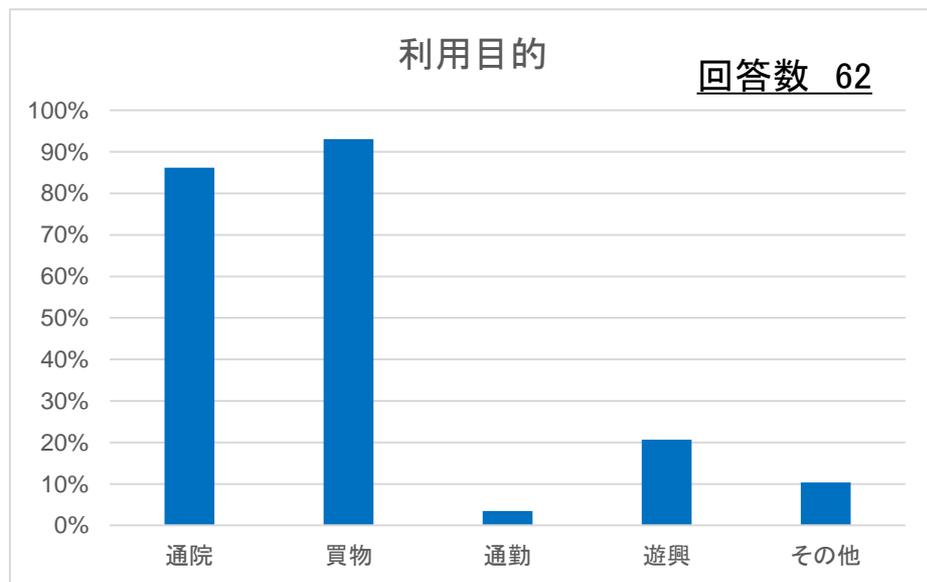
タク放題

ユーザーアンケート



▶ タク放題の主な利用目的

通院・買い物など日常生活に必要な利用目的が大半を占める。
これは、ぜいたく品とも呼ばれるタクシーを日常的な移動に気軽に使ってもらえることができた。
より、遊興などにご利用いただけるようになれば、なお外出の機会を増やすことができる。



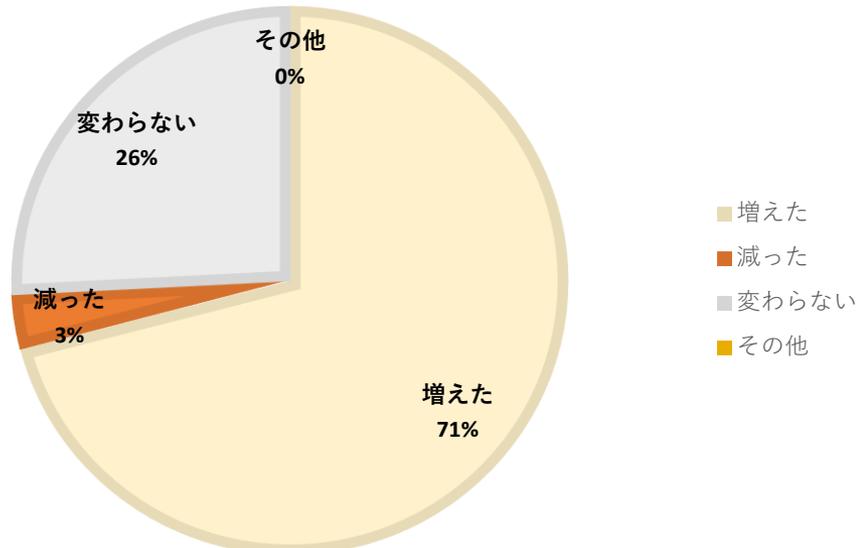
▶ 外出頻度の変化

本サービスにより、75%のお客様が外出頻度が増えたということは、当初のタク放題の目的である、「高齢者の外出促進」は果たせたとともに、外出を我慢していたことが浮き彫りになった結果であった。

参考までに、高齢者(それ以外も)の健康寿命を延ばすための「外出頻度のアップ」は様々な学術機関でも論じられている。

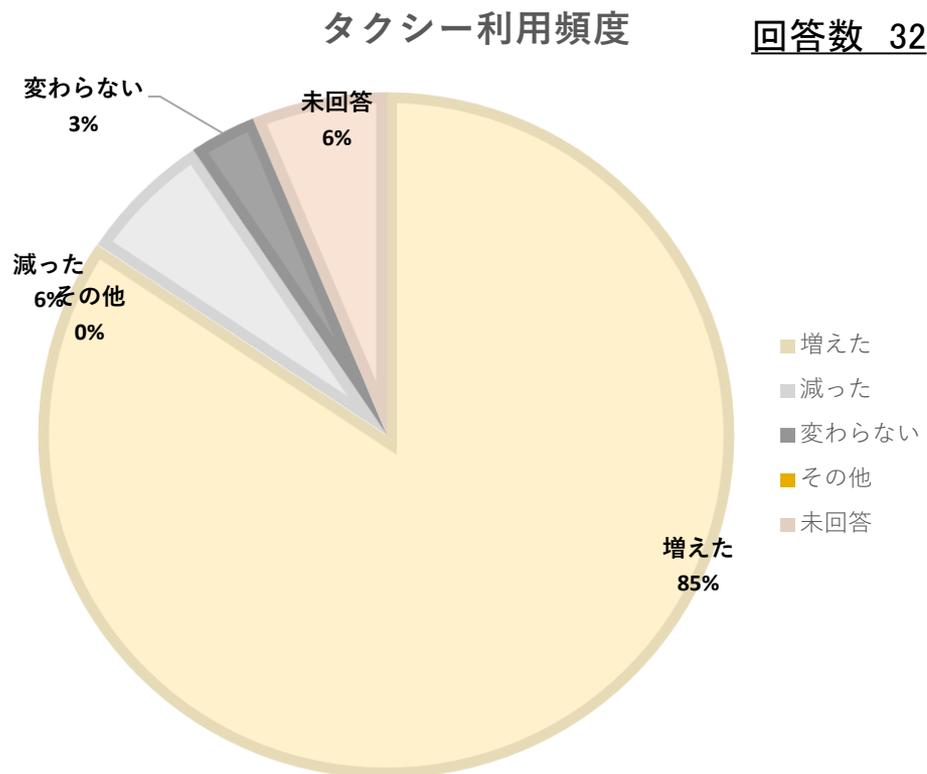
(例: https://www.jstage.jst.go.jp/article/jph/51/3/51_168/_article/-char/ja/)

タク放題による外出頻度の変化 回答数 32



▶ 外出の際のタクシー利用頻度

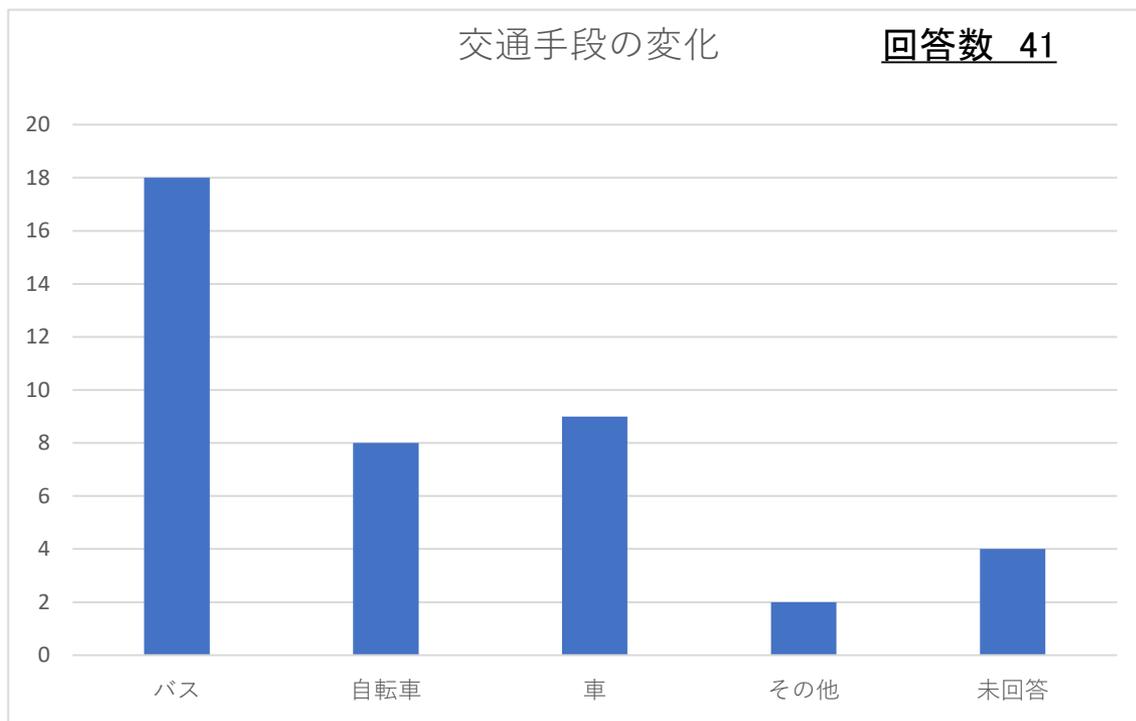
当然のことながら、月額運賃が定額なため利用頻度は増える。
次ページに記載するが、何から変化したかを理解しておくことが重要である。
また、本設問から見ると「変わらない」と回答した3%がカニバリゼーションと推察できる。



▶ タク放題サービス以前に利用していた交通手段

想定通りではあるもののバスからの乗り換えが最大となるが、本サービスの目的として「高齢者の運転」が大きなテーマであった。

バスに次いで車からの乗り換えが多いことから、本サービスを発展させることにより、「高齢者の免許返納促進」もはかれると想定できる。

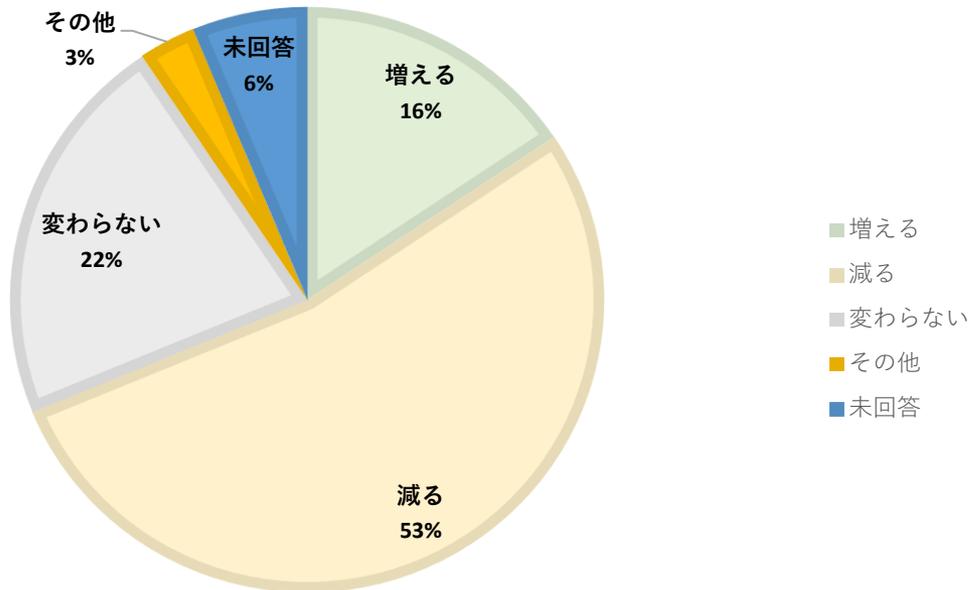


▶ タク放題サービス終了後の外出頻度

タク放題により増えた外出は、それが終了することにより減少することはやむを得ないが、お客様が増加した人数分だけ減るとは考えていないのが救いである。
また、理由はわからないが増えると回答している方もおられるので、タク放題により外出が喚起されたと考えたい。

タク放題の利用目的

回答数 32

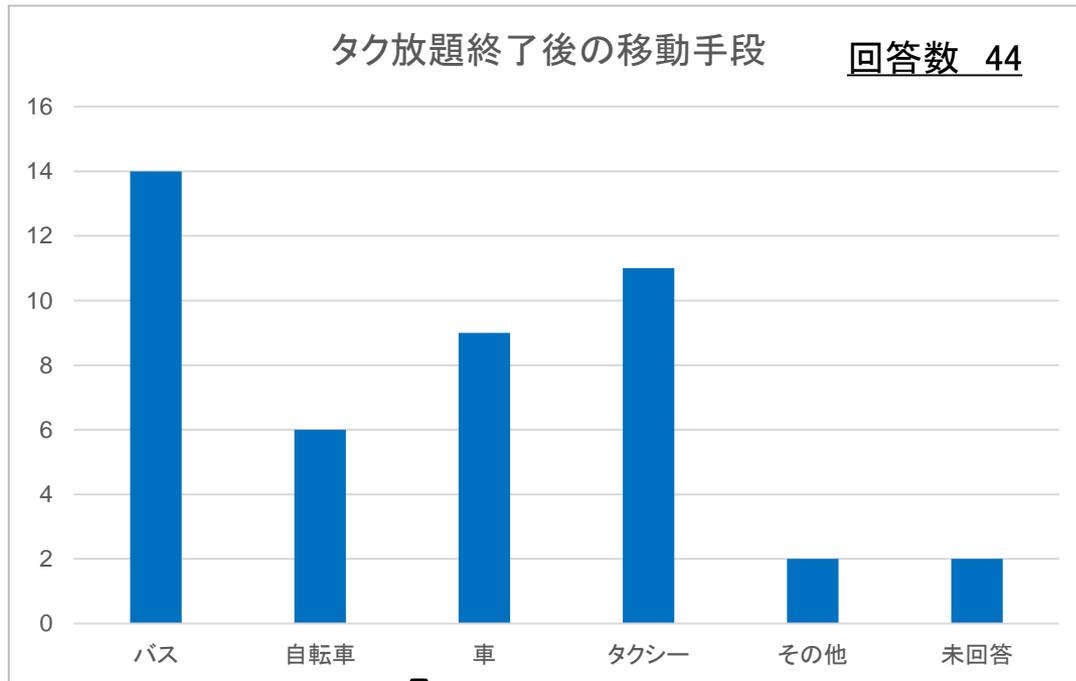


▶ タク放題サービス終了後の交通手段

お客様は、タク放題終了により、タク放題以外の移動手段を考えなければならないが、引き続きタクシーを使われる方が約35%いることに注目したい。

やはり、タクシーは市民の足としてとても便利なものなので、引き続きタクシーを利用される意向が強い。

後述するが、タク放題の平均利用回数は16回なので、実績から換算すると、およそ16,000円で同様の利用はできる計算になる。

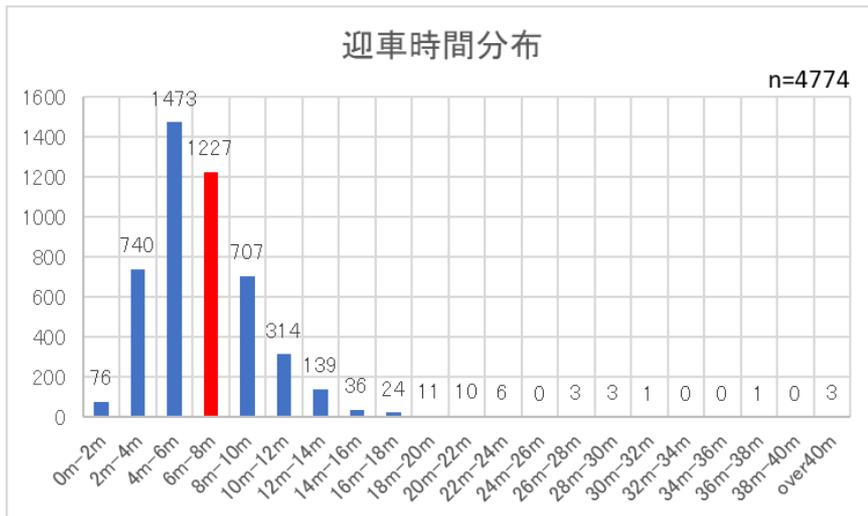


タク放題

実績データ(2022年12月21日～2023年5月31日)



迎車時間

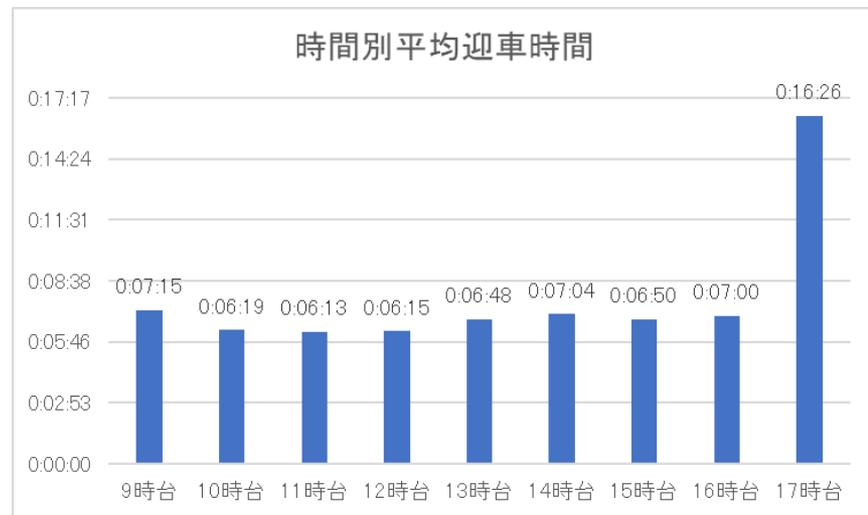


お客様から電話、もしくはアプリでタク放題のオーダーをいただいてから平均6分でお迎えに上がることができている。

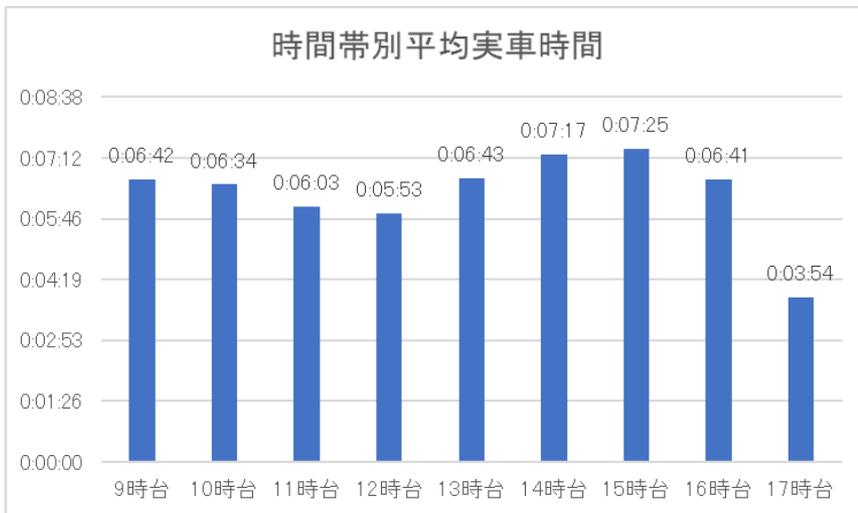
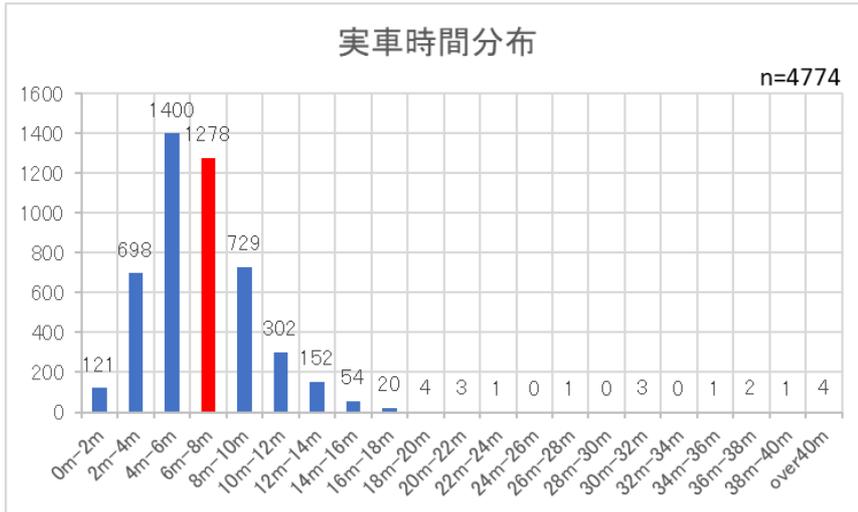
(※一部乗車中配車が行われているが、データとして確認できないため、平均でプラス1分から3分の誤差が出ている可能性がある)

この結果は、比較のお客様にご満足いただけたのではないかと考えているが、収益面から考えると非常に厳しい結果であったと言わざるを得ない。

※平均迎車時間: 6分39秒



▶ 実車時間



お客様の平均実車時間も、ほぼ迎車時間と同じ結果となる。

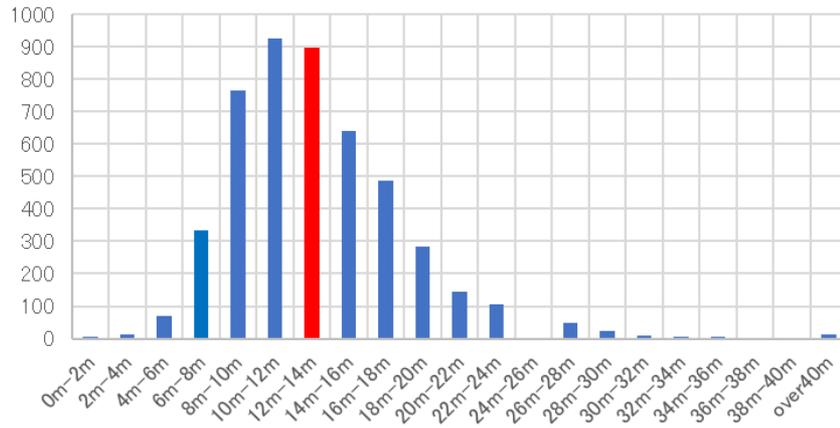
特に時間帯でも大きな変化は見られない。車両の待機場所などを工夫できればもう少し、迎車時間を削減できる可能性がある。

平均実車時間: 6分38秒

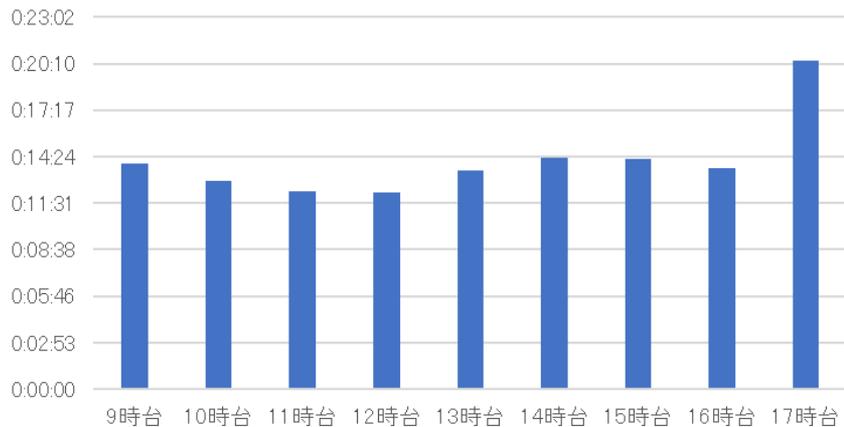


実務時間

1回あたり実務時間分布



時間帯別平均実務時間



配車から降車までの時間を実務時間と定義した場合、1実務あたりの平均時間は配車+実車となり、およそ13分となる。

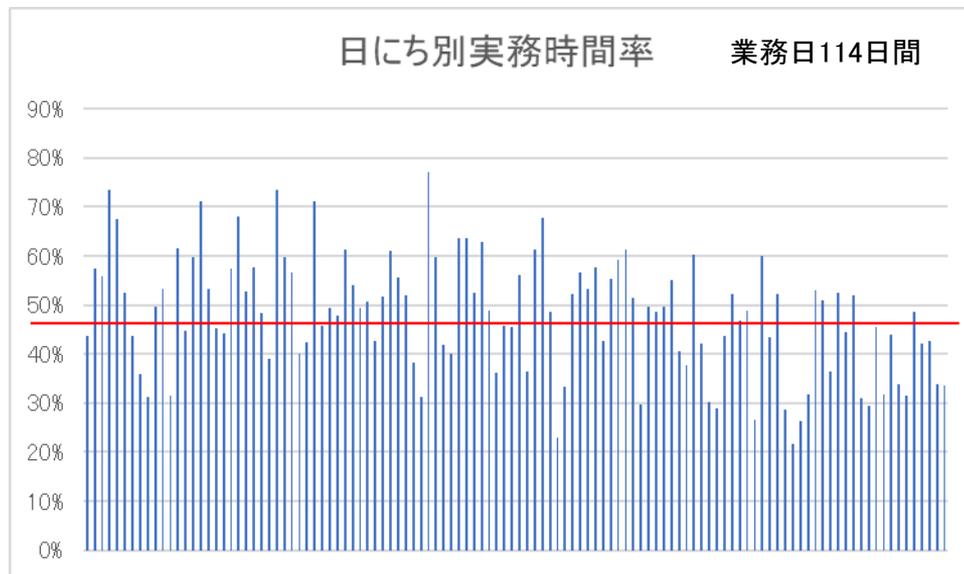
時間帯別でも特に大きな変化は見られない。この結果から考えると、もし15分程度の待ち時間が許容されるのであれば、理論上は、常に実車中に次の配車まで受けることができ、運営上の効率化は図ることができたが、サービスクオリティとのバランスではあるが、次回サービスではこれらも含めて検討する。

平均実務時間:13分17秒



実務時間率

サービス時間(車両合計)		2229:45	
実務時間	1059:56	実務時間率	47.5%
迎車時間	532:44	迎車時間率	23.9%
実車時間	527:12	実車時間率	23.6%



左記の日にち別実務時間率を見ると、60%を超える日が17件。

70%を超える日が5件発生している。

システムでは、乗車中配車を行えるので、契約車両を減らして実務時間を増やすことはできる。

しかし、実務時間率が100%を超えるとその日は未配車のお客様が発生することになる。

現状の平均47.5%の実務時間率では収益化はできないことが検証できたが、これをいかに上げるか？

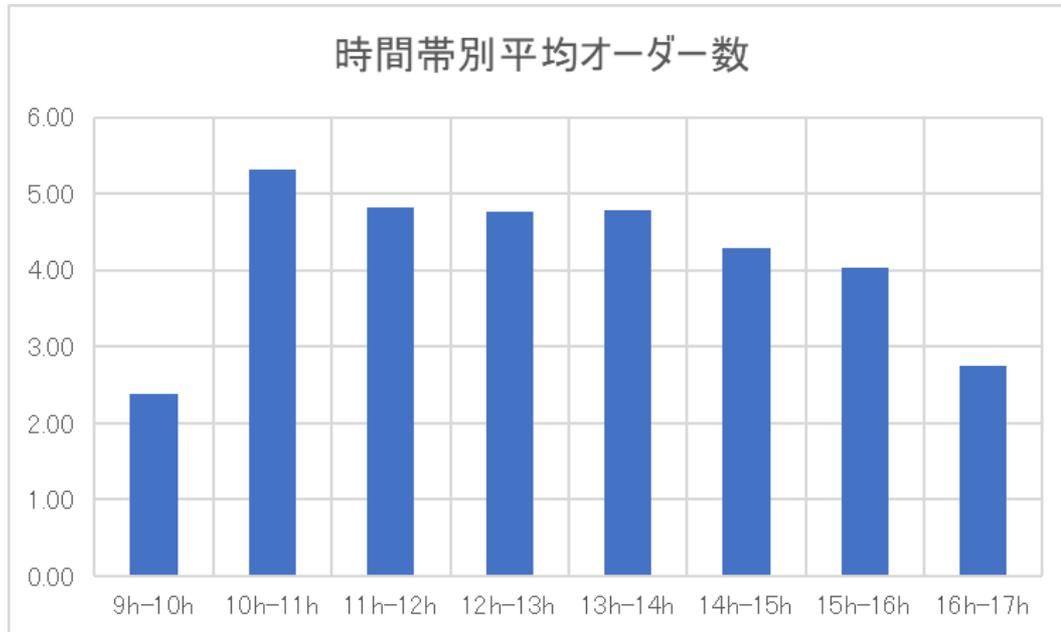
もしくは現在とは違う方法で車両調達を行うかが次の課題となる。



▶ 時間別オーダー

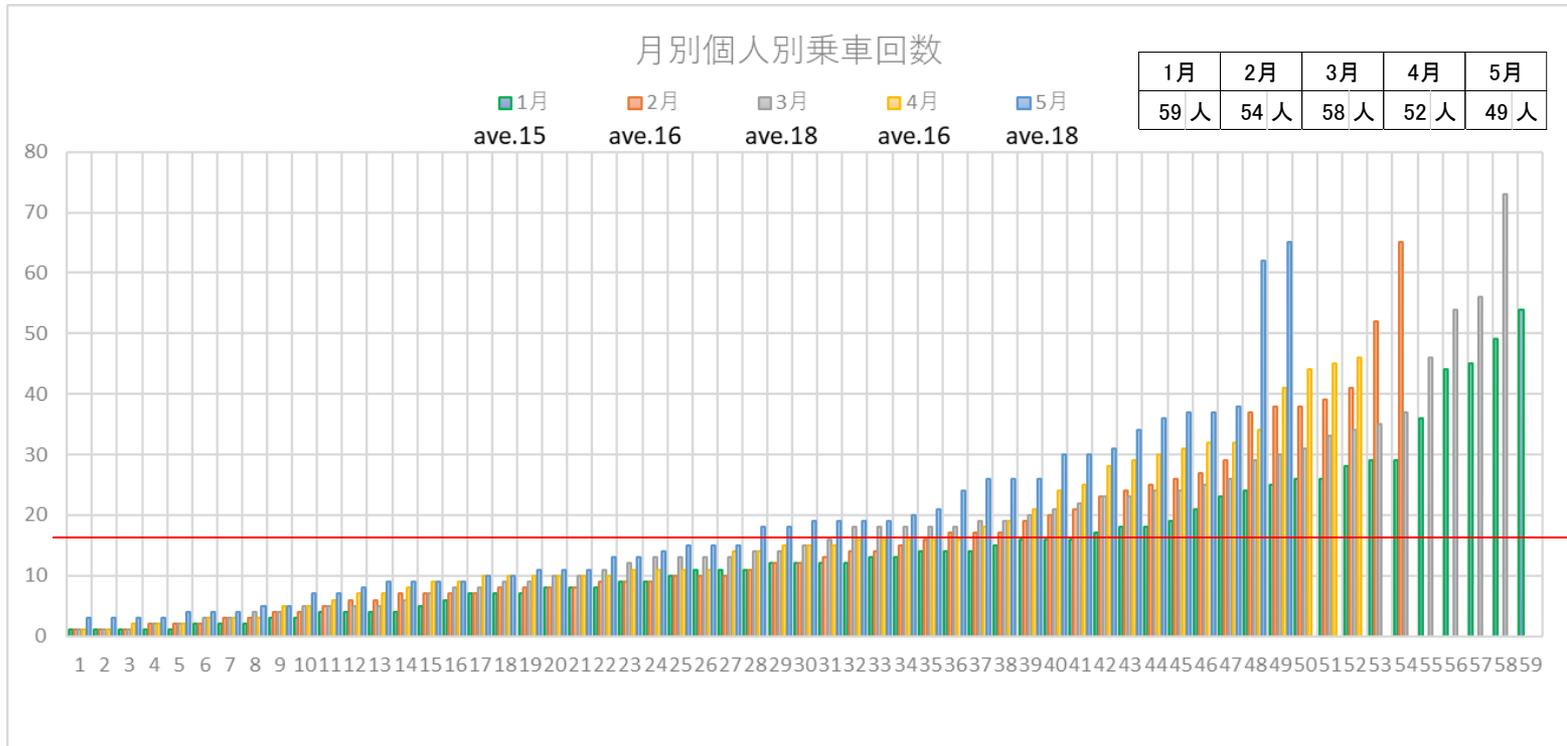
タク放題サービスの目的に「タクシーの閑散時間帯の解消」を目論んでいたが、これに関しては想定通り運営できた。

業界でのトラフィックデータと比較すると、逆のグラフの形となっている。当初の狙いは達成できている。



▶ 個人別乗車回数

1人当たりタク放題の月間平均乗車数は、16回で当初の想定よりは多い乗車数であった。現在のサービスクオリティでこの回数では収益性は取れないことは確定した。次回のサービスに向けて、①価格②車両数③サービスクオリティ④回数制限の有無⑤車両調達方法などを再検討し、市民の足となるサービスを展開する。



タク放題

新サービスについて



▶ 新サービスについて

タク放題のサービス終了後の新サービスについて、以下のサービスを検討しています。
検討中サービスのため、種々変更点なども発生することをご了承ください。
なお、静岡TaaSのサービスは、該社の保有する配車システムを利用することが前提となります。

静岡TaaSの新サービスは、**日常利用サービス**、**観光向けサービス**の2つの柱で展開していく予定です。

日常利用サービス

タク放題に代表される、静岡市民の日常の足として気軽にご利用いただけるタクシーサービスを推進していく。
具体的には来年度の**国土交通省共創モデル運行事業プロジェクト**に応募する

観光向けサービス

主に静岡市に観光に来る方向けのサービス。
観光資源の豊富な静岡をタクシーを使った移動サービスでおもてなしをする。

具体的には今年度、観光庁の補助金事業に『**静岡発観光特化型サブジョブドライバー育成事業**』として応募した



令和6年度共創モデルプロジェクトに向けて①

	タク放題（実績）	のりあい放題（実績）	共創モデル（A会員）	共創モデル（B会員）
目的	タクシーの生産性向上の為に必要創出	地域市民の移動の足の確保	共同型・協力型タクシーネットワーク形式による移動をあきらめない街づくり	
主な想定利用者	65歳以上の高齢者	高齢者、子育て世代、法人	高齢者、子育て世代	高齢者、通勤者
パートナー	静岡TaaS単独事業	静岡MaaS委託事業	静岡TaaS&地元組織	
サービス種類	一般乗用サービス	乗合サービス	一般乗用サービス	乗合サービス
エリア	静岡市北西部（45000人）	静岡市北西部（45000人）	一般タクシーとのりあい共用の運用可能な地域（エリア未定）	
時間	10時～17時 （9:30～17:30）	10時～17時 （9:30～17:30）	9時から18時	7時から21時
期間	2022年7月1日～ 2023年6月30日	2023年1月16日～ 2023年6月30日	2024年8月から2025年1月31日	
会員数	50名（目標400名）	86名（目標100名） サブスク会員は6名	未定	未定
利用回数	800回、 16回/一人（月平均）	150回（月平均）	未定	未定
総利用回数	10064回 （延べ車両数 789台）	1157回 （延べ車両数 389台）	未定	未定
許容待ち時間			15分	30分
予約	不可	可能	可能	可能

令和6年度共創モデルプロジェクトに向けて②

価格		タク放題（実績）	のりあい放題（実績）	共創モデル（A会員）	共創モデル（B会員）
	サブスク	65歳以上： 8000円/月	75歳以上： 5500円/月	(例) 2000円で6回以 後1回500円	(例) 1000円で4回以 後1回200円
		65歳未満： 10000円/月	65歳以上： 6500円/月		
			65歳未満： 8000円/月		
	回数券	なし	12回4000円	未定	未定
	都度払い	なし	500円/回	未定	未定
	得スポット	なし	50円引き	未定	未定
	支払い方式	プリペイ&都度払い	プリペイ	ポストペイ	
	支払い手段	クレジット、振り込み	クレジット	クレジット、インターネット	

令和6年度共創モデルプロジェクトに向けて③

		タク放題（実績）	のりあい放題（実績）	共創モデル（A会員）	共創モデル（B会員）
営業活動	会員獲得方法	街頭でのチラシ配布、新聞折り込み、ポスティング	新聞折り込み	街頭チラシ、新聞折り込み、新聞、TVCM	
	宣伝チラシの配布枚数	15回22万枚	?	未定	
	申し込み方法	街頭、代理店での対面、ネット	ネット	街頭、代理店での対面、ネット	
運行形態	協力タクシー会社	不二タクシー、静岡ひかりタクシー、駿河交通	不二タクシー、静岡ひかりタクシー、静岡平和タクシー	一般タクシーとのりあいの共用が運用可能なタクシー事業者（未定）	
	台数	2台から3台	3台から2台	未定	未定
	車載端末	みちびきタク放題版	みちびきのりあい版	みちびき共創モデル版	
	車両調達方式	固定台数借上げ	固定台数借上げ	ベース借上げ+需給に応じたメータ方式	
	エリア外乗降車	なし	なし	事前確定運賃を活用して、あり	なし
	乗合・一般乗用共用	なし	なし	あり	あり
	協力型 自家用有償運送	なし	なし	検討	チャレンジ
システム	配車の仕組み	システムオリジンの自動配車	オリジン、未来シェアの連動	AIによる音声応答、アプリによる自動配車（電話応答もあり）	
	システム開発内容	タク放題自動配車システム	のりあい放題自動配車システム	一般乗用&乗合共用自動配車システム、ポストペイ管理システム	

静岡市大谷地区モビリティサービス共創プロジェクトの概要

取組の概要

(現状の地域課題と事業目的)

JR静岡駅から5km圏域に位置する静岡市大谷地区は、スマートインターチェンジ供用開始に伴って市街化調整区域のまちづくり検討がなされているが、同時に、丘陵地を切り開いた駿河台団地（S45開発）や洋光台団地（S60開発）の**住民の高齢化対策**、静岡大学の**学生活動支援**も必要であり、多様な関係者による地域公共交通のサービス共創が求められている。

(事業の概要)

学生から子育て世代、高齢者までの多様な移動ニーズを整理し、**自分ゴトとして地域公共交通サービスの創造・維持・改善ができる体制**を構築すべく、交通事業者と地元関係者でワークショップ（WS）と体験乗車会を開催し、人材育成の一環として来年度の実証実験企画を協議する。



取組の詳細①

(人材育成プログラムの内容)

静岡市の**大谷・小鹿地区まちづくりビジョン検討業務と連携**しつつ、複数回のWSにて地域公共交通サービスのあり方を議論し、利用促進・支援体制の構築を目指して、来年度の実証実験企画とサービス連携の方針を固める。また協働・連携マニュアルを作成する。

①住民の移動ニーズ・課題の整理

自治会、社会福祉協議会と一緒に、自家用車以外での移動の課題を整理し、公共交通の使い方を理解し、路線バスとの接続改善（乗換地点設定、時刻表変更）、オンデマンド交通やシェアサイクルなど新たなモビリティサービスの利用意向・連携要望を把握する

②大学生の地域活動との連携

静岡大学「**みんなのチャレンジ基地 ICLa**」と連携し、学生の移動ニーズ・課題の整理、地域貢献として労働力提供（シェアサイクルの管理や再配置の補助）、小学生親子を巻き込んだ地域イベントなどコトづくりの企画を行う

③地元交通事業の事業性・新規取組み、他地域のまちづくり活動の情報共有

バス、タクシー、シェアサイクルを重要な地域公共交通サービス的手段として、各手段の事業性や新規取組み（しずおかMaaS実証実験）の紹介、連携可能性の検討、他地域のMaaS実証実験やリビングラボの活動事例など情報共有を行う

④オンデマンド交通やシェアサイクルの体験乗車会と実証実験企画

体験乗車を通じて各手段の利用意向、連携要望を再度把握し、利用者を巻き込んだMaaS実証実験を企画する

⑤交通事業者・自治会・学生組織が連携した地域公共交通サービスの協働・連携マニュアル作成

取組の詳細②・事業のスケジュール

(地域課題解決への有効性)

バス会社との連携は今後調整予定であるが、静岡TaaSが掲げる共同配車・共同点呼システムを導入している駿河交通は柔軟にAIオンデマンド交通を提供でき、またTOKAIケーブルネットワークが運営するシェアサイクル「パルクル」は行政補助に依存せずに利用者数が増加しており、地域公共交通の新たな手段として必要不可欠である。これらの交通事業者が、先行実績を有する名古屋大学・日建設計総合研究所と連携し、地元関係者が地域交通課題を“自分ごと”として考えて解決していくモビリティデザイン・センターの運営体制構築に向けた人材育成の取組みは、非常に有効で効率的である。

(事業のスケジュール)

来年度の実証実験に向けた、人材育成のワークショップ・体験乗車会の予定は以下の通りである。

- ①既存データを整理し、関係者に公共交通サービスの現状を提示し、課題・ニーズを議論 (8月)
- ②先行事例 (しずおかMaaSコンソ、愛知県春日井市高蔵寺ニュータウン、千葉県柏市柏の葉スマートシティ) を話題提供し、まちづくりと連携したモビリティサービスデザインのあり方を議論 (9月、10月上旬)
 - ・鉄道駅まで行く際のバス停乗換拠点 (モビリティハブ・ポート) の設置希望と快適性
 - ・商業施設・病院まで行く際の複数経路 (バス、タクシー、AIオンデマンド交通、シェアサイクル、家族送迎) の選択肢列挙と利用意向
- ③地域魅力向上のために共助でモビリティ改善できることの議論 (10月下旬)
 - ・AIオンデマンド交通でDoor to Doorではなく、仮想バス停で利用
 - ・事前に呼びかけあって買い物・通院時の相乗りタクシーの利用
 - ・団地内のボランティア共助輸送サービスの可否
 - ・シェアサイクルポートの設置に伴い、自転車の再配置のボランティア活動
 - ・小学生親子を対象にした地域イベントとして、交通事故リスクと公共交通利用の勉強会
- ④体験乗車会を通じて来年度のMaaS実証実験の自主的な企画 (11月、12月)
 - ・学生組織が主となった体験乗車会実施と利用意向ヒアリング調査の実施
 - ・AIオンデマンド交通の配車と乗降地点設定の条件検討
 - ・シェアサイクルの予約と坂道等の運転性能、走行経路の確認 (団地内⇔スーパー)
 - ・路線バスと連絡する際の快適性向上の工夫

⑤自治会・学生組織が連携した「地区モビリティデザイン・センター」の設立・運営の期待と課題の整理 (行政と交通事業者の支援内容の整理) 2023年7月27日

▶ 観光向けサービス(案)

駿河湾より富士山を見ながら出入港出来る清水港へのルートは、
乗客だけでなくクルーズ船のクルー(船内スタッフ)からも人気

年間 約80隻 ※4～5日に1隻
平均 約800名乗船

これを静岡の観光タクシーの起爆剤としたい



▶ 観光タクシー事業(案)

観光客船、インバウンド観光客受け入れ 3つの課題

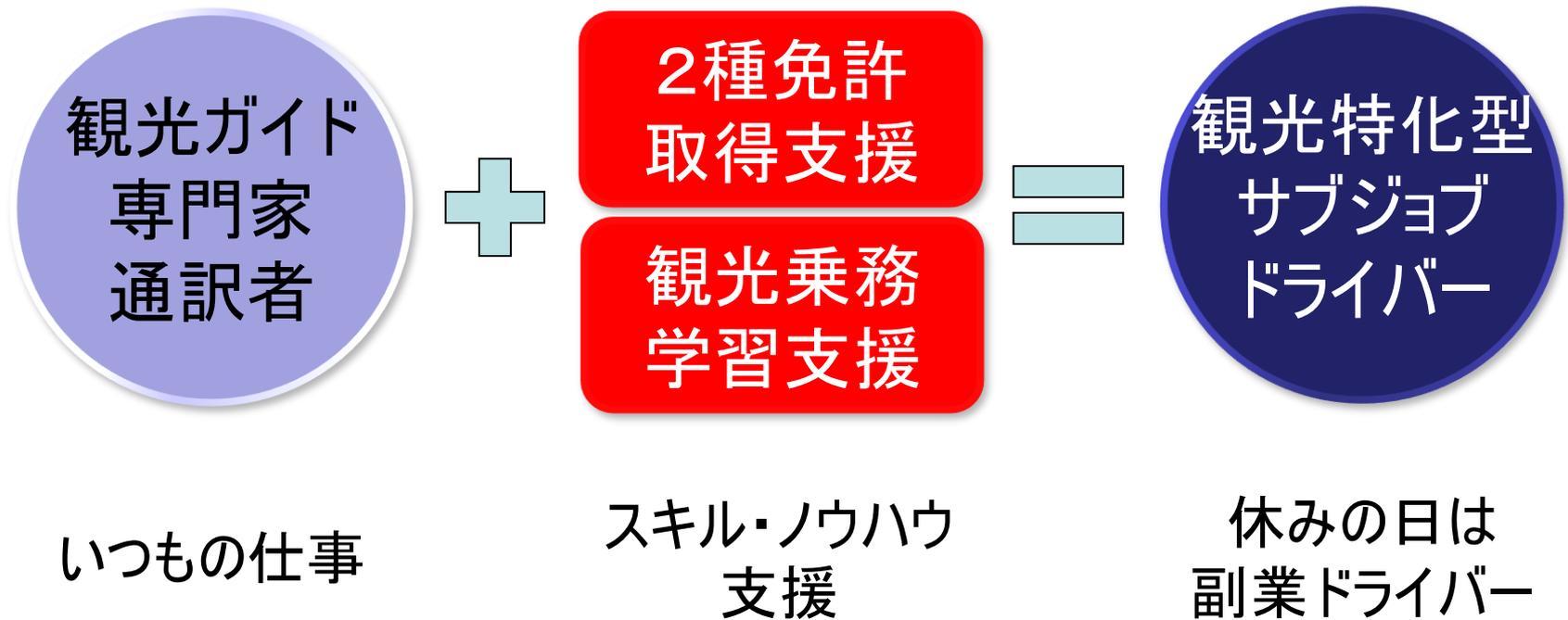
乗務員不足

人材不足

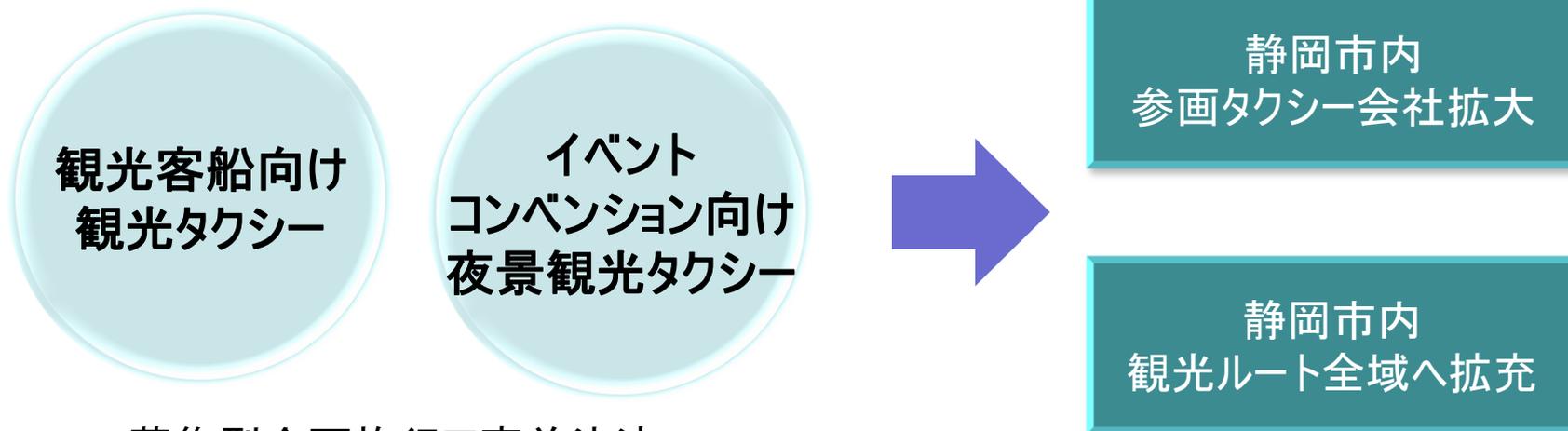
決済課題



静岡発観光特化型サブジョブドライバー育成事業のご提案



静岡TaaS(静岡県第三種旅行業登録)



募集型企画旅行で事前決済

サブジョブドライバーが参加しやすい週末や夜型ツアーの開発



静岡タクシー観光推進プロジェクト

事業費：8,000千円
(補助見込額：6,000千円)

これまでに活用した観光庁事業

看板商品創出事業	
域内連携促進事業	
誘客多角化事業	

※上記当てはまる場合はボックスに○記入

1次公募での応募の有無	無
-------------	---

事業概要	アフターコロナで清水港に大型客船が戻り始め、観光需要拡大の好機であるものの、タクシー観光については「人手不足」「人材不足」に起因する課題のために十分に対応できてない。インバウンド需要の獲得に向け、観光分野の専門家等の「外部人材の二種免許取得」を仕組化し、観光特化型乗務員を増やす取り組みにより「人」の問題を解消し、静岡独自の着地型旅行商品として販売する。
実施体制	代表：静岡県タクシー協会清水支部 事務局：一般社団法人静岡TaaS（ツアー販売） 構成団体：南急観光、千代田タクシー、駿河交通、静岡平和タクシー（人材教育・ツアー実施）、ローカルトラベルパートナーズ株式会社（ツアー企画、販売）、駿河企画観光局、清水港客船誘致委員会
地域の課題	清水港に観光客船が戻って来た（2023年約80隻）が外国語対応・観光対応が可能なタクシー乗務員が不足している。再乗船間際のタクシー代金支払時にカード決済でのトラブルが発生している。<タクシー業界> 需要の回復傾向にあるが、コロナ禍で発生した大量の離職者が戻らず、車両はあるが、人手不足で稼働できないことが課題となっている。観光タクシーでは当該地域における外国語、観光対応の乗務員の不足への対応、対応可能乗務員リストの整備が課題である。
造成するインバウンド向け観光コンテンツの内容	<ol style="list-style-type: none"> 外部人材の2種免許取得による観光特化型サブジョブドライバー育成 <ul style="list-style-type: none"> 観光関連事業（専門性、言語能力等）の外部人材への2種免許取得支援セミナー実施 観光タクシー実地指導の後、観光特化型（副業型）の乗務員と助手席通訳乗務員輩出 事前決済型インバウンドパッケージ商品造成と販売 <ul style="list-style-type: none"> 地域内タクシーの外国語対応可能乗務員リストの整備 音声通訳機器を利用した外国人向け観光タクシー基本コースの旅行商品化（事前決済） 専門家人材ドライバーによる静岡新観光コンテンツ商品の造成と販売 <ul style="list-style-type: none"> 専門性・趣味性・独自性の高い領域（お茶・まぐろ・和菓子・缶詰・サッカー等）に特化したユニーク人材によるユニーク観光タクシーツアーの造成と販売、
アピールポイント（独自性、地方誘客や観光消費拡大への効果など）	今回の企画では、タクシー乗務員をインバウンド・観光に対応させるのではなく、インバウンド・観光対応可能な人材に2種免許を取得させ、週末限定・観光限定等の観光客船の繁閑に合わせて勤務が可能な副業的タクシー勤務を実現させる全国でもユニークな取り組みとなる。また、2種免許未取得者向けの助手席観光通訳の可能性にもチャレンジする。それにより、地域として観光タクシーの人手不足・人材不足を解消するだけでなく、富士山、日本平等の一般的な観光ルートに加えて、静岡の地場産業や今のトレンド等の専門性や独自性の高いコンテンツを「人の魅力」で伝える商品として販売することで、他の港にはない清水港への客船誘致の強みとしていきたい。
スケジュール	2023.9月 プロジェクト開始（2種免許取得専門家の募集） 10月2種免許取得・実地研修、事前決済型パッケージ商品実地研修、11月～12月モニターツアー販売（日本人・外国人） 1月プロジェクト報告とりまとめ 2月最終報告



memo

