

解題

－顧客満足とまちづくり－

保田 宗良

要約

買い物難民、医療難民、高校生の通学にとって、公共交通の整備は不可欠である。この課題は、自治体、関係企業、大学が提携して「まちづくり」を模索して進めるべきである。大学と地域の効果的な連携を検討しなければならない。

キーワード まちづくり、住民満足、顧客満足、交通弱者、デマンド交通

I 序

中弘南黒地域の活性化を、公共交通の整備の視点で考察をはじめて2年目となった。筆者は環境マーケティングに深い関心を有しているが、バスが排出するCO₂の排出量は乗用車の3分の1であり、鉄道が排出するCO₂量は乗用車の10分の1である。(双方とも1人を1km運ぶときの数値)¹環境保全を考慮すれば公共交通で移動するに越したことはない。

環境マーケティングは、まず環境にやさしい交通手段を選択することから始まる。そのためには公共交通の総合的な満足度を高めることが検討課題となる。幸い当該地域は自然に恵まれておりCO₂についてそんなに敏感になる必要性は有しないが、平素からやれることを工夫して削減する意識は欠かせない。

地方公共交通の議論は、どのような「まちづくり」を進めるかという方向性が基本である²。高齢社会の進行が加速化しているが、高齢者にとって公共交通の整備は絶対条件である。

マーケティング研究の視点から、買い物難民の問題を考えたい。自動車の増加により公共交通は衰退の一途を辿り、人口減少社会が進むとバス交通の低下を招く。高齢化が進むと車を運転できない高齢者が増加する。店舗の拡散についても高齢者世帯の最寄り店までの距離が、1982年には395mであったものが、2004年には761mまで伸びている。買い物をするための移動距離が20年余りで約2倍の距離になったことを意味する³。

-
- 1 弘前市 (2014)「バスや電車をもっと利用しよう！ 弘前県域版」
 - 2 2014年2月11日に開催された「公共交通を活用した中弘南黒地域の活性化」弘前大学人文学部、のシンポジウムで、まちづくりと公共交通の整備の関係性が議論の中心となった。
 - 3 秋山哲男 (2014)「交通政策基本法以後の高齢者の足を守る公共交通計画」『都市計画 vol.105』公益財団法人後藤・安田記念東京都市研究所、pp.75-76。

こうした全国の動向は多くの地域に共通する。行政は買い物難民対策に乗りだし、1つの対策としてコンパクトシティ作りを進めた行政がある。徒歩圏に医療、買い物、行政の施設を集約し、限られた範囲の移動で生活に必要なものを提供するという発想である。

大店立地法の制定により大型店が郊外に出店し、中心商店街が衰退した。中心商店街の衰退は公共交通の展開が阻害され、自動車を運転できない高齢者は買い物に支障を来す。高齢者にやさしい「まちづくり」を進めるならば、環境保護を意識し、拡散に苦悩する消費者の対策を講じなければならない。

マイカーを利用するということは、歩く時間が減ることを意味する。健康の基本は食と運動であり歩くことは重要な手段である。車社会が進行することは、運動不足の要因となり、CO₂を増加させバス路線を廃止に追い込むものとなる。

大館市に本社がある秋北バスは興味深い取り組みを実施している。バス&ウォークという取り組みであるが、ECO、観光、地域活性化、健康、美容という効果を意図したもので、

- ・のんびり散歩によるプチ旅で、地元の魅力を再発見する。地域の活性化のきっかけとなる。
- ・バス停には歩いた距離と消費カロリー数が掲示してあり、歩く健康管理が楽しめる。
- ・廃止路線の減少につながり、高齢者の買い物難民の救済になる⁴。

こうした取り組みは、地域活性化の発端となるものである。平素車を利用していると気が付かない景色の変化が徒歩により明確に把握できる。歩くことは健康の基本なので多くの効果が期待できる取り組みである。顧客満足とは、移動時間の利便性のみならず、多くの波及効果が伴うことが望ましい。

07年に地域公共交通活性化再生法が定められ、公共交通への市町村の関与を定めた。しかしながら市町村がコミュニティバスを走らせるという対応にとどまりコミュニティバスと民間バスが競合するという事態が生じた。12年秋に岡山、広島両県で71路線を運行していたバス事業者が経営破綻した。14年5月には栃木県北部で高校生が使う路線バスが事業者の経営難で、突如運休という事態が生じている⁵。

高校生のような交通弱者が不利益を受けないような「堅実なまちづくり」を自治体、関係企業、大学等の研究機関が常に模索することが必要である。興味深い取り組み、ビジネスモデルの応用可能性を、常に探究しなければならない。

4 <http://www.shuhokubus-gr.co.jp/bw/about.html> 2014年12月23日閲覧。

5 「朝日新聞」 2014年12月24日

図1



買い物難民、医療難民、通学に公共交通が必要な交通弱者に対する課題は、日本中に実在する。車社会の進行はCO₂の排出をもたらす環境悪化へと導く。公共交通を活用し、徒歩で可能な生活が実現できればそれに越したことはない。秋北バスのような興味深い取り組みは、大いに学ぶべきである。コミュニティバスは必要であるが利便性を考えると使いにくいこともある。住民の意識を考慮し、効率的な公的支出が望まれる。

これまで論じてきた問題意識をベースとして、中弘南黒地域の公共交通について考える。検討すべきことは

- ・大学と地域はどのような方法で連携をすすめるべきか。

全国各地で大学と地域の連携が進められている。教育の面では座学で理解できない現場の知識を習得することにより、学生の理解度は大きく高まる。社会の実態を経験する良き機会になる。社会人はチームで仕事をするのが基本なので、そうした練習も可能になる。

地域の研究を進めている教員にとっては人脈が創造でき、多種の資料が入手可能となる。研究のベースとなる定性調査のリソースが獲得できるのは大きな魅力である。学生の指導をするためには、教員自身が正確な事実関係を把握することが不可欠で、地方紙の記事にあることを現場に行き確認する作業は、研究にも活用できる。

- ・住民の満足度を高めることと、観光客の満足度を高めることの両立

医療機関で内部顧客と外部顧客という言い方がされる。内部顧客とは従業者のことである。医療機関は様々な資格を有した医療従事者のチームで運営されている。院長から見れば彼らは内部顧客であり、患者は外部顧客である。内部顧客の満足度が低ければ、外部顧客の患者の満足度は期待できない。しかしながら従業者が患者の要求を聞くことには限界があり、どこまでが両立可能か模索する必要がある。

公共交通は、住民の利便性が基本となるが観光客にとっても便利なものとなれば都合がよい。弘前市の100円バスは住民にとっての利便性が評価されているが、弘前城公園に行くのにも都合がよく観光客の利用者が少なくない。内部顧客(住民)と外部顧客(観光客)の双方に便利な体系があれば、より望ましいと考えられる。

弘南鉄道大鰐線存続戦略協議会の方針案が興味深い。この案は弘南鉄道のみならず、他の多くの

地方鉄道の対応策を示唆するものとなっている。

地方の私鉄は、人口減、少子化で存続に苦慮している。人口減で総合的な戦略が縮小し、少子化で高校の定員減、統廃合が進みつつある。本数が減り、終電が早くなり、使い勝手が悪いのでますます自家用車の利用が増えるという悪循環に陥っている。

こうした状況から抜け出すためには、総合的な抜本的な改革が必要になる。存続戦略協議会では、バス導入、運賃引き下げ、駐車送迎スペースの確保、イベントの実施を検討しており、年間12万1,208人の増加が見込まれるとした⁶。

弘前駅から中央弘前駅までの移動は、やや困難な距離である。積雪の時期は移動がおっくうとなる。何らかの連絡手段があると有難い。運賃引き下げはリスクを有する。客数が増加しなければ利益が減るのみとなる。大鰐線の沿線は知名度は乏しいが大仏公園の文学の碑があり、大鰐町は良質の温泉を有し地味ではあるが幾つもの観光資源が存在する。観光マーケティングの展開が期待できる地域であり、今後のやり方次第では公共交通を活用した地域の活性化が不可能とはいえないと考えられる。どのような**まちづくり**をどのような手順で(行政、地域、大学、事業者の連携)進めるかを確定しないと、公共交通の青写真は描けない。

II 顧客満足研究

本稿は**顧客満足**をキーワードとしている。こうしたテーマで問われるのが従業員満足と顧客満足の関わり方である。従業員が満足すれば顧客の満足度が高まるが、顧客の過度な要求を受け入れると従業員は疲弊する。サービス業は、100－1は0と言われている。途中まで完璧に進行していても最後に不備があるとゼロになり客の購買は無くなる。公共交通の場合は生活に必要なものなので直ぐにゼロにはならないが徐々にマイカー利用にシフトする。企業経営者の合言葉は「アンケートに回答する人は購買することを前提とはしていない」というものである。要望は出すがそれを満たしたとしても購買するとは限らない。換言すれば購買する責任は有さない。

公共交通もそれに該当する。平素マイカーを利用している住民のアンケートは、年に数回利用するときの利便性であり、その回答内容はすべて参考になるわけではない。移動が困難な学生、買い物弱者、医療弱者、限界集落の高齢者等の意見等は大きな意義をなすが、他の意見は取り入れ方が難しい。

顧客満足は従業員満足と関連するが、できない要求を受け入れると組織は疲弊し破綻する。一部のクレマーの意見を受け入れる余地はない。弘南鉄道、弘南バス、JR東日本それぞれが本数が多く、運賃が安いに越したことはない。アンケートの自由記述を見ると必ずそうした旨が記載されている。希望は受け入れられないが楽しいイベントが用意されているという方策が1つの指針であった。

地域住民の満足度を高めることが主体となるが、観光客の移動の満足度を高めることも念頭に置かなければならない。弘前市内の中心部は割と移動が容易であるが西目屋村、平川市、黒石市、南

6 「陸奥新報」 2015年1年17日

津軽郡になるとアクセスが不便であり、観光客は二の足を踏みがちである。

首都圏から来る観光客は、数分おきに来るJRをイメージしがちである。終電は24時すぎにもある。限られた深夜時間以外はタクシーで移動する必要はない。中弘南黒地域の場合は本数が少なく、終電も早い。黒石行の弘南電車は21時半が終電なので、新幹線や飛行機が遅れると間に合わない事例がある。そうした予備知識を有する観光客は、他の地域の観光を検討するかもしれない。本数が少なくてもギャラリー鑑賞待ち時間を有効に使えば良いが、何もしないで過ごす1時間は感覚的にかなり長い。

公共交通で住民の顧客満足度と観光客の顧客満足度を向上させるのは、熟慮を要するものである。弘前の100円バスのように観光客と住民の双方が利用するものはむしろ例外である。年に数度の観光シーズンの臨時便には地域住民は関心を有さない。

図2



実証研究

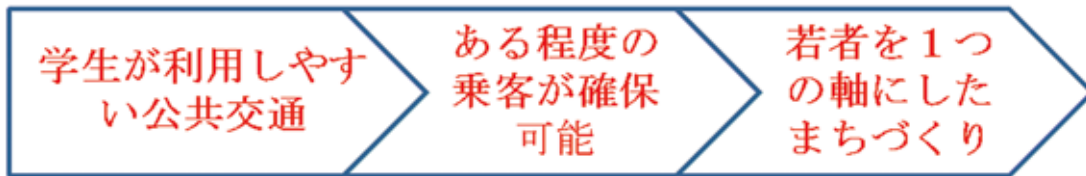
私が指導教員を務めているマーケティングゼミナールが、弘前大学在学者に公共交通に対するアンケートを実施している。詳細は学生が記述した論考をご覧いただければ分かるが、2015年1月～2月に弘前大学生357名(男179 女178)の調査を行い満足度を明確にしている。

弘前大学は弘前市で一番大きな事業体であり、そこに在学している学生の満足度を明確にすることは、まちづくりの有益な参考資料となると考えられる。

自転車で通学している学生が、積雪の冬期間どのような交通手段を利用しているのかを把握することは、冬期間の公共交通に対する不満、要望を明らかにすることに導く。自転車利用者は積雪時は徒歩を選択しており、必ずしも公共交通を利用していないことが把握できたが、利便性等の満足度と関係していると見なされる。

学生の利便性を考慮することは重要なテーマではあるが、自由記述に意見を述べた者が、意見が叶えば公共交通を活用するという保証はない。ニーズを把握することはマーケティングの基本であるが、そのニーズをどこまで組み入れ実践するか現場の判断は難しい。

図3



Ⅲ デマンド交通

過疎地域の限界集落で、デマンド交通が力量を発揮している。予約型乗合タクシーで、通常のタクシー料金が1,000円を超える距離でも400円程度で移動できる。新しいスタイルの公共交通で、中弘南黒地区でも大鰐⁷と相馬で運行がなされている。

相馬地区のデマンド交通は、2014年10月に国の補助の対象となった。女性、高齢者のユーザーが中心となっている。冬場は高校生も加わっている。相馬の五所まで運搬するので、通常のタクシー料金であれば場所によっては2,000円程度の負担となる⁸。こうしたスタイルの交通手段は、非常に有意義なものであるが行政の補助がいつまで続くかが決め手となる。どうしても住民の自助努力、可能な範囲の自己負担が必要となる。

全国的にデマンド交通は、需要に応じて運行する乗り合い交通機関であるが、1人でも予約があれば運行し、回送が回避できない。複数のデマンドを同時に満たすと、経路、所要時間が一定にならないというデメリットがあるが、個々のデマンドに対応して運行するので、ドアtoドアに近づけるし、予約が無く利用者がいなければ運行をしないので、空気を運ぶ無駄が省けるというメリットも存在する⁹。

デマンド交通は、タクシーと異なり移動できる区間が確定している。移動地から先はタクシーを乗り継がなければならない。タクシー会社と競合することがあり、その運営は工夫を要する。デマンド型タクシーは、住民の移動手段であり観光客は利用できない。過疎地の限界集落では注目されているツールであるが、地域住民のみ利用できる。

このツールを、中弘南黒地域のどこの地域に展開すべきかを確定するには、住民の実態、要望を精査することが不可欠となる。

7 大鰐町のデマンド交通については、2014年3月発行の、「中弘南黒地域活性化の研究」報告書で説明をしている。弘前大学図書館リポジトリから参照が可能。

8 2015年1月、北星交通(株)板垣伸取締役副社長から、現状について詳細に聞き取り調査をさせていただいた。

9 鈴木文彦「デマンド交通とタクシー活用」地域科学研究会、2013年、p.4、資料1を参照した。

IV おわりに

筆者は、医療サービスを研究しているが、そこには医療難民という概念がある。高性能の医療機器を所持する拠点病院へのアクセスが、公共交通機関の衰退によって困難になりつつある。マイカーの送迎でしのいできたが送迎できる年齢層が減少し、高齢社会により車を運転できなくなる層が増えていることが要因である¹⁰。津軽地域での実情把握は今後の検討課題となるが、買い物難民、医療難民と公共交通の関わりは、明確にしなければならない。

高齢者の免許返納制度がある。認知症の疑いや運転能力に不安を感じた際には返納するのが望ましいが、公共交通が未発達な過疎地域では、無理をしてでも運転を行うので様々な危惧が生じている。

昨年から続いた公共交通研究であるが、今後もまちづくりを意識して文献研究とフィールド研究で、本質を捉えた提言を試みたいと考えている。

本稿作成、学生の指導に際しては、以下の諸氏とのインタビューを参考にさせていただいた。謝意を申し上げたい。

弘前市経営戦略部理事兼政策推進課長 櫻田 宏氏

弘前市都市環境部都市政策課長兼交通政策推進室長 浅利 洋信氏

平川市経済部商工観光課長 相馬 昌幸氏

平川市経済部商工観光課観光係長 後藤 泰行氏

黒石市農林商工部商工観光課長 幾田 良一氏

10 高田邦道「地方自治体を取り定めるシニア社会の運輸・交通政策の展開」『シニア社会の交通政策 高齢化社会のモビリティを考える』成山堂書店、2013年、p.156。

シンポジウムの総括

2015年2月14日 弘前商工会議所会館 2階大ホールで「公共交通を活用した中弘南黒地域活性化」のシンポジウムが行われた。人文学部50周年イベントという位置付けであった。

第1部では、学生3チームの研究報告、教員チームの話題提供が行われ、その内容は、後の章に掲載されている。

第2部では、第1部の報告をふまえてパネラー4氏からコメントを頂き、今後の検討課題、研究の進め方を明確にした。

参加者は50名弱とやや寂しい人数ではあったが、弘前市職員、平川市職員、黒石市職員、弘前大学生、弘前大学教職員、案内を見て参加した市民もおり多彩な顔ぶれとなった。質疑応答では学生、市民の視点によるまちづくりのあり方が問われ、これから先につながるイベントとなった。

弘前大学人文学部50周年イベント

シンポジウム

公共交通を活用した

中弘南黒地域の活性化

2月14日(土)
13時~17時

会場 弘前商工会議所会館
2階大ホール

開会の辞

人文学部長 今井正浩
解題 人文学部副学部長 保田宗良

第1部

学生チームの研究報告
平川市民、黒石市民、弘前大学生へのアンケートから見たもの
教員チームの話題提供
国内、米国の事例紹介

第2部

パネルディスカッション
「公共交通とまちづくり:大学と地域の連携」

パネラー 青森公立大学地域研究センター主任研究員 栗村圭一
中小企業診断士 橋本広平
弘前商工会議所事務局長
弘前市都市環境部都市政策課長
兼 交通政策推進室長 浅利洋信
黒石市企画財政部企画課長 千葉毅
コーディネーター 人文学部副学部長 保田宗良

質疑応答

人文学部50周年を迎えて
人文学部同窓会長 公認会計士 岡井眞

事前申込
不要

閉会の辞

人文学部副学部長 田中一隆

〈問い合わせ〉弘前大学人文学部 保田宗良 0172-39-3293 yasuda@cc.hirosaki-u.ac.jp