



# 横浜駅西口貸切バス 予約システム

横浜駅西口バス乗降場運営協議会

平成29年3月27日

# 「横浜駅西口バス乗降場運営協議会」役員名簿

平成28年10月6日

協会名	役員	氏名	会社名・役職	備考
(一社)横浜地区高速バス停留所管理協会	理事(会長)	鴨川 豊 (かもがわ ゆたか)	杉崎観光バス(株) 執行役員管理部長	横浜地区高速バス停留所管理協会 理事
	理事	高橋 昌和 (たかはし まさかず)	(株)桜交通 執行役員業務部長	横浜地区高速バス停留所管理協会 事務局
(一社)神奈川県バス協会	理事(副会長)	八郷 大文 (はちごう ひろふみ)	(一社)神奈川県バス協会 専務理事	
	理事	津久井 栄之 (つくい ひでゆき)	横浜市交通局自動車本部長	
	理事	三木 健明 (みき たてあき)	神奈川中央交通(株) 運輸計画部長	
	理事	金田 有紀 (かねた ゆうき)	相鉄バス(株) 取締役運輸部長	
	理事	飯田 淳彦 (いいだ あつひこ)	神奈中観光(株) 取締役社長	神奈川県バス協会 理事
	監事	山崎 利通 (やまざき としみち)	(一社)神奈川県バス協会 常務理事	
(一社)日本旅行業協会 関東支部 神奈川県地区委員会	理事(副会長)	北館 伸哉 (きただて しんや)	(一社)日本旅行業協会 関東支部 神奈川県地区委員長	東武トップツアーズ(株) 横浜支店長
	理事	五十嵐 雅之 (いがらし まさゆき)	クラブツーリズム(株) バス仕入れ・開発センター所長	
	理事	中村 敬 (なかむら けい)	(株)阪急交通社 国内仕入れ二課 係長	
	理事	多田 真一郎 (ただ しんいちろう)	(株)読売旅行 横浜営業所長	
	監事	鈴木 伸一 (すずき しんいち)	(一社)日本旅行業協会 関東事務局長	
(一社)全国旅行業協会 神奈川県支部	理事(副会長)	坂入 満 (さかいり みつる)	(一社)全国旅行業協会 神奈川県支部長	(株)ミサワツーリスト取締役社長
オブザーバー		井上 義晃 (いのうえ よしあき)	道路局計画調整部企画課交通計画担当課長	





## ■ 目的と概要

- 横浜駅西口については以前より貸切バスの利用客の滞留により、交通の妨げ、ゴミのポイ捨てなどの問題があり、また所定の場所以外での貸切バスの駐車の問題もありました。そこで協議会を立ち上げ『バスのりばと案内員の設置』により、一挙に問題を解消する事を目指します。

既に名古屋駅前では同様の方式により一定の成果が得られており、それを参考にしたうえで横浜駅周辺の諸事情に合わせた形で運用をしていくこととなりました。

## ■ 横浜駅西口(天理ビル前)貸切バス配車調査における混雑時の状況

### \* 車両の混雑状況



### \* 利用者の混雑状況



写真のようにバスが停まり、乗客が乗降し滞留することによって、道路は混雑し、通行人の妨げになっています。

# ■システムの全体イメージ



## 《旅行者・貸切バス事業者》

横浜駅西口貸切バス予約システムを使って、バスのりばを予約し、利用していただきます。

⇒予約した時間に利用いただくことで、配車が殺到することを防ぎます。

## 《横浜駅西口バス乗降場運営協議会》

停留所に案内員、警備員を設置します。

⇒案内員を設置することで、利用者の滞留緩和を促すことができ、警備員を設置することで、安全に配車することができます。

## 《バスのりば》

既存の場所を整備し、バスのりばを設置します。

⇒旅行者・貸切バス事業者及び一般利用者にわかりやすい目印となり、利便性の向上につながります。





## バス配車方法(ショットガン方式)

【乗り場とは別に待機プールを設置し、乗り場に空きができると次の車両が向かう方式でタクシーや貸切バスの乗降で混雑する地域で採用され、効果を上げています。】

### ■TVKハウジング待機場所の使用方法

バスのりば発車時刻

30分前 待機場所(TVKハウジング)

※30分前よりご利用いただけます。

バスのりば発車時刻

20分前 TVKハウジングから  
指定のバスのりばに移動開始

バスのりば発車時刻

10分前 バスのりばに配車  
出発時刻までに乗車していただく



## 集合場所→バスのりば への移動

### ■お客様が乗車するまでの流れ

出発時刻の**20分前** 横浜ビブレ前通路  
に集合、各社添乗員の指示にて整列して待機。

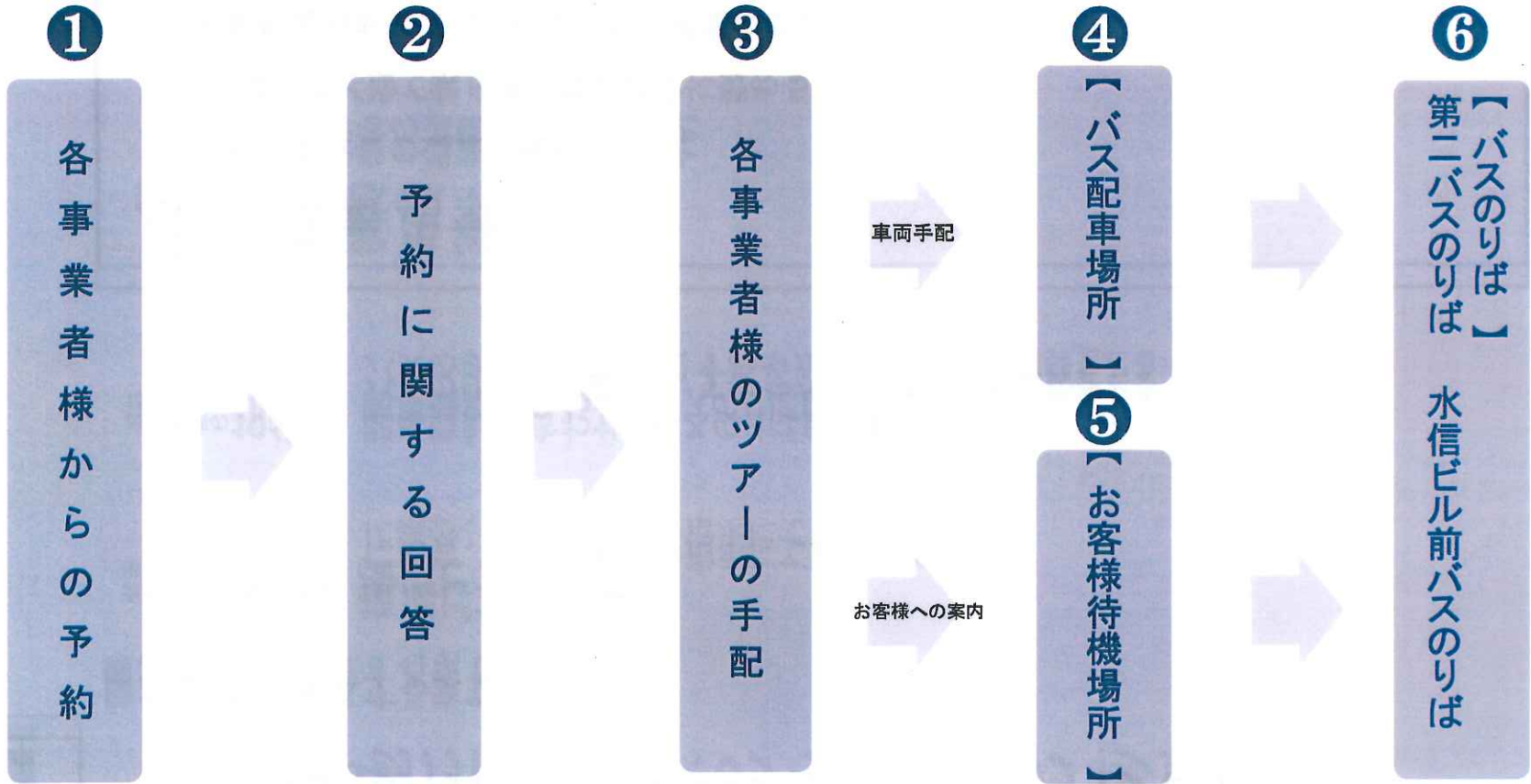
出発時刻の**10分前** 配車時刻に合わせ、バスのりば前へ移動。  
バスのりば前に整列し、すみやかに乗車できる態勢をとる



### 注意点等

- 一般歩行者の通路を確保すること
- ゴミのポイ捨て禁止等、環境保全に努める
- 集合場所および バスのりば は禁煙にする

横浜駅西口貸切バス予約システムの流れ





## ①～③ 各事業者様からの予約、回答

横浜駅西口バス乗降場運営協議会＝協議会

### 〈募集型企画旅行を販売する事業者様の場合〉

#### 1. 予約

ご利用月の(検討中)までに1ヶ月分の予約を 協議会 宛にいただく (メールにて受付)

#### 2. 調整

契約させていただいている全ての大手事業者様の予約が揃い次第、協議会 で予約システムへ入力する  
→ 協議会 の方で予約の重複をチェックする

#### 3. 回答

予約が整い次第、大手事業者様へ回答 (メールにて受付)  
→ 予約の結果、予約番号、利用バス番号、利用証の発行

#### 4. 入金

月締めで請求書を 協議会 から発行 (入金期限: 翌月末日予定)

### 〈一般事業者様の場合〉

#### 1. 予約

予約画面に沿って予約システムから予約していただく  
Web上で完結できるようにする (予約、空き照会、キャンセル、「利用証」の発行)  
受付終了後、予約完了通知書兼請求書が登録メールに送られます

#### 2. 入金

予約完了通知書兼請求書メールに従い、支払っていただく (コンビニ決済OK、銀行振込NG、現地決済NG)  
(クレジットカード決済の場合は予約手順の中で決済が行われます)

#### 3. 回答

入金され次第、マイページより利用証が発行される



事務員(平日6時間)

必要人員: 1名+非常勤1名

### 【 事務員 】

- ・電話、メールでの予約受付  
基本的にはWeb予約だが、インターネット環境にない場合のみ 対応する  
一般事業者様からの大口台数予約をする  
定期便(シャトルバス)の予約する  
その他イレギュラーに対応する  
(満車かどうかの問い合わせに対応する)
- ・予約システムへの入力  
電話、メールで予約していただいた事業者様分の入力をする  
大手事業者様分の入力をする
- ・利用日間際のキャンセル  
電話、メールでキャンセルいただいた事業者様分のキャンセルをシステムに入力する
- ・入金確認  
入金の確認する  
未入金の手続き業者様への対応をする (督促等)
- ・返金処理  
利用日間際のキャンセル分の振込 (システムでキャンセルできる期間を過ぎた分のみ)
- ・請求書発行  
大手事業者様、請求書発行希望の一般事業者様へ請求書を発行し郵送又はメールする
- ・その他の運営費用の経理手続き  
資金繰表作成  
実績表作成  
家賃、備品、水道光熱費、電話料金等の支払振込をする  
決算業務を含むその他の経理業務
- ・その他電話対応  
予約システムの操作に関する問い合わせ

## お客様への案内、事業者様の周知項目

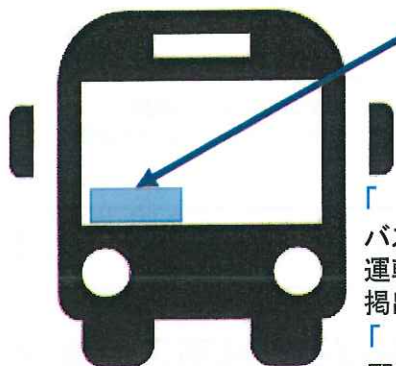
### sample 横浜駅西口貸切バス乗車予約システム利用証



予約者：サンプル観光株式会社  
予約番号：200001

利用者：株式会社テスト物産 御一行様

電話番号：090-1000-1000



「利用証」の当日の取り扱い

バス正面  
運転席逆側見えやすい位置に  
掲出するように周知させる

「利用証」の確認

配車場所にて案内員が確認する  
バスのりばにて交通誘導員が確認する

お客様向け周知項目  
(事業者様経由で周知させる)

- ・集合時間・・・出発時刻20分前
- ・移動時間・・・検討中
- ・待機場所アクセス
- ・待機場所整列方法

注意事項

- ・ゴミのポイ捨て禁止
- ・禁煙
- ・指定されたトイレを案内(横浜駅西口公衆トイレ<sup>①</sup>)

事業者様向け周知項目

- ・集合時間・・・出発時刻20分前
- ・移動時間・・・検討中
- ・待機場所アクセス
- ・待機場所整列方法

(お客様の混乱防止のためバスのりばの  
アクセスはあえて載せない)

- ・ゴミのポイ捨て、禁煙やトイレなどの注意事項  
(指定トイレ以外での使用は関係各所との  
申し合わせにより固く禁じております。)

上記のことをお客様に周知徹底していただく。

案内員の仕事

- ・ゴミ袋を常備し、環境保全に努める
- ・お客様への指定トイレの案内  
(横浜駅西口公衆トイレ<sup>①</sup>)

**施設によってはトイレ利用料が発生  
する可能性があります。**

## お客様への案内

sample

お客様へのご案内



・待機場所に集合

・バスのりばへ移動

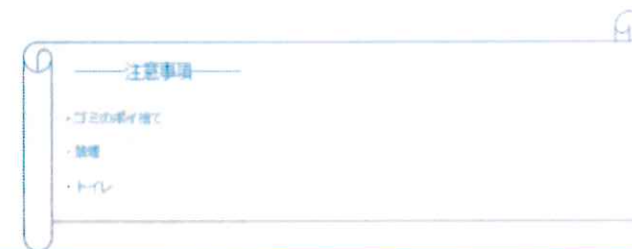
・バス乗車

・待機場所アクセス

(・待機場所整列方法)

地図添付

写真添付





## ④ バス配車場所 TVKハウジング

### 各事業者様への周知事項

- ・車両を長い時間停車させない  
→配車時刻より早く到着しないように迂回してもらう
- ・運転士のトイレ使用・喫煙所使用問題  
→TVKハウジングとの交渉次第になります
- ・騒音の問題  
→アイドリングストップを徹底

### 展示場混雑時期の対処

一時的に利用できる近郊駐車場を検討する

#### 施設前歩道歩行者通行人数調査の結果

このエリアはスクールゾーンになっており、児童生徒の通行も懸念されておりましたが、3時間で6名と少数しか確認できませんでした。

一般通行人数を含めても多い時間帯で1分間で1.5人と交通誘導員を配置することで確実に安全確保が行える人数でした。

川側に停車させる バスの進入経路を確保する



### 【 交通誘導員 】

#### ・交通案内

車両走行経路の誘導  
停車状況の確認  
転回場所の案内

#### ・バスのりばとの連携

バスのりばに予定時刻通りに到着するためや不測の事態に備えるため連絡を取り合う

#### ・「 利用証 」の確認

※交通誘導員と各地案内員の密なコミュニケーションが非常に重要になってくるので、同じ会社から雇用することも検討中



案内員

必要人員:2名



交通誘導員

必要人員:1名



TVK車両



バス車両

※TVKハウジング開錠時間が7:00のため、6:00～7:00までの警備を請け負うことも検討中



## ⑤ お客様待機場所 横浜ビブレ前通路

待機人数: 1台分(約30名) × 4バース = 約120名

(繁忙期を想定)

横:  $0.75\text{m} \times 4\text{列} = 3.0\text{m} \leq 3.0\text{m}$

縦:  $0.75\text{m} \times \text{約}50\text{名} = 37.5\text{m} < 50.0\text{m}$  (一人あたりのスペース = 縦 $0.75\text{m}$  × 横 $0.75\text{m}$ )

【案内員】 配置: 全体を見渡せる位置(先頭～真ん中)に1名、(真ん中～最後尾)に1名

### ・お客様整列、誘導

整列の徹底

(近隣施設敷地内及び一般歩行者通路に立ち入らないように整列させる)

列がわからなくなったお客様への対応

### ・添乗員との連携

### ・お客様整列、誘導

整列の徹底

(近隣施設敷地内及び一般歩行者通路に立ち入らないように整列させる)

列がわからなくなったお客様への対応

### ・添乗員との連携

どこに整列させるか、何分後に移動させるかの確認

### ・バスのりばとの連携

バスのりばが予定時刻通りに動いているか確認、  
お客様を移動させてよいか判断をする

【添乗員】 配置: 列の先頭

・ビブレ入口とは逆に各列の先頭を配置する 移動時進行方向 = 先頭

・添乗員は先頭に立ち、受付、列指示をお客様にしてください

・案内員と連携をとっていただく

※添乗員がいない予約に対してどのように対応するか検討する

一般歩行者やビブレ従業員の妨げにならないように通路を確保する。  
また、近隣施設敷地内に立ち入らないようにお客様を管理する。



案内員の仕事

・指定トイレの案内(横浜駅西口公衆トイレ<sup>⑱</sup>)

・ゴミ袋を常備し、

環境保全に努める

(最終便のお客様が移動した後、  
周辺を見渡しゴミがないか確認する)



案内員

必要人員: 2名



添乗員

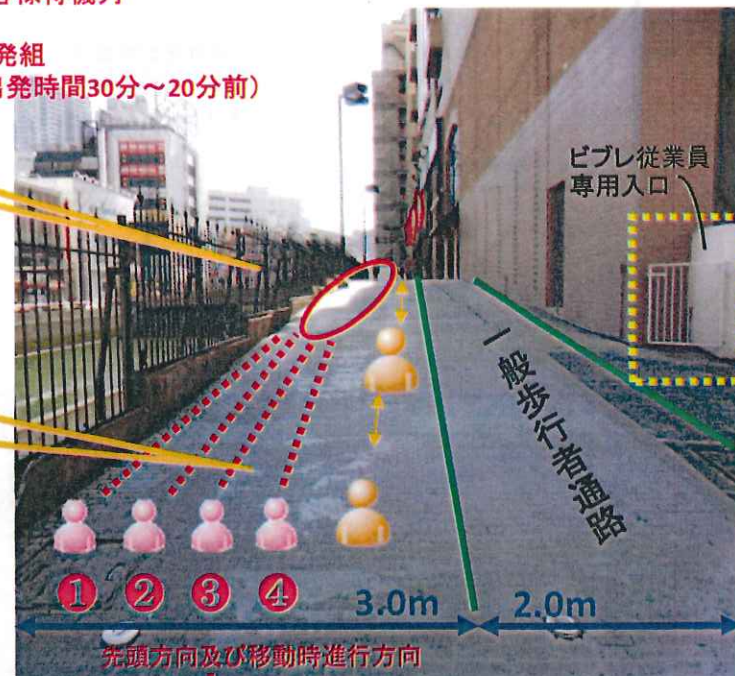
.....

お客様待機列



次発組

(出発時間30分～20分前)

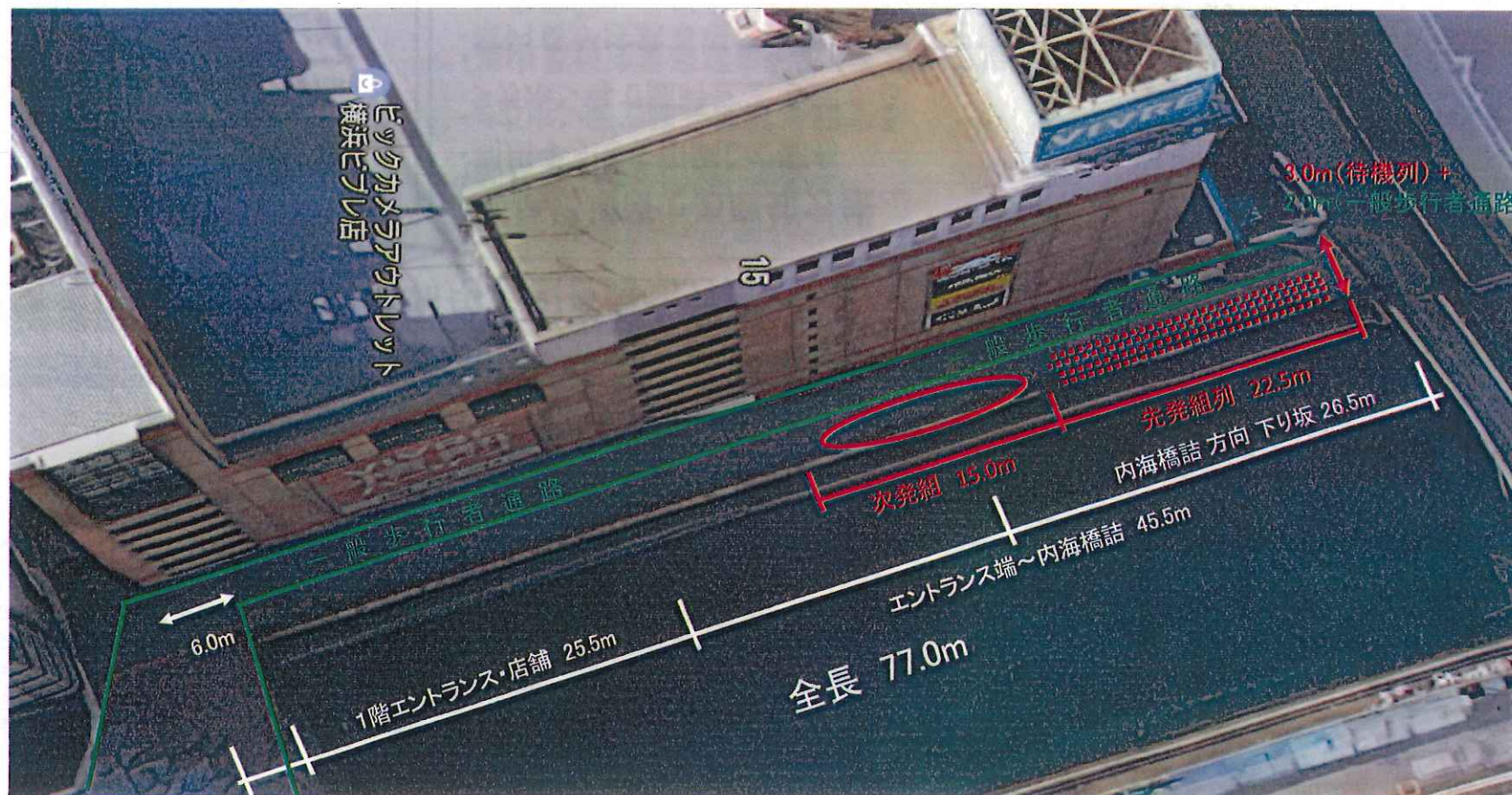


ビブレ開店時間: AM11:00

ビブレ従業員開店待ち時間: AM10:10～



⑤ お客様待機場所 横浜ビブレ前通路 全体図





## 【 待機場所でのお客様の移動例 及びお客様への対応 】



案内員:2名



添乗員

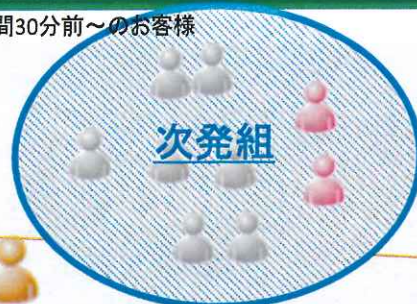


お客様

### 案内員の仕事

- ・列の真ん中に配置
- ・添乗員との連携
- ・列の乱れを防止
- ・近隣施設敷地内及び一般歩行者通路に立ち入らないようお客様を管理する
- ・出発時間30分以上前に来られたお客様への案内

出発時間30分前～のお客様



列1～列4が移動したら列整理し、  
前へ移動  
バスのりばまでの移動指示がある、  
まで待機



出発時間20分前～

バスのりばまでの移動  
指示を受け、出発



待機列進行方向

## 一般歩行者通路

### 利用手引きに記載する事項

#### 注意事項

#### 整列方法

- ・ツアー毎に1列
- ・ポールパーテーションから出ないように並んでいただくこと
- ・出発時間30分以上前に来られたお客様には一度待機場所を離れていただき、出発時間20分前に再度集合していただく。

#### トイレについて

- ・指定トイレの案内
- ・指定トイレ以外の使用を固く禁ずること

#### 禁煙

- ・待機場所、バスのりば及び移動時は禁煙

#### ゴミの取り扱い

- ・待機場所、バスのりば及び移動時のゴミのポイ捨て禁止  
(案内員がゴミ袋を持っていることをアピール)
- ・バスのりばに到着後、すみやかに乗車すること

### —待機場所及びバスのりば利用手引き周知方法—

#### 出発前の周知方法

事業者様経由で・・・

お客様待機場所及びバスのりば  
利用手引きをツアーの案内と共に  
お客様に配布していただく

#### 待機場所での周知方法

- ・利用手引きを印刷して配布
- ・メガホン等で随時注意喚起する
- ・案内員が注意事項を記載した看板を持つ
- ・出発時間30分以上前のお客様への案内



## ⑥ バスのりば 第二バスのりば 4バス (現在3バス+増設希望1バス)

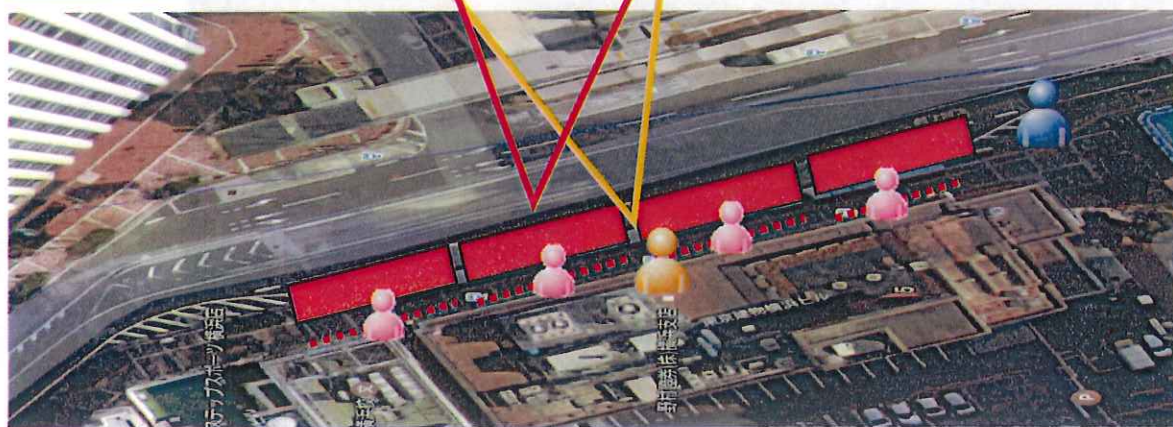
【 交通誘導員 】 配置:バス進入口

・バスの進入誘導

【 案内員 】 配置:全体を見渡せる位置(建物側に配置)

- ・お客様誘導、整列  
整列の徹底  
(近隣施設敷地内及び一般歩行者通路に立ち入らないように整列させる)  
列がわからなくなったお客様への対応
- ・添乗員との連携
- ・お客様待機場所との連携  
お客様が移動し始めたなどの連絡

添乗員と共にバス到着後、お客様が速やかに乗車できるように誘導する(バスのりば前の滞留をできる限り排除する)



..... お客様待機列

バス車両

案内員  
必要人員:1名

交通誘導員  
必要人員:1名

添乗員

### 案内員の仕事

- ・近隣施設のトイレ利用厳禁
- ・指定トイレの案内(横浜駅西口公衆トイレ⑱)
- ・ゴミ袋を常備し、環境保全に努める  
(その日の最終便が出発した後、第二バスのりば、水信ビル前バスのりばの周りを見渡してゴミがないか確認する)
- ・一般歩行者の妨げにならないように努める

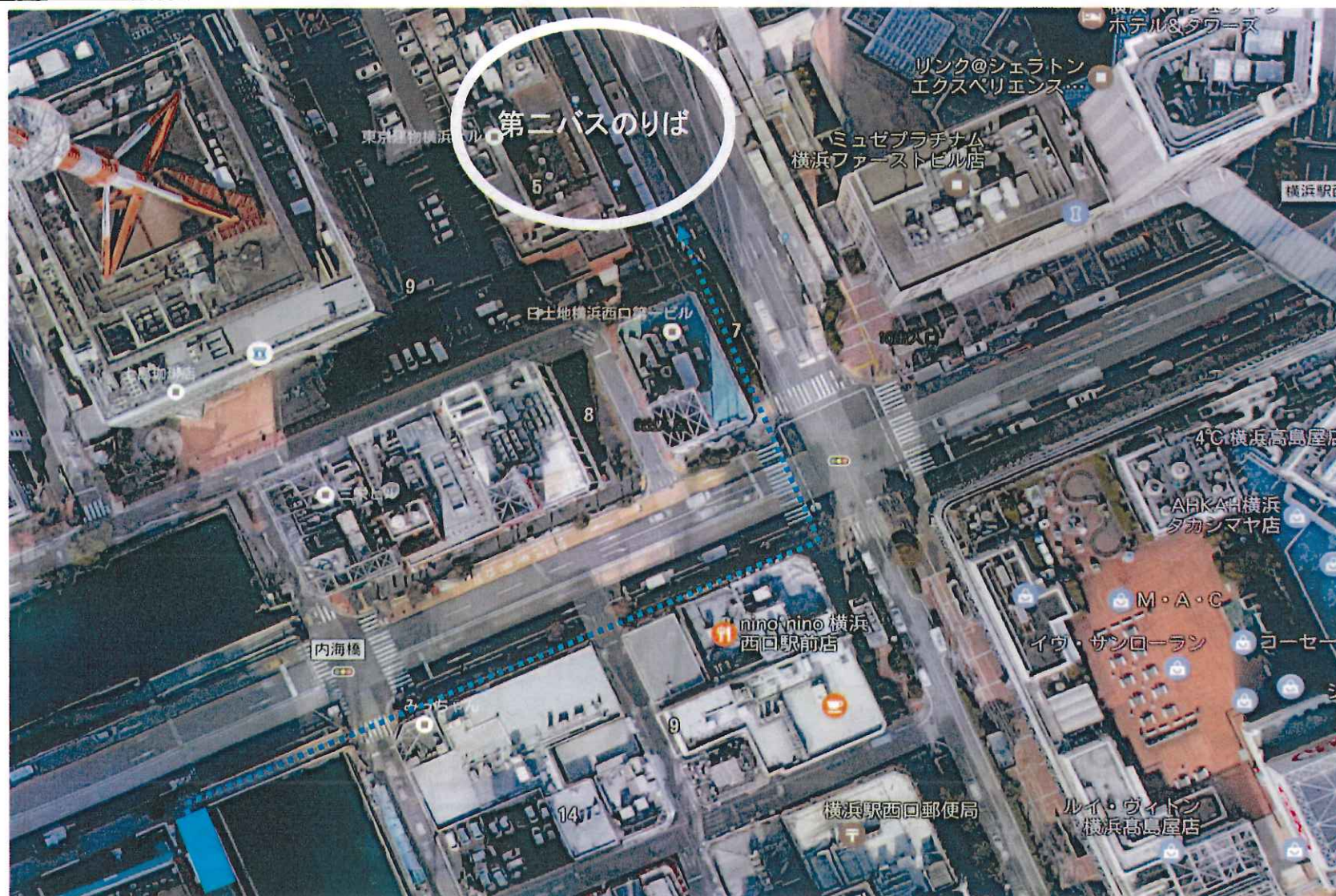




## バスのりばとお客様待機候補地 位置関係及びルート

お客様待機場所→  
第二バスのりば

約200m





## ⑥ バスのりば 水信ビル前 2バス

閑散期等予約が少ない時期には積極的に第二バスのりばを使用することによりお客様への移動負担を軽減する

【 交通誘導員 】 配置:バス進入口

【 案内員 】 の配置なし

場合によって第二バスのりばから移動するようにする

【 添乗員 】

・お客様誘導、整列

整列の徹底

(近隣施設敷地内及び一般歩行者通路に立ち入らないように整列させる)

列がわからなくなったお客様への対応

バス到着後、お客様が速やかに乗車できるように誘導する  
(バスのりば前の滞留をできる限り排除する)

・バスの進入誘導

## 第二バスのりば～水信ビル前バスのりばお客様経路



バスのりば増設予定



バス車両



交通誘導員  
必要人員:1名



添乗員



# 全体のタイムスケジュール

バスのりば稼働時間 6:30～9:30

各場所との連絡手段は  
タブレット端末での操作、インカムや無線で対応する

勤務開始前

勤務開始時

6:00～9:30  
(勤務中)

9:30  
(勤務終了時)

勤務終了後

6:00(出発20分前) 6:00(出発30分前)  
お客様集合開始 バス配車開始  
9:10 9:00  
お客様集合終了 バス配車終了

勤務＝ここではバスのりばが稼働している時間帯の意味

案内員

出勤

その日の稼働状況  
をチェックする

TVKハウジング  
横浜ビブレ前通路  
・ポールパーテーションの設置  
第二バスのりば

開錠  
・「利用証」の確認  
・バスのりばとの連絡(配車が遅延していないかなど)  
・整列の徹底  
・添乗員との連携  
・バスのりばとの連絡(お客様を移動させてよいか判断)  
・お客様誘導、整列  
・お客様待機場所との連絡(お客様が移動し始めたなどの連絡)

・ゴミ等のチェック  
・喫煙所のチェック  
・ゴミや忘れ物等チェック  
・ポールパーテーションの撤去  
・ゴミや忘れ物等チェック

労働時間 6:00～9:30  
(実働時間 3.5時間)

交通誘導員

出勤

その日の稼働状況  
をチェックする

TVKハウジング  
第二バスのりば  
水信ビル前バスのりば

・車両走行経路の誘導  
・停車状況の確認  
・転回場所の案内  
配置:バス進入口各1名  
・車両進入誘導

労働時間 6:00～9:30  
(実働時間 3.5時間)

事務員

(計1名)

出勤

・勤怠のチェックをする  
・その日の連絡事項をまとめる  
・問い合わせ対応  
(営業時間外にきたメールのチェックする)  
・入金のチェックをする  
・その日の支払手続きをする  
・実績表を作成する  
(前日の実績数字を算出する)  
・その他の電話対応、経理業務

労働時間 10:00～16:00  
(実働時間 6時間)

添乗員

・お客様の受付、列の指示、時間の指示(何時何分にバスのりばへの移動を開始するなどの指示)  
・お客様への注意喚起(トイレの使用、禁煙、ゴミのポイ捨て禁止などは都度案内してもらう)  
・お客様の列整理(近隣施設敷地内及び一般歩行者通路に立ち入らないように指示する)  
・お客様待機場所からバスのりばまでの案内(同行する)  
・移動中の列整理  
・他の係員との連絡を密にする  
・交通安全の徹底  
・バスのりばでのお客様案内(どのバスから出発するか)

バス到着後、お客様が速やかに乗車できるように誘導する  
(バスのりば前の滞留をできる限り排除する)

※添乗員がいる場合のみ

連携をとり、お客様が快適にお待ち  
いただけるように努める



## 新設バス停箇所



新設バス停

工事箇所

バス停 1、2: 路線バス

バス停 3: 白バス

バス停 4: 観光バス



