

バス運転士の意識啓発によるモビリティ・マネジメントの実現可能性に関する基礎的研究

横浜国立大学 大学院 ○学生会員 伊藤 遥子
 横浜国立大学 大学院 正会員 中村 文彦
 横浜国立大学 大学院 正会員 岡村 敏之

1. はじめに

京都議定書の目標期間が迫り、運輸部門でも温室効果ガスの削減が求められている中、運輸部門からの環境負荷の削減には、市民・行政・運輸事業者等のそれぞれの立場からのアプローチが必要である。現在、モビリティ・マネジメント(以下 MM と略記)(人々の過度な自動車依存傾向をより社会的に望ましいものへと改善するための交通施策)の試みが主に市民と行政を主体になされているが、その中で運輸事業者が主要な担い手になっている例は非常に少ない。現在のままでは、MM などの市民と行政の動向に、運輸事業者が遅れをとることが考えられ、市民・行政と同じように運輸事業者の意識変容も必要であると考えられる。

運輸事業者の中には、サービス改善に努めている事業者も多く、そのサービス改善の項目には、接客、安全、定時性の向上などが見られるが、事業者から利用者への働きかけ、利用者に直接に接する従業員(バス運転士、駅員など)を通して行うことも重要である。さらに、運転士の意識変容、特に環境・都市交通という点から運転士の意識を高めることで運輸事業者のサービスを改善することも大切であるが、そのような事例は見られない。

そこで運輸事業者の中でも、経営側が運転士を完全に把握できないという特性が大きいと考えられるバス事業者に注目し、運転士の意識・行動を明らかにすることでサービスを改善し、環境負荷の少ない交通体系を実現する必要があると考えられる。バス事業者が、サービス改善課題の認識が不十分になるという問題が起こりうる原因として考えられるのは、

①データに基づく分析の不足

②事業者内の経営側と運転士の情報共有不足
 があげられ、①は他の研究、事業者によって行われつつあるが、②についてはあまり言及されていない。

キーワード：モビリティ・マネジメント、公共交通
 連絡先：〒240-8501
 神奈川県横浜市保土ヶ谷区常盤台 79-5
 Tel：045-339-4039

本研究では、バス事業者の運転士の意識の改善と、事業者内の経営側と運転士の間の情報共有の円滑化によるバス事業者への影響を検証し、バスサービスの一つのあり方を明らかにすることを目標とした。そのために、まず運転士の意識と事業者内の情報共有の現状について調査をし、それにより運輸事業者によるモビリティ・マネジメントの実現可能性の課題を明らかにすることを目的とする。

2. バス事業者の取り組み

バス事業者 3 社に対して、運転士の研修内容と、運転士と経営側との情報共有の方法について経営側にヒアリング調査を行った(表 1)。3 社とも、運転士に対する研修では安全と接客に関することを重点的に行っている。また、運転士と経営側との情報共有は、主に点呼時や定期的な会議によって行われているが、全運転士がその機会を利用して情報共有をしているわけではなく、個人差があることは否めず、その改善を行うことは経営側としては難しいという認識であった。

表 1 バス事業者の取り組み

社	社の取り組み	運転士に対して	情報共有の方法
X	・バスロケによるデータ収集	・安全、接客の研修	
Y	・研修内容の徹底	・安全、接客の研修 ・運転士の段階構成 ・名称の変更	・運転士と経営側の会議
Z	・市民へサービス向上の公言	・安全、接客の研修 ・運行管理者による指導の徹底	

3. アンケート調査の概要

首都圏のバス会社 X バスの A 営業所の、1 日の本数・乗車人数が多いある路線(B 路線)を担当する運転士を対象に、運行中に気になっている点や、それらの情報共有の状況等に関してアンケート調査を行った(表 2,3)。調査票は、調査日に B 路線を運行する運転士に運行管理者から配布した。サンプル数は 151 人で、営業所配属歴や年齢など偏りなく収集できた。

表 2 調査概要

調査対象：B 路線のバスを運行する運転士
調査日時：2007 年 3 月 5 日～9 日(アンケート配布)
調査方法：運行管理者から配布、後日回収
回収数：151 人

表3 調査内容

■ 路線状況の把握：ハハの遅延・乗客数・バス停などを気にしているか
■ 情報共有：運行中に気になったことを運営側に伝えた経験の有無,伝える内容・頻度,苦情を言われた経験の有無
■ その他：運行中に気にかけている点
■ 個人属性：性別,年齢,バス運転士歴,営業所歴

4. アンケート調査の集計概要

(1)運行中に気になったことを伝えた経験の有無

バス運行時に気になったことを経営側に伝えた経験のある割合は、全体として85%程度であった。営業所の配属年数別に見ると、営業所歴が短い人ほど伝えた経験のない人が多いことがわかる(図1)。また営業所歴に関わらず、5%ほどは伝えない運転士が存在している。経営側に伝える内容で多いのは道路混雑状況であり、路上駐車・乗客数・バス停に関するところで伝えた経験のある割合は低かった(図2)。

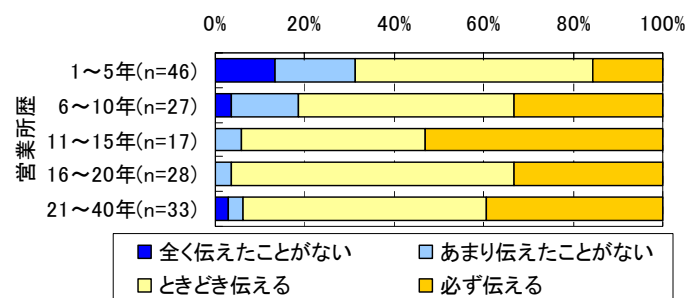


図1 営業所歴と気になることを伝えた経験

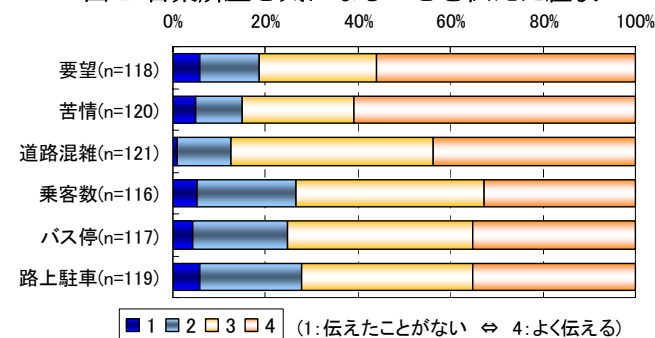


図2 経営側に伝える内容

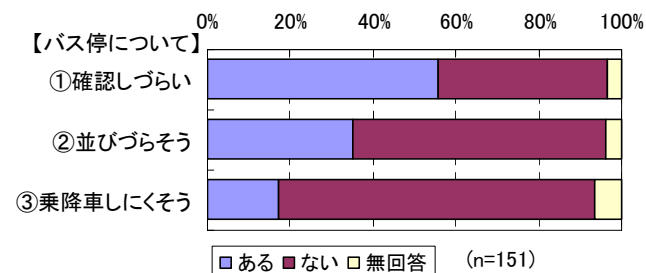


図3 B路線上のバス停について

(2)気になるバス停の有無

①乗客がいるか確認しづらい②乗客が並びづらそう③乗客が乗降しにくそうであるバス停について、

運行中に気になる点があるかをたずねたところ、①②③の順に「ある」の回答数が減少した(図3)。①のように運転士自身の経験に基づくものは気付きやすいが、②③のような乗客にとっての不便さは気付きにくく、または注意を払わない傾向があると言える。

(3)伝えた経験の有無とバス運行中に気にしている項目

運行中に定刻通り運行する等をどの程度気にしているか(4段階評価)と運行中に気になったことを伝えた経験の有無の関係をみると、定時運行を気にしている運転士ほど、運行中に気になったことを伝える傾向が大きいことが分かる(図4)。他の項目も同様の結果であり、気になることを伝える運転士の方が、運行中に様々なことを気にかけていることがわかる。逆に、気にかけている人ほど伝える傾向にあり、さらに伝えない人はコミュニケーションに問題があるわけではなく、気にかける程度が低いと考えられる。

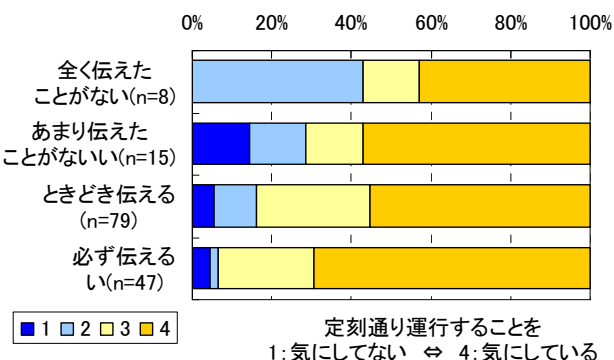


図4 運行中に気にしている程度と伝えた経験

5. おわりに

運行中、気になったことを伝える運転士ほど、様々なことを気にかけていることから、経営側が運転士から情報を得られるシステムを確立することで、必然的に運転士は多方面への配慮を行うと考えられる。さらに運転士個別に働きかけを行うことでも、事業者内の情報共有の円滑化もしくは活性化が考えられる。また気にかける事項は、運行に支障が出る範囲か否かで回答に相違があったことから、相違を緩和し、かつそれを伝える段階まで変容させる必要がある。今後はバス運転士にレクチャーなどを行うことで、バス運転士の行動と意識の変容の有無を調査し、バス事業者のサービスのあり方を明らかにする。

謝辞

本研究にあたり、首都圏のバス会社Xバスの皆様に、大変お世話になりましたことを厚く御礼申し上げます。

参考文献

谷口綾子・藤井聡:公共交通利用促進のためのモビリティ・マネジメントの効果分析、土木学会論文集No.62、2006