

八戸公共交通アテンダント はちナビ娘“はちこ”による 交通まちづくりについて

八戸市 都市整備部 都市政策課

1. 事業概要

八戸市では、平成 24 年度から緊急雇用創出事業を活用し、公共交通の乗り継ぎにおける情報バリアの解消と公共交通の利用促進を図ることを目的として、公共交通アテンダント（愛称：はちナビ娘“はちこ”）を雇用・育成し、観光客や市民のモビリティをコーディネートする事業を実施しております。



2. “はちこ”の活動内容

この事業により活動している“はちこ”の活動内容や今後の展望等については、八戸市が日頃からお世話になっている福島大学うつくしまふくしま未来支援センターの吉田樹特准教授によるインタビュー記事（次項～）によりご紹介させていただきます。

3. 目指す効果

運行主体が異なる複数モードの公共交通の乗り継ぎ案内を行うには、サインや時刻表の整備だけでは必ずしも十分とはいえません。例えば、誰でも初めて訪れた土地で、路線バスを利用することは非常にハードルが高いと思います。こういった部分は人が対応することで、解決していく必要があります。この事業では、人でしかなし得ない心の通じ合うアテンドを通じ、公共交通の利用環境の向上と路線バスの利用促進を目指しています。





密着インタビュー

八戸公共交通アテンダント はちナビ娘“はちこ”による 交通まちづくり

福島大学 うつくしまふくしま未来支援センター
特任准教授 吉田 樹

青森県八戸市に突如として出現した「はちナビ娘“はちこ”」なる女性たち。その“はちこ”たちは地域の交通とまちづくりをどのように感じ、どのような活動しているのか。寒さ厳しい八戸で活躍する彼女たちに話を聞いた。

Q：まず初めに、はちナビ娘“はちこ”（以下“はちこ”という。）は、どういった仕事をしているか教えてもらえますか？

A：私たちの仕事は、鉄道や路線バスなどの乗り継ぎ案内を行う公共交通アテンダントです。現在8名のスタッフで活動を展開しており、主に八戸駅にいらした観光客への乗り継ぎ案内を行う一方で、路線バスの利便性を高めるために、バス停や路線バス車内で、乗り継ぎ案内や乗降支援などを行っています。

はちこ Facebook



Q：なるほど、では“はちこ”という名前ですが、名前の由来をおうかがいしてもよろしいですか？

A：愛称については、自分達で考えて名づけました。八戸の“はち”と公共交通の“こ”で“はちこ”です。たまにバス停などで個人の名前と間違われることもあります。今では多くの市民から親しみを持って“はちこ”と呼ばれることに誇りを感じています。



Q：私も、昨年6月の研修期間中に公共交通の講師を務めさせていただきましたが、“はちこ”の活動は公共交通に関する情報はもちろんのこと、観光の知識や接客の心構えなど、身につけなければならないことが多方面にわたると思うのですが、苦労話などがあれば聞かせてください。

A：そうですね、まず、八戸市は昨年より路線バス上限運賃化実証実験を行っておりますが、こういった現在のバス利用促進の取り組みや公共交通を取り巻く現状などを学びました。また、接客やマナーなどのスキルを身に付けるとともに、観光や歴史、文化などに関する知識も学びました。一番印象に残っていることは、自分たちで考えたアテンドマニュアルの制作でした。苦労した部分も多くありましたが、おかげで“はちこ”としても、個人としても成長できたのではないかと考えています。



Q：次に、活動について伺いたいと思います。“はちこ”の活動は駅やバス停でのアテンドほか、路線バスにも乗っているということでした。先ほど「主に」とおっしゃいましたが、交通アテンド以外の活動以外にも、何かなさっているのですか？

A：はい、公共交通の案内を行う活動のほかには、路線バスが多くの市民にとって親しみやすく、より身近になることを目的として、バス事業者の行うイベントへ参加したり、自主企画のイベントを開催したりしています。実は私たち“はちこ”のテーマソングがあるんですよ。



Q：テーマソングですか。それはいいですね。こういった曲なのか少し紹介していただけませんか？

A：タイトルは「みんなのバスあなたのはちこ」といいます。地元で歌手活動をされている方にバスの営業所に取材いただき、曲を作ってもらいました。八戸のバスと八戸の魅力がいっぱいつまった曲です。YouTube「はちなび娘はちこ」で検索すると動画が見られますので、ぜひ聞いてみてください。振付けにも注目です。



Q：様々な研修をしながら、駅やバス停、バス車内などで、お客様と直接接してこられたわけですが、最初に思い描いていたイメージと、実際とのギャップのようなものはありましたか？

A：そうですね、いろいろなことがあって、その都度ギャップといいますか、壁を乗り越えてきたような感覚ですが、やはり初めの頃は、知識を身に着けたつもりでも、お客様から尋ねられた際に答えられなくて、また一から学んでの繰り返しだったように思います。



【はちこ活動ニュース】

コンシェルジュサミットに参加させていただきました。青森県内で観光・交通案内を行っている「コンシェルジュ」が一堂に集まり、活動の内容や今後の課題などについて、意見交換を行いました。(H24年10月)

Q：お客様からの反応は、どのように感じていますか？

A：特に路線バスに乗車したり、バス停でアテンドを始めたころは、正直、市民の視線が痛かったですね(苦笑)。でも、最近では「頑張ってるね」とか「いてくれると助かるよ」などといった励ましの声をいただけるようになりました。八戸の冬は本当に寒いですが、そういった温かい言葉をかけてもらえるので、感謝の気持ちでいっぱいです。



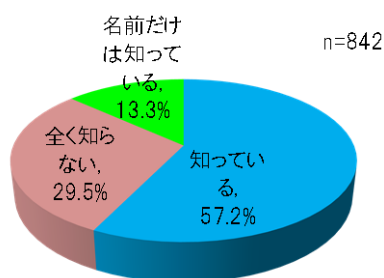
【はちこ活動ニュース】

南部バス(株)さんが企画しているハロウィンバスとクリスマスバスの飾り付けに、はちこのメンバーも参加させていただきました。(H24年9月・12月)

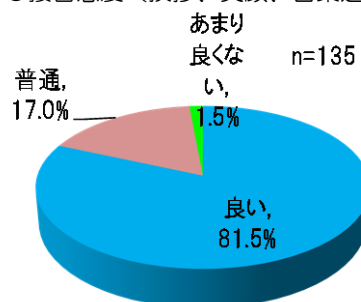
Q：お客様の声で“はちこ”が育てられ、それが次のお客様を笑顔にする。そういった好循環がある気がします。そういった“はちこ”の活動を市民や来訪者の皆さんは、どのように見ておられるでしょうか？ 課題はありますか？

A：昨年11月に八戸駅利用者や市民の評価を把握し、改善へ繋げていくことを目的として、アンケート調査を実施しました。その結果、まだ約3割の方に認知してもらえていないという状況が課題として浮かび上がりました。

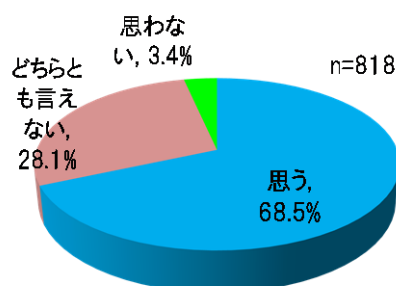
●はちこを知っているか？



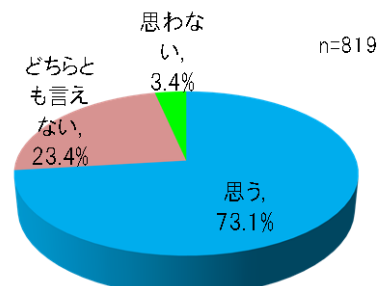
●接客態度（挨拶、笑顔、言葉遣い）は？



●駅の雰囲気が明るくなったと思うか？



●来年度以降も続けるべきと思うか？



【自由意見の主なもの】

- ・県外から来た人や市内の人にもバスの案内をしてくれるのはとても良いと思う。大変だと思うけど頑張ってください。
- ・今後も継続して活躍して欲しい。
- ・今まで通りで十分です。明るく元気の良い女性達なので、気持ちが良いです。頑張ってください。
- ・華やきが添えられたと思います。長期的な視野のもと、成長を見守っていきたい存在です。
- ・これからは、大きなサービス業として八戸に貢献できるものと期待しています。
- ・駅での明るい挨拶や観光客への対応等をよく見かけます。駅が明るくなりました。
- ・出張で来た際、パンフレットなどをいちいち見るのは大変なので、ぱっと答えてくれる人がいるのは助かる。
- ・「はちこ」の活躍の内容を知りませんでした。もっとPRして良いと思います。
- ・バスを利用しやすくなったのは勿論のこと、バスのイメージアップにもつながっていると思う。
- ・もう少しバスに乗る回数を増やして欲しい。



【はちこ活動ニュース】

市営バス 80 周年記念乗車券の発売プロモーションをさせていただきました。小林眞八戸市長との記念撮影はとても緊張しました。
(H24年9月)

Q：なるほど。私も月に何回か、八戸駅を利用しているのですが、“はちこ”の皆さんが活動するようになって、駅の雰囲気明るくなったように思います。でも、“はちこ”の活動を知らない市民の方も多いわけですね。では、こうした課題への対応も含めて、今後“はちこ”はどのような活動をしていこうと考えていますか？

A：はい、そういう意味で、2月には周知活動を目的とした自主イベントを開催していきます。また、少し気が早いですが、来年度の活動としては、八戸駅やバス停、バス車内でのアテンドを継続しつつ、新たに、将来の地域の担い手である子どもたちを対象とした「バスの乗り方教室」を開催したり、路線バス乗務員の慢性的不足を解決していくために、「バス運転手イメージアップ運動」を展開していくことを考えています。



Q：いろいろなプランがありますね。期待しています。一方で、来年度は八戸市の名勝：種差海岸などが三陸復興国立公園に指定される予定と伺いましたが、その点では何か考えておられるのでしょうか？

A：そうですね、東日本大震災の被災地でもある八戸市にとって、まさに種差海岸などの三陸復興国立公園指定（予定）は、復興が加速する大きなインパクトになりますので、これを市内の様々な分野に波及させていくことが地域のために重要になると考えております。そこで“はちこ”の活動としては、特に観光の分野、具体的には公共交通を利用した観光客等のアテンドに比重を置いたものにしていきたいと考えています。



来年度どのような活躍を見せてくれるのか、今から非常に楽しみです。まだまだ寒さが続きますが、体調管理に気をつけて頑張ってください。どうもありがとうございました。

