

推薦調書（実装部門）

表彰区分	市	推薦都道府県	栃木県
地方公共団体名	小山市		
取組名称	全国初！ LINE を活用したモバイル定期券・回数券によるキャッシュレス化でコミュニティバス「おーバス」の利便性向上		
連携自治体、企業、団体等	小山市(バス運営主体)、東武トップツアーズ(株)(システム提案・開発・運営)		
デジタルを活用した取組の概要 (デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的な内容)	(種類)	①	(左記が①の場合 の分野) 交通
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小山市と東武トップツアーズ(株)が、スマホアプリ LINE を活用した市内バス定期券と回数券のスマホアプリ版「スマホ de noroca」を開発。購入から乗降をアプリ内で完結させることでバス利便性向上、利用促進を目指す取組。 <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小山市内の公共交通は、コミュニティバス「おーバス」を、路線バス 14 路線とデマンドバス 5 エリアにより運行している。市民等バス利用者からは、「おーバスに IC カードを導入してほしい。」という要望が多々ある。しかし IC カード導入には億単位の予算、車両搭載機器の維持管理費を要する問題があった。多くの地方都市は、財政難のため IC カード導入は難しいと考えられる。また専用アプリを開発したとしても、バスに乗るのにわざわざ専用アプリをインストールする人は少ないことが想定され、高齢者にはハードルが更に高い。地方都市の路線バスなら尚更である。小山市では、市民にクルマ無しでも自由に移動できる環境の整備を目指して、月々約 2300 円で小山市内のバス全線乗車可能になる紙の定期券 noroca を導入している。本定期券サービスは、noroca 定期券と回数券をスマホアプリ化するにあたり、[1]使い慣れた LINE アプリを活用し、多世代に普及、[2]定期を提示するだけという紙の利便性を損なわない、[3]車載端末や販売、ネットワーク機器等の設置を省略したコストダウン、この 3 点に着目して課題解決を目指した。 <p>【解決した課題の具体的な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内屈指の普及率、高齢者も多くが利用している LINE アプリ上で、購入から乗降まで全てが完結するシステム開発を行った。ユーザーは新たなアプリのインストールが不要で、市内に 1 ヶ所の販売所や運転手から購入する必要がなく、バスに読取端末を置く必要もない。また紙定期券の利便性を損なわないよう、ユーザーが容易にスマホで定期券・回数券の画面を表示できるよう画面遷移もシンプルに、運転手に見せるだけで乗降できる仕様にした。 ・IC カードよりも優れた点で、紛失時に手数料なしで再発行が可能、アプリを介してユーザーとのコミュニケーションが可能、バスの所在地（バスロケ）や時刻表が確認できる。更に本定期券には、店舗・タクシー割引サービス等が付けられる(実装検討中)等発展性に優れている。 		
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<p>【取組のアウトプット】※いずれも 2022. 4. 30 時点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期券保有者 4.7 倍に増加(119 人→566 人)、モバイル定期券シェア 47%。 ・モバイル回数券の販売枚数：累計 1460 回分 (1 回 200 円換算) ・おーバス LINE アカウントおともだち登録者数：1, 823 人 <p>【取組のアウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 3 年度 (10 月～3 月) 総額約 290 万円が電子決済になり、運転手や販売所店員の省力化、運転手の視認確認の負担軽減につながった。 		

	<p>・LINE を通じてバスユーザーへ効率的な情報発信を行うことができた(従来は文書(郵送)で連絡。例えば同様の情報を郵送した場合、約 15 万円/回(1800 人×82 円)の郵送費用と発送事務労力を要していた。)</p> <p>【総合的なアウトカム】</p> <p>・バス利用者数増加(2020 年 73.7 万人→2021 年 83.7 万人)、バスでのまちなか来訪者数増加(2017 年:1,726 人/日→2021 年:2,115 人/日)、まちなかの流動人口増加(2016 年 12 月:2,600 人/日→2021 年 12 月:4,000 人/日 (resas を用いて算出))</p>
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>審査基準項目</p> <p>①・地域の店舗やタクシーでの割引等サービス付加、イベントやサービスの情報を発信することで、人々の外出・消費を促す。</p> <p>・車の運転に不慣れで、苦手意識を持つ方(特に女性)に対して、自由に移動できる環境を提供し、地方暮らしのハードルを下げるのが期待できる。</p> <p>②・本システムは、多世代に普及し使い慣れている LINE アプリを活用する全国初のシステムであり、更に LINE を通してユーザーとコミュニケーションを取ることができる等独自の工夫をした取組みである。</p> <p>・グッドデザイン賞などを受賞している小山市固有の資産であり市民誰もが知っている「おーバス」にデジタル技術を活用した取組である。</p> <p>③・交通系 IC カードに頼らず、シンプルな仕様だが利便性が高く、LINE アプリ上で購入から乗降まで全て完結という独創的な視点で取り組んでいる。</p> <p>・公共交通のサブスク(年間パス)による小山版 Ma a S の実現を目指す。</p> <p>④・過大な費用を要せずに、バス乗車券をデジタル化できた。</p> <p>・運転手にスマホの LINE 画面を提示するだけのシンプルな設計で、老若男女誰もが使いやすい。1 回の乗車が約 80 円で、気軽な住民の外出機会の増加に寄与する。</p> <p>・本定期券は地域のプラットフォームとして、他の分野のサービスを取り込み、暮らしの利便性向上や地域の商業振興に寄与する。</p> <p>⑤・システムの維持管理費に、定期券・回数券の販売手数料 5%を支出し、システムを持続可能なものになっている。この手数料は従前の定期券の販売手数料と同額である。</p> <p>⑥・モバイル定期券保有者は月を追うごとに増加。定期券保有者は 4.7 倍に増加、モバイル定期券シェアは 47%。</p> <p>・商業施設と連携や、タクシーとの連携等今後の展開が期待できる。</p> <p>・交通系 IC カードと比較して、導入・維持費用の大幅なコストダウンを達成しており、コミュニティバスと地域をつなげ、絆を強化するツールとして同規模の他市町村も参考にすべき事例になればと考える。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>・地域プラットフォームとしての活用拡大を目指して、商業施設や他交通機関との連携強化に努める。</p> <p>・特に令和 5 年度のタクシー割引の実装を見据えて、令和 4 年度に最終実証実験を実施する予定。</p>

「スマホ de noroca」 概要図



バスの現在位置が分かる



回数券も使える



定期券がスマホの中に



外出情報が届く



時刻表もチェック



モバイル定期券

スマホを持って 街へ出ようよ

スマホ de おーバス 小山市コミュニティバス全線バス

noroca

2021年10月1日(金) START 割引率 最大 約80%

2021年9月24日(金)より販売開始 ※回数券は連続が出来次第スタート!

LINE 小山市おーバスのLINE公式アカウントを使って **モバイル定期券**を楽々購入!

- ✓ 自宅でも職場でもスマホで決済!
- ✓ おーバス全14路線乗り放題!
- ✓ 定期券はスマホ画面を見せるだけ!
- ✓ 万一無くしてしまっても再発行が可能!

お問い合わせ先 **友だち登録は** ▼こちらから▼

【おーバスについて】
小山市都市計画課 乗務交通課
TEL:0265-22-2232 受付時間/平日9:30~17:00
休土日祝・年末年始は休業

【電子norocaについて】
株式会社ノロカ 橋本圭史
TEL:0265-24-8727 (営業時間/平日9:30~17:00)
休土日祝・年末年始は休業

友だち登録は ▼こちらから▼

noroca 2021 現時刻 18:00:00
小山 太郎 様

モバイル回数券

スマホを持って 街へ出ようよ

スマホ de おーバス

noroca

2022年2月1日(火)
1日からのスマホ乗車開始

紙より **お得!!**

友だち登録は ▼こちらから▼

noroca 200円
有効期間 09:30
下車前有効

LINE 小山市おーバスのLINE公式アカウントを使って **モバイル回数券**を楽々購入!

- ✓ 自宅でも職場でもスマホで決済!
- ✓ 回数券はスマホ画面を見せるだけ!

【おーバスについて】 小山市都市計画課 乗務交通課
TEL:0265-22-2232 受付時間/平日9:30~17:00 休土日祝・年末年始は休業

【電子norocaについて】 株式会社ノロカ 橋本圭史
TEL:0265-24-8727 (営業時間/平日9:30~17:00) 休土日祝・年末年始は休業

定期券購入画面

①「購入する」を押下



②一覧から該当種別を選択



③定期券詳細情報を入力



定期券使用画面

定期券を表示



回数券購入画面

①「購入する」を押下



②購入枚数選択



③購入内容の確認



回数券使用画面

①金額を選択



②この画面を提示して完了



LINEで簡単操作。画面をタップし、らくらく情報検索



利用者と運営者も、利便性がぐんと向上しています

配信機能



LINE登録者に対して地域/年代別などのセグメント配信が可能です。

アンケート機能



バス利用に関して不満点を解消し、バス利用を促進する事ができます。

クーポン機能



周辺店舗と協業することで、地域全体の活性化につなげることができます。

分析機能



利用者の属性（年代/性別）のデータを元に、バス利用者の傾向を分析する事ができます。

よくある質問機能



よくある質問をLINEで自動回答電話でのお問い合わせ対応時間を削減します。

導入前

- ・ 窓口での購入受付時間が決まっていて購入者数が伸び悩んでいる
- ・ 現金でしか購入ができず管理工数がかかる
- ・ 購入者履歴情報が紙の申請書しかなく管理工数がかかる
- ・ お問い合わせ対応に時間・人手がかかる



定期券/回数券の利用者数拡大に！

導入後



利用者層の
拡大に



窓口対応や
集計工数の削減に



両替不要で
簡単に使いやすい



乗り降り時の行列解消
定時性の確保に

- ・COVID-19の影響下にもかかわらず、noroca保有者は増え続けている。
- ・norocaの導入後、定期券保有者は約4.7倍（117→566）に増加

