高速バス
――安全性と顧客ニーズを実現する新高速バス――

清教学園 44 期 探究科

はじめに

夜 10 時、大阪難波の OCAT にある高速バスターミナルからは 5～10 分毎に全国各地へと都市間高速バスが 2 台 3 台と発車していく。ターミナルでは日本語と英語、二か国語のアナウンスが流れ、小さな空港のようだ。客層は老若男女様々で、さらには外国人の姿さえ見かけることがある。ここまで高速バスの成長を支えたもの、それは運賃の安さだ。しかし、成長の真っ只中大きな事故が起こった。それが関越道高速ツアーバス居眠り運転事故だ。この事故をきっかけに高速バスへの法的な取締りが厳しくなり、2013 年 8 月より後述する高速乗合バスと高速ツアーバスを統一した新高速バス制度が発足した。これが私の研究を始めたきっかけだ。この事故の発生により、高速バス業界はどのようなものに変わっていくのか。また、利用者のニーズに応えるためにはどうするのか。定義や歴史を踏まえ考察していく。これがこの論文の研究意義である。

1 章 高速バスとはなにか

1 章では高速バスについて定義し、歴史について取り上げた。高速バスとは、近所を走る路線バスとはどのように違うのか。車両のタイプはどのようなものがあるのか。また、高速バスはいつ、どのような経緯により誕生したのだろうか。

2 章 法令の緩和：高速ツアーバスの誕生

2 章では 2002 年 2 月の道路運送法の改正により誕生した高速ツアーバスとはどのようなものであるか。高速ツアーバスの業務内容は高速乗合バスとほぼ同じである一方、法的な面で相違点が多く、国の監査が行き届きにくい点が多かったため、関越道高速ツアーバス居眠り運転事故以前から問題視されていた。このような、高速ツアーバスの実態や特徴、及び利用者が背負う制約について取り上げた。

3 章 現代の高速バス：どのような運行がなされているのか

3 章では現代の高速バスにおいての発展、事故、法改正の 3 つを取り上げた。発展したバスシートなどは昔の堅苦しく、狭くて眠ることのできないというようなイメージを覆すものが多く、驚く人も多い。高速バスは格段に変化を遂げているのだ。また、度重なる事故をきっかけに、急ピッチで整備された新高速乗合バス制度。この制度の発足により、高速バス業界はどのように変化したのだろうか。

4 章 フィールドワーク：総移動距離 1200 ㎞以上にわたる取材旅行

2013 年 8 月 20 日から 2013 年 8 月 22 日の 3 日間に渡って東京都に本社を置くジェイアールバス関東株式会社と徳島県に本社を置く海部観光株式会社をめぐる取材旅行を行った。この章では 3 つの節があり、ジェイアールバス関東での聞き取り取材、海部観光の高速バスで東京―徳島間を移動した際に行った乗務員の方々へのインタビュー、そして海部観光での取締役会長との聞き取り取材、車両見学取材に分かれている。この章では大企業と中小企業の 2 つを取材することで、それぞれの考え方や取り組みの違いなどが明らかになった。

終章 これからの高速バス：新高速バス制度を通して

この章ではこれからの高速バスに必要なものとはなにかということを問題提起した。答えは簡単で安全性と顧客のニーズに応えたサービスの提供である。問題はそれらをどのようにして提供していくかというところにある、とフィールドワークを通して感じた。

安全性は新高速バス制度の発足により、国の厳しい監査が入り、各社も安全対策にはお金をかけるようになってきているため、向上することは間違いないはずだ。

顧客のニーズへの対応は、フィールドワークで海部観光の会長がおっしゃっていた与える営業という言葉がカギとなった。与える営業というものは、顧客に歩み寄った営業をすることだ。高速バスには価格も大事であるけれども、これからはお客様をいままで大事にする必要がある。

今後の展望

今後の展望については、高速バス車両自体の成長が著しい。乗務員の安全な運転をサポートする安全支援システムの成長はまだまだ続くであろう。また、万が一事故に対しても、被害を軽減するシステムの開発は進んでいる。これからは車両も乗務員に優しいものとなり、車両、人材、サービス、3 つとも更なる進化を遂げていくだろう。

主な引用・参考文献

・交通新聞社『高速バス時刻表 2012 年夏・秋号』,2012 年
・自交総連大阪地連『高速ツアーバス乗務員は語る』,日本機関紙出版センター,2012 年
・週刊東洋経済 2010 年 7 月 17 日号 東洋経済新報社
・堀内重人『高速バス』グランプリ出版,2008 年
・渡辺敦美『日経トレンディ』No.341,日経 BP 社,2012 年