

第3回 福岡市地下鉄経営戦略懇話会 議事要旨

- 日時 令和6年10月18日（金） 15：00～16：30
- 場所 福岡市交通局4階 大会議室
- 出席者〔委員〕
青峰委員、石田委員、梅原委員、辰巳委員、馬奈木委員
- 議事次第
 - 1 開会
 - 2 福岡市交通事業管理者あいさつ
 - 3 議事
 - (1) 福岡市地下鉄長期ビジョン（原案）について
 - 4 閉会

<説明資料>

- 資料1-1 : 福岡市地下鉄長期ビジョン（原案）について
- 資料1-2 : 福岡市地下鉄長期ビジョン（原案）

<別添資料>

- 別添1 : 令和6年度 福岡市地下鉄お客様満足度調査

<参考資料>

- 参考1 : 福岡市地下鉄経営戦略（概要版）
- 参考2 : 福岡市地下鉄事業概要
- 参考3 : 福岡市地下鉄概要パンフレット

議 事 概 要

- 1 開会
- 2 福岡市交通事業管理者あいさつ
- 3 議事

発言者	発言要旨
交通局	<議題：福岡市地下鉄長期ビジョン（原案）について> 資料1-1について交通局より説明
委員	<p>ビジョンはすごくまとまっていて、すごく将来が明るいというような印象を受けた。</p> <p>ただ、今はものすごく物が値上がりしていて、電力などが高くなっている時代で、この状態を維持していくのはすごく大変だろうと思う。</p> <p>実際地下鉄に乗っていて、すごく快適で、駅員からも朝にあいさつをしてもらい気持ちよく乗っている。</p> <p>1点尋ねたいのが、外国人がすごく増えており、地下鉄の利用者のうち外国人がどのぐらいの割合なのか、統計があれば教えてほしい。</p>
交通局	<p>外国人の地下鉄利用者について明確に算出している数字はないが、外国人入国者の推移等はしっかり注視しており、現状より増えていくと見込んでいる。</p> <p>福岡空港から入国してくる外国人は令和5年実績で年間260万人ぐらいであり、1日あたりにすると大体7,000人ぐらいになる。</p> <p>国の統計によると、そのうち約47%程度が地下鉄を利用されているとなっており、全体の約半分とすると3,000人から3,500人ぐらいが福岡空港駅から地下鉄を利用されているのではないかと考えている。</p> <p>さらに、それらの人が福岡に滞在する日数が2日から3日ぐらいで、移動の際に地下鉄を利用していると、1日の利用者は大体3倍ぐらいの約1万人程度になると推測している。</p>
委員	<p>なかなか数字は出てこないと思うが、すごく増えているなどというのは利用していて感じている。</p> <p>外国人は、親族一同などの人数の多いグループであることが多く、さらに大きな荷物を持っている。さらに大きな声で話すことが多いので、朝などにそのような人達が乗っている車両が来た場合、個人的には、乗車する車両を変えたり、乗車するのを遠慮したりすることがある。</p>
委員	<p>感想や意見になるが、収支計画を見て、優良企業だなというふう感じた。また、計画どおりにいけばすごいなと感じる。</p> <p>利益率は20%弱ぐらいが継続する計画となっており、民間の鉄道</p>

発言者	発言要旨
	<p>と比べてもすごい利益率を上げられているという印象を受けており、民間であれば、利益が得られれば配当に回すことができると思うが、公営企業であるため、配当には回せない。</p> <p>その分、投資などでよりよい環境づくりに使ってもらい、市民に還元してもらえればというふうに思っている。</p> <p>また、利益の構成を見ると、単年度利益の金額がその他の収入の金額と近く、利益の肝がその他の収入というようにも見える。そのため、今後利益を継続的に得るためにも、その他の収入、附帯事業はすごく重要なのかなと感じた。</p>
委員	<p>利益率が非常に良いということだが、他の公営地下鉄などと比べてどうなのか。</p>
交通局	<p>令和5年度決算の経常収支比率で比較すると、福岡市が127.1%で、他の7都市の公営地下鉄の平均は108.8%であり、本市は平均をかなり上回っている状況である。</p>
委員	<p>福岡市が他都市よりも高いというのは、交通局の努力の賜物なのか、それとも環境なのか、どういったところが要因だと考えているか。</p>
交通局	<p>収入については、やはり七隈線延伸があった関係で非常に大きく伸びたところがある。また、他都市の地下鉄では、まだそこまで乗客数が戻ってきてないところがあるものと認識している。</p> <p>さらに、支出について、福岡市では駅業務の民間委託化などを積極的に進めてきたこともあり、それらが相乗効果として、収支に良い形で表れてきていると考えている。</p>
委員	<p>その他の地下鉄と比べてという話があったが、例えば線路1キロあたりの乗客数である輸送密度の指標は、2021年で京都市は5万人ぐらいたが、福岡市は大体6万人ぐらいたと上回っていて、神戸市とほぼ同じかやや多い。</p> <p>関西の大都市の地下鉄よりも、やはりそれだけ効率良くお客様が集中して乗っているということがあると思う。</p> <p>確かにいろいろな鉄道というか、特にJRなどの意見交換会で出てくる話題と違い、福岡市はかなり明るい話題が多い。</p> <p>しかし、やはり少子高齢化で、各鉄道が抱えている課題である運転士不足、例えばJR東日本では新幹線の無人運転化を検討するという話も出ていて、おそらく将来的には地下鉄でも、当然その少子高齢化を見据えて自動運転の検討というのもあるでしょうし、多分JR九州はもう無人とか自動運転を始めるのではないのかなというふうに思うので、地下鉄でもそのような準備をされているのか。</p>

発言者	発言要旨
	<p>また、最近の鉄道の話は、やはりチケットレス化をするということがある。福岡市でも使われている磁気の乗車券、つまり裏面が黒や茶色の磁気が付いている切符のことで、使用後は磁気を剥がして、紙だけリサイクルするが、磁気部分は金属でゴミになっており、これがやはり環境に良くないということで、首都圏のＪＲ東日本を中心に８社で、ＱＲコードを印刷した切符に変えていくというような取組みが出てきている。</p> <p>福岡市で導入する場合はおそらくＪＲ九州とか西鉄とかと共通、共同でというふうになろうかと思うが、環境面も含めてそういったことも、多分これから検討されていくのかなとは思っている。</p> <p>ただ、やはり同じチケットレスの取組みであるタッチ決済は、福岡市地下鉄は本当に日本でも早く導入しているので、これもすごいな、本当に隙が無いなと率直に思っている。</p>
委員	<p>効率が非常に良いということだが、ＪＲ各社、例えばＪＲ九州などはやはり赤字路線を抱えているというところがあり、それに対して福岡市の場合は都市部だけというところがあると思う。</p> <p>他の神戸や京都の地下鉄の話があったが、福岡の場合は、神戸や京都に比べて、人口が多く、人の移動が多いところのみしか営業してないというような傾向があるのか。</p> <p>要は儲かるのと、あまり儲かりにくいところがあると思うのだが、その辺の状況が他の都市と比べて、福岡はどうなのか。</p>
委員	<p>やはり福岡市の地下鉄は空港に乗り入れているとか、市の中心部である博多や天神など、とにかく行きたいところに行けるということがあると思う。</p> <p>一方、やはり京都や神戸の地下鉄では大きな街が限られており、ほかは全部郊外になってしまう。京都の地下鉄では、例えば金閣寺や銀閣寺に行きたくても地下鉄では行けない。行きたいところに大体行けないというところがあるのではないか。</p>
委員	<p>福岡市の都市構造が関係するのかなという気がしており、福岡市はＹ字型都市構造という魅力があり、東側から、そして西側、南側から皆中心に集まってくる。そういった中で、今地下鉄が通っているのは、東西方向、それに南西部という形になっている。</p> <p>そもそも福岡の場合は、ちょうど人の移動がある程度集中しており、あまり面的に大きく広がっている形でないところも、そういった特徴に繋がっているのかなというふうには思った次第である。</p> <p>それから自動運転に関しては、運転手の方が不足していること、Ｊ</p>

発言者	発言要旨
	<p>R九州の動きを踏まえてということで、筑肥線が自動運転化ということになってくると、じゃあ地下鉄はどうするのかといった議論が今後出てくるのかなと感じたところである。</p> <p>もし筑肥線が自動運転化されるようなことになってくると、福岡市交通局はどのようにするのかという議論は、もうすでに何かあるのか。</p>
交通局	<p>いま話題に上った自動運転について、まず地下鉄の状況を改めてお伝えしたい。</p> <p>福岡市地下鉄では、駅間の運転については乗務員が運転台に乗っているが、運転自体は自動運転になっている。</p> <p>空港線・箱崎線については、駅に着いてからドアを開ける、その後お客様の乗り降りが完了したのを確認して、ドアを閉める。</p> <p>閉めた後、出発操作はボタンを押して、自動で発車するということを乗務員が手動で行っている。</p> <p>なお、七隈線についてはこれらの操作も自動でできる仕様となっており、いわゆるドライバレス運転、免許を持った乗務員が乗ってなくても、走ることができるような設計になっている。</p> <p>そのような仕様にはなっているが、七隈線でも免許を持った乗務員を運転台に乗せており、その理由としては、過去に韓国で発生した列車火災や、数年前に関東の民間鉄道で発生したような車内の傷害事件などの異常事態のほか、平時で言うと電車への安全な乗り降りへの対応をするためである。</p> <p>高齢者の方、車椅子の方、ベビーカー利用の方など、今多くの方がご利用いただいているので、そのような方たちの、安全な乗降の確保、乗り降りが完了したことを確認してドアを閉めている。</p> <p>自動運転の場合は自動でドアが閉まってしまうので、そのようなことがないように、乗り降りをきちんと確認して閉める。また、車両故障のときなどの手動運転も想定して乗務員を乗せている。</p> <p>先ほど話があったような、生産年齢人口の減少だとか、人材確保が困難になっているといったところで、いろいろな事業者が自動運転化に向けて取組みを開始しているというような状況であると認識しており、福岡市地下鉄も、今後の社会情勢とか技術革新を踏まえて、もちろん安全面の検証等をしていきながら、引き続き研究はしていきたいと思う。</p> <p>先ほど話があったJR九州については、香椎線において、免許を持っていない係員が運転台に乗って走行していると承知している。</p>

発言者	発言要旨
	<p>筑肥線にも同様に展開されるという話は聞いていないが、地上での運転と、地下での運転は、安全面の検証なども異なってくるかと思うので、JRと情報の連携、共有などもしながら、必要に応じて適切に対応していきたいと考えている。</p>
委員	<p>アンケートの中で、性犯罪などの対応というのがあったと思うが、その対策の中で書かれていた1つがカメラ設置、ほかにもポスターなどの警告の紙があったと思う。</p> <p>一般的に交通の分野では、このシグナルが犯罪防止にどう役立っているかという研究で、基本的に紙での警告的なものはあまり効果がないので、どちらかという、もう紙での対策は減らしていき、少しずつでもいいからカメラを増やしていくほうがいいと思う。</p> <p>基本的にカメラというのは、ウェアラブルなものも含めて、いろんな面で犯罪防止に役立つ、また、記録に残るので後の証拠にもなる。</p> <p>短期的にカメラをいっぱい導入するとすごくお金がかかって大変だと思うが、長期的にはロボット化、技術化で犯罪防止対応するというのがあると思う。</p> <p>もう1つ、女性専用車両の希望などが書いてあったと思うが、女性専用車両の導入については、時間を区切って、比較的余裕があってそんなに混んでないときにはいいのかとも思うが、そうでない場合はあんまりなのかなと思う。</p>
委員	<p>防犯関係の対策で、カメラや女性専用車両という話があったが、福岡市の場合だと1編成あたりの車両数が少ない。関東の女性専用車両を設けている列車の場合は、たくさん車両が繋がっている中の1両ということなのだが、福岡の場合、女性専用車両を導入する方向性というのがあるのか。</p> <p>現状として、男女比だとか、車両数だとかいろいろあると思うが、女性専用車両に関して福岡市交通局ではどのように考えているのか。</p>
交通局	<p>女性専用車両の導入については、一部から要望の声があるのは承知している。ただ、現状では、痴漢などの性犯罪への対応については、カメラの導入などで対策を強化していきたいと考えている。</p> <p>指摘のとおり車両の数の問題に加え、現状の混雑状況、発生している時間帯等や導入した場合の効果等の分析が必要と考えている。</p> <p>また、女性専用車両については、様々な意見がある。それに加えて、いろいろな課題もあるので、そういった状況等も踏まえながら、検討をしていかなければならないと思っている。</p>

発言者	発言要旨
	<p>なお、今現状においては、女性専用車両導入というような方向性は打ち出していない。</p>
委員	<p>私も今の数の制約からすると必要とも思っていない。</p> <p>別の混雑を生む原因となり、違う場所で犯罪が起きることもあるので、福岡市においては必要ないと思っている。</p>
委員	<p>防犯カメラ設置をしている鉄道事業者は多く、例えば、1両に防犯カメラを4か所設置して、東京だと10両とか15両で走っている。しかも列車の本数がラッシュ時だと上下合わせて1時間40本とかにもなるので、この映像をどうやって管理するのかということがあり、それは福岡市でも同じ問題があると思う。</p> <p>3年前くらいになると思うが、京王電鉄であった事件を契機に防犯カメラは広まっており、最近はその映像をAIで解析して、車内で何か異常な行動があったとか、火災などで車内の見通しが悪くなっているとか、そのような異常を知らせるとのことまで今はできるようになっている。しかし、やはり防犯カメラというのは結局リアルタイムに監視するというよりは、何かあった後のその記録のためという面がまだ強いと思う。</p> <p>実際、車内で痴漢とかの犯罪があったときの証拠になるので、被害に遭った場合に示しやすいし、逆に、冤罪の場合もあると思うので、そのような面からも証明に役に立っていると、東京などの鉄道会社の担当者の話として聞いている。</p>
委員	<p>今あった意見のとおり、基本的にリアルタイム監視は無理である。</p> <p>リアルタイムで監視できるほどカメラを設置するとなると、ウェアラブルなものが相当浸透しないとイケない。例えば、今かけている眼鏡に情報が出てくるとか、SNSチェックが自動でできて、この人が犯人だってパッと分かるだとか、そのようなものができたらいいが、まだ先の話だと思う。</p> <p>現状は普通のカメラと一緒に、何か起きたときに、どこかのカメラに映っていないかどうかを調べるときに使えるものである。</p> <p>また、別の犯罪があったときなど、移動ルートを検査するために警察から依頼されることもあると思うが、警察関係と市のカメラの画像のデータ連携など、協力関係がうまくできれば、犯罪者がどこを經由してどのように移動したかという捜査にも使えるので、そこも有用だと思う。</p> <p>そのため、基本的には事後活用がメインだと思う。</p>

発言者	発言要旨
交通局	<p>地下鉄のカメラには録画機能があるので、事件が発生した前後の時間での移動経路のカメラ画像を確認することで、被疑者がどのような経路で移動したのかを、駅出口まで追いかけることができるようになっている。</p>
委員	<p>今後、もしリアルタイムで監視ということになると、先ほど委員から話があったように、膨大な量の情報があるため、それを人間が目で見確認することは無理だということであった。</p> <p>交通局においては、先ほど先行事例として紹介があったA Iなどを使って解析をするというような検討などは始めているのか。</p>
交通局	<p>リアルタイムでの監視については、車両や駅を合わせると非常に多くのカメラがあるため、意見にあったとおり、職員が常時監視することは現実的ではないと認識している。</p> <p>そのため、今年の9月から画像解析A Iを活用した実証実験を開始したところであり、空港線の博多駅のホーム及びコンコースに新たに10台の実証実験用のカメラを設置し、そのカメラの画像を解析するプログラムをセットしている。実証実験の内容は、駅構内でお客様が転倒した際や、車椅子や白杖を使用したお客様がいらっしゃる場合にA Iが検知し、アラームを鳴らして、駅係員に知らせるといったものとなっている。</p> <p>お客様が転倒したときに自動的にアラームが鳴ることで、カメラを常時見ていなくても駅係員が気づくことができ、現地ですぐに対処に行けるようにしている。今までにあった事例として、お客様の靴紐がエスカレーターに引っかかってしまった際に、A Iが異常を検知し駅係員が現場に向かったケースがある。</p> <p>清掃員を検知しアラームが鳴るなど、まだまだ誤検知的なところも現状では多いのだが、A I技術を活用することで、常に職員が見ていなくても必要なときに必要なところに向かえることが望ましいと考えている。</p> <p>また、補足になるが、一部の車内のカメラについてはリアルタイムで指令所と通信できるタイプのもあり、車内で非常通報ボタンが押された際に、指令所で当該車両のカメラ映像を確認することで、できるだけ早く安全な対応をとれるよう運用を始めており、この秋から運行を開始する新型車両にも同様のカメラを設置するなど、順次拡大しているところである。</p>
委員	<p>いろいろと交通局で取組みを進められており、すぐには難しいのだろうと思うが、A Iを活用した取組みなどもよりよいものにしていっ</p>

発言者	発言要旨
	<p>てほしいと思う。</p> <p>今回の長期ビジョンについては、いろいろな幅広い視点で網羅されていると感じているが、世界的に公共交通を取り巻く環境を見たときに、視点として弱いと感じるところがあり、公共交通の連携の部分である。</p> <p>資料1-1の8ページの(3)のまちづくり・環境と調和の中に、他の交通機関と連携した取組みの推進と書かれており、公共交通は線でしかなく、これを面的に広げる必要があるが、福岡市の規模で地下鉄の路線を網の目のように広げるというわけにはなかなかいかない。</p> <p>やはりJR九州との連携だとか、西鉄バスとの連携だとか、あるいはコミュニティバスだとか、デマンド交通、乗り合いタクシーだとか、様々な交通手段での公共交通の連携が特に重要になってくると思う。</p> <p>他の国や都市でも、今すごくいろいろと検討が進んでおり、地域公共交通計画も交通ネットワークとして考えていくことになっているし、そのあたりをもう少し具体的なところまで掘り下げてみたほうがいいのではないかと思う。</p> <p>そうは言っても簡単に連携とはいかないと思うので、福岡市の公共交通事業者が集まって、まずはどういうことができるのかというような議論の場を作ってもらえればと思う。</p> <p>今はMaaSだとか新たなサービスの取組みが各国で始まっており、日本でも議論がされており、九州でも九州MaaSや福岡MaaSの検討も進んでいる。</p> <p>ぜひ積極的に議論に参加をしてもらい、利用者にとってより利便性の高い公共交通ネットワークに寄与してもらえればと思う。</p> <p>それから、第4章の成果指標について、地下鉄全般についての総合的な満足度、事故等発生件数ということで2つが上がっているが、この成果指標というのは、最終的な達成目標として、通常の企業でいうとKGIに相当するのだと思う。</p> <p>KGIの目標を達成するために、どういう行動を行うのかという行動指標としてKPIがあるが、KPIがきちんと連動して繋がっていくような計画になっているのかどうか、この部分だけではまだ見えにくいですが、もしまだその議論が進んでないようであれば、この先の部分をきちんとつなげていってほしいと思う。</p> <p>この長期ビジョンの成果指標について、交通局としてはどのように考えているのかを聞きたい。</p>

発言者	発言要旨
交通局	<p>今回の長期ビジョンの成果指標として、5ページに記載している2つを掲げているが、1ページに記載しているように、今回、長期ビジョンとあわせて、実施計画にあたる中期経営計画というのを4年ごとに策定する予定である。</p> <p>現行の経営戦略は10年間の基本計画だけだったが、今回は12年間の長期ビジョンと、4年ごとの中期経営計画の2本立てに再構築したいと考えており、長期ビジョンの成果指標は2つであるが、4年ごとに作成する中期経営計画の中で、この長期ビジョンの成果を測れるような目標値等を設定していきたいと考えている。</p> <p>今回長期ビジョンで掲げている総合的な満足度100%というのは非常に高い目標だということを認識しているが、今後策定する中期経営計画の中で定める目標等を一つ一つ達成していくことで、長期ビジョンでの目標が達成できるようにつなげていきたいと考えている。</p> <p>また、長期ビジョンの2つ目で事故等発生件数ゼロを掲げているが、こちらも鉄道事業者として常に求められることであるので、普段の保守点検をはじめ、その他様々な分野でしっかりと取組みを進めていきたいと考えている。</p>
委員	<p>どういう状況を目指すかということがKGIになると思うので、まずそれを達成するためにどういうことやるかという部分でKPIがあって、それを見ながら進捗管理をしてPDCAをまわしていく形になると思う。例えば、この事故件数ゼロを目指すにあたり、どういうことに取り組むのかという行動指標を考えたときに、同じゼロでも事故のリスクを下げる取組みというのがあると思う。</p> <p>今はゼロだから、もしかしたら今のままだでもゼロになるかもしれないが、よりリスクを下げるためにはこういう取組みが必要だとかも含めて考えていくべきだと思う。</p> <p>その取組みがどこまで進んでいるかというのが、KPIとして管理されていくのだと思うので、ぜひそういった視点で、結果としての数字だけでなく、その裏にあるリスクなどを検討するとより良いのではないかと思う。</p>
委員	<p>地下鉄の中でも、公営の地下鉄と、今度株式が公開される東京メトロや民営化された大阪メトロではやはり違ってくと思う。</p> <p>今回の長期ビジョンを見たら、公営交通としてできることをすべて網羅されているのかなと思うし、やはりその限界もあるのかなとも思う。</p> <p>例えば、これが民営化されている鉄道であれば、もっと沿線の開</p>

発言者	発言要旨
	<p>発もやっていこうとか、いろいろな事業の柱を持とうとかいうことはあるかと思うが、やはり公営交通であり、また、鉄道であるが故にどうしても減点方式になる。</p> <p>そのため、今の安全に関する目標の事故ゼロ件というのは、事故をマイナスの件数にすることはできないという面はあるのかなとは思う。</p>
委員	<p>気になるのが、この地下鉄全般についての総合的な満足度が、現状値 90%に対して目標値 100%となっていて、全員が完璧に満足することはおそくないと思うのだが、目標値としてこのような設定の仕方というのが適切なのかどうか。いろいろご意見があると思うのだが、どのように考えるか。高い目標の方がいいということなのか、現実問題としてどうなのか。</p>
委員	<p>実際には 2,000 人くらいの調査と思うが、この 2,000 人が 100%になることはないので、ほぼ 100%という意味で言われているのだと思う。</p> <p>企業であればそれに近づけていくというのはあると思うが、地下鉄は公共的なものであり、例えば現状が 60 だったら 80 とかなどがいいとは思う。100%というのは実際にはできないので。</p> <p>先ほど、お金の話を含めて長期的な話があったが、この公共であることの良い点は、移動データを持っており、他のデータと連携することで移動しやすさなどを示していくなど、多少赤字であったとしても、その後の公共的な活用にプラスになるようなデータ利用になればいいと思う。</p>
委員	<p>この 100%について、交通局の内部でもいろいろ議論があったと思うが、どういった経緯で設定したのかを聞きたい。</p>
交通局	<p>委員の指摘のとおり 100%というのは非常に難しい目標だと認識している。</p> <p>ただ、12 年間の長期的な計画であり、基本方針の中にも触れているとおり、やはり職員一人一人が認識することが、一つの重要な要素になると思っている。</p> <p>地下鉄を利用されるお客様は、それぞれ目的も含めて一人一人異なっており、地下鉄を運営する側、交通局職員一人一人が 100%を目指すという気持ちで自らの職務に取り組んでいくためにも、成果指標として設定したものである。</p>
委員	<p>100%と聞くと、政治的スローガンのように聞こえる。「誰 1 人取り残さない」みたいな。</p>

発言者	発言要旨
	<p>意気込みとしての表現であれば、このような表現は非常にいいと思うが、実際にこれを指標として出して、そのあとで検証するといったときに、果たしてこのようなスローガンの数字でいいのかなと若干気になるところである。</p> <p>これでいくということであればそれは構わないのだが、今一度内部でも検討してもらえればというふうに思う。</p>
委員	<p>確かに、努力していくという気持ち、100%に持っていかうとする気持ちというのは分かる。ただ、それよりも、何かこう問題点があることを、どうやったらそれをカバーできるかとか、そういうところも含めて気持ちとしては100%でいくとか。</p> <p>地下鉄を利用している者としては、それだけ頑張っているのだなというふうに思うが、100%になることはないと思っている。</p>
委員	<p>先ほど委員の方からデータの活用の話があった。</p> <p>地下鉄としても様々なデータがあると思うが、これ内部で使うだけでなく、できればいろいろなものと連携していくということも可能性としてあるのではないかと思うが、データについて、交通局はどのように考えているのか聞きたい。</p>
交通局	<p>交通局で所有しているデータというのは、乗降のデータが主なものになっている。</p> <p>現在はタッチ決済も導入しており、他社発行も含めて交通系ICカードの利用もあり、その情報は、発行事業者と交通局の両方の所有という形になっている。</p> <p>幅広いデータ活用を目指しているが、個人情報の課題などもあり、現時点では十分に活用できていないところがある。</p> <p>ただ、交通局としてもデータ活用というのは非常に重要だと考えているので、連携方法に加えて、新たに増えたタッチ決済での情報の活用方法などを研究しているところである。</p>
委員	<p>先日、全部のクレジットカード会社でタッチ決済乗車ができるということが発表されており、便利になってすごいなと思った。</p> <p>昔であれば、はやかけんを持っているとポイントが付いたが、今は隣の駅の場合で付くくらいになっており、今後はタッチ決済を進めて、はやかけん自体はもう縮小する方向になるのか。ただ、はやかけんを持っている市民の方はすごく多い。</p> <p>それと、昼間の七隈線に乗っていると結構空いているので、例えば昼の間に乗り降りするとポイントで還元されるとか、確か西鉄がしていたと思うが、そういうことが何かできないのかと思う。</p>

発言者	発言要旨
	<p>あともう1つは、七隈線が狭いということや、駅に止まっている時間が短いということを個人的に感じているが、乗り降りスムーズにできていないときがある。座席の真ん中に座っている人が、列車が止まってから立ち上がって降りようとするので、周りの人はもう誰も降りてこないと思って乗ろうとしているにもかかわらずその人が降りてくるので、結局狭い扉のところでごちゃごちゃすることが、特に七隈線で多く感じる。</p> <p>マナーは人それぞれ持っているものとは思いますが、すでにアナウンスもしてもらっているようだが、何か流してもらえたらと思う。</p>
委員	<p>確かにはやかけんは今ポイントが付かない。そのため、はやかけんを持っているメリットは、以前に比べると少なくなっているのかなという気がする。</p> <p>あと、ダイナミックプライシングの話もあったが、時間帯によって料金を変更するという話は、今交通局で検討されているものはあるのか。</p>
交通局	<p>時間帯別の乗車料金というのは、今はJR東日本が実証実験をされており、ピークシフトを目的にしているのだと思うが、最近第2回が始まり、割引率を上げて実施していると承知している。</p> <p>第2回の結果までは承知していないが、主な目的である混雑緩和という点では、やはり効果が薄いという結果になっていると認識している。</p> <p>その理由として、通勤の場合は手当が会社から支給されるというところがあるので、個人の行動変容に訴えることはなかなか難しいというのが、第1回目の結果であったと承知している。</p> <p>第2回ではさらに割引率を上げて実施されており、多くの鉄道事業者が結果に注目しているという状況である。</p> <p>交通局としてもそれらの結果を注視しながら、研究していきたいと考えている。</p>
委員	<p>先ほどの意見とも重なるが、これだけ利用者から料金をいただいて利益を出すということになると思うので、これを企業の中にずっと溜めておくのではなく、よりよい投資につなげてほしいと思う。</p> <p>また、過剰なサービスにならないように分析をし、現状の90%から顧客満足度100%の目標へ近づくために、適切どころに投資をしてほしいと思っている。</p>
委員	<p>過剰なサービスというのは重要な視点で、余裕があれば、過剰なサービスもできるのだが、やはり効率というか、真にそれが必要かどうか</p>

発言者	発言要旨
	<p>か、どのレベルで必要なかというのは、常に考えるべきなのかなと思うので、ぜひそのあたりも少し頭に入れつつ、今後のサービス向上に向けて検討してほしいと思う。</p>
委員	<p>長期ビジョンということで、全体的にすごく苦勞して原案を作ったということがわかるのだが、やはりこの地下鉄の利用者、市民が見て、将来のこの福岡の地下鉄がこうなっているというようなイメージがあるといいなと思う。</p> <p>例えば、新車両がこの秋デビューするので、10年後には空港線・箱崎線の車両がすべて入れ替わっていますよとか、そういうふうになったときの地下鉄の姿っていうのはこうなるっていうものがあつたら、もっと良いのかなとは思ふ。</p>
委員	<p>今意見があつた将来のイメージということで、これは地下鉄に限らず何でもそうなのだが、やはり作ったものがいかに伝わるかというのが重要だと思う。</p> <p>このようなビジョンは、見せ方がすごく重要だと思うので、こういうふうになりましたという文字だけで見せるのではなく、いろいろな手段があると思うし、単に役所のホームページに載せるだけとかではなく、ぜひ積極的にアピールをしてほしいと思う。</p> <p>それから積極的にということ言えば、私の印象なので実態は違ふかもしれないが、やはり福岡市交通局はすごく慎重な感じがする。</p> <p>全国いろいろな都市があるが、福岡みたいにこんなに元気なところはないし、先ほどの利益の話から見ても、比較的体力に余裕があるところなので、ぜひ先頭ランナーとして積極的に日本の地下鉄を引っ張っていくぐらいの積極性を持ってもらえると、夢が広がるなというふうに思う。</p> <p>もう1つ細かいことで恐縮だが、先ほどはやかけんのポイントがなくなったという話で、ポイントがなくなるとはやかけんというカードを持つ意味が少なくなってくる。</p> <p>以前ポイントがあるときは私もはやかけんを使っていたが、実は今はモバイルSuicaを使っている。</p> <p>全国どこでもスマホでピッとできるので、わざわざカードを出さなくて済むというのがあり、今後ICカードを財布から出して使うという意義をどこかで見出していくのか、あるいは、特に関東のほうでは多くの方がスマホで決済しているので、そのような方向に行くのか。</p> <p>今後、今のままのはやかけんというのはかなり中途半端だなという気はするので、将来に向けて少し検討してもらえたらいいのではない</p>

発言者	発言要旨
	<p>かと思う。</p> <p>モバイルSuicaも券売機ではチャージはできず、関東だとスマホを置いたらチャージできる機械があるが、福岡にはない。</p> <p>幸い駅の窓口でやってもらえるということで、特に不自由はしていないのだが、はやかけんの位置付けが少し微妙になってきているのが気になるので、ご検討よろしくお願ひしたい。</p>

4 閉会