

## 【エントリー名】 共助×共創による、これからの公共サービスの実現～マイカー乗り合い交通「ノッカル」挑戦の3年～

## 【事業主体】

富山県朝日町・株式会社博報堂

エントリー案件に関わるキーワードがあれば、✓してください。✓の有無や数は評価に関係ありません。（複数可）

- コーポレート・コミュニケーション    ✓    コーポレートブランド    ✓    インターナルコミュニケーション     リスクコミュニケーション  
 マーケティング・コミュニケーション     新商品コミュニケーション     ロングセラーコミュニケーション    ✓    ソーシャルグッド  
 グローバル    ✓    新手法開発    ✓    自社コンテンツ開発（著作）

## 案件概要： Describe the campaign/entry 「共助×共創」による、公共サービスの実現～マイカー乗り合い交通「ノッカル」の挑戦

富山県朝日町は、人口1万人（高齢化率44.6%）、2014年に消滅可能性都市に指定された、日本の人口減少社会における典型的な課題先進地域。この年に選挙で首長となった笹原町長のリーダーシップのもと「変えるんです、朝日町」として抜本的な改革に挑むも、行政だけで課題解決する限界を感じ、民間を含めた外部事業社との連携に踏み切る。2019年、生活者の課題解決を社とする博報堂と偶発的な出会いがあり意気投合。何度も対話を繰り返し、町民の意見を聞き、官民で共に挑戦する課題を「移動弱者を共助型サービスの導入で、誰一人取り残さない」と設定。町民がマイカードライバーになり、ご近所のおじいちゃん・おばあちゃん達を乗せて移動する「ノッカル」（サービス&DX名称）として、ゼロから仕組みを開発し、実証実験を開始。21年10月から本格運行開始し、町民のドライバー登録、多数の町民が活用する「地域コミュニティモビリティ」として定着。地域の課題を、行政支出や自己責任に頼らない共助型のサービスとして着目され、100を超える自治体から視察・問い合わせを受け、更なるサービス開発を継続中。今回は、この取り組みのPR的な価値を伝えたい。

## 解決すべき課題： Challenges 「日本全体の社会課題解決モデルを、朝日町から誕生させる挑戦」

- ① 朝日町の課題：人口減少社会における新たな町づくり・改革を課題として設定。過疎・高齢化のメガトレンドから、町内における交通・医療・教育・産業振興など、公共サービスの供給力が低下。
- ② 博報堂の課題：「生活者発想」を社と掲げる自社に相応しい、主体的な自社事業の創出が大きな課題であった。
- 両社の偶発的な出会いがあり意気投合し、連携協定を締結。生活者のリアルな社会課題から目をそらさず、むしろ**ポジティブに将来的な「日本全体の社会課題解決モデルを、朝日町から誕生させる」チャレンジ**を決意。様々な課題解決の**第1弾として、交通課題**（過疎エリアの公的・民間サービスの維持困難）への挑戦を決めた。

## パブリックリレーションズとしての視点： Why PR？

- 今回の挑戦は、単に町に新サービスを導入するのではなく、**主体となる住民に大きな目標を提示し、傍観者ではなく参画者になってもらえるか**が鍵。**パーセプションチェンジからビヘイビアチェンジ**を実現するために、**事業そのものに合意形成を実現するPR発想が必須**であった。具体的なこだわり視点は2つ。
- ① 外の視点をもって、中の人になる。文字通りPRパーソンが、朝日町次世代パブリックマネジメント・アドバイザーとして役所に半常駐。外部人材を受け入れる決断をした**朝日町役場と、博報堂が連携協定をむすび、ワンチーム**になれたこと。
- ② 徹底した地域目線、生活者発想。**パブリックリレーションズの基本である「広聴」活動**にもっとも時間をかけ、固有の文化を持つコミュニティへのリスペクトと、そこに住む方々に馴染む、具体サービスと情報設計を、PR発想でリードしたこと。

## 課題解決のための戦略： Strategy 「古くて新しい」町の人に馴染むサービス/ソリューションを開発し、新たな共創型ビジネスを創る

お仕着せのサービスでは、地域に絶対に定着しない。そのため、徹底的に町民の声をヒアリング。その結果、昔は盛んだった「**ご近所の助け合い**」を、**デジタルの力で現代に再現**したコミュニティモビリティの実現が、朝日町に住む方々に馴染むサービスであると確信。いわゆる「**自助・公助**」を乗り越え、**誰一人取り残さない『共助×共創による、これからの公共サービスの実現』**を構想。町民が主体となるビジネス化を前提とした。

## 課題解決のためのアイデア： Idea 「ノッカル」という、アナログとデジタル両面を持つ新サービスの導入

「ノッカル」のアイデアは、ご近所さんのおでかけに、**ついでに乗っかる仕組み**。朝日町が国交省や住民や地元企業に働きかけ、博報堂がシステムやコミュニケーション戦略を担当。専用の車両ではなく、普段のマイカーを活用。マッチングにスマホを活用し、（一方、無理やりデジタルを持ち込むのではなく、お年寄りに馴染むよう、電話での予約や紙での時刻表も採用している）**予約だけでなく、行先でのポイント付与で、出かけたくなる仕掛けやデータの活用**など、地域交通を地域コミュニティ発想で再構築することを心掛けた。アナログ的な温かさ、デジタル技術によるDX最適化を融合した。

## 活動内容： Execution

- 20年8月～：「ノッカル」実証実験（社会実装の記者発表や、出走式の取材誘致など）
- 21年10月～：実証実験を経て、国交省「事業者協力型**自家用有償旅客運送**」を初めて利用した**ビジネス**として、本格運行開始（取材誘致）
- 22年4月～：「ノッカル」の実績を基に、さらなる住民QOL拡大のために、他の領域（教育・脱炭素・健康・商業など）へ展開するための、**官民データ連携新組織「みんなで未来課」創設**

目標に対する直接的・間接的な成果： Results ニュースの先にある、ビジネスの**自走と発展**。なによりも**町民の心にあられたアウトカム**

- 「ノッカル」の町民認知**84.3%** ●延べ**2500人以上**の利用 ●住民**30名**がドライバー登録 ※22年9月時点
- 地元、全国の報道多数 ●全国から**100**を超える自治体から視察・問い合わせ

上記、数字的成果を越えて、**アウトカム＝町民の心理的な満足・地元コミュニティに住み続ける安心感の獲得を得た**ことが極めて大きい。

※アンケート結果として、右記のようなコメント ●ユーザー住民「ノッカルさんって呼んでます」「友達と一緒に話しながら出かけられるのが楽しい」「予約するのも頭の体操になっていいです」 ●ドライバー住民「ありがたう。と言ってもらえて、集落の中での役割ができること、多少でも対価がもらえることが達成感」など

さらに、**当初の課題である「交通」に加えて、「教育」や「健康」「商業」という新たな社会課題領域に挑戦開始**。政府の**デジタル田園都市国家構想の社会実装**として、内閣府の交付金補助事業に応募し、最も早期にサービス実装を期待する「Type3」のカテゴリに、全国6自治体中の1つとして採択されている。