

# 観光2次交通対策としての タクシーシェアリングの取り組み

森山 昌幸<sup>1</sup>・古川 のり子<sup>2</sup>・岩崎 恵子<sup>2</sup>

<sup>1</sup>正会員 (株) バイタルリード (〒693-0001 島根県出雲市今市町396番地1)

E-mail:moriyama\_m@vitallead.co.jp

<sup>2</sup>正会員 (株) バイタルリード 総合計画部 (〒693-0001 島根県出雲市今市町396番地1)

E-mail:furukawa\_n@vitallead.co.jp

様々な観光地における交通対策の一つに、公共交通で来訪した観光客の空港や駅から観光施設への移動手段の確保があげられる。公共交通のサービス水準が低い地区では、レンタカーの活用とともに、観光地の魅力向上のために運行される新たなバス路線導入などが行われている。しかし、このような路線は、新たな赤字路線となり大きな経費負担を強いられるケースが多い。

本研究は、観光地域内の交通手段としてタクシーシェアリングを旅行商品（観光あいのりタクシー）として運行している取り組みを紹介する。利用者へのアンケート調査からは、満足度は非常に高く、他者との同乗にも抵抗が無いことが確認できた。課題として、事前の周知があげられるが、公共交通サービスが低い地域における観光2次交通として効果的であることが確認できた。

**Key Words :** taxi sharing, complementary transport mode, tourism destination

## 1. はじめに

観光地の魅力向上に向けては、当該地域の観光資源そのものの魅力に加えて、観光地へのアクセス性や周遊性の向上が不可欠である。西井ら<sup>1)</sup>は、観光地の観光力指標として時空間アクセシビリティ指標を提案しており、観光圏域内の資源分布とこれらを周遊するための交通インフラを評価するものである。また森山ら<sup>2)</sup>は、観光地間を結ぶ周遊道路の整備が観光行動に及ぼす影響を分析しており、周遊条件改善による観光行動の活性化を評価している。これら観光地の交通インフラに関する既存研究は、道路整備を対象としているものがほとんどである。

公共交通のサービス水準が低い地方部の観光地における交通対策として、近年観光地内でのカーシェアリングやEVを活用したカーシェアリングに関する研究がある<sup>3)・4)</sup>。しかしながら、自家用車やレンタカー（カーシェアリング）により自らが運転する観光周遊では、有名な観光スポットへのアクセスが困難、立ち寄る予定の観光スポットの見過ごしなどの問題がある。このような飛行機や鉄道などの公共交通で来訪した観光客を対象として、空港や駅から訪問したい観光地へのアクセスや周遊の移動手段を確保する観光2次交通対策が重要な

な課題となっている。地方部においては、レンタカーの活用に加えて、観光客に安価な移動手段を提供して観光地の魅力向上を図るために、新たなバス路線導入を検討されることもある。しかしながら、一般客の需要密度が低い地域でのバス路線は、新たな赤字路線の創出につながり大きな経費負担を強いられるケースが多い。将来にわたって持続可能な観光地の魅力を向上させる交通システムを提供するためには、サービス提供主体に負担の無いしくみを検討する必要がある。

本稿で紹介するタクシーシェアリングは、観光タクシーを異なる観光行動主体がシェアするもので、参加者が多いほど1人当たりの参加料が安くなるしくみである。このしくみでは、サービス提供主体には赤字になるリスクは無く、観光客側が参加人数が少ない場合のコスト増のリスクを分担することとなる。

## 2. タクシーシェアリングのしくみ

料金を乗車人数に応じて可変にする場合には、乗合事業としての運行は道路運送法上行うことができない。また、乗用事業として運行する場合には、タクシー事業者が異なる主体に営業を行うことはできない。



図-1 タクシーシェアリング（あいのりタクシー）のしくみ

そのため、このようなタクシーシェアリングを実施するためには、旅行業法に基づくツアーとしての運行を行う必要がある。つまり、一般的なツアーバスと同様な方式の運行を行うものである。

具体的には、「あいのりタクシー」HPに島根県内の出雲市内、大田市内の観光地を巡る観光タクシープランを掲載する。観光客はWeb上で利用したいツアープランを選び予約を行い、予約状況を確認してあいのりをしてほしい他の観光客がシェアするしくみである。最初の予約者は、あいのりする・しない（しない場合は貸切）を選択するとともに、「締め切り後●人以上なら正式予約する」などのようにツアー成立条件としての合計人数を設定することができる。

ツアー参加人数と料金の関係は、ツアーによって含まれる経費が異なるため様々なパターンがあるが、図2に示すように人数の増加とともに料金が減少するように設定されている。

また、料金収受は全てWeb上でのカード決済として、現地での収受を一切無くすことにより、省力化を図っている。

### 3. ツアーの魅力向上策

#### (1) 魅力ある旅行商品の造成

あいのりタクシーは単なる移動手段ではなく、観光スポットを巡る旅行商品であるため、利用者確保を図るためにはツアー自体を魅力あるものにする必要がある。対象となる島根県出雲地域は、出雲大社来訪にあわせて周辺の由緒ある神社巡りを行う観光客が増加している。これら行動の中心は、近年のパワースポットブームも相まって、女性の単独あるいは少人数のグループとなっている。

あいのりタクシーのツアー商品は、これら女性をターゲットとしており、公共交通のサービス水準が低い当該地域に点在する神社へのアクセス・周遊する内容で造成されている。ツアー料金を安くするために、出雲大社をツアー内に含ませずに到着地とするなどの工夫を行っている。また、近年パワースポットとして有名な「須佐神

#### 料金体系

参加人数	一人当たりの料金	乗車
8名	3,500円	ジャンボタクシー
7名	3,700円	ジャンボタクシー
6名	4,100円	ジャンボタクシー
5名	4,200円	ジャンボタクシー
4名	4,500円	中型タクシー
3名	4,700円	小型タクシー
2名	5,400円	小型タクシー
1名	9,200円	小型タクシー

※旅行代金に含まれるもの タクシー代および消費税、旅行傷害保険

【須佐神社Bコース】

#### 料金体系

参加人数	一人当たりの料金	乗車
4名	5,000円	中型タクシー
3名	6,000円	小型タクシー
2名	8,400円	小型タクシー
1名	16,200円	小型タクシー

※旅行代金に含まれるもの タクシー代および消費税、旅行傷害保険

【出雲の定番パワースポットめぐり】

図-2 参加人数による料金変化の例

社」や「日御碕神社」を目的地とする、神話や神迎えの物語に沿った周遊を行うなど、ターゲットの嗜好にあわせた内容を盛り込んでいる。

#### (2) 観光タクシードライバー認定制度

出雲市内のタクシードライバーの観光ガイド機能を向上させ、当該ツアー参加者の満足度を向上させるために、観光タクシードライバーの認定制度を構築した。当該制度は、各事業所から観光タクシーに従事している（した

表-1 認定ドライバーにより催行されるツアー

【人気No1】出雲の“定番パワースポット”めぐり	■乗車人数別金額 一人当たり				
		1人	2人	3人	4人
■出発時間 09:00・10:30・13:00の3便 (お客様のご要望の時間に変更もあり)	■所要時間 3時間	■出雲大社は下車のみ(観光ガイドなし)			
■JR出雲市駅⇒須佐神社(30分)⇒長浜神社(15分)⇒日御碕神社(30分)⇒稲佐の浜(10分)⇒上の宮(車窓)⇒出雲大社		16,200	8,400	6,000	5,000
神々が集う出雲「神在祭」ゆかりの神社探訪A	■乗車人数別金額 一人当たり				
■出発時間 09:00・10:30・13:30の3便 (お客様のご要望の時間に変更もあり)	■所要時間 2.5時間	■出雲大社は下車のみ(観光ガイドなし)			
■JR出雲市駅⇒万九千神社(15分)⇒朝山神社(15分)⇒日御碕神社(30分)⇒稲佐の浜(10分)⇒上の宮(車窓見学)⇒出雲大社		13,200	7,200	5,000	4,000
神々が集う出雲「神在祭」ゆかりの神社探訪B	■乗車人数別金額 一人当たり				
■出発時間 09:00・10:30・12:30の3便 (お客様のご要望の時間に変更もあり)	■所要時間 3時間	■出雲大社は下車のみ(観光ガイドなし)			
■JR出雲市駅⇒万九千神社(15分)⇒朝山神社(15分)⇒須佐神社(30分)⇒長浜神社(15分)⇒日御碕神社(30分)⇒稲佐の浜(10分)⇒上の宮(車窓)⇒出雲大社		19,200	9,500	7,200	5,000
縁結びの起源を神話に見る！	■乗車人数別金額 一人当たり				
■出発時間 09:00・10:30・12:30の3便 (お客様のご要望の時間に変更もあり)	■所要 3.5時間	■出雲大社は下車のみ(観光ガイドなし)			
■JR出雲市駅⇒万九千神社(15分)⇒朝山神社(15分)⇒日御碕神社(30分)⇒稲佐の浜(10分)⇒上の宮(車窓見学)⇒出雲大社		19,000	9,300	7,000	4,800
定番スポット早周りと出雲大社の正しい参拝	■乗車人数別金額 一人当たり				
■出発時間 09:00・10:30・13:30の3便 (お客様のご要望の時間に変更もあり)	■所要 2.5時間				
■JR出雲市駅⇒30分⇒須佐神社(20分)⇒40分⇒稲佐の浜(10分)⇒出雲大社(50分)		13,200	7,200	5,000	4,000

い) ドライバーが参加し、接遇マナーと観光知識に関する講習会を受講した上で、認定試験を受験して合格者のみを認定ドライバーとするものである。

ドライバーの受験インセンティブとして、認定ドライバーのみが実施できるツアー(表-1)を造成し、資格取得者の売上増加を図っている。出雲市内における認定ドライバーによるツアーは、23コース中5コースとなっている。

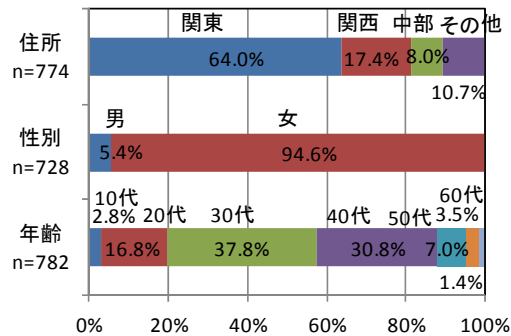


図-3 利用者の属性

#### 4. 利用状況と参加者の評価

##### (1) 利用状況の分析

あいのりタクシーは、平成22年1月より実施しており、これまでに約500回のツアーが催行されている。そのうち約6割が認定ドライバーによるコースとなっている。

あいのり利用者の属性をみると(図-3)、関東からの来訪者が64%を占めており、遠方から公共交通利用者が観光2次交通として利用しているものと思われる。また、女性が95%を占め、20~40歳代が85%を占めている。このことから、出雲地域の神社巡りのターゲットが20代から40代の女性であることが確認できる。

あいのりタクシーと直接的な競合関係となる交通モードは、レンタカーを利用した観光となる。女性の利用が多い理由として、初めての土地で自動車を自分自身で運転するよりも、プロのドライバーに安心して移動を託せることもあげられる。

##### (2) 参加者の評価

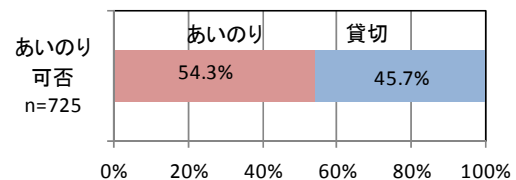


図-4 他者とのあいのりの可否

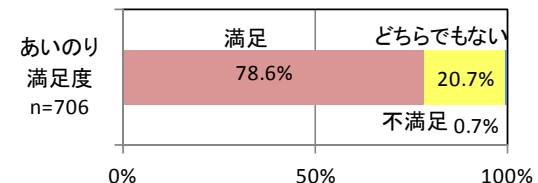


図-5 あいのりによる観光の満足度

利用者アンケートの結果から(図-4)、他者とのあいのりを希望と貸切利用の希望では、あいのり希望が54%となった。このことから、半数強の利用者が料金が安くなるあいのりを希望していることが確認できる。

また、参加した観光タクシーツアーの満足度、ドライバーの対応に関しては、両方ともに99%以上が満足であるとの回答を得た。「あいのりによる観光の満足度」(図-5)では79%が満足を示し、21%のどちらでもないの理由としては、あいのりできなかったことが大きな理由としてあげられている。

## 5. サービス提供主体の評価

### (1) タクシー事業者の評価

観光タクシードライバーの認定制度及びあいのりタクシーに関して、サービス提供主体となるタクシー事業者とドライバーの評価を分析する。

観光タクシードライバー認定制度には、出雲市内の9事業所が参画しており、ドライバー総数256名のうち約2割となる57名が認定ドライバーとして登録されている。

事業所へのアンケート調査から、観光タクシードライバーの認定制度の効果についての回答をみると(図-6)、催行回数自体が月々の売上向上に寄与するまでの実績が無いことから、売上向上や指名増加への効果はあまり評価されていない。しかしながら、ドライバーの接客マナーの向上は、非常に高く評価されており、それに伴って評判が向上する効果があることが確認できる。

また、認定ドライバー制度の評価では(図-7)、評価しているが約9割となり、上記のドライバーの質の向上に大きく寄与していることが高く評価されているものと思われる。

あいのりタクシーの評価では(図-8)、評価しているが5割となった。事業者自体では、大きな売り上げ増加につながっていないため大きな評価はないものの、観光タクシー事業の活性化には寄与していることが評価されているものと考えられる。

### (2) 認定ドライバーの評価

認定ドライバーに対しては、グループインタビュー形式でのディスカッションを通じて具体的な評価を得た。

観光タクシードライバー認定制度では、接客マナーや観光知識や実際の観光ガイド技術に関して、ほとんどのドライバーが向上したと実感している。また、ドライバー自身の評判に関しても、ほとんどのドライバーが向上したと感じており、そのことが業務に対するモチベーション向上にもつながっている。指名増加や売上向上に関しては、一部のドライバーのみが実感しており、これは勤務体系や顧客配分方法にも依存することがその要因である。

認定ドライバー制度に関しては、全員が高く評価しており、今後の継続意向も高い結果が得られた。ただし、

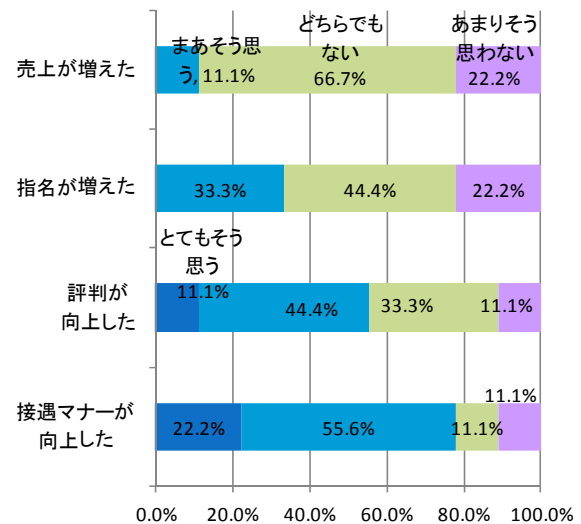


図-6 認定ドライバー制度の効果

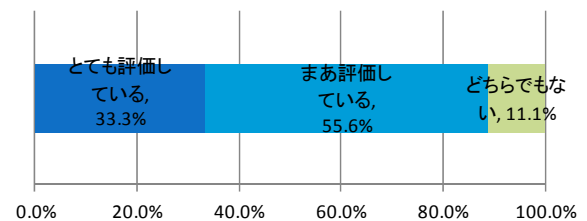


図-7 認定ドライバー制度の評価

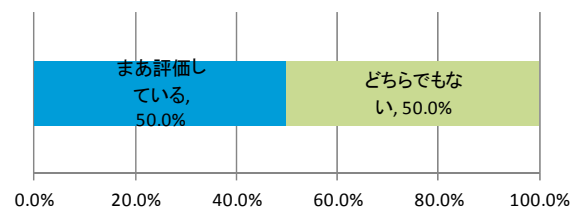


図-8 あいのりタクシーの評価

ドライバー自身の高齢化により、継続に不安があるとの声もあった。

あいのりタクシーの評価では、売上向上に関して、一部のドライバーのみが実感している結果となった。あいのりタクシー自体が認定ドライバー以外でも運行できるコースも設定されているため、現在の催行数では売上に大きく寄与するほど順番が回ってこないことがその理由である。観光客の満足度向上に関して、ドライバーからみても非常に満足していることが確認できる旨の回答が得られた。一方で、あいのりした観光客によっては、話の振り方などが難しく、顧客の事前情報が欲しいとの意見もあった。

あいのりタクシーに関しては、全てのドライバーから高く評価されており、今後も継続して欲しいとの声があり、サービス提供主体側からも高い評価が得られていることが確認できた。また、ドライバーからのリクエストとして、催行回数の増加に向けた活動があげられた。

## 6. おわりに

本研究では、公共交通のサービス水準が低い地方部の観光2次交通としてタクシーシェアリング（あいのりタクシー）の取り組み事例を紹介するとともに、その評価結果を示した。

観光客への調査結果からは、ツアー自体・あいのりでの観光に関して、高い満足度が得られた。実際に、一度利用した観光客のリポートも数多く確認されている。また、他者との同乗に関しても半数の利用者は抵抗なく希望しており、近年のシェア文化の広がりが確認できる。

タクシー事業者やドライバーへの調査結果からも、あいのりタクシー運行に対して高い評価が得られるとともに、今後の継続意向も高い結果となった。

さらに、観光タクシーとしての魅力を向上させるために、観光タクシードライバー認定制度を構築し、認定ドライバーのみが運行するツアーを加えた。このことで、観光客、事業者、ドライバー全てから評価される結果が得られ、地域の観光地としての魅力向上にも寄与しているものと予想される。

また、旅行事業者としての評価を加えると、あいのりタクシーはWeb上に常時仕掛けて置く商品であり、一般的な募集型企画旅行のような時間的な制約が無く、効率的である。さらに、各ツアー催行に係る採算性のリスクが旅行事業者には無く、観光客の支払額の増加という形でリスク移転される商品である。また、支払がWeb上でカード決済であるため、現地での料金収受が不要など経費削減にも寄与している。これら理由から、あいのりタクシー商品は、一度構築すれば経費はほとんどかからないため、地域観光の魅力向上の装置として着地型旅行商品としてのラインアップが効果的であるといえる。

タクシーシェアリングのしくみによる観光タクシー商品は、今後の地方部の観光利便性の向上と魅力向上に資するサービスとして期待できることが確認できた。今後は、多くの地域で新しい観光手段としての普及拡大がなされることを期待している。

**謝辞：**観光タクシードライバー認定制度は、（社）島根県旅客自動車協会及びその出雲支部への加盟事業者と協同で構築・推進しているものである。また、これら評価アンケートやヒアリングに際しても、様々な協力をいただいた。ここに記して感謝の意を示す。

## 参考文献

- 1) 西井和夫, 近藤勝直, 佐々木邦明: 観光地における資源分布と周遊性を考慮した時空間アクセシビリティ指標, 第44回土木計画学研究・講演集, CD-ROM, 2011.11.
- 2) 杉恵頼寧, 藤原章正, 森山昌幸, 奥村誠, 張峻屹: 道路整備が観光周遊行動に及ぼす影響の分析, 土木計画学研究・論文集 16, pp.699-705, 1999.
- 3) 鈴木裕二, 井田直人, 田村亨: カーシェアリングと公共交通との連携を考慮した周遊観光交通システムの提案, 第41回土木計画学研究・講演集, CD-ROM, 2010.6.
- 4) 渡部康祐, 鈴木高宏, 松本修一, 森田均: 長崎 EV&ITS における未来型ドライブ観光の実現に向けた地域発観光 ITS コンテンツ・サービス提供システムの開始, 第45回土木計画学研究・講演集, CD-ROM, 2012.6.

## A TAXI SHARING AS A COMPLEMENTARY TRANSPORT MODE AT TOURISM DESTINATION

Masayuki MORIYAMA, Noriko FURUKAWA, Keiko IWASAKI