

「MOVE NEXT UTSUNOMIYA」事業推進有識者会議 議事概要（第2回）

令和5年6月2日

【森本座長（あいさつ）】

- ・MNUについては、第1回会議でも貴重なご意見をいただき、会議後に事務局とも何度か議論を行ったところ。
- ・今回は、第1回会議の総括と今後の進め方、委託事業の内容をテーマとし、限られた時間ではあるが議論をお願いしたい。

（事務局「第1回会議の総括と令和5年度MNU事業の進め方について」説明後）

【森本座長】

- ・前回会議では、宇都宮市の政策が散発的に見える、将来に向けてのシナリオやロードマップが見えにくいとの指摘があった。
- ・会議前に、事務局と別途打ち合わせもしながら本日の資料が出来上がっているが、皆さんいかがか。

【谷口委員】

- ・資料1-2の色で、オレンジになっているものはプロモーション業務を、黄緑はMM業務の内容を指しているということで良いか。

【事務局】

- ・然り。

【谷口委員】

- ・青と水色はどのような意味か。

【事務局】

- ・水色の事業は委託事業に含まれるものではないが、MNU事業の中の位置づけを示す意味で記載している。
- ・例えば、新中学1年生へのtotra配布事業は、昨年度実施した中学・高校生相当世代への配布事業の継続だが、青色ハイライトした有識者会議における議論を通じ固めていくMNU事業全体のイメージの箱の中に位置づけている。

【谷口委員】

- ・それぞれの色について、その意味の凡例があるとなお分かりやすいと思った。

【森本座長】

- ・この資料は内部資料なのか。

【事務局】

- ・今のところ内部資料だが、外向きに出す際には見え方を工夫したいと思う。

【長田委員】

- ・資料ではLRTの開業日が出ているが、時間軸として、1日の話をしているのか。
- ・1ヶ月とか2ヶ月とか期間を見ているのか、イメージを教えて欲しい。

【森本座長】

- ・開業日は8月26日だったか。
- ・その1日限りなのか、その前後を通じてということなのかと思う。

【事務局】

- ・メインの部分は開業当日の1日で、資料に記載の通りそのビフォーアフターがあるものと考えている。
- ・本日、開業記念事業として実施することが正式に出ているが、細かな日程感はまだだと認識している。

【森本座長】

- ・8月26日の開業イベントは、その日、あるいは2～3日やるものなのか。

【事務局】

- ・プレイベントとして、例えば車両が走り出すとできない、軌道上を歩くLRTウォークなどがある。
- ・開業イベントはいわゆる式典・発車式などのイメージである。
- ・アフターイベントとしては、体験乗車などがある。

【森本座長】

- ・軌道法の免許としては、いつからお客様を乗車させて良いことになるのか。

【事務局】

- ・開業日からと認識しているが、詳細は確認したい。

【森本座長】

- ・通常、1～2週間ぐらい前に許可だけは下りているような気がする。
- ・片桐委員からの提示資料については、この後の議題でも触れられていくという理解で良いか。

【事務局】

- ・然り。

【森本座長】

- ・事務局から説明のあった内容は、全体のイメージであり、一旦、市としては、このようなイメージでもって事業を進めていく、というもの。
- ・あくまで交通政策課の中で出しているものなので、庁内的にも調整しながら、各部門にも同じ考え方をもちてもらえればと思うので、たたき台として議論できれば。

【大森委員】

- ・MNU事業に、芳賀町は入ってこないのか。

【事務局】

・LRTの運行や開業イベントなどで関係性はあるが、その他の事業については、まずは宇都宮市主体でやっている。

【大森委員】

・対象はまず宇都宮市民に、ということか。

【事務局】

・宇都宮市民に注力していくイメージである。

【森本座長】

・一応、宇都宮市の事業ではあるので、まずは宇都宮ということになるのだと思うが、県央協議会などとも連携・共有しながら進めていくと良いと思う。

【事務局】

・MNUの取組について、県央協議会にも共有しながら波及させていくことについては、ぜひ考えていきたい。

【森本座長】

・資料1-3など、県央協議会の参考資料として配布し、共有すると良いと思う。

【長田委員】

・関係するところでは、資料1-2にある路線バス・地域内交通利用DAYや周遊イベントがあると思うので、ここに県央協議会の話を加えておくと良いと思う。

【森本座長】

・この議題については意見が出尽くしたようなので、次の議題に移りたいと思う。

【事務局】

・会議冒頭で申し上げたが、本日は委託事業の受託事業者にもお越しいただいているので、プロモーション業務・MM業務については受託事業者に各事業のコンセプトや概要について簡単にご説明をいただき、有識者の皆さまからご意見をいただく形式で進めていければと思う。

(ジェイアール東日本企画「プロモーション業務について」説明後)

【森本座長】

・事業者からの提案内容については、やることがほぼ決まっていると考えてよいか。
・例えば、この場でご意見をいただいた際、それを踏まえた修正の可能性があるか、又はやることは大体決まっており、そのアドバイスをもらいたいのか、議論の反映の仕方を教えて欲しい。

【事務局】

・議論内容のうち、反映できる部分とできない部分が出てくると思うが、できる限り反映できるようにしたいと考えている。

【森本座長】

・とはいえ、発注・受注の関係で、仕様書を越える内容は取り込めないと思う。

【事務局】

・もちろんおっしゃる通りであり、仕様書や予算の範囲内で、ということになる。

【森本座長】

・そのあたりの事情を踏まえて、ご意見あるか。

【長田委員】

・3回のイベントブース出展とあるが、どのようなイベントを想定しているか。

【ジェイアール東日本企画】

- ・市民の方が公共交通を利用し来訪するイベントを想定しており，例えば，宮祭りでは，お酒を飲むことも想定される。
- ・その他は，LRT開業日のイベントや，開業記念イベントでのスペシャルマンスリー，と考えており，開業前・ピーク時・開業後とタイミングを分けたPRを考えている。

【片桐委員】

- ・私が作成した資料は，前回会議の内容を踏まえる形で，コミュニケーション・フレームワークとして作成したもの。
- ・ジェイアール東日本企画から企画提案が出てきたのはフレームワークの作成後であり，内容に違いがあるように思うので，そのすり合わせについても考えていきたい。
- ・事務局としては，どのように考えているか教えて欲しい。

【事務局】

- ・プロモーション業務の企画提案の中でも，SNSの活用として，TwitterやHPといった記載はある。
- ・片桐委員が示す，情報をアーカイブ・プッシュしていくやり方は市としても取り入れていきたい。
- ・具体の取組については，限られた予算の中で仕様を一部変更するなどして，可能な限り形に近づけていきたいと考えており，対応を幅広く検討していく。

【片桐委員】

- ・了解した。

【森本座長】

- ・ジェイアール東日本企画からの企画提案書には，広報活動の展開として，Twitterの発信の記載があり，これは片桐委員から提案のあったコミュニケーションの手法と，繋がっていくように思う。

【事務局】

- ・ 具体の進め方については、片桐委員から提示のあったフレームワークをベースとしたいと考えている。
- ・ 本日の会議では、すべてをすり合わせることは困難なため、改めて、受託事業者も交えながら打合せて進めていく、というところで考えている。

【森本座長】

- ・ 今の話を受けて、ジェイアール東日本企画はどうか。こういった対応は可能か。

【ジェイアール東日本企画】

- ・ 対応可能な部分があると思う。
- ・ Webサイトの投稿内容と、Twitterでの周知については重なる部分があり、投稿内容をどのように有効活用し、タブロイド紙などの情報として違う形でまとめ直すかなどについては、全体の設計の中で組み替えるなど対応できると思う。

【片桐委員】

- ・ ジェイアール東日本企画と、これから説明がある計量計画研究所の両方の事業内容を紡ぎ合わせ、針を通すような形で、両者ともTwitterを打って行った方が良い。
- ・ 情報の痕跡やタイムラインを作り、その材料を使いWebサイトに反映するが、頻度の高い更新になると思われるため、CMS化した方が良い。
- ・ この辺りの考え方は順序が逆になっているが、Twitterで情報発信・収集し、それを適宜Webサイトに投稿、さらに編集をかけ、新規コンテンツも含めつつニュースレターにすることで、TwitterやWebサイトを見ない市民にも配布していくという三段構えで情報を発生させる、との観点で資料作成した。

【森本座長】

- ・ 今のご発言で、この後の説明とも連携していくという点が良く理解できた。
- ・ 話を進めて、計量計画研究所から説明をいただければと思う。

(計量計画研究所「沿線MM業務について」説明後)

【森本座長】

- ・ただ今の発表に対し，質問などあるか。
- ・住民への事前調査は開業前だと思うが，繰り返し行うTFPは開業後に実施するのか，スケジュール感を教えて欲しい。

【計量計画研究所】

- ・事前調査は開業前に行いたいと考えおり，そのタイミングで住民の個人的な属性や現状バスに乗っているのかどうか，興味・関心などを把握する。
- ・開業後に，目的地までどのように行けるか，マイ時刻表という形でフィードバックするのが開業の1～2か月後と考えている。
- ・さらに事後調査を効果測定のため実施したうえで，その結果をフィードバックする目的で，ニュースレターや回覧板の発行を考えている。

【森本座長】

- ・LRT開業により，MMとは関係なく交通手段を変えるつもりの人がいるのではないか。
- ・事前調査を送った段階で，すでに行動を変えるつもりの人や一定数おり，時刻表が送られてくる10月～11月には，行動変容が起きてしまっているのではないか。

【計量計画研究所】

- ・今のスケジュール感で行くとそのようになると思う。

【森本座長】

- ・意識や行動の変容がMMによりもたらされたのか，もともと変容する予定の人だったのかが分かるような仕組みになっているのか。
- ・LRTは1日に256本運行するため，MMをやらなくても一定数は行動変容すると思う。
- ・このスケジュール感では，開業後3か月後の，利用を迷っている人を動かすために，2段目の人を対象としているようにも見え，第1弾の効果がすべてMMによるものとするのも違うように思う。
- ・今さら言う話ではないが，MMの実施タイミングが少し遅いように感じている。
- ・現在，6月でもあるのでやむをえない部分もあると思うが。

【計量計画研究所】

・時間を要しても、あえて紙にこだわる理由があるとするれば、高齢者などデジタルで時刻表を取りに行けない方に紙でマイ時刻表をお配りするということはあると思う。

【森本座長】

・企業や学生については、MMをやる前に乗車に向かってしまうと思う。
・例えば学校では、夏休みが終わるとそのまま乗車して通学すると思われ、働きかけが10月からだと、後手に回ってしまうと思う。

【計量計画研究所】

・最初に乗ってくれた方を拾い上げ、まだ乗ってない方に対して第2弾的に働きかける点では、学校MMでは意味があるかもしれない。

【森本座長】

・何かシステムが変わったときに、アナウンスをしなくてもその段階で行動が変わる人と、MMで行動が変わる人について、概念的に整理したうえで、どこのターゲットを狙っているのかを明確化した方が良いと思う。

【大森委員】

・研究の目線からは、MMで行動が変わっているのかどうかという点に関心がある。
・MMの目的として、何でもよいので沢山乗せるというのであれば、そこが分からなくとも仕方ないように思うが。

【森本座長】

・専門の谷口先生からは、何かご意見あるか。

【谷口委員】

- ・座長と全く同じ意見である。
- ・発注時期はやむを得ないが、LRTが8月に開業したあとの10月にMMを実施するのは、相当遅いのではと思う。
- ・MMの効果と区別できない点はタイミング上、仕方がない部分があるが、もっと早くに時刻表送付などの働きかけはできるはずである。
- ・特にアンケートのみを用いた学生への働きかけは、動機づけが弱いと思っており、公共交通を使ったことがない人に向けた交通すごろくなどを実施し、その事前事後のいずれかのタイミングでアンケートを行うなど検討が必要ではないか。
- ・時期感としては、遅くとも9月頭くらいに実施しないと、タイミングを逸してしまうのではないかと気になった。

【森本座長】

- ・逆に、9月はPRの効果で全国からの来訪があり、車両が混雑して乗り切らないのではないか、という心配が市としてあり、そこにMMもかけて乗車人数を増やしたら大丈夫なのか、という観点もあるのではないか。

【事務局】

- ・直後はそういった動きもあるかもしれないが、10月～11月となってしまうと、機会を逃しているという側面もあるため、可能な限り早めに進められるよう調整したい。
- ・LRTの習熟運転が始まっている中で、ダイヤが決まるのは早くとも7月くらい。
- ・その後、路線バスのダイヤが変更される形となり、バス事業者からは1か月欲しいと言われているところ、スケジュールの前倒しには限界があるように考えている。
- ・一方で、TFPについては住民のサンプリングの仕方など、内容を検討していきたい。
- ・企業・学校MMについてはタイミングを逸していると感じており、目的や手法、時期も含めて再検討の余地があると思うので、改めて相談させていただきたい。

【森本座長】

- ・9月頭くらいから働きかけができるのがいいと思うが、時間も限られている中、未定の情報をなかなか出すことができない、というジレンマの中でギリギリ組まれているスケジュールであることは良く分かった。

【谷口委員】

- ・学校MMでは、交通すごろくは時刻表がなくてもできる取組であると思う。
- ・計量計画研究所の資料に記載のある訴求メッセージとして「市は公共交通を作りた
いのではなく、市民のより良い暮らしをつくりたい」とあるが、これはとても大切な
視点であり、これこそ市民に共有されるべきメッセージだと思う。
- ・一方、ジェイアール東日本企画の資料では「公共交通の認知度アップ・利用促進」
となっており、それも一目的だと思うが、究極目的として市民の生活を良くしたい、
という点が見え隠れするようなプロモーションが必要なのではないかと思った。
- ・その点で、どのような見せ方が響くのか、ということを両者がそれぞれ考えている
はずなので、互いに共有しながら事業を進めていくのが良いと思う。
- ・ニュースレターの点では、計量計画研究所の資料にあるフィードバック資料を一つ
のタブロイド紙にする、ジェイアール東日本企画の資料にある、乗ろうよ！概要版の
配布と一体的にやるなど、効率的にできる部分は事業者と片桐委員で話し合いながら
調整いただくのが良いと思う。
- ・マイ時刻表は紙でも良いが、スマホを使える人はたくさんいるはずなので、行き先
を入力すれば時刻表ができるような仕組みも作れるはずである。
- ・グーグルマップのように、行動プランをデジタル化することは可能で、その使い方
を教えるだけでもMMとして十分だと思う。
- ・デジタルを活用できる場所は活用した方が安上がりであり、効用も高いと思う。

【計量計画研究所】

- ・マスを狙って行くうえで、デジタル化は重要な観点であると思う。
- ・そのうち、デジタルに取り残される高齢者はいなくなると思うが、まだ紙の需要が
一定程度あると考え残しているが、大多数の人はスマホを使えるため、その点も考慮
していきたい。
- ・コミュニケーションの関係は、ジェイアール東日本企画や片桐委員とも一緒にぜひ
やらせていただきたい。

【森本座長】

- ・この点、ジェイアール東日本企画からは何かあるか。

【ジェイアール東日本企画】

- ・こちらとしても、ぜひ協力してやっていきたいと考えている。
- ・企画提案の根底にある考え方として、市政を踏襲しながら企画に落とし込むという点があり、例えばスーパースマートシティ化というのは、長い目で見て市民の暮らしのためになる施策であるという点を理解しているつもりなので、少し調整することで同じ目的に変えていくことができると思う。

【森本座長】

- ・プロモーションのターゲットの絞り方などについても、MMを実施すれば収集できる情報もあるので、活用できるのではないかと。

【大森委員】

- ・今回は駅東のLRT開業とバス路線再編があるが、例えば駅西側など、これ以外の公共交通のサービスレベルは変わらないのか。

【事務局】

- ・現時点で、市で主導してやっていく部分では変わらない。
- ・再編などはネットワークの観点で実施するが、サービス向上については、LRTの開業に伴い乗継割引の対象拡大といった点で市民全体にも波及していくものと思う。

【大森委員】

- ・今回のMNUでは、LRTや再編バス路線沿線に対してはもちろん利用が促進されるが、駅西側のLRTから遠い人の態度や行動も変わった、などが出てくると面白いと思う。
- ・計量計画研究所は沿線を対象にMMを実施すると思うが、ジェイアール東日本企画はイベントの開催や広報など、広く市民に対して行っていく、という理解をしている。
- ・特に居住地などを把握したいと考えている。
- ・例えば、駅西側の方がLRTに乗りベルモールへ買い物に行ったり、ゆいの杜に食事に行ったりというケースが考えられる。
- ・東側沿線の方は、座長おっしゃるように、LRTができれば乗ろう、と既に考えている場合が多いように思う。

【森本座長】

- ・その他、全体を通して何かあるか。
- ・プロモーション業務とMM業務を通して議論しているので、どちらの観点でも良い。

【谷口委員】

- ・ジェイアール東日本企画の資料にあるキャッチコピーは「乗ってみてもいいかも」「乗ってもいいかも」「乗ったらいいかも」などとそれぞれ微妙に違うが、何か意味があるのか。
- ・「乗ってもいいかも」だと消極的な意味合いに感じてしまうが、その意識が変わっていくという意図があるのか。
- ・KPIにあるTwitterのフォロワー数は260とあるが、これは目標値か、現状値か。

【ジェイアール東日本企画】

- ・Twitterのフォロワー数は目標値である。現状は半分の130くらいである。
- ・フォロワーを増やすことを目的にすれば増やせるが、設計の問題だと思っている。

【谷口委員】

- ・数値設定の妥当性が分からないが、これが現状の限界なのか検討してほしい。
- ・計量計画研究所のMMとも連動すると思うが、アンケートで市民の意見を聞く際は、シビックプライドや地域愛着などの指標も入れると、他地域との比較もできるため、ぜひ追加してほしい。

【森本座長】

- ・会議終了予定の時間に近づいているが、他はいかがか。
- ・資料2については、企画提案内容がベースであり、調整前のものであるので、本日の議論も踏まえて、お互いの業務提案内容を融合・整理していく必要があると思う。
- ・その中で、企画提案ののち受託している状態であり、業務内容を一段と増やすことはできないが、同じフレームの中で重複することをして仕方がないので、お互いに協業するなどして、実際に今年度は何をやっていくのかを確認した方が良いと思う。
- ・片桐委員は、企画提案前にご自身の資料を作成したと思うが、一通り聞いた中で、資料内容のバージョンアップや修正などの観点から、ご意見あるか。

【片桐委員】

- ・作成した資料は、非常に大きいフレームワークの話で、プライオリティを示すものであり、そのフレームがずれなければ、大枠として問題ないと考えている。
- ・ジェイアール東日本企画の提案は、Webサイトのプライオリティが高く、Webサイトの内容をTwitterで出す点では、当方の作成資料と順序が逆になっているところもあり、その点をすり合わせていくのと、ニュースレターも仕様や予算の範囲内でどのようなものを何回作っていくのかなどを検討していくことが大きいかと思う。

【森本座長】

- ・このような手法を用いて情報発信していく部分と、MNUの情報を受けて行動や意識が変化していく、といった下流の部分もあると思っている。
- ・下流部分は、MMの効果の一部として循環していくと思うが、全体コンセプトはこのようなものであり、それがMNUの一つの部分を形取っている、という理解で良いか。

【片桐委員】

- ・然り。

【森本座長】

- ・事務局としては、今回会議で出た、片桐委員のコンセプトや委託事業の実施内容、より長いスパンのMNUの進め方について整理してもらい、次回会議があれば、その際に議論するのが良いと思うが、どうか。

【事務局】

- ・今回いただいたご意見をどのように反映するかは、随時、情報共有したいと考えているが、会議という場を設けるか、個別連絡とするかは検討させていただきたい。
- ・色々なご意見をいただいているので、またお集まりいただくことになると思うが、スケジュールも含めて相談したい。

【大森委員】

- ・市としては、広報紙を毎月全戸配布しているのか。

【事務局】

・全戸配付ではないが、新聞購読世帯には折り込みで配布しているほか、希望者には個別に送付している。

【大森委員】

・毎月配布しているものであれば、ニューズペーパーと連携もした方が良いと思う。

【谷口委員】

・MMを実施します、という案内だけでも十分効果的だと思う。

【事務局】

・広報でも、大々的に特集を組んだりしており、このたび全戸配布という形でお示しいただいているところではあるが、配布の手法は色々あると考えており、予算の範囲も踏まえ回数ややり方は引き続き検討していきたい。

【森本座長】

・全体を通して、大体意見は出尽くしたと思うので、進行を事務局にお返しする。
・会議の進行にご協力いただき、感謝する。

【事務局】

・事務局からは2点。
・この会議は原則公開であるため、議事については後日概要を作成のうえ、市ホームページに掲載する。
・今回いただいたご意見を踏まえた今年度事業の内容や進め方については、別の日程をもって会議・打合せの場を設けたく考えており、改めて日程調整させていただく。
・以上で、第2回MNU事業推進有識者会議を閉会する。

以上