

1 「のーと足柄」運行分析結果(令和5年10月23日～令和6年2月29日)

R6.3.8 作成 作成者:(一社)足柄オンデマンド

対 象	解 析																																	
1. “のーと”会員登録及び利用者の動向 別紙1、2、3 参照	<p>登録者推移について</p> <ul style="list-style-type: none"> ●10月運行開始時点の、のーと足柄の登録者数は359人。 ●運行開始後順調に伸びており、2月末時点の利用登録者は1076人の登録者数を得ており、増加率は運行開始時から約3倍となる。 <p>利用者推移について</p> <ul style="list-style-type: none"> ●登録者1076人中、1回以上利用したことがある方は約530人。 ●年末年始にかけて利用増加がみられる。令和6年2月は「まつだ桜まつり」や悪天候による運休の影響により減少しているが、平均して月約2,000人利用されている。 ●福祉課政策のタクシー初乗無料券が令和5年12月末で廃止した影響も合わせて登録者・利用者は増えている。 ●一方で、登録者・利用者は増えているが、一人当たりの利用頻度は少ない。 																																	
2. “のーと”パスポート会員の動向 別紙4 参照	<ul style="list-style-type: none"> ●67世帯・人の入会を得ている。これは全のーと会員の6.3%を占める。 ●内訳をみると(※10/23～2/29) <table border="1" data-bbox="491 1122 1023 1413"> <thead> <tr> <th>タイプ</th> <th>世帯・人</th> <th>割合(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ファミリー</td> <td>21</td> <td>31.3</td> </tr> <tr> <td>パーソナル 1</td> <td>2</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>パーソナル 2</td> <td>15</td> <td>22.4</td> </tr> <tr> <td>シルバー</td> <td>29</td> <td>43.3</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>67</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="491 1435 1023 1682"> <thead> <tr> <th>期間</th> <th>世帯・人</th> <th>割合(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 カ月</td> <td>27</td> <td>40.3</td> </tr> <tr> <td>3 か月</td> <td>17</td> <td>25.4</td> </tr> <tr> <td>6 か月</td> <td>23</td> <td>34.3</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>67</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>会員タイプの割合は11月末と比較しても大きく変わらない。 一方、期間に関して11月末と比較すると6ヶ月会員の割合が1割以上増え、“試し”で購入された方の継続率の高さが見て取れる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2月29日までの退会者は5人。退会理由は福祉クーポンの発行にあたり利用方法を切り替えとなる。 	タイプ	世帯・人	割合(%)	ファミリー	21	31.3	パーソナル 1	2	3.0	パーソナル 2	15	22.4	シルバー	29	43.3	計	67	100	期間	世帯・人	割合(%)	1 カ月	27	40.3	3 か月	17	25.4	6 か月	23	34.3	計	67	100
タイプ	世帯・人	割合(%)																																
ファミリー	21	31.3																																
パーソナル 1	2	3.0																																
パーソナル 2	15	22.4																																
シルバー	29	43.3																																
計	67	100																																
期間	世帯・人	割合(%)																																
1 カ月	27	40.3																																
3 か月	17	25.4																																
6 か月	23	34.3																																
計	67	100																																

対 象	解 析																																																																																								
3.時間帯別の利用状況 別紙5 参照	<ul style="list-style-type: none"> ●運行開始から2月29日までの運行実績と利用者の特性を見る。 ●9時台の利用が最も多く、次いで15時から17時にかけて多い。 ●朝の利用は、法人団体会員の割合が高く通勤目的と見受けられる。 ●15時から17時の利用は、ヤオマサ・ミマスモールなど商業施設の割合が高く買い物目的が中心となる。 																																																																																								
4. MP 別の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ●2町246ヶ所の MP の利用実績から特に利用されている場所を集計。 <table border="1" data-bbox="515 595 1401 1137" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>順位</th> <th>乗車 MP 名</th> <th>利用者数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>180 新松田駅南口</td><td>1,341</td><td>19.43%</td></tr> <tr><td>2</td><td>18 レストフルヴィレッジ</td><td>699</td><td>10.13%</td></tr> <tr><td>3</td><td>224 ヤオマサ 大井町店</td><td>266</td><td>3.86%</td></tr> <tr><td>4</td><td>125 松田町役場</td><td>241</td><td>3.49%</td></tr> <tr><td>5</td><td>222 セブン-イレブン 大井町金手店</td><td>230</td><td>3.33%</td></tr> <tr><td>6</td><td>158 スルガ銀行 ATM</td><td>224</td><td>3.25%</td></tr> <tr><td>7</td><td>178 クリエイトS・D 大井松田店</td><td>215</td><td>3.12%</td></tr> <tr><td>8</td><td>216 ミマスモール</td><td>176</td><td>2.55%</td></tr> <tr><td>9</td><td>51 田代向</td><td>169</td><td>2.45%</td></tr> <tr><td>10</td><td>185 松田囲碁クラブ付近</td><td>161</td><td>2.33%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="515 1189 1401 1731" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>順位</th> <th>降車 MP 名</th> <th>利用者数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>180 新松田駅南口</td><td>1,334</td><td>19.33%</td></tr> <tr><td>2</td><td>18 レストフルヴィレッジ</td><td>730</td><td>10.58%</td></tr> <tr><td>3</td><td>224 ヤオマサ 大井町店</td><td>250</td><td>3.62%</td></tr> <tr><td>4</td><td>51 田代向</td><td>231</td><td>3.10%</td></tr> <tr><td>5</td><td>222 セブン-イレブン 大井町金手店</td><td>221</td><td>3.20%</td></tr> <tr><td>6</td><td>125 松田町役場</td><td>214</td><td>2.12%</td></tr> <tr><td>7</td><td>178 クリエイトS・D 大井松田店</td><td>205</td><td>2.97%</td></tr> <tr><td>8</td><td>216 ミマスモール</td><td>162</td><td>2.35%</td></tr> <tr><td>9</td><td>158 スルガ銀行 ATM</td><td>146</td><td>2.12%</td></tr> <tr><td>10</td><td>185 松田囲碁クラブ付近</td><td>144</td><td>2.09%</td></tr> </tbody> </table> <p data-bbox="459 1738 1374 1771">※北向き・南向き／東向き・西向きそれぞれを集約して集計。MP 番号は若い方を表示。</p> <p data-bbox="472 1785 1134 1818">例)「51田代向(北向き)」・「52田代向(南向き)」→「51田代向」</p> <ul style="list-style-type: none"> ●乗降共に新松田駅が特に利用が多い。 ●レストフルヴィレッジについて法人団体会員として通勤利用と見受けられる。 ●その他、ヤオマサ・ミマスモールなどの買い物目的利用が多くみられる。 	順位	乗車 MP 名	利用者数	構成比	1	180 新松田駅南口	1,341	19.43%	2	18 レストフルヴィレッジ	699	10.13%	3	224 ヤオマサ 大井町店	266	3.86%	4	125 松田町役場	241	3.49%	5	222 セブン-イレブン 大井町金手店	230	3.33%	6	158 スルガ銀行 ATM	224	3.25%	7	178 クリエイトS・D 大井松田店	215	3.12%	8	216 ミマスモール	176	2.55%	9	51 田代向	169	2.45%	10	185 松田囲碁クラブ付近	161	2.33%	順位	降車 MP 名	利用者数	構成比	1	180 新松田駅南口	1,334	19.33%	2	18 レストフルヴィレッジ	730	10.58%	3	224 ヤオマサ 大井町店	250	3.62%	4	51 田代向	231	3.10%	5	222 セブン-イレブン 大井町金手店	221	3.20%	6	125 松田町役場	214	2.12%	7	178 クリエイトS・D 大井松田店	205	2.97%	8	216 ミマスモール	162	2.35%	9	158 スルガ銀行 ATM	146	2.12%	10	185 松田囲碁クラブ付近	144	2.09%
順位	乗車 MP 名	利用者数	構成比																																																																																						
1	180 新松田駅南口	1,341	19.43%																																																																																						
2	18 レストフルヴィレッジ	699	10.13%																																																																																						
3	224 ヤオマサ 大井町店	266	3.86%																																																																																						
4	125 松田町役場	241	3.49%																																																																																						
5	222 セブン-イレブン 大井町金手店	230	3.33%																																																																																						
6	158 スルガ銀行 ATM	224	3.25%																																																																																						
7	178 クリエイトS・D 大井松田店	215	3.12%																																																																																						
8	216 ミマスモール	176	2.55%																																																																																						
9	51 田代向	169	2.45%																																																																																						
10	185 松田囲碁クラブ付近	161	2.33%																																																																																						
順位	降車 MP 名	利用者数	構成比																																																																																						
1	180 新松田駅南口	1,334	19.33%																																																																																						
2	18 レストフルヴィレッジ	730	10.58%																																																																																						
3	224 ヤオマサ 大井町店	250	3.62%																																																																																						
4	51 田代向	231	3.10%																																																																																						
5	222 セブン-イレブン 大井町金手店	221	3.20%																																																																																						
6	125 松田町役場	214	2.12%																																																																																						
7	178 クリエイトS・D 大井松田店	205	2.97%																																																																																						
8	216 ミマスモール	162	2.35%																																																																																						
9	158 スルガ銀行 ATM	146	2.12%																																																																																						
10	185 松田囲碁クラブ付近	144	2.09%																																																																																						

<p>5. 利用頻度</p>	<p>●利用実績のある約530人のパスポート会員とゲスト会員の比較</p> <table border="1" data-bbox="443 163 1417 311"> <thead> <tr> <th></th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>パスポート会員</td> <td>5.41</td> <td>13.88</td> <td>15.41</td> <td>14.3</td> <td>14.12</td> </tr> <tr> <td>ゲスト会員※</td> <td>1.8</td> <td>3.73</td> <td>3.23</td> <td>3.18</td> <td>2.92</td> </tr> </tbody> </table> <p>※パスポート未購入者の中で1回以上の利用された方</p> <p>●パスポート会員は1ヶ月の平均利用回数は約14回。 ●一方、ゲスト会員は平均3.2回にとどまっており、利用頻度向上の政策を行う必要がある。</p>		10月	11月	12月	1月	2月	パスポート会員	5.41	13.88	15.41	14.3	14.12	ゲスト会員※	1.8	3.73	3.23	3.18	2.92										
	10月	11月	12月	1月	2月																								
パスポート会員	5.41	13.88	15.41	14.3	14.12																								
ゲスト会員※	1.8	3.73	3.23	3.18	2.92																								
<p>6. 1日あたりの乗車客数</p>	<p>●平均1日70人／4台であり、1台あたり17人／台前後。 ●運行開始時より登録者・利用者数が増えているが、台あたり乗車客数に余裕があるため、運行効率改善を検討。</p>																												
<p>7. 予約方法</p>	<p>●アプリ・ライン予約は運行開始当初と比較しても大きな変化なく、約7割 電話予約は約3割に留まっており普及率の高さを維持している。 ●新規利用者(特に高齢者)層は電話予約が多い。 ●一方で、複数回利用経験のある高齢者は、アプリ予約方法を知りたいと当法人まで来社される方が多く見受けられる。</p>																												
<p>8. パスポート收受及び現金收受状況</p>	<p>●10/23～2月末現在で、パスポート会員入会金收受約105万円、ビジター現金收受約82万円に留まっている。</p> <table border="1" data-bbox="443 1178 1465 1485"> <thead> <tr> <th></th> <th>9.10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>パスポート</td> <td>414,600</td> <td>258,600</td> <td>151,275</td> <td>154,275</td> <td>76,725</td> <td>1,055,475</td> </tr> <tr> <td>現金收受</td> <td>29,700</td> <td>176,110</td> <td>212,101</td> <td>237,300</td> <td>171,101</td> <td>826,312</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>444,300</td> <td>434,710</td> <td>363,376</td> <td>391,575</td> <td>247,826</td> <td>1,881,787</td> </tr> </tbody> </table> <p>●パスポート会員收受は運行開始時より伸び悩む。 ●一方、現金收受は徐々に増加傾向にある。 ●想定よりパスポート購入する必要のある利用頻度がなく、都度支払いをした方が良いとされるご利用者様が多い。</p>		9.10月	11月	12月	1月	2月	合計	パスポート	414,600	258,600	151,275	154,275	76,725	1,055,475	現金收受	29,700	176,110	212,101	237,300	171,101	826,312	合計	444,300	434,710	363,376	391,575	247,826	1,881,787
	9.10月	11月	12月	1月	2月	合計																							
パスポート	414,600	258,600	151,275	154,275	76,725	1,055,475																							
現金收受	29,700	176,110	212,101	237,300	171,101	826,312																							
合計	444,300	434,710	363,376	391,575	247,826	1,881,787																							
<p>9. 2024年1月に実施したアンケート調査結果について</p> <p>別紙6 参照</p>	<p>●令和6年1月中、利用者等に対するアンケート調査を実施した。 アンケート方法 Google フォーム／車内配架／郵送／来社 アンケート回答数 134 ●アンケート結果の一部を「別紙6」に記載する。</p>																												

2 来年度以降の取組み

1. 利用者向けサービスレベル向上

●開成町を含む、運行エリアの拡充



- 運賃決済キャッシュレス化(アンケートで要望の多かった事項)
交通 IC、電子マネー等に対応した車載型の端末の導入を検討。
<端末イメージ>



2. 収支の見直し

- 運行体制 4台→3台 へ変更を検討。
運行事業者との協議を経て方向性を示したい。
- 運賃改定
収支状況を踏まえて、運賃改定を検討。
・運賃設定について
地域ごと、運行距離等様々な視点で協議の上方針を示したい。
- ・法人団体等のパスポート会員区分追加

3. 利用者増に向けた取り組み

- 各地での説明会の開催【継続】
・各地域における説明会や団体、施設等による説明会の開催
- 商業施設等でのキャンペーン【新規】
・大型スーパーマーケットなどの敷地の一角でキャンペーン
- 利用者アンケートの実施【継続】
・定期的にアンケート調査を実施し、サービス改善につなげていく
- サイネージの活用【新規】
・車内のサイネージを活用し、利用方法の周知等を実施