

2021年3月23日  
株式会社 NTTドコモ  
東急バス株式会社

## バス車内の混雑の平準化に向けて行動変容を促す実証実験を開始 ～バス停留所のデジタルサイネージへメッセージ配信～

株式会社 NTTドコモ(以下、ドコモ)と東急バス株式会社(以下、東急バス)は、バス車内の混雑平準化に向け、人々の行動変容を促す実証実験(以下、本実証実験)を開始いたします。第1弾として、バス停留所のデジタルサイネージへ「ナッジ<sup>※1</sup>」を活用したメッセージ配信を2021年3月24日(水)から実施いたします。

本実証実験は、2021年3月3日(水)から東急バスで実施している「バス車内のリアルタイム混雑状況の配信」を利用し、バス停留所のデジタルサイネージに「ナッジ」を活用したメッセージを配信することにより、混雑したバスの乗車を見送るなど、お客さまの行動を変えるきっかけとしての効果を検証することを目的としています。

混雑したバスを避け、すいているバスに乗車することで、快適な環境での乗車を可能とすることや、混雑の平準化により遅延が解消されるといった課題の解決が期待されます。

本実証実験においては、趣向を変えた複数のメッセージを配信することでより効果的な案内の方法を検証し、お客さまへの案内方法の改善を検討します。

### ＜バス停留所のデジタルサイネージへのメッセージ配信例(イメージ)＞

東急バス行先案内・接近情報 Tokyu Bus Information Update time 3/23 Tue 15:00.

<p><b>渋41</b> 大鳥神社前・不動前駅入口・大崎広小路・大崎駅・新馬場駅前 経由</p> <p><b>大崎駅西口</b> 行</p> <p><b>まもなく到着します</b> </p>	<p><b>渋41</b> 大鳥神社前・不動前駅入口・大崎広小路・大崎駅・新馬場駅前 経由</p> <p><b>大崎駅西口</b> 行</p> <p><b>10 停留所前を出ました</b> </p>
<p><b>東急バス お知らせ</b> 次のバスを見送ると、快適に乗車できます</p>	
<p><b>東急線 運行状況</b> 東急各線は、平常通り運転しています</p>	

また、第2弾として、お客さまのスマートフォンへ、行動変容を促すメッセージ配信の実証実験も予定しています。

今後も、ドコモと東急バスは「ナッジ」を活用したメッセージ配信により、お客さまに快適で安全なバスの運行を提供できるよう努めてまいります。

本実証実験の詳細は、別紙の通りです。

※1 「ナッジ」とは、人々にちょっとしたきっかけを与えて、行動を変えてもらうことを促す行動経済学の理論です。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先	
株式会社ドコモ CS 神奈川支店 法人営業部 第一法人営業担当 TEL:045-226-8041	東急バス株式会社 経営企画室 総務・人事部 総務課 (広報担当) TEL:03-6412-0109 Mail:somu@tokyubus.co.jp

## 実証実験の概要

### 1. 目的

バス停留所のお客さまに対し、ナッジ理論を活用した行動変容を促すメッセージを配信します。バス車内の混雑の平準化をめざすとともに、バスの定時運行およびさらなる安全・適正な運行の実現に資するか、実証実験を通じて評価します。

### 2. 実証実験期間

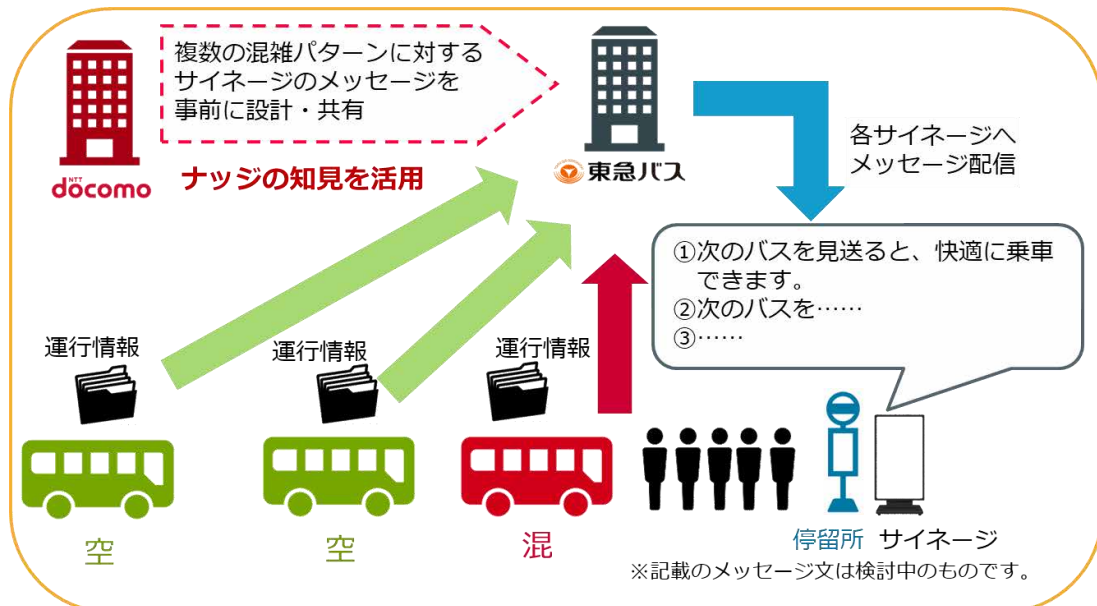
第1弾：2021年3月24日(水)～2021年4月27日(火)の平日(予定)

### 3. 実証実験内容

#### (1) 概要

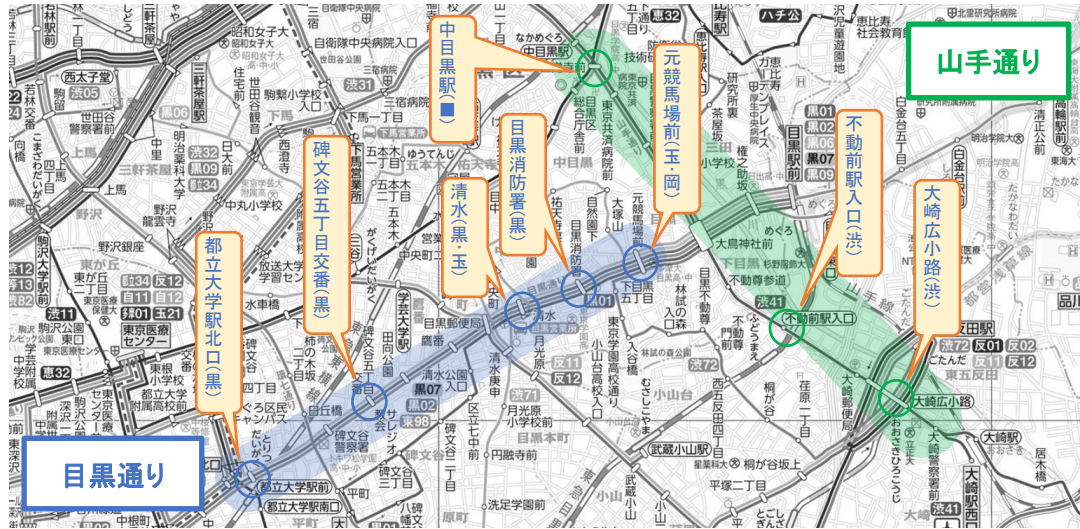
東急バスの保有するリアルタイム混雑情報配信システムおよび停留所のデジタルサイネージに、ドコモが有するナッジ理論を生かした「混雑回避メッセージ」を配信します。混雑平準化に向けた利用者の行動変容を促し、メッセージパターンに応じた行動変容の度合いを、車両別の乗車数データ分析により評価します。

#### <実証実験全体イメージ>



## (2) 実施区間

### デジタルサイネージ設置停留所



(洪): 渋谷駅方向、(黒): 目黒駅前方向、(玉): 二子玉川駅方向、(岡): 大岡山小学校前方向

(■): 中目黒駅では、渋谷駅方向、目黒駅方向、大崎駅・大井町駅方向 の各乗り場に設置

## 4. 各社の役割

ドコモ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ナッジ理論を活用した混雑回避メッセージパターンの企画</li> <li>・行動変容技術の評価(東急バスと協働)</li> </ul>
東急バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各バス車両におけるリアルタイム混雑情報配信システムの提供</li> <li>・混雑回避メッセージの決定および配信管理</li> <li>・行動変容技術の評価(ドコモと協働)</li> </ul>