

## 特集 地域支援

# 「チョイソコひさえだ」

## 利益を地域へ還元することが企業の品格

ネットトヨタ瀬戸内 株式会社

### 住民主体で取り組むモデル事業として

ネットトヨタ瀬戸内株式会社（愛媛県松山市平松龍一代表取締役社長）は2021年1月から、デマンド型乗り合い送迎サービス、「チョイソコひさえだ」の運行を開始している。同年6月までの半年間は無償の実証実験を行い、7月から本格運行に移行した。

過疎化が進む全国の地方都市同様、松山市内も山間地区では急速に高齢化が進み、地域住民、特に交通弱者の移動の確保が急務となっていた。そこでまずは久枝地区内の移動に特化し、安心・安全な外出促進や健康増進を図るとともに、運転免許証の返納を目的として、同社と久枝地区まちづくり協議会、東洋タクシー（株）、（株）アイシンが連携してスタートした。

「チョイソコひさえだ」は、会員制で1か月3500円の定額乗り放題とし、会員登録した利用者の利用料や協力事業者の賛助会費のみで運営。自治体からの補助金などを一切得ず、住民主体のモデル事業として注目されている。総合的な企画・推進は運営主体である松山市が行い、同社のオペレーションセンターが予

約受付や配車の業務を担う。まちづくり協議会は、地元住民の利用者募集や「チョイソコ」を利用して参加できる各種イベントの企画、店舗とのマッチングを担っている。車両はトヨタ「ノアウェルジョイン」（7人乗り）を使用し、運行業務は東洋タクシーに委託。対象地域は久万ノ台から問屋町、高木町までの南北エリアで、高齢者世帯が多い。

この地域には病院、スーパーなどが立地し、一定の生活圏を形成していることから同地域内での運行となった。利用者の自宅をはじめ、スーパー、病院、公民館など約300か所に停留所を設置。停留所の看板は地元の小学校に制作を依頼し、子どもと高齢者が手をつないだり、笑顔で乗り物に乗っている姿など、児童による生き生きとした絵が看板に描かれている。

運行は、月曜日から金曜日までの9時から16時。予約受付は月曜日から金曜日の8時30分から15時30分まで。利用者の自宅の玄関先からスーパーや病院、公共施設などドアツードアで送迎できるとあって、利用者からは喜びの声が多くあがっている。

## 予算制約を受けない持続可能な 仕組みを構築

ネットトヨタ瀬戸内の平松社長に伺った。以前からカーシェアリングに取り組むなど独自のモビリティサービスを推進してきた。これは、近い将来に到来するであろう本格的な「MaaS」の社会においても、ディーラーとして生き残っていくための足掛かりを作っていくために取り組んできたものだという。



平松 龍一社長

ご自身は、東京のIT企業に就職し、プログラマーとしてのキャリアを経たのち、家業であるネットトヨタ瀬戸内に入社。一セールスから始めて店長を務め、社長へと歩んできた。まさに現場を経験してきた叩き上げの社長という異色の経歴を持っている。

「当社は、最新テクノロジーに対応した販売会社でありたいという思いがあります。一方で、電動化や自動運転が普及するにはまだ時間が掛かると考え、まずはデマンド交通が将来の自動運転に繋がるこの思いからこの事業を開始しました」と話す。そして、税金（税金）投入型は持続性に欠けるとの判断から、当初から会費と賛助会費のみによる運営を模索。予算制約を受けずに独自に運営し、同社のみならず、地元タクシー会社、住民などにメリットを生み出す「三方よし」の持続可能な仕組みを構築した。

また平松社長は、地域に根差した企業として、利益を地域へ還元することを「企業の品格」であると位置付けており、「事業を通じて地域貢献を果たしていきたい」という強い思いを持っている。それ



大石 一浩 モビリティ事業部部長

は、高齢となった父親が自ら運転することが困難となるなど、自身の経験をはじめ、タクシー会社の減少やドライバー不足など切実な問題を目にしたことが、地方における移動手段の確保といった課題解決への動機につながったという。

## 「ひさえだモデル」としての広がり

「チョイソコ」により、ただ外出の手段を提供するだけでなく、おでかけのきっかけづくりにも力を入れている。各地域の協力事業者とともに定期的にイベントを開催することで、必要な外出にプラ

スして「おでかけする楽しみ」の機会を創出している。

現在では、デマンド交通の取り組みが「ひさえだモデル」として各地に広がり、同社では、2022年5月には「チョイソコおのくめ」として小野地区、久米地区でスタート。2023年5月には「チョイソコおおみしま」（大三島地区）、同年10月には「チョイソコいしい」（石井地区）、2025年5月に「チョイソコよど」（余土地区）、同年8月に「チョイソコゆめしま」（越智郡上島町）、同年10月に「チョイソコうちこ」（内子町）を展開している。

モビリティ事業部の大石 一浩部長は、「地域の企業をはじめ住民の皆様との協力により運営している各地区の成功事例を見て、松山市内や愛媛県内にとどまらず多くの自治体から相談が来ております」と話す。実際、県外の地域におけるデマンド交通についても事業化に向けて支援し、オペレーションセンターを担うなど引き続き側面から支援している。

複数地域のオペレーション業務を一手に

モビリティ事業部の中田 穂菜実 係長



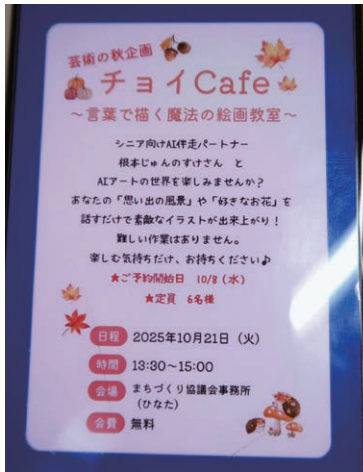
中田 穂菜実係長（左後方）をはじめ、オペレーションセンターで働くスタッフの皆さん

によると、オペレーションセンターの業務は、主に会員からの予約受けと配車手配となる。毎朝8時30分の受付開始とともに一斉に利用者から電話がかかってくる。そうした中、これまでオペレーターは3名で対応していたが、現在は6名に増員して対応。松山市、今治市、上島町、内子町、さらに富山県氷見市など複数の地域におけるオペレーション業務を受け持ち予約受付を行っている。利用者は、2週間前から予約ができることあって、人

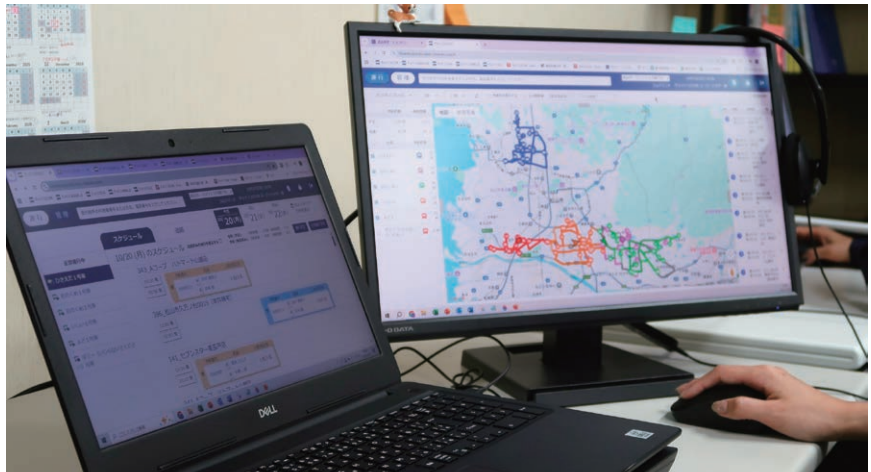


オペレーションセンターが入るモビリティ事業部。午前中が電話が一番集中する時間帯だ

気のある時間帯はすぐに予約で埋まってしまう。そのため、当日の急な予約依頼に柔軟に対応できないことが悩みだという。各オペレーターには担当地域を設けず、全員が全地域の予約に対応しているため、当然、各地域の地理や停留所、利用者情報、さらには島しょ部でのフェリーの時刻など、覚えるべき情報が膨大になる。特に新たに加わったオペレーターは、土地勘のない地域での予約対応には苦労するため、その場合は経験豊富なオペレー



LINE公式アカウントでイベント情報などを発信



オペレーションセンターでは、電話受付時の利用者情報や各地区のルートなどがモニター画面にひと目で分かるようになっている

ターがカバーするなど臨機応変に対応している。今後は、担当地域制の導入を検討しており、オペレーターが特定の地域に精通することで専門性を高め、業務効率とサービス品質を向上させることを目指している。

また、統一された予約管理システムがない代わりに、オペレーターによる手作業に頼っており、キャンセルが出た際は電話履歴のメモから手動でキャンセル待ちの利用者に順番に連絡を行っている。特に電話が殺到する時間帯においては、こうした手動による煩雑な予約・キャンセル待ちの管理を改善する仕組みを導入することで、オペレーターの負担を軽減するとともに、より人間味のある丁寧な対応に集中できる環境を整えたいという。

基本的には、既に登録済みの会員からの電話が多く、オペレーターは名前や会員番号、電話番号から検索して、すぐにどの地区の誰であるか、ということが分かるようになってきている。なるべく気軽に話していただけるような雰囲気作りに努めており、利用者との会話の中から要望を聞き取っていくことも多い。例えば、目的地などが決まっていなくても、「ど



スーパーへの買い物など身近な利用が多い「チョイソコひさえだ」

ここに買い物に行きたい、外出したい」といった利用者には、予約の空いている時間帯を見て、「この時間だったら〇〇に行けますよ」などと気軽なプランを提案することも多いという。また、ランチ会やハンドケア、スマホ教室など、地域の協力事業者が行うイベントなどを車内に掲示したり、ライングループを作って、



停留所の看板の絵は、地元の小学生に依頼。利用者の顔も思わずほころぶ

そこで告知したりしている。さらに、一人暮らしの高齢者の見守りという意味においても一定の役割りを果たしている。例えば、電話口での会話の様子から「体調が悪そうですが」と気にかけていた利用者から「その後回復した」との連絡を受けたたり、ドライバーが利用者の自宅で救急車を呼んだこともあったという。

このように、高齢者の日常の足の確保に加え、社会参加を促進するなど様々な面においての役割を担っている。



山間部に暮らす地域住民の移動を支える「チョイソコうちこ」。ドライバー確保のため白ナンバーで運行している

町長の強い意向で「チョイソコうちこ」を導入

2025年10月からは内子町において「チョイソコうちこ」がスタートした。人口約1万4600人、約7千世帯が暮らす内子町は、愛媛県のほぼ中央に位置



「チョイソコうちこ」のドライバーは、画面に反映された乗降予定を見て運行する

し、面積の約8割を山林が占める中山間地域。町の中央を小田川が東西に流れ、その下流域に中心市街地が形成されている。温暖な気候に恵まれた内子町では、柿・ブドウ・梨・桃・栗など様々な果樹栽培が行われている。

JR内子駅を下車して北に延びる本町通りには古い町並みが軒を連ね、重要文化財も多く保存されている。そのうちの一つ、大正5年に建てられた豪華な劇場「内子座」は今も現役で、落語や演劇、

音楽コンサートなどに利用されている（現在は改修により休館中）。こうした町並み保存活動により、観光地として人気を博しているが、また一方で、町の面積の大半を占める山間部では人口減少が進み、基幹産業であった農業も衰退している。

こうした高齢化が進む山間部に暮らす住民におでかけを楽しんでもらうとともに、健康増進のため乗り合い送迎サービスを開始することとした。

このほど、内子町でチョイソコを導入することとなった経緯や現状について、総務課管財係の岡本 隆宏係長に話を聞いた。



内子町では、交通課題、高齢化と公共交通、特にタクシー業界におけるドライバーの不足・高齢化により、住民や高齢者が移動手段を確保することが困難な状況にあった。例えば、必要な時にタクシーを呼んでも1時間以上待つなど、民間サービスだけでは住民の移動ニーズに答えられない状況にあったという。そこで、「チョイソコ」導入に向けたプロジェクト

トは町長の強い意向で計画が前倒しされ、住民アンケートや各種データなどをもとに、当初の予定よりも1年近く早く短期間での実現に至った。

利用料金は1回当たり400円とタクシーより安価で、かつ持続性を考え安過ぎない価格設定とした。さらに、定額で乗り放題というお得な定期乗車券（3千円）や回数券の利用を薦めているという。

この新しいサービスの周知には、未訪問地区での説明会開催や、町の公式LINEアカウントでの情報発信を計画しており、高齢者層にも普及している町の公式LINEアカウントの活用が効果的な手段になると期待しているという。

また、「チョイソコうちこ」では、ドライバー不足に対応するため、あえて事業用の「緑ナンバー」ではなく、家用の「白ナンバー」で運営。これにより、二種免許を保有しないドライバーを確保することに成功した。

「チョイソコ」が住民の利便性を向上させ、「行きたいところに行ける」という目標を達成しつつあり、導入による住民の満足度は高い。また、利用者同士の車内での会話や、ドライバーとの何気な

いコミュニケーションは、このサービスが移動手段だけでなく、地域のコミュニティの場としても機能しているという側面も持つ。

町では、「チョイソコうちこ」は多くの関係者が少しずつ支え合って成り立っているもので、まさに「支え合いの精神」による運営と位置付けている。「少しでも内子町を良くしたい」という気持ちで皆が協力し合い、互いに信頼し合って、全員が気持ちよく関わられる「チョイソコうちこ」を目指している。それは、「住み続けられる内子町」を実現するための町づくりの一環で、高齢者が安心して豊かな生活を送ることができ町への第一歩と言えよう。



子育て支援などにも力を入れる内子町では「若年層の住民も増えてきた」と話す同町の岡本 隆宏係長