

御前崎市 AI オンデマンド交通  
よくある質問

1. サービス概要

| No | 質問                             | 回答                                                                                            |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 予約方法は、スマートフォンのアプリだけですか。        | スマートフォンアプリや Web アプリ (URL からブラウザにアクセスできるもの) の他に、コールセンターでの電話予約も可能です。                            |
| 2  | 自主運行バスとの違いは何ですか。               | 自主運行バスは、決まった時間・決まったルートを行き止まりの運行するものです。一方で、AI オンデマンド交通は、予約に応じて、時間・ルート共に柔軟に運行できるものです。           |
| 3  | 何人かでの乗り合いになるのですか。              | はい。AI が同じ方向に向かう利用者をまとめた効率的なルートを導くため、他の方と一緒に乗ることがあります。                                         |
| 4  | AI を活用した予約・配車システムを使うのは、利用者ですか。 | AI を活用した予約・配車システムを利用するのは、運行事業者です。利用者は、電話・スマートフォンアプリなどで予約をするだけで、複雑な操作はありません。                   |
| 5  | 市民以外も利用できますか。                  | 市内外に関わらず、どなたでも利用可能です。                                                                         |
| 6  | 予約をしても乗れないことはありますか。            | 混雑時には希望時間に乗れない可能性もありますが、AI ができる限り多くの方がスムーズに乗れるように運行を調整します。<br>あらかじめ予定が決まっている場合は、早めの予約をお願いします。 |
| 7  | どこからどこまで乗れますか。市外にも移動できますか。     | 運行エリア内 (従来の自主運行バス「御前崎市内線」のエリア) の停留所で乗降できます。停留所は、市ホームページをご確認ください。また市外への移動は、対象外です。              |
| 8  | 車両は、どのようなものですか。                | 車両は、5 人乗りのセダン車です。                                                                             |

## 2. 停留所（乗降場所）に関すること

| No | 質問                                      | 回答                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 乗降場所は、どこになりますか。                         | <p>公共施設や医療・介護施設、スーパー、ごみ集積所付近などが乗降場所（停留所）です。停留所の場所は、市ホームページをご確認ください。</p> <p>停留所の目印はないため、事前に場所を確認の上、予約時にコールセンターまたはアプリで乗車場所をご指定ください。</p> <p>また、アプリの場合、予約確定前に地図上に表示される上向き矢印のマークが乗車場所です。なお、乗車予定時間の約 30 分前からは、アプリ画面上で乗車位置・目安時間がより正確に確認できます。</p> |
| 2  | なぜ、自宅に車両が来ないのですか。また停留所まで歩かなければならないのですか。 | <p>AI オンデマンド交通は、自宅まで車両は行きません。スムーズかつ効率的な運行を行い、少しでも多くの方にご利用いただけるよう停留所を使用しています。</p> <p>また、停留所は、多くの場合、公共施設や医療・介護施設、スーパー、ごみ集積所付近などに重点的に配置されています。これにより、各利用者の乗車に大幅な移動を追加することなく、複数の方にご利用いただくことが出来るようにしています。</p>                                   |
| 3  | 予約後に、乗車場所を確認することができますか。                 | <p>乗車予定時間の 30 分前から、アプリ画面に車両の到着予定時刻がより詳細に表示されます。また、乗車予定車両の運行ルートを実タイムで追跡できるため、現在の車両の走行場所を確認できます。</p> <p>電話予約の場合、コールセンターにお問い合わせください。</p>                                                                                                     |
| 4  | 停留所に目印はありますか。                           | <p>停留所には、目印がありません。</p> <p>アプリでの予約の場合、停留所地点を確認の上でお待ちください。</p> <p>コールセンターでの予約の場合、コールセンターのスタッフから指示のある場所でお待ちください。</p>                                                                                                                         |

### 3. アカウントに関すること

| No | 質問                                                      | 回答                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | コールセンターへの電話予約でアカウントを作った後に、アプリを登録しました。アカウントの引き継ぎはできますか。  | 引き継ぎは可能です。登録時と同じ電話番号であれば、アプリ登録後にログインできます。アカウントの特定は電話番号で行っているため、別の番号で登録するとアカウントは別になります。                                                 |
| 2  | 割引情報（年齢など）は、自動更新されますか。                                  | 自動更新はされません。アプリの場合はご自身の設定で、コールセンターの場合は電話で乗客タイプを切り替える必要があります。乗客タイプを切り替えれば、切り替え以降は割引が適用されます。<br>ただし、予約完了後に切り替えても完了した予約には反映されないため、ご注意ください。 |
| 3  | 家族で、それぞれアカウント登録をしたいと考えています。同じ電話番号（固定電話番号）で登録することはできますか。 | コールセンターでユーザー登録・電話予約する場合は、同じ電話番号で登録することが可能です。<br>スマートフォンアプリの場合はできません。                                                                   |

### 4. 予約・支払いに関すること

| No | 質問                              | 回答                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 一度の予約で2人以上の予約はできますか。            | 可能です。アプリ予約の場合、追加乗客の項目で乗客の属性（一般、割引対象者など）を選び追加してください。コールセンターでの電話予約の場合、予約時にオペレーターへお伝えください。                                                       |
| 2  | 繰り返し予約はできますか。                   | 繰り返し予約は可能です。アプリ設定もしくはコールセンターへの依頼をお願いします。<br>※繰り返し予約も、利用日の1週間前からとなるため、ご注意ください。                                                                 |
| 3  | アプリで利用者登録しても、コールセンターで乗車予約できますか。 | アプリで利用者登録をしても、コールセンターで予約できます。<br>アプリで登録していれば、コールセンターで予約した状況や乗降場所がアプリで確認できますので、アプリの登録を推奨しています。<br>アプリでの確認は、画面の左上隅にあるメニューに移動し、「予約確認」をタップしてください。 |

| No | 質問                                                                    | 回答                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | 到着希望時間から予約することはできますか。                                                 | 予約には、「出発時間」と「到着時間」を指定する方法があります。例えば、「到着時間」を8時と希望した場合、8時までに到着ができる乗車時間を指定します。ただし、道路状況等の影響を受けるため、必ずしも希望時間までの到着を保証するものではありません。余裕をもってご予約ください。 |
| 5  | 予約のキャンセルはできますか。キャンセル料は発生しますか。                                         | アプリまたはコールセンターからキャンセルができます。キャンセル料は発生しません。直前キャンセルや無断キャンセルは他のお客様にもご迷惑となりますので、ご乗車にならない場合はできるだけ早めのキャンセルをお願いします。                              |
| 6  | 予約時に伝えられた運賃が、予約後に変わることはありますか。                                         | 原則、ありません。                                                                                                                               |
| 7  | 到着時間に遅れた場合、遅延証明書は発行できますか。                                             | 発行できません。遅延証明書は、定時運行を前提とする交通機関に適用される仕組みであるため、本サービスには適用されません。                                                                             |
| 8  | 複数人分の予約をした際に、自分の乗車クレジット(電話・アプリ)やクレジットカード(アプリのみ)から支払うことはできますか。         | 支払うことができます。<br>1つの予約(自分が代表したグループ予約)の場合、合計料金のみ表示され、決済は必ずまとめる必要があります(合計金額で一括決済のみ)。                                                        |
| 9  | 電話予約をした後に、アプリをダウンロードしました。予約時の電話番号でログインした場合、アプリ上で自分の予約情報を確認することはできますか。 | はい。同じ電話番号でログインすれば、今までの電話予約の予約情報を確認できます。                                                                                                 |
| 10 | 乗車クレジットで支払い設定をしている場合、残額不足だったら予約はできませんか。                               | 予約できます。原則乗車クレジットに加えて、別のお支払い方法を1つ(現金もしくはクレジットカード)選択している必要があり、残額不足でもどちらかで決済できるので、問題ありません。                                                 |
| 11 | 電話予約の場合、乗車クレジットは使えますか。                                                | 乗車クレジットが購入済みであれば、自動的にどの手段で予約しても、乗車クレジットから引き落とされます。                                                                                      |
| 12 | 本サービスでは、インボイスは発行されますか。                                                | インボイスの発行はしていません。<br>AI オンデマンド交通・路線バスなどの公共交通機関は、インボイス(3万円未満)の交付義務が免除されております。                                                             |

| No | 質問                                 | 回答                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | 乗車クレジットは、電話でも購入できますか。              | 乗車クレジットの購入自体は、電話予約ではできません。アプリもしくは市役所企画政策課窓口で、ご購入ください。                                                                                |
| 13 | 利用料金の還付はできますか。                     | 車両への乗車時に、運賃を支払うため、原則還付はできません。                                                                                                        |
| 14 | 乗車クレジットと現金（もしくはクレジットカード）の併用はできますか。 | 可能です。<br>乗車クレジットの残高がある場合は、乗車クレジットから運賃が支払われます。残高が不足した場合は、不足分を現金（もしくはクレジットカード）で支払うことができます。                                             |
| 15 | 家族の代理予約をする場合、どうすれば良いですか。           | 代理予約する場合、コールセンターでの予約を推奨します。<br>アプリは 30 分前に停留所が変更になる場合があり、利用者本人がスマートフォンを所有していないとリスクがあります。                                             |
| 16 | 領収書は発行できますか。                       | 現金支払いの場合、領収書は発行できます。<br>一方で、クレジットカード・乗車クレジット支払いの場合、領収書は発行できません。その代わりに、支払明細書（支払いの内訳が分かる書類）を発行します。<br>どちらも希望する場合のみ発行するため、乗車時にお申し出ください。 |
| 17 | 家族・友人に、乗車クレジットを渡すことはできますか。         | 他者に乗車クレジットを渡すことはできません。                                                                                                               |
| 18 | ケーブルテレビの電話で予約できますか。                | できません。ケーブルテレビ電話は加入者同士での利用を前提としたものであるため、本コールセンターにはつながりません。                                                                            |

## 5. 運行に関すること

| No | 質問                               | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 持ち込み荷物に制限はありますか。                 | <p>車内へ持ち込める荷物には、制限があります。隣の座席にはみ出ない範囲で、自身で抱えられるもの（例：買い物かご、バッグなど）を目安としてください。</p> <p>また、次のようなものは持ち込むことができません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運転手の手を借りなければ載せたり降ろしたりできないもの（重い、大きいなど。運転手は座席を離れることができません）</li> <li>・同乗者の安全性が確保できないもの（手で押さえていなければ転倒したり、転がったりするおそれがあるもの）</li> <li>・法令で持ち込みが禁止されているもの（刃物、火薬類、可燃性液体など）</li> </ul> |
| 2  | 車椅子で生活をしていますが、利用はできますか。          | 大変申し訳ありませんが、本サービスはご利用いただけません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3  | ペットを連れて行ってもいいですか。                | 乗合運行のため、ペットを連れてご利用いただくことはできません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4  | 予約後に、到着時間や乗車時間が変更することはありませんか。    | 予約時の乗降時間は、15 分間の幅を設けています。予約決定後に、その 15 分幅を越えて変更されることはありません。効率的な運行のため、乗車予定時間の開始前には、乗車場所でお待ちください。ただし、道路状況等の影響により、運行時間に遅れが生じる場合がございます。                                                                                                                                                                                                  |
| 5  | 時間になっても乗車場所に車両が来ない場合、どうしたら良いですか。 | <p>下記のとおり、対応をお願いします。</p> <p>【アプリで予約された方】</p> <p>まず、アプリのメイン画面に表示されている車両の位置を確認してください。「車両が到着しました」という状態になっていなければ、待っててください。</p> <p>上記でもない場合、コールセンターへ連絡してください。</p> <p>【電話で予約された方】</p> <p>コールセンターへ連絡してください。</p>                                                                                                                            |

| No | 質問                                           | 回答                                                                |
|----|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 6  | 到着時間に間に合わなかった場合、運行はどうなりますか。またその場合、料金は発生しますか。 | 乗車予定時間から一定時間（約3分）が経過すると、車両は次の予約へ向けて出発します。利用しなかった場合、料金は発生しません。     |
| 7  | 車両に忘れ物をした場合、どうすればよいですか。                      | 乗車した車両の運行事業者により、連絡先が異なります。乗車した車両の運行事業者が不明の場合、コールセンターまでお問い合わせください。 |
| 8  | 車両にチャイルドシートはありますか。                           | チャイルドシートの用意はありません。利用される場合は、ご持参をお願いします。                            |
| 9  | 6歳未満は、1人で乗車できますか。                            | 不可です。6歳未満のお子さんの場合は、必ず同乗者の方と一緒にご乗車ください。                            |

## 6. アプリ操作

| No | 質問                                 | 回答                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 支払い方法の追加または変更は、どうすればよいですか？         | アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、「お支払い方法」をタップします。次に、編集したい支払い方法をタップするか、「新しい支払い方法を追加」をタップします。                                                                                 |
| 2  | アカウント情報（電話番号、名前）を更新するにはどうすればよいですか？ | アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、上部にある自分の名前をタップします。次に、自分の名前、メールアドレスまたは電話番号をタップして、必要事項を入力し、右上の保存または確認をタップします。                                                                |
| 3  | お気に入り場所を追加するにはどうすればよいですか。          | アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、「お気に入り登録」をタップします。「自宅」、「職場」、または右上の+ボタンから新しいお気に入りを登録します。新しいお気に入りの場合は、任意の名前を付けてください。お気に入りの住所を保存すると、ホーム画面の検索バーの近くに候補が表示され、さらに簡単に予約ができるようになります。 |
| 4  | アカウントを削除するにはどうすればよいですか。            | アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、上部の名前またはプロフィール写真をタップします。次に、ページの下部にある「アカウントを削除」をタップします。なお、アカウントの削除までには数日かかる場合があります。                                                         |

| No | 質問                                             | 回答                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | 自宅付近から目的地（病院・学校など）に行きたい場合、どのように予約すれば良いか。       | 出発地に自宅住所、目的地に施設名などを入力してください。<br>また頻繁に利用する出発地・目的地は「お気に入り登録」しておくことで、簡単に呼び出しできます。まずはアプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、「お気に入り登録」をタップします。その後、「自宅」「職場」「+（右上）」をタップして、地点を登録します。 |
| 6  | 乗車 30 分前にアプリ画面が切り替わりました。乗車するまでの間は、予約できなくなりますか。 | ご認識とおりです。                                                                                                                                                  |
| 7  | 到着時刻に必ず間に合わせたい場合、どのような予約の仕方をすると良いですか。          | 予約時に到着時刻を指定することで、適切なスケジュールが提示されます。                                                                                                                         |
| 8  | お知らせセンターについて、通知の既読後に再確認することはできますか。             | 可能です。                                                                                                                                                      |

## 7. その他

| No | 質問                                       | 回答                                                               |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | 自主運行バスが運休になるとのことでしたが、全てのバスがなくなるということですか。 | 令和 7 年 10 月から運休となるのは「御前崎市内線」のみです。「相良浜岡線」「相良御前崎線」は、これまでと同様に運行します。 |