

「MOVE NEXT UTSUNOMIYA」事業推進有識者会議 議事概要（第1回）

令和5年3月24日

【事務局】

- ・本市では、従来から公共交通の利用促進に力を入れてきたところであり、令和4年度は「乗ろうよ！」のパンフレットの全戸配布やシェアサイクル、電動キックボードの社会実験を行った。
- ・新年度からは8月に予定されているLRT開業を好機と捉え、さらなる利用促進を戦略的に進めていくために、有識者の皆様にお集まりいただいた次第である。
- ・前は設立準備会として運営したが、今回より谷口先生ご紹介のクリエイティブディレクターの片桐さんをお迎えしたうえで、忌憚ないご意見をいただければと思っている。

【森本座長】

- ・今年は8月にLRTが開業するという節目の年、かつ千載一遇のチャンスであるため、この大きなムーブメントに負けない流れを作っていくことが必要だと思う。
- ・5人の有識者会議であるので、様々なご意見をいただきつつも自由闊達な議論ができればと思う。

【森本座長】

- ・事務局からの説明内容について、全体を通してご質問やご意見はあるか。
- ・別紙1を見ると、多様な事業が並列的に記載されており、全体の体系や、MNUのブランド化を考えた際の大きなフレームや図示、スローガンを用いて、どの部分を強化しようとしているのかが分かるようにした方が良いと思う。

【谷口委員】

- ・座長のおっしゃる通りと考えている。
- ・有識者会議や実際のプロジェクトを回していくのは、コンサルや広告代理店になると思うが、どのような関係や体制でやるかという点について整理していく必要があるように思う。

【片桐委員】

- ・資料では、ライフステージ別に書かれている感じがするが、完全にそのような形で分かれているわけではなく、ばらつきもあるように理解しているので、何か別の視点で再構成した方が良いと思う。
- ・外向けの対話的なメッセージにするか、プロジェクトを動かす人たちに向けたインナーブランディングのようなものにするのか、この分岐で変わってくると思っている。

【森本座長】

・片桐委員としては、どちら側に向けたブランディングの仕方が良いと考えているか。

【片桐委員】

・今回に関しては、インナーブランディングの考え方で内側から全体の方向性を位置づけ、コンサルや広告代理店にその方向性を意識させたうえで、外向きにプロジェクトを稼働させていくのが良いのではないかと現段階では考えている。

【谷口委員】

・「外向き」というのは、市民を対象としたものという理解で良いか。

【片桐委員】

・その通りである。

【谷口委員】

・市民に対しては、何かを配布したり授業を行ったりというのが考えられるが、その点では問題ないのか。

【片桐委員】

・外部に向けて発信されていく情報が、統一されたベーシックなものとなるので、その時点では問題がなくなってくるという理解をしている。

【事務局】

・組織の内側でも同じ方向を向いて作成された内容を用いてPRを行うため、外向きに発信される情報も統一されたものとなっている、という理解で良いか。

【片桐委員】

・その通りである。

【大森委員】

・目標指標の設定について、MNUはLRTだけではなくバスや地域内交通も含めた利用促進のことだが、市民満足度については、LRTとバスは全く違う乗り物であると認識されているはずなので、モード別に評価した方が良いのではないかと考えている。

・もちろん、LRT開業を契機としたバスの利用促進という観点もあると思うので、それを踏まえた評価ができるとう良いと思う。

【長田委員】

- ・全体的に、バスのPRが少ない印象を受けた。
- ・市民に向けたPRなのか、JCOMMの現地企画など外に向けたPRなのかについて、はっきりさせていった方が良い。

【森本座長】

- ・ここで一度、事務局にお返ししたいと思う。
- ・事務局から答えられる内容があれば、ここで答えていただくのが良い。

【事務局】

- ・有識者の皆様から意見をいただきつつ、事業者選定後の実施体制については、開始時期のイメージである8月より前に準備・仕込みを行っていく必要があるため、再度ご意見をいただくことで調整していきたい。
- ・会議の形式については、場として設けるのか個別に意見聴取とするか、改めて考えたい。
- ・ブランディング戦略については、事務局として明確なイメージを持っているわけではないが、やはり市民の意識醸成・転換を大きく狙っていくことがまずは重要と考えている。
- ・JCOMMもあるため、「都市の魅力としての公共交通」という観点も排除するわけではないが、何よりもまず市民に対し強く打ち出していきたいという思いがある。
- ・属性特化で行くのかライフステージ別に押しなべてやっていくのかなど、細かい点でまだ答えが出ていないため、ぜひアドバイスをいただきたい。

【森本座長】

- ・手元にあるエコ通勤パンフレットではMNUが紹介されているが、建付としては「スーパースマートシティ」を実現するためのリーディングプロジェクトとして説明されている。
- ・「期待の醸成」「行動訴求」「拡散深化」の3つのフレームが示されているが、この建付の中に、住民MM等のプロジェクトが具体的に含まれている、という理解で良いか。

【事務局】

- ・その通りである。

【谷口委員】

- ・これは、国土交通省のエコ通勤認証プログラムに向けたパンフレットであるため、この中に市民 MM や学校 MM が入るのはおかしいのではないか。
- ・企業 MM をやるといいつつ「別紙3」にはこのことが書かれておらず、新中生・高校生への配り方もバラバラになっており、ターゲティングできていないのではないかと思う。
- ・全体を通したプロットの練りが甘いため、これを最初に練っておかないとやっていくこと全てがバラバラに進んでしまう。
- ・大森委員からあった「満足度」については、公共交通の利用者・非利用者で分けて検討すべきと思う。

【片桐委員】

- ・全体としてプロジェクトを睥睨する視点をどこに持つか、ということに尽きると思う。
- ・個別プロジェクトはターゲットが明確だが、市の取組が発信されるチャンネルや、その情報に市民がアクセスできる環境、情報がアーカイブされていく仕組みが必要だと思う。
- ・情報には「プル」と「プッシュ」の観点があり、市民が情報をプルするときの場所が確保されており、個別の情報にバラつきがあったとしても背骨を通すように全体で受け止めることができると思うが、そのような構造がないように思う。

【森本座長】

- ・非常に重要な観点だと思う。
- ・改めて、MNU を発信していく際のロードマップが必要であり、どのような組織やガバナンスが求められるかについて考えていく必要がある。
- ・初年度となる今の段階は、様々な個別プロジェクトを発注すると聞いているが、例えば、片桐委員に大きなフレーム構築についてご協力いただければどうか。

【事務局】

- ・ご意見は、MNU の全体の建付やスタートラインが見えないということに集約されたと思う。
- ・片桐委員からあったインナーブランディングについては、内部としての方向性が統一されていなければ、それを外部向けに活かすこともできないということだと受け止めている。
- ・対象はライフステージや時間軸だけでなく、交通モードや年代によっても変わるため、例えばマトリックス評価のような形でターゲットの選定やアプローチ手法を考えていく必要がある、ご意見をいただきながら委託業務にも反映していきたいと考えている。

【谷口委員】

- ・ブランディング戦略については、市で再度検討するよりも、専門家である片桐委員に何らかの形で協力していただき、細部を整理した方が、自身の経験上良いと思う。
- ・そのうえで、市として何ができるかという点にフォーカスした方が、8月まで時間がないということも踏まえ良いのではないか。
- ・例えば片桐委員は、小山市のバスプロモーションの全体統括をやられた実績があるほか、国交省のエコ通勤パンフレット作成やエコ通勤普及に向けた戦略策定にも携わられている。
- ・広告制作会社での業務経験もあり、ターゲティングやブランディングに精通しているのではないかと思う。

【片桐委員】

- ・市が持っているすべての情報について、私が握れていないが、市への協力について一考の余地はあると思う。

【事務局】

- ・時間的な問題もあるが、ご依頼するうえでの筋ややり方を考えてご相談させていただく。

【森本座長】

- ・事務局からの依頼があり得る前提で話が進んでいるが、片桐委員としては正式依頼された場合、協力できるのか。

【片桐委員】

- ・全体としてどういったものを作っていくかのイメージがまだないので、内容次第である。

【森本座長】

- ・片桐委員もいまここではお答えできないと思う。
- ・市側でも持ち帰って検討するとのことなので、何か相談されれば対応いただくということで良いか。

【片桐委員】

- ・問題ない。

【森本座長】

- ・個別の話として、MM で収集するデータは極めて貴重だと思っている。
- ・日本で初めて全線で LRT を新設するため、そのビフォーアフターも含めて人々の意識がどのように変わるのか、というデータをしっかり所有して欲しいと思う。
- ・今後の横展開をしていく中でもカギとなっていくため、内部の議論用としてはもちろん、スーパースマートシティのリーディングプロジェクトであることも踏まえ、デジタル基盤や統合型データベースに格納、随時更新できるような仕組みをぜひ考えて欲しい。
- ・データベースとしては、市民が HP を参照した際に、事業がどのように動いているのかが確実に分かる仕様となっていることが求められる。
- ・データ分析の成果をコンテンツとして、施策のプロモーションに還元していくことも可能なため、ここにいる有識者をはじめとして、データは大学にも提供して欲しい。

【谷口委員】

- ・新中学生への出前講座をやる際には、ただ講義するのではなく、鉄道と自動車利用のジレンマが分かる「交通すごろく」を活用するのが良いと思う。
- ・交通すごろくでは、通常時と公共交通が不便になった際にどうなるかが体験できる。
- ・全学年での実施は難しいので、何年生には必ず実施する、などと決めて動けば良いと思う。
- ・標準 TFP は大変で手間がかかるが、現在はマイ時刻表が作れるアプリなどがある。
- ・こういったデジタルの活用という観点でもプロジェクトのコンテンツがあまり練られていない印象を受けたので、前向きに検討してほしい。
- ・「乗ろうよ！」冊子の全戸配布は大変素晴らしいと思うが、継続配布の予定はないのか。

【事務局】

- ・紙ベースで一度配布しているが、データは市 HP に掲載するなどしてアーカイブしている。

【谷口委員】

- ・全体に届くメディアとしての市 HP を挙げていたが、一般的に市民は市役所の HP を積極的に見に行かないと思う。
- ・町内会や自治会を介した「ニュースレター」の配布が、口コミとマスメディアの間という意味でも反響や効果があるため、地道な広報活動として活用しても良いと思う。

【大森委員】

- ・デジタル活用の文脈では、アプリ制作などによりモニターがどのような時に LRT に乗車したのか、しなかったのかを集計することが考えられると思う。
- ・費用をどれだけ見込んでいるか分からないが、アプリを用いることを前提とした業務発注も可能だと思うので、ぜひ検討してほしい。
- ・LRT 開業のビフォーアフターを分析する必要があるため、今年度に間に合わない場合は、来年でも再来年でも検討して良い課題だと思っている。

【事務局】

- ・事業のやり方や進め方については、まさにアドバイスいただきたいと考えていたところ。
- ・別紙には市としての考え方をあまり書き込めていなかったため、細かな手法の部分は引き続きご意見をいただきながら、今後も考えていきたいと考えている。

【大森委員】

- ・アナログ的手法としては、小学生に乗り方教室をやっていると思うが、これを様々な属性の方にやっていくのが良いと思う。
- ・乗り方教室の実施それ自体は、MM として有効な手法と思っており、実際の停留所を用いて実施すると良いと思う。

【谷口委員】

- ・神奈川県藤沢市で作っている冊子は、小学生の校外学習用に一人で電車やバスを乗り継いで江の島まで行くことのできるコンセプトで作成されている。

【森本座長】

- ・スマートシティの部門との連携は考えているのか。

【事務局】

- ・現在、市スーパースマートシティ推進室と公共交通利用促進 WG の準備会を開催している。
- ・交通事業者も入りながら今後の進め方を議論しており、データの利活用もテーマの一つとしているところ。
- ・現時点では、データ所有の主体は一義的に交通事業者になるため、オープンデータ化まで目指していくかなど、一時的に行政にお預けいただく観点も含めて議論を進めていきたい。

【森本座長】

- ・アンケート実施の際に、データの使用用途について明示的に断っておかないと、事後的な修正ができないため注意が必要である。

【片桐委員】

- ・改めて全体を見ると、「プッシュ型」の施策が見当たらないと感じた。
- ・谷口委員が言う「ニュースレター」に該当すると思うが、取組内容を定期的に全市民に伝えてく施策が走っていくとさらに良いと思う。
- ・市 Twitter も見たが、ソーシャルメディアポリシーがかなり厳しい印象である。
- ・ウェブサイト掲載内容をツイートしているが、それは逆で、ありとあらゆることをツイートし、その内容をウェブサイトにアーカイブしていくことが自然な流れだと思っている。
- ・フォロワー数の少なさには様々な事情があると思うが、何かしらのテコ入れが必要ではないか。

【森本座長】

- ・これらのご意見に対し、事務局から何かお答えできることはあるか。

【事務局】

- ・ご指摘の内容は、まさに行政発信の施策に共通する弱い部分と認識していたところ。
- ・具体的手法については専門的な知見も要するため、お力をお借りしつつ考えていきたい。

【森本座長】

- ・少なくとも、これから収集しようとするデータについては、一定のルールに基づき一つのシステムに常に格納されていくような仕組みを構築することが重要だと思っている。
- ・データ公開の際には、個人情報保護の観点から配慮の必要があるが、そのルールについて事前に考えておくことが何より重要である。

【大森委員】

- ・「企業・学校等 MM」について、ワンショット TFP はどのようにやっていくのか。
- ・市から宇都宮大学に依頼いただくなどして、学生全員に答えさせるというのも良いのではないかと思う。
- ・学生は自転車を使って飲みに行ってしまうなど危険であり、LRT ができればそちらに乗車して駅前まで行けるため、安全面でも重要だと思う。

【森本座長】

- ・ほかに議論しておきたいことや聞いておきたいことがあれば。

【事務局】

- ・取組の形については、短期のもの、中長期のものがそれぞれあるように思う。
- ・少なくとも今年度については、LRT 開業のビフォーアフターで、沿線住民等の意識がどのように転換されていくのか、という観点から進めていきたい。
- ・実際の仕掛けについて、どのようにすれば人々の意識を転換できるのか、各ターゲット間の繋がりなどについては、別途考えていく必要があると思う。
- ・まずは沿線住民等の利用促進に向け、強く施策を打っていくことをご理解いただきたい。

【谷口委員】

- ・「ニュースレター」配布はお金がかかると思うが、市の広報誌に同梱するなどしてコストを抑えることができるのではないかと思う。
- ・広報内容としては、色々な関係者にインタビューし、LRT 開業に至るまでの苦労話を連載するといったことも効果的である。
- ・最近の東京メトロの広告では、駅ごとにポスターを掲載し、駅付近の飲食店や観光地など、魅力ある施設を紹介しているのが特徴的である。
- ・Twitter 配信については、オーストリアのウィーン市交通局が興味深い。

【片桐委員】

- ・「ニュースレター」の強みは、Twitter などで取り扱っている網羅的な情報をアーカイブしたうえで、プッシュできることにあると思う。
- ・ターゲットの特化に関しては、特化すればするほど、そのターゲットしか取組を知らなくなるというジレンマがある。
- ・市としても、全体的な視点でもって取り組んでいるのが中の人だけになってしまうため、それを外に向けて情報発信する媒体として Twitter を活用できるのではないかと思う。
- ・発信内容を編集し、ニュースレターとして網羅的に見せるという形にすれば、市民は市と同じ目線で、すべてのプロジェクトを眺めることができるようになるのではないか。

【森本座長】

- ・今日は初回の会議ということで、各委員から忌憚のないご意見をいただいたと思う。
- ・事務局資料はシンプルに作られているが、次回会議については日程感も含め、イメージを持っているか。

【事務局】

- ・委託業務は発注段階にあり、もう少しご意見をいただきながらと思っはいるが、実際の提案内容について、企画書提出の前後あたりで再度ご意見を伺いたいと考えている。
- ・イメージとしては、5月末か6月頭くらいを考えている。
- ・運営の仕方については、場として会議を設定する形式と、資料をお送りして個別にご意見をいただく形式の両方で考えており、市としての考えは再度お示ししたいと思う。

【森本座長】

- ・最も重要なのは、全体像を早めに固めることであり、このままでは事業が走り出していく際に必要となる大きなフレームがまだ弱いのではないかと思う。
- ・5人の委員を一堂に集めるのは困難なので、早めに日程だけでも決めた方が良くと思う。

以上