

# 「運輸連合」の機能と運営の実際 — 日本・熊本への示唆 —



遠藤俊太郎 (交通経済研究所)

2021年5月11日  
第1回くまもと運輸連合勉強会  
／Online





# 「ドイツ」 「交通」 のイメージ？

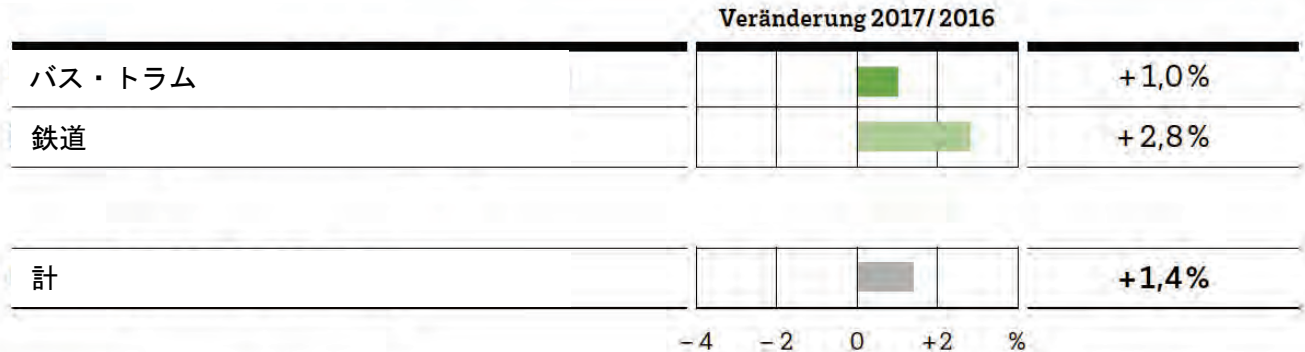
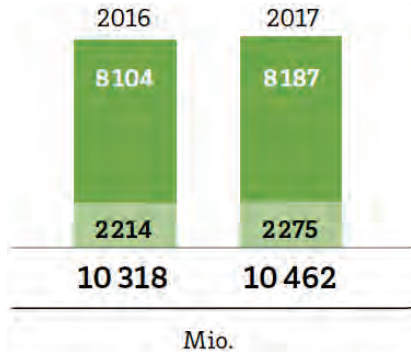


現実  
は  
：



# 公共交通の輸送実績

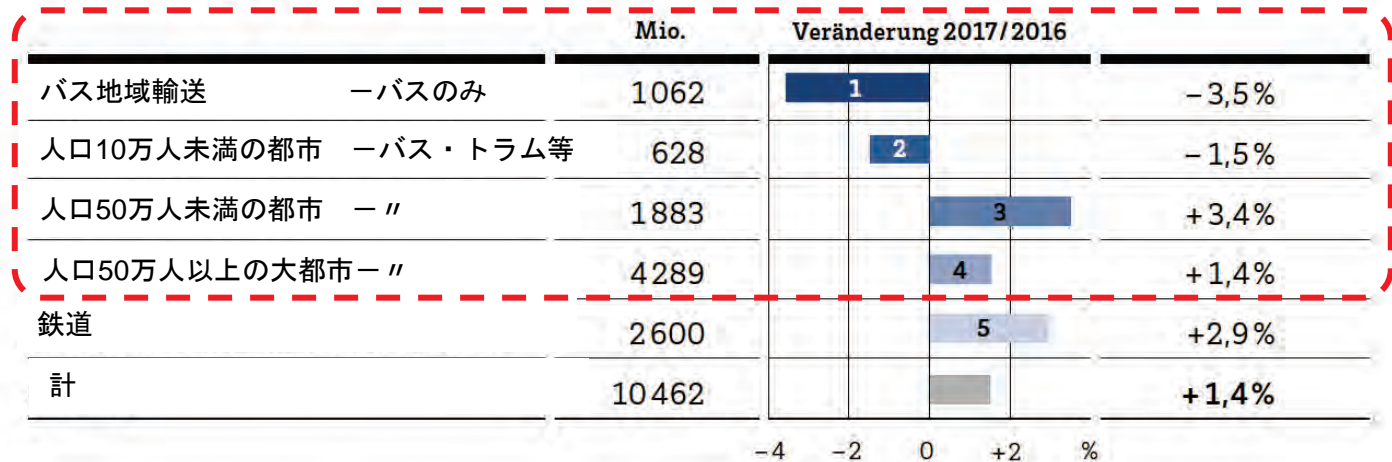
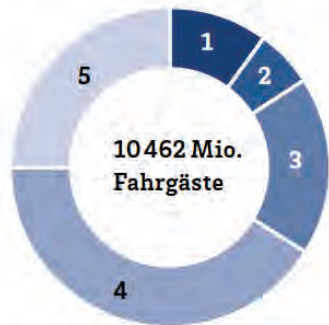
## 輸送実績（百万人，2016年・2017年）



© VDV | Statistik 2017 | Quelle: VDV | <sup>1)</sup> Einschließlich Fernverkehr.

## 2017年の輸送実績（百万人、対前年比）

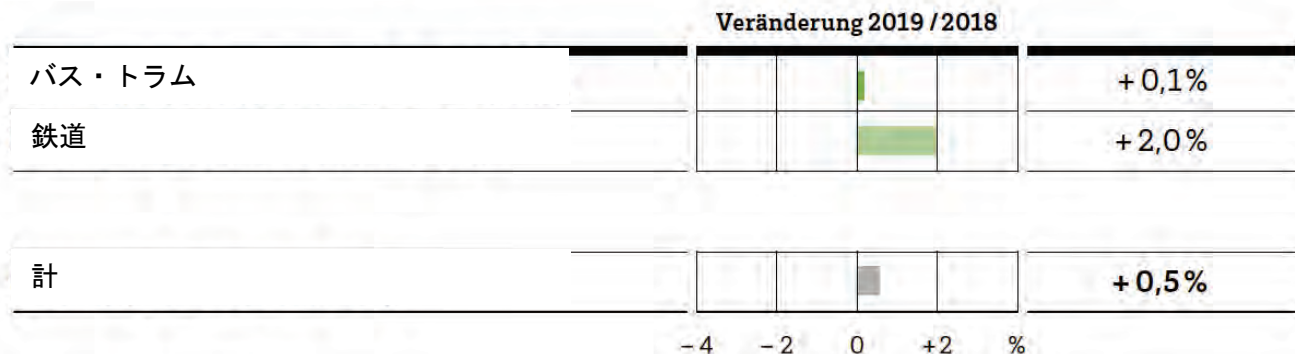
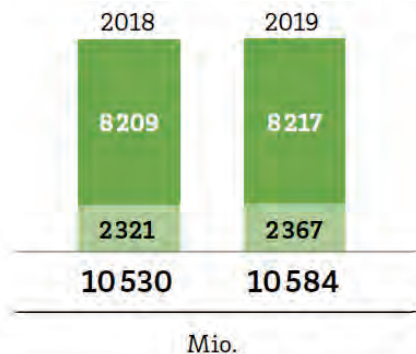
大都市で増加、中小都市で減少



© VDV | Statistik 2017 | Quelle: VDV | Ausführliche Definition der VDV-Strukturgruppen siehe Glossar. Geringfügige Abweichungen der ausgewiesenen Summen gegenüber der Addition der Einzelwerte beruhen auf Rundungen der erfassten Tausenderwerte | <sup>1)</sup> Einschließlich Fernverkehr und ÖSPNV der Eisenbahnunternehmen.

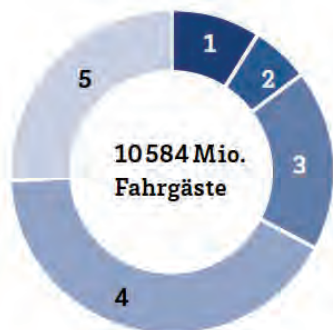
# 公共交通の輸送実績

## 輸送実績（百万人，2018年・2019年）

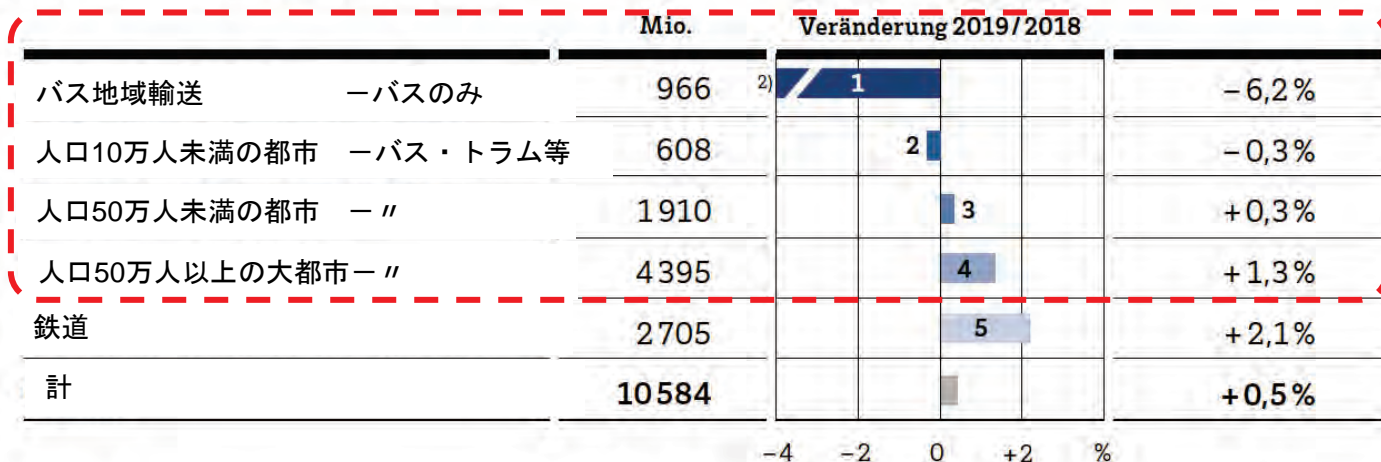


© VDV | Statistik 2019 | Quelle: VDV | <sup>1)</sup> Einschließlich Fernverkehr.

## 2019年の輸送実績（百万人、対前年比）



大都市で増加、中小都市で減少

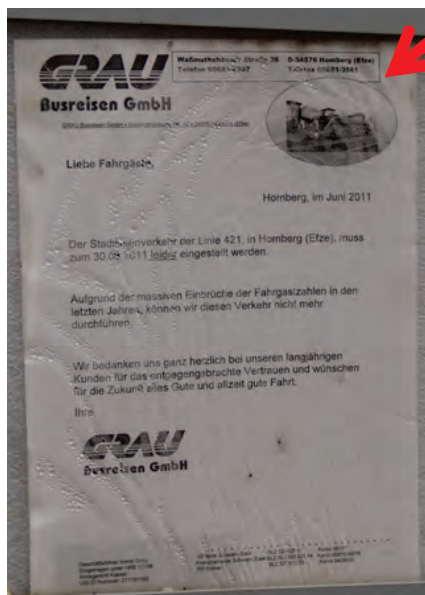
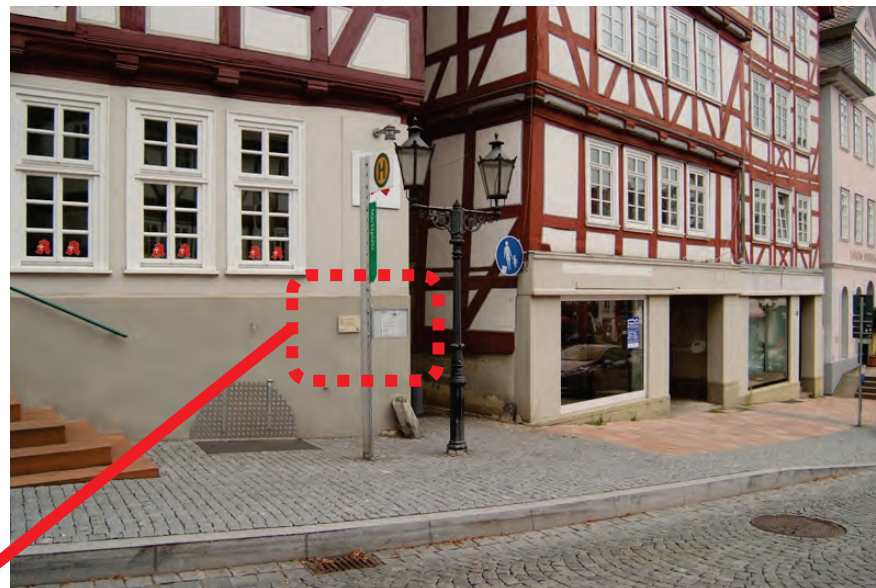


© VDV | Statistik 2019 | Quelle: VDV | Ausführliche Definition der VDV-Strukturgruppen siehe Glossar. | <sup>1)</sup> Einschließlich Fernverkehr und ÖSPNV der Eisenbahnunternehmen. | <sup>2)</sup> Innerhalb der Werteskala nicht darstellbar.



# 公共交通をどこまで維持するか？

## 輸送需要の減少と担い手の不足



ご利用の皆様へ

ホンブルク 2011年6月

ホンブルクのバス421系統は残念ながら2011年6月30日をもって運行を停止いたします。

昨年の乗客輸送実績から、私どもでは本路線の運行を継続することができません。

長い間ご利用いただきました皆様に心より御礼申し上げます。

グラウバス旅行 有限会社

# 「Verkehrsverbund(運輸連合)」 「Tarifverbund(運賃連合)」 ？

交通の専門用語

—地域公共交通の基礎—

VDV (ドイツ交通事業者連盟) 編



## 【運輸連合】

運輸連合とは、公共交通機関を共同で運営するための、地方自治体や交通事業者でつくる法的・組織的な団体である。

このうち事業者連合は、交通事業者の協働による、交通共同体のようなもの。

そのための組織を作り、基本的な役割・責任（例：交通計画や収入の分配）を負い、独自のスタッフや資産を有して運営・活動する。

法律によって公共輸送を提供する責務を負う団体（州・自治体やその委任を受けた団体）のみによる連合や、それらの団体と交通事業者が共同してつくる混合型の連合もある。

運輸連合の目的は、統一された運賃の提供、調整された運行ダイヤ、共同マーケティングである。

## 【運賃連合】

運賃連合は、交通事業者でつくる団体。

交通事業者の協働により、運賃共同体として専門組織を持ち、基本的役割・責任を担う。

この組織は、独自のスタッフと資産を有して運営・活動する。

# 「運輸連合」「運賃連合」？

VDV（ドイツ交通事業者連盟）  
モビリティ知識 バス&鉄道 AtoZ

MOBI-WISSEN BUSSE UND BAHNEN VON A BIS Z

**VDV** Die Verkehrs-  
unternehmen

## 【運輸連合】

運輸連合は、地域の公共交通機関をより魅力的なものにすることを目的とした組織。これは、特に、統一された運賃、調整された運行ダイヤ、その他のサービス提供によって達成される。

統一された運賃体系や調整された運行ダイヤの作成、地域におけるサービス提供の実現には、地域の交通事業者と公共輸送に責任を持つ主体（州・郡・市町村）の協力が不可欠である。これらの目的を推進するために結成されたネットワークを運輸連合と称している。

協働の度合いにより、

- ①ダイヤを含む輸送計画をエリア単位で調整する「交通共同体」
- ②エリア内で一律の運賃制度（タリフ）を適用する「運賃共同体」
- ③輸送とタリフの両方（①と②）が調整される場合「運輸連合」との呼称が用いられる。

しかし、「運輸連合」は、これらのあらゆる種類の協力関係の同義語として使われることが多い。

（中略）

これらの組織の形成と維持にはコストがかかり、これを便益と比較する必要がある。

# 「運輸連合」の種類：担う役割

## ①輸送計画

ネットワーク決定

ダイヤ決定

ダイヤ調整

## ②案内・マーケティング

広報・プレス

マーケティング

満足度調査

## ③共通運賃

運賃決定

運賃收受

運賃プール・分配

①+②: ローゼンハイム交通 ほか

③: オルテナウ運賃連合 ほか

②+③: オーバープファルツ運輸連合 ほか

①+②+③: ハンブルク運輸連合、ライン=マイン運輸連合、北ヘッセン運輸連合 ほか



# 「運輸連合」の目的

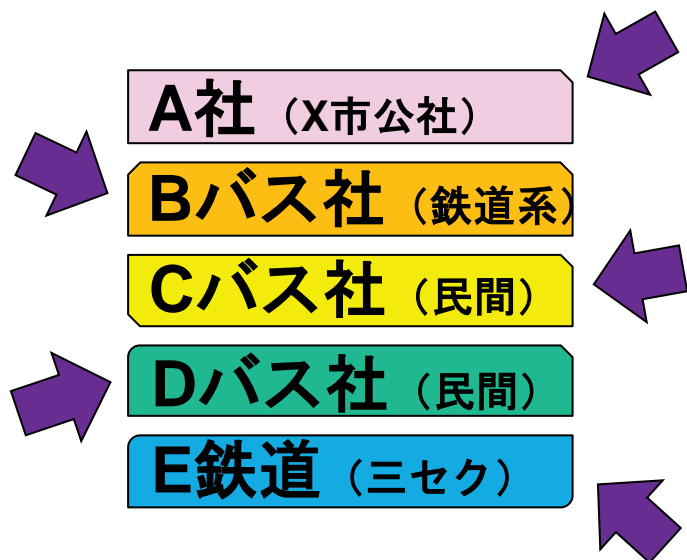
(利用者からみた) 事業者・輸送モードごとの境をなくす  
接続・乗継、運賃、案内、サービス水準…

自動車も公共交通も使える世界へ

利用者は  
バラバラのアプローチが必要

利用者にとって  
わかりやすいアプローチ

A~E : 5つの事業者・  
5つのシステム

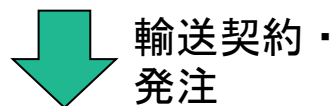


A~E : 5つの事業者・  
X:1つのシステム



# 「運輸連合」の種類：組織形態（構成員）

責務者（≡公共団体） L州 X市 YZ郡 Y市 Z町	事業者連合 （≡受託事業者） L州 X市 YZ郡 Y市 Z町	混合連合 L州 X市 YZ郡 Y市 Z町	責務者連合 （≡委託元） L州 X市 YZ郡 Y市 Z町
交通事業者 A社（X市公社） Bバス社（鉄道系） Cバス社（民間） Dバス社（民間） E鉄道（三セク）	A社 Bバス社 Cバス社 Dバス社 E鉄道	A社 Bバス社 Cバス社 Dバス社 E鉄道	A社 Bバス社 Cバス社 Dバス社 E鉄道



# 「運輸連合」の歴史

1920年代

複数社による地域共同輸送組織の結成

- 1965 ハンブルク
- 1970 ハノーファー
- 1971 ミュンヘン
- 1973 フランクフルト
- 1977 シュツットガルト
- 1978 ライン＝ルール
- 1983 レーゲンスブルク
- 1985 アウグスブルク
- 1986 ライン＝ジーク
- 1986 ニュルンベルク
- 1989 ライン＝ネッカー

大都市圏を中心に組織化



少しずつ各地に展開・・・  
(しかしごく一部)



# 「運輸連合」の変遷：運賃連合からモビリティ連合へ

**第1世代**  
1960年代～

**事業者連合**  
交通事業者

運賃連合の樹立  
交通事業者の共同化  
運営・運行の最適化

**第2世代**  
1990年代～

**責務者連合**  
州・市・郡  
(州・自治体)

当事者の増加

「地域化」対応  
新しい運営・財政システム  
インフラ近代化  
サービス水準更新・向上  
輸送人員増加  
経済性の向上

守備範囲の拡大

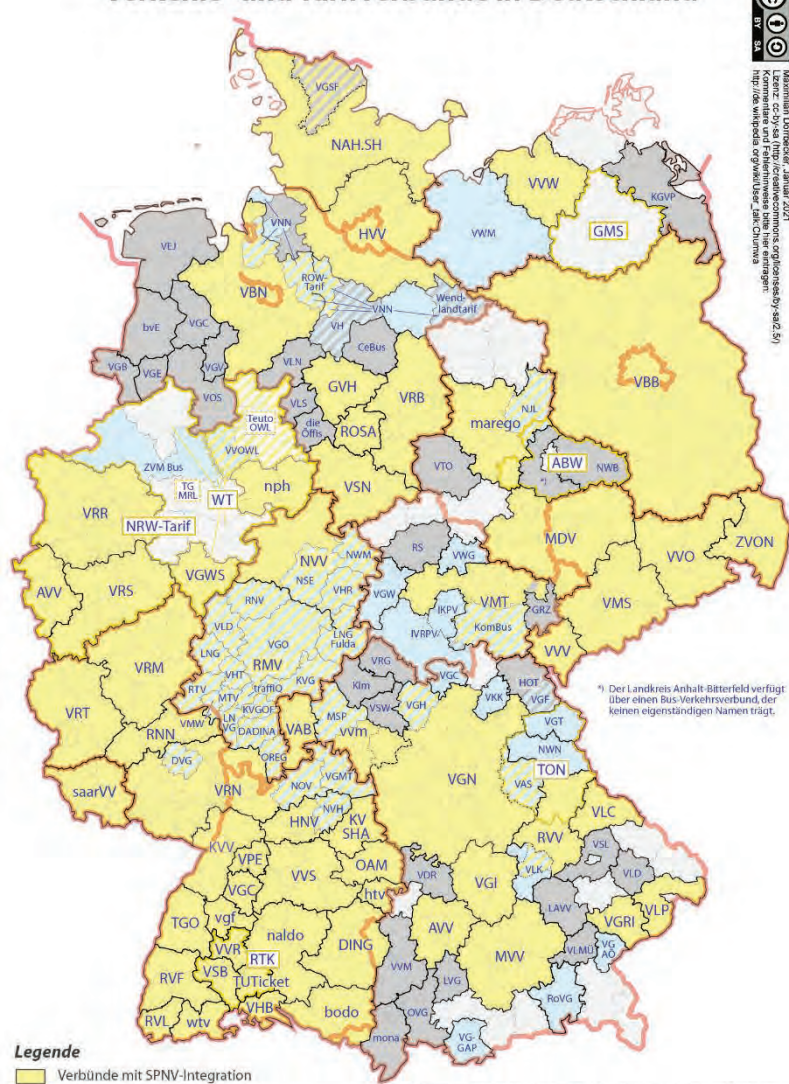
**第3世代**  
現在

**モビリティ  
連合**

統合マーケティング  
統合輸送サービス  
市場開拓・拡大  
顧客サービス・ロイヤリティ  
輸送・情報提供システム革新  
バリアフリー  
統合的運営モデル

# 「運輸連合」の増加：「地域化」以降の急増から現在へ

Verkehrs- und Tarifverbünde in Deutschland



Maximilian Dörbecker, Januar 2021  
 Lizenz: cc-by-sa (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0)  
 Kommt diese und schenken Sie auch Ihre erlangten  
 Rechte unter dieser Lizenz weiter.  
 http://commons.wikimedia.org/wiki/File:20180101

**Legende**

- Verbünde mit SPNV-Integration
- Verbünde ohne SPNV-Integration
- Teilgebiete eines Verbunds mit SPNV-Integration, in denen ein weiterer Verbund mit eigenständigem Tarif für die Regionalbuslinien operiert
- Teilgebiete eines Verbunds mit SPNV-Integration, in denen einem weiteren Verbund die Fahrplankoordination der Regionalbuslinien obliegt
- Verbünde ohne Gemeinschaftstarif, die nur Fahrplankoordination betreiben
- Gebiete, in denen die Zuständigkeiten für Gemeinschaftstarif und Fahrplankoordination bei unterschiedlichen Verbänden liegen
- Dachtarife mit SPNV-Integration
- Verbundfreie Gebiete

2021年現在、

- 運輸連合が存在しない地域
- 運輸連合はあるが統一運賃がない地域
- 運輸連合・統一運賃はあるが鉄道運賃のみ別体系の地域

が各地に存在

運輸連合は  
**どこにでもあるものではない**  
 (できない理由がある)

Von Maximilian Dörbecker (Chumwa) - Eigenes Werk, CC BY-SA 2.5,  
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=7201242>

# 「運輸連合」の特徴

いわゆる「標準形」「プロトタイプ」が **ない**

ばらつきの背景は…

州法での位置づけ

地域（自治体）の関与度

政治状況

既存事業者のパワーバランス

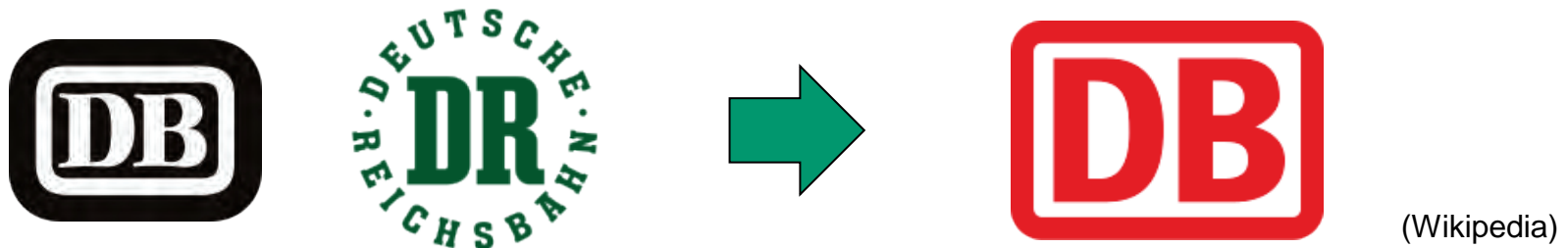
地理的条件

歴史的経緯

ほか



# 地域公共交通の提供は州の役割



1994年に東西連邦鉄道・国鉄を統合・株式会社化  
(民営化＝「民法上の法人」化)

地域輸送については連邦法で各州へ責任と権限を移譲（地域化）  
連邦から各州への予算を措置（地域化財源）

連邦「地域化法」住民に公共交通サービスを提供することを  
公共の責務として規定し、その役割を州に委任

※鉄道に限らず全ての地域公共輸送が対象

# 地域公共交通の運営スキーム

連邦 (Bund)



州 (Land)

郡 (Landkreis)

郡独立市  
(Kreisfreie  
Stadt)

市  
(Kreis  
Stadt)

町村  
(Gemein  
de)

自治体 (Gemeinde)

地方 (Regional)

連邦：地域化予算（財源）配分  
→責任・権限を州に移譲

州：運営方法を定める（州法）  
鉄道・広域バス等運営  
※どこまで誰に任せるかは州が決定

郡および郡独立市：  
域内公共交通運営  
（トラム、バス等）

# ドイツにおける地域鉄道輸送

## 契約輸送

- ・ 州等が鉄道輸送を運行事業者に「発注」  
運行事業者は入札等により決定
- ・ 州と鉄道事業者の間に入る組織がある（場合がある）
- ・ 取扱は州法にて規定（州公共交通法）





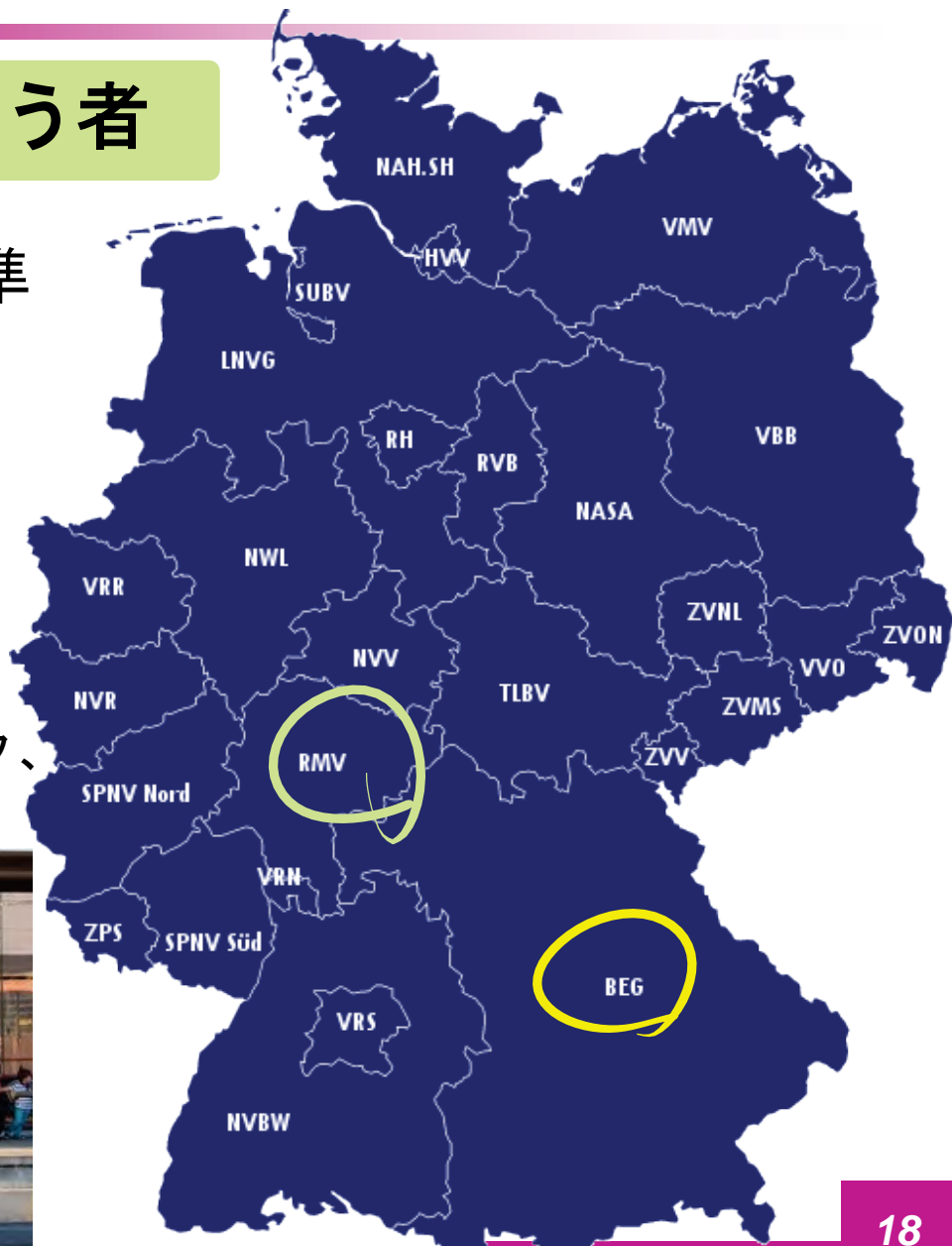
# ドイツにおける地域公共交通のしくみ

## (州に代わって) 任務を負う者

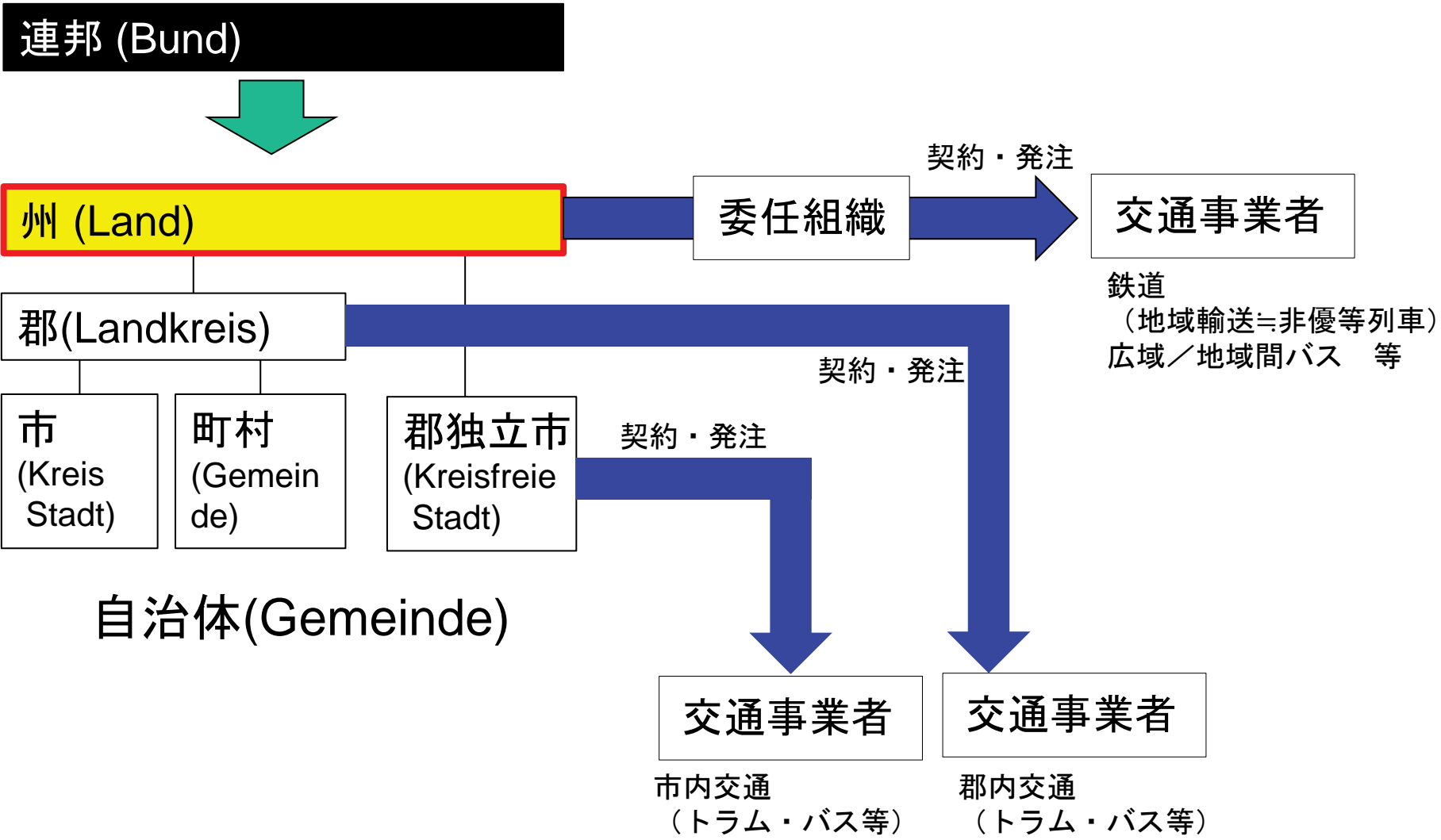
州の委任を受けてサービス水準  
決定等を行う主体

- ・ 輸送契約主体とは限らない
- ・ 「運輸連合」とは別  
(兼ねている場合あり)

※混乱の原因：ベルリン、ハンブルク、  
フランクフルト...



# 地域公共交通：よくある形態（あくまで一例。イメージ）



# 責務者連合型（公共主体）：ヘッセン州（北ヘッセン地域）

ドイツ連邦

(連邦法で委任：権限+財源)

ヘッセン州

(州法で委任：権限+財源)

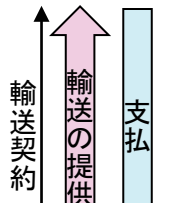
NVV

**北ヘッセン運輸連合**  
(州・市・郡100%出資)

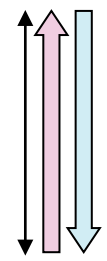
「地域交通計画」策定  
路線・ダイヤ作成

カッセル市

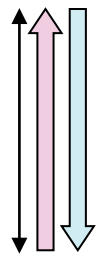
ヴェラ=マイスナー郡



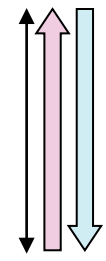
DB Regio  
ドイツ鉄道



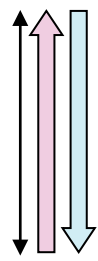
HLB  
州鉄道



RTG  
トラム  
トレイン

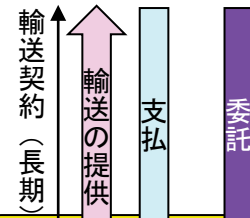


HLB Bus  
州鉄道  
バス

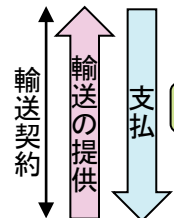


BONTE ...  
民間  
バス

市内交通の計画・運営は  
KVGでほぼ完結



**KVG**  
「地域交通計画」策定  
カッセル交通事業 (市・市公社 100%子会社)  
運営は



Stadtbus  
Eschwege  
エシュ  
ヴェーゲ  
都市バス

※一部省略・簡略化

「地域交通計画」  
郡交通会社  
(郡出資)

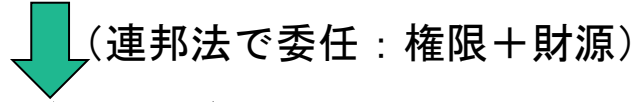


地域鉄道、市・郡間輸送 (≒地域間幹線)

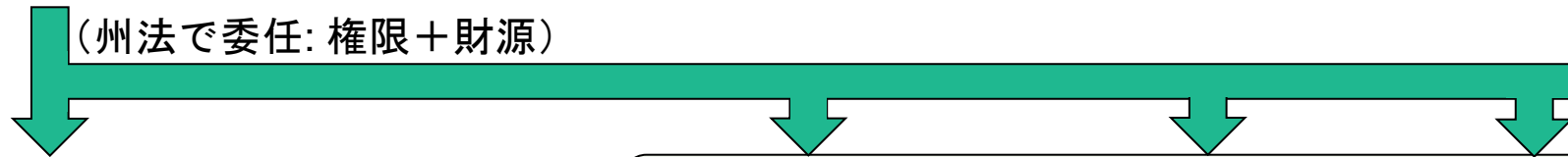
市内・郡内輸送

# 事業者連合型：バーデン=ヴュルテンベルク州（フライブルク）

ドイツ連邦

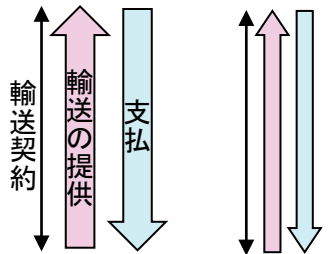


バーデン=ヴュルテンベルク州



バーデン=ヴュルテンベルク  
地域輸送会社（州100%出資）

「地域交通計画」  
策定



DB Regio  
ドイツ鉄道

SWEG  
南西ドイツ  
州交通

...

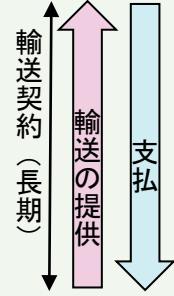
フライブルク市

ブライsgau=ホッフ  
シュヴァルツヴァルト郡

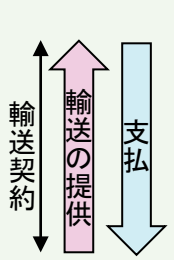
エンメン  
ディングゲン郡

フライブルク地域交通  
目的連合（1市2町100%出資）

「地域交通計画」  
策定



VAG  
フライブルク  
交通事業（市100%  
子会社）



BusA, B...  
バス事業者

**RVF** フライブルク地域運輸連合  
(事業者100%出資 ※直営の自治体はパートナー)

※一部省略・簡略化

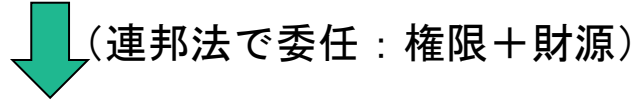
地域鉄道輸送（州内）

（鉄道以外の）州内輸送

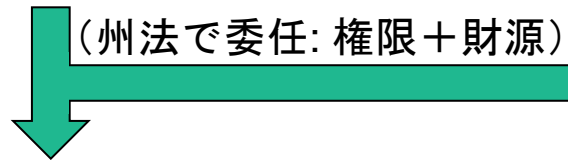


# 事業者連合型（事業者内）：バイエルン州（パッサウ）

ドイツ連邦

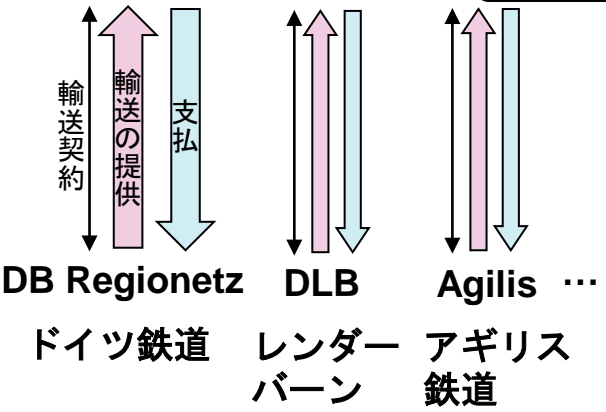


バイエルン州



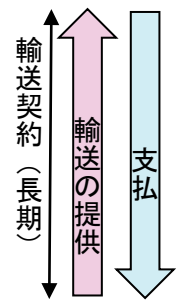
**バイエルン鉄道会社**  
(州100%出資)

「鉄軌道地域交通計画」策定



パッサウ市内には、いまだ  
・ 鉄道  
・ 市内バス  
・ 広域バス (VLP共通運賃)  
3種のタリフが存在

パッサウ市



**VBP**  
パッサウ交通事業 (市公社)

パッサウ郡

「地域交通計画」策定 (任意)



※一部省略・簡略化

地域鉄道輸送 (州内)

(鉄道以外の) 州内輸送



# ヘッセン州の例：北ヘッセン運輸連合（NVV）

「地域化」を受け制定した州公共交通法に基づき設立

役割：①州内鉄道・広域バスの輸送計画・ダイヤ調整、輸送契約  
②地域内共通運賃運営、広報・マーケティング

形態：有限会社

（カッセル市14.28%、カッセル郡14.28%、  
他4郡各14.29%、ヘッセン州14.29%）

域内人口：約100万人

域内交通事業者：35社

職員：自社採用

（交通事業者出身者、大学専門課程修了者等）

収入分配：専門機関によるシステム構築・導入

（輸送実績調査等を元にした計算・分配）







# 路線・運行ダイヤ調整

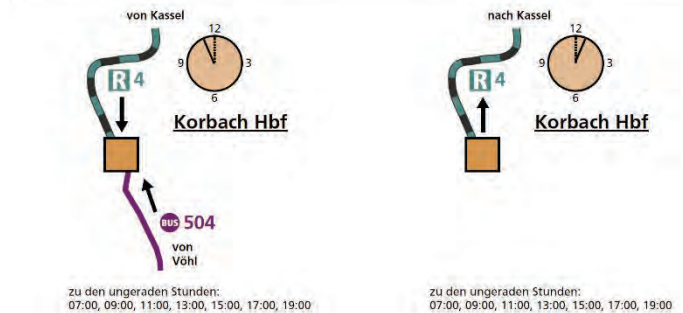
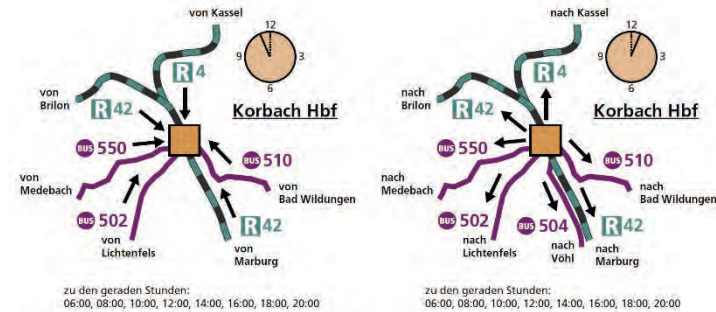
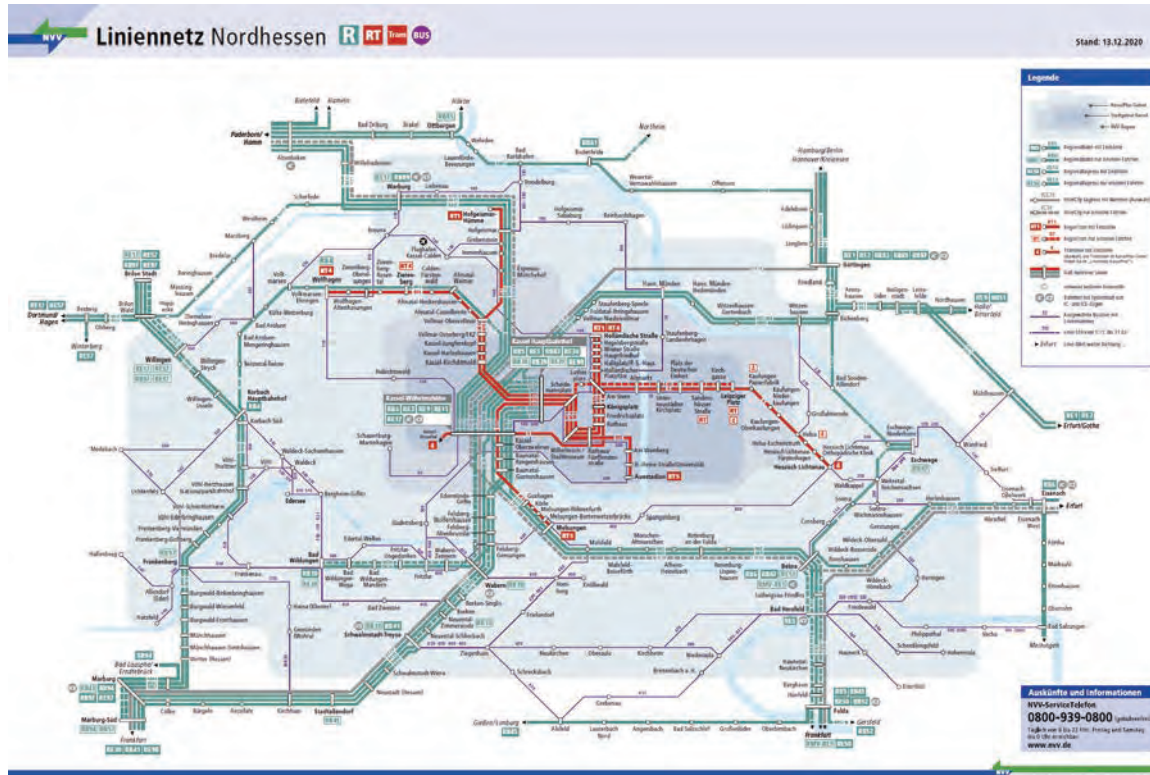
## 鉄道および地域間幹線バス等（市・郡をまたがるもの）

### 路線・運行計画（ダイヤ）・サービス水準決定



- ・乗継を考慮したダイヤ調整
- ・等間隔ダイヤ（1～2時間間隔）

偶数時（6、8、10・・・20の各時）が乗継のタイミング



Anpassung des Busverkehrs im Edertal nach Reaktivierung der Bahnstrecke Korbach – Frankenberg (IGDB)





# 共通運賃 (統一運賃)



## 公共交通共通運賃

※優等列車除く  
**市内1回 €3,00**  
 (約400円)  
**24時間 €6,00**

**KS Plus 1回 €3,90**  
**1週間 €24,00**  
**1カ月 €81,50**



### Fahrkarten und Preise

### Fahrkarten und Preise

Preisstufe	Angaben in Euro		
	Kurzstrecke a)	Stadt Kassel	Kassel Plus b)
<b>Einzelfahrkarten</b>			
Erwachsene	1,80	3,00	3,90
U18		1,80	2,25
<b>Spartickets</b>			
5erTicket Erwachsene d)		2,70	3,45
5erTicket U18 d)		1,40	1,75
MultiTicket Single		6,00	7,80
MultiTicket		7,80	9,90
TagesTicket Nordhessen Single			
TagesTicket Nordhessen			
WochenendTicket Nordhessen Single			
WochenendTicket Nordhessen			

Preisstufe	Angaben in Euro									
	Kassel Plus a)	5 b)	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Allgemeine Zeitkarten</b>										
Wochenkarte	24,00	14,50	18,30	25,40	29,40	35,50	44,00	52,00	61,00	67,50
Monatskarte	81,50	45,00	56,00	81,50	98,50	122,00	143,00	163,50	185,00	206,00
Jahreskarte	815,00	450,00	560,00	815,00	985,00	1.220,00	1.430,00	1.635,00	1.850,00	2.060,00
9 Uhr-Monatskarte	65,90	36,50	45,00	65,90	79,00	96,50	113,00	128,50	148,00	162,00
9 Uhr-Jahreskarte	659,00	365,00	450,00	659,00	790,00	965,00	1.130,00	1.285,00	1.480,00	1.620,00

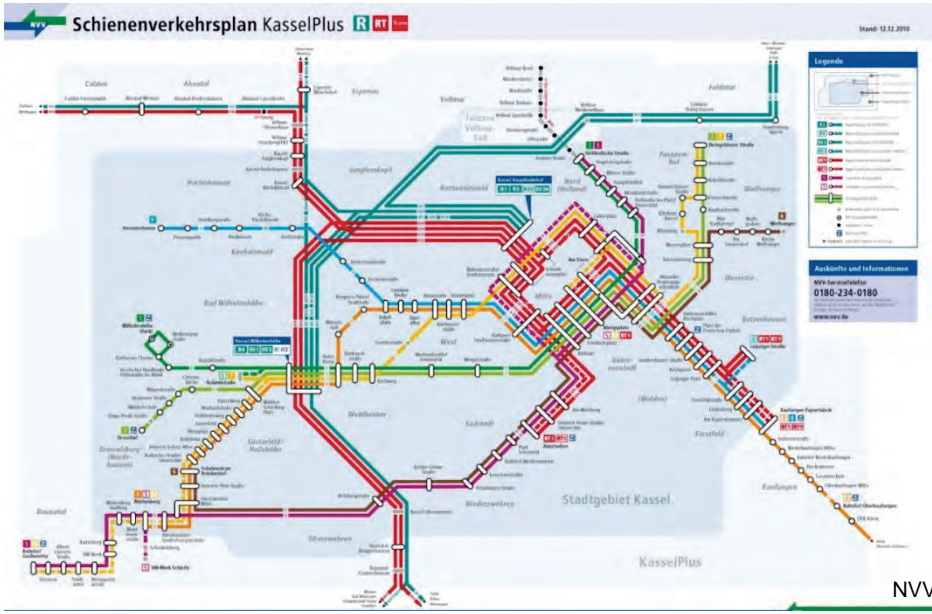
**Anmerkungen:**  
 a) KasselPlus umfasst: Stadt Kassel, Ahnatal, Baunatal, Calden, Espenau, Fuldaabrück, Fulda, Habichtswald, Kaufungen, Lohfelden, Nieste, Niestetal, Schauenburg, Staufenberg und Vellmar  
 b) gilt in der Kernstadt Bad Wildungen einschl. Reinhardshausen, in den Kernstädten Bad Sooden-Allendorf, Frankenberg, Korbach, Melsungen, Niestetal, Reinhardshagen und Witzenhausen

**Anmerkungen:**  
 a) gilt ohne Umsteigen, nur im KasselPlus-Gebiet, im Bus- und Tramverkehr bis zu 4 Haltestellen, im Eisenbahnverkehr für Fahrstrecken bis zu 3 Kilometern  
 b) KasselPlus umfasst: Stadt Kassel, Ahnatal, Baunatal, Calden, Espenau, Fuldaabrück, Fulda, Habichtswald, Kaufungen, Lohfelden, Nieste, Niestetal, Schauenburg, Staufenberg und Vellmar

c) gilt in der Kernstadt Bad Wildungen einschl. Reinhardshausen, in den Kernstädten Bad Sooden-Allendorf, Frankenberg, Korbach, Melsungen, Niestetal, Reinhardshagen und Witzenhausen  
 d) Preis je Fahrt



# 運賃収入の分配



## 分配方法は多様

### 1. 運行実績ベース

- 運行回数
- 運行距離
- 運行座席キロ、場所キロ
- . . .

### 2. 輸送実績ベース

- 乗車人員（赤外線センサ等）
- 輸送量調査（2～3年ごと）
- . . .

+ 政治的配慮 ほか

**Fahrkarten und Preise**

Preisstufe	Angaben in Euro											
	Kurzstrecke a)	Stadt Kassel	Kassel Plus b)	S c)	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Einzelfahrkarten</b>												
Erwachsene	1,80	3,00	3,90	1,70	2,30	3,50	4,50	5,70	7,10	8,40	9,70	11,20
U18		1,80	2,30	1,20	1,40	2,00	2,60	3,20	4,00	4,80	5,50	6,30
<b>Spartickets</b>												
SerTicket Erwachsene d)		2,70	3,40	1,60	2,00	2,90	4,00	5,00	6,20	7,30	8,50	9,90
SerTicket U18 d)		1,40	1,90	1,00	1,20	1,70	2,30	2,90	3,60	4,20	4,80	5,40
MultiTicket Single		6,00	7,80	4,20	4,60	7,80	8,90	11,40	14,10	16,70	18,90	21,30
MultiTicket		7,80	9,90	5,90	6,50	9,90	11,50	14,10	17,10	19,70	22,20	24,40
TagesTicket Nordhessen Single												21,30
TagesTicket Nordhessen												24,40
WochenendTicket Nordhessen Single												21,30
WochenendTicket Nordhessen												24,40

Anmerkungen:  
a) gilt ohne Umsteigen, nur im KasselPlus-Gebiet, im Bus- und Tramverkehr bis zu 4 Haltestellen, im Eisenbahnverkehr für Fahrstrecken bis zu 3 Kilometern  
b) KasselPlus umfasst: Stadt Kassel, Ahnatal, Baunatal, Caldien, Espenau, Fuldaerbrück, Fuldaatal, Habichtswald, Kaufungen, Lohfelden, Nieste, Niestetal, Schauenburg, Staufenberg und Vellmar  
c) gilt in der Kernstadt Bad Wildungen einschl. Reinhardshausen, in den Kernstädten Bad Sooden-Allendorf, Frankenberg, Korbach, Melsungen, Niestetal, Reinhardshagen und Witzhenhausen  
d) Preis je Fahrt

# 「利用しやすさ」の向上

**NVV** Fahrplan & Netz Tickets & Preise Freizeit & Events Service & Projekte Presse

- Mein Fahrplan
- Tickets und Preise
- Verkehrsmeldungen
- 5-Minuten-Garantie

**Aktuelles**

03.05.2021 *Pressemitteilung*  
**Barrierefreiheit an Bushaltestellen nimmt im NVV weiter zu - Über 300 Einzelmaßnahmen in allen...**

23.04.2021 *Pressemitteilung*  
**Ab Samstag gilt veränderte Maskenpflicht im öffentlichen Nahverkehr - OP-Masken nicht mehr überall...**

20.04.2021 *Pressemitteilung*  
**DB saniert ICE-Strecke Kassel <> Göttingen - Auswirkungen auch im Nahverkehr des NVV ab 24. April**

» Alle Meldungen anzeigen

Das NVV-ServiceTelefon  
 ☎ 0800-939-0800  
 (gebührenfrei)

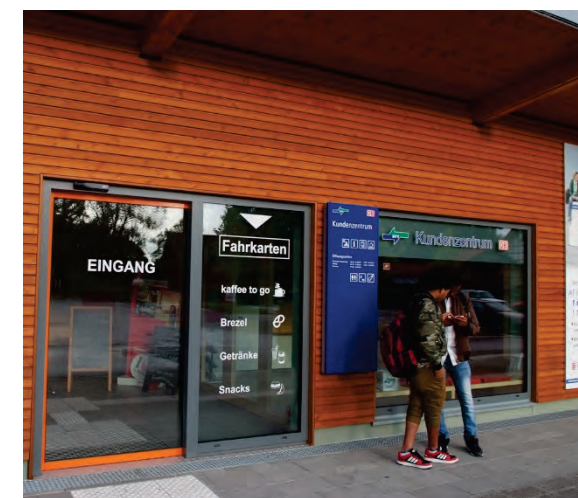
**Covid-19: Allgemeine Infos und Anreise-Tipps zu den Impfzentren**

**Wir suchen Mitarbeiter für die Betreuung der Presse- und Medienarbeit**

**Sanierung der ICE-Strecke Kassel <> Göttingen - Auswirkungen auch im Nahverkehr des NVV bis 16.07.**

**Entdecken Sie Mobilfalt**  
 Ein Nahverkehrsangebot für die Region

[Jetzt mitmachen](#)





# 案内・マーケティング

Home » Fahrplan & Netz » Fahrplanauskunft

Fahrplan Abfahrten

Details

Mo, 10.05.2021

18:43 **190** **RT1** **10** 19:53

1:10 2 7,10 €

1 Meldung vorhanden

- 18:43 +1 Hofgeismar-Sababurg Domröschenschloss
  - Bus 190** → Hofgeismar Bahnhof  
13 Min, 6 Halte  
Alternativen alle 60 Minuten
  - Pflicht zum Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung!  
Infos: nvv.de/corona
- 18:56 +1 Hofgeismar Bahnhof
  - RT1** → Hofgeismar Bahnhof  
13 Min, 6 Halte  
Alternativen alle 60 Minuten
- 19:17 +0 Hofgeismar Bahnhof
  - RT1** → Kassel Holländische Straße  
24 Min, 7 Halte  
Alternativen alle 90 - 75 Minuten
  - RT1, RT4, RT5: Fahrplanänderungen vom 24.4. bis 16.7.2021  
Gleisbauarbeiten führen zu umfangreichen Fahrplanänderungen im Raum Kassel. Auf den Linien RE5, RE30, RE98, RB5, RB38, RB39, RB83, RB87, RT1, RT4 und RT5 kommt es daher zu geänderten Abfahrtszeiten.  
Sonderinformation Fahrplanänderungen 24.4. bis 16.7.2021
  - Pflicht zum Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung!  
Infos: nvv.de/corona
- 19:41 +0 Kassel Bahnhof Harleshausen
  - Bus 10** → Kassel Am Kubergraben  
5 Min, 2 Halte
- 19:48 Kassel Bahnhof Harleshausen
  - Bus 10** → Kassel Am Kubergraben  
5 Min, 2 Halte

モード横断型ルート検索  
※リアルタイム遅延情報反映

事業者にかかわらず接続  
(運行事業者表示なし)



NVV

# 案内・マーケティング



## 「おでかけ」の提案

目的別案内冊子

目的地の案内+アクセス  
市中で掲示・配布





# 品質の維持向上

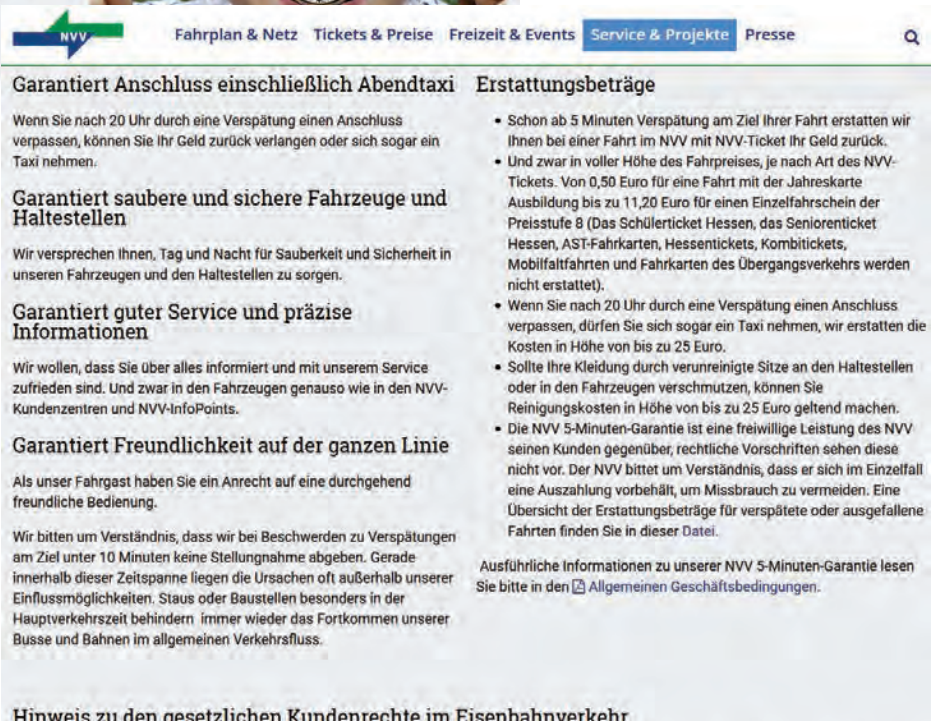
## 品質保証

- ・ 5分保証
- ・ 夜間接続保証
- ・ 清潔で安全な車両と停留所
- ・ 丁寧な接客

ほか

+

定期的な  
顧客満足度調査



# 実績

運輸連合内の公共交通に対し、

利用者の 80.2%

「非常に満足」「満足」

利用者の 98.2%

「今後も利用したい」

定時性、快適性、利便性の  
評価が高い

（「5分保証」等）



- ・ 運輸連合によるトラムトレイン導入
- ・ 利用者数 倍増以上

鉄道輸送・都市内輸送は増加

郊外・中山間地域は減少傾向止まらず（人口減）



# 利用者数への影響



NVV zieht positive Bilanz zur RRX-Verbindung - 35 Prozent mehr Fahrgäste mit neuen Fahrzeugen zwischen Kassel und Düsseldorf unterwegs  
22.09.2019 Pressemitteilung



Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember des letzten Jahres ist der RE 11 zwischen Düsseldorf, Essen, Dortmund, Paderborn, Warburg, Hofgeismar und Kassel mit 15 neuen Fahrzeugen des Betreibers Abellio unterwegs. Und schon jetzt zeichnet sich ab, dass sich Komfort und Zuverlässigkeit auszahlen. Nach bisherigen Zählungen des NVV sind die Fahrgastzahlen zwischen Kassel und Warburg innerhalb der ersten neun Monate um 35 Prozent von 401.058 Fahrgästen in 2017 auf 543.075 gestiegen, ohne dass eine Angebotsverbesserung stattgefunden hat.

Dabei fallen besonders die Wochenenden auf. Dort stieg der Nachfrage zwischen Freitag und Sonntag überproportional um durchschnittlich 50 Prozent. Hier zeigt sich nach Ansicht des NVV, dass die Verbindung besonders im Freizeit- und Urlaubsverkehr genutzt wird. Aber auch an den Wochentagen verzeichnet der Verkehrsverbund fast 20 Prozent mehr Fahrgäste.

NVV

**運行会社と車両の更新  
→旅客数35%増**

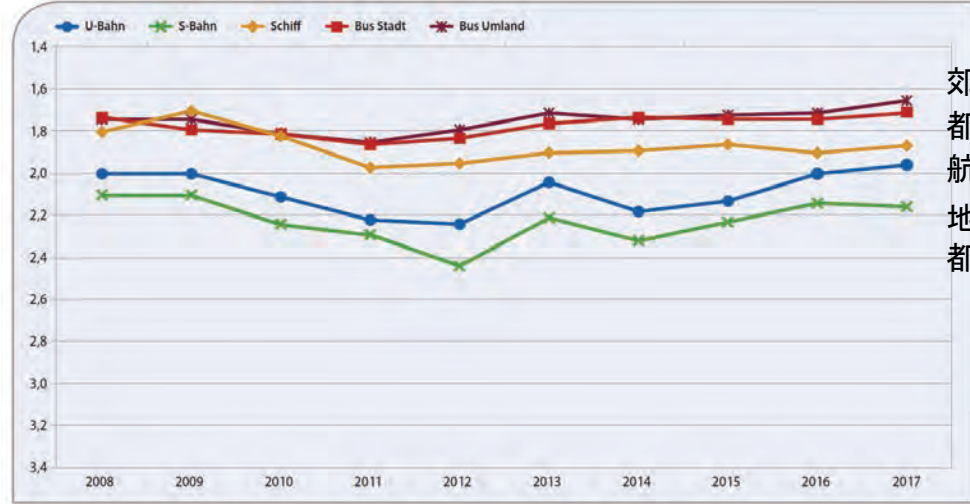
**新規需要の開拓**

**週末 +50%**  
**平日 +20%**

**輸送契約内に顧客（旅客）満足度評価の実施とその結果に基づく査定項目あり**

# ハンブルクの例：輸送機関別評価

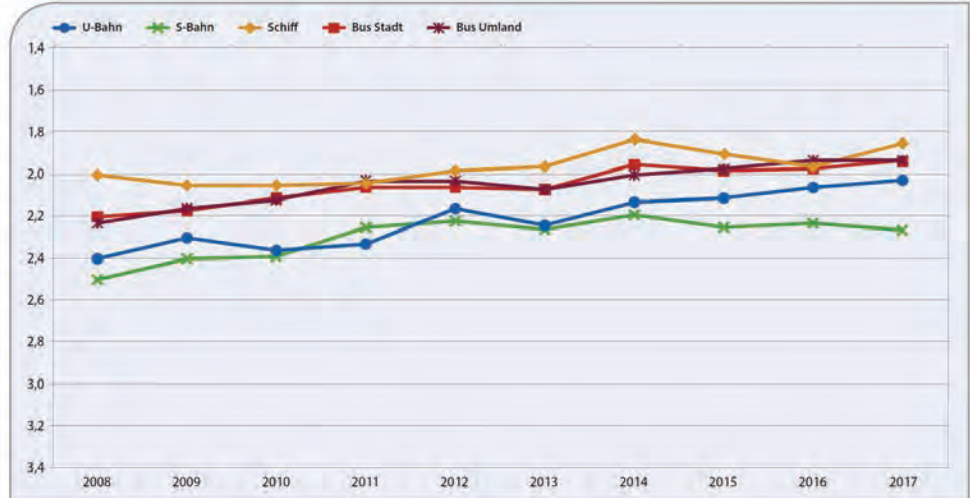
## 4.1.1 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KOMPETENZ UND FREUNDLICHKEIT DES PERSONALS 職員のフレンドリーさに関する満足度



郊外バス  
都市バス  
航路  
地下鉄  
都市鉄道

Abbildung 9: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals (Noten 1 – 5)

## 4.1.5 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER FAHRZEUGE/SCHIFFE 車両・船舶の清潔さに関する満足度



航路  
都市バス 郊外バス  
地下鉄  
都市鉄道

Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (Noten 1 – 5)

# 「運輸連合」のポイント

ポイントは

「わかりやすさ」

+

「持続可能性」

- ・ **交通事業者の経営が成り立つことが大前提**
- ・ **利用者からみた「わかりやすさ・使いやすさ」**
  - 自動車は発地から着地まで単一モードで完結
  - 公共交通も「一枚のチケットで」「連続性を持って」
  - 利用者からみれば、運行事業者は誰でもよく、興味の対象外（運営側にとっては重要）
- ・ **地域（自治体）のぶれない姿勢と負担**
  - 選挙結果に振り回されることは日常茶飯事  
個別のプロジェクトには影響があっても存在そのものは揺るがない
- ・ **各主体の役割・責任の明確化**
  - 特に地域（自治体）の関わり方、財源

# 一方、日本は？

政府から自治体への支援がない

+ 自治体から事業者への支援がない

運賃収入と事業者の収益が別になっていない



**負担**

交通事業者の~~自助努力~~に頼る構造 + 自治体の負担増

補助路線・委託路線・一般路線の混在

社会的割引への公共負担なし

「地域公共交通計画」の役割と実効性は？

- ・ 事業者が主導しないとできない
- ・ 事業者だけで解決できる問題ではない

# 熊本の場合・・・

## 共同経営推進室

➡️ すでに広義の **「運輸連合」** では??

- 「事業者連合」型
- 輸送計画（系統・ダイヤ調整）
- 運賃連合機能の一部（収入配分）
- マーケティング

パッサウ郡



と似た構造



VLP, RVF

必要な機能（サービス）を随時追加していけばよい  
公共団体の役割・責任を明確化する必要がある

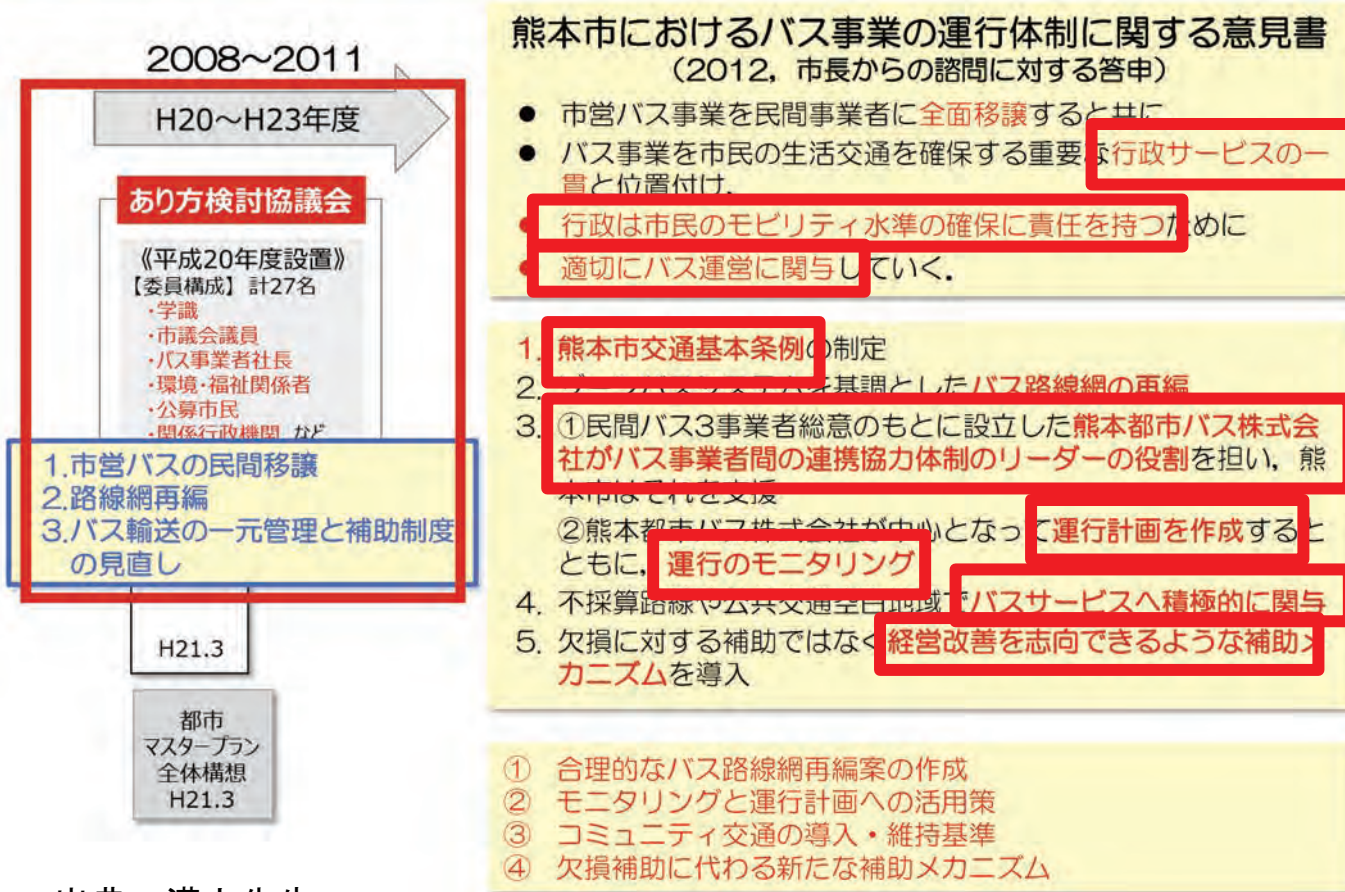
共同経営計画：ドイツの感覚でいうと「細かすぎ」

事業者到手間と負担ばかりかけていないか？

（法令上の問題。事業者の責任ではない。）



# バス事業の運行体制に関する意見書 (2012年)



出典：溝上先生

考え方と目指す方向性が **「運輸連合」** そのもの

そのまま輸入できない：異なる背景を理解したうえで考え方・要素を共有・適用

# 運輸連合＝公共交通のブランド

ひとつ（に見える）公共交通



RMV, NVV, VMS, RVV, VLP

サービス水準の平準化（高い方にあわせる）  
良い意味で「どれを使っても同じ」に



※インフラ整備は公共の役割

大きなもの＝使いやすいもの、ではない





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!!



© Großraum-Verkehr Hannover(GVH)

# ありがとうございました