大雪予測時のテレビＣＭやラジオ等を活用した緊急告知の実施

早川　和宏　＊1

１．はじめに

中日本高速道路株式会社では、従前から冬季の交通確保のため、ラジオやインターネットを通じた「冬用タイヤ装着、チェーンの携行」など、お客さまに冬道の安全な通行について啓発をおこなってきた。しかし、2021 年１月に北陸道・東海北陸道において、大雪により車両が立ち往生し、最大66時間にわたる通行止めにより地域社会経済に大きな影響を与えた。これを受けて国の「冬期道路交通確保対策検討委員会」により、2021 年３月に改定された「中間とりまとめ（改定）」では、「人命を最優先に、幹線道路上で大規模な車両滞留を徹底的に回避すること」と、大雪時の道路交通確保に対する考え方が転換された。このことから現行ツールの他、幅広い層に訴えかけるツールを使用して、大雪時は高速道路のご利用を控えて頂くよう、広報の取組みの強化を図った。以下で、従前から実施していた広報の取組みの強化、新たに行ったテレビＣＭの内容について説明する。テレビＣＭについては、従前にはない緊急差し替えを実施しており、その内容を説明する。

２.従来からの広報実施の内容

①インターネット広告（2019 年～）

過去に高速道路上の位置情報を持つユーザー向けに、「冬用タイヤ装着、チェーンの携行」のインターネット広告を掲示。ＮＥＸＣＯ中日本の公式ＷＥＢサイトへ上の冬道走行の啓発サイトへ誘導する。２０２２年度からは、大雪予測がある場合に使用する「緊急告知バナー」を新たに作成し、大雪が予測される場合には「緊急告知バナー」が表示されるように設定。広告をクリックすると NEXCO 中日本 WEB サイトへ遷移し、通行止めの可能性など、交通情報へアクセスすることができる。

図１通常バナー広告イメージ

図２緊急バナー広告イメージ

②ラジオ広告（2019 年～）

各地域１局ずつ、８局へ番組提供を行い、通常は「*高速道路の多くは降雪地帯を通過しています。お出かけの際、出発地は晴れていても目的地や通過地点で雪が降っていることもあります。冬用タイヤへの交換など、早めの冬装備をお願いいたします。*」といった啓発のＣＭを放送。緊急時は当日にラジオ局へ指示することにより「*NEXCO 中日本からのお知らせです。〇〇県 、〇〇県 、の高速道路では〇月〇日から〇日にかけて、まとまった降雪による、通行止めやチェーン規制が予想されます。過去 には高速道路上で、2 日間以上の立ち往生も発生　しています。命を守るため、車での不要不急の外出はお控えください。*」といった緊急の生読みを実施。当日の対応が可能であることから、気象予測を確認し、臨機にお客さまへ不要不急の外出をお控えいただく旨の広報を実施が可能。2021 年度は東海北陸道で予防的通行止めを実施した 12/17 など 11 回、緊急生読みを実施した。

ラジオの緊急生読みは、当日の朝へラジオ局へ依頼することで対応が可能であるため、直近の気象予測急変にも対応で

＊1　中日本高速道路株式会社　保全企画本部　危機管理・防災課

きフレキシブルに情報を提供することが可能である。

通行止期間	道路名	通行止延時間
12/16	緊急ラジオ生読み	
12/17	緊急ラジオ生読み	
12/17～18	東海北陸道	約3時間
12/17～18	新名神	約9時間
12/24	緊急ラジオ生読み	
12/27	緊急ラジオ生読み	
12/28	緊急ラジオ生読み	
12/26～28	名神・北陸道	約28時間
12/26～28	東海環状道・伊勢湾岸道他	約31時間
1/13	緊急ラジオ生読み	
1/13～14	東海北陸道・名神他	約42時間
1/13～14	東海北陸道	約14時間
1/22	緊急ラジオ生読み	
1/23～24	中央道	約8時間
2/3	緊急ラジオ生読み	
2/4	緊急ラジオ生読み	
2/5～6	東海環状道	約8時間
2/9	緊急ラジオ生読み	
2/10	緊急ラジオ生読み	
2/10～11	中央道・東富士五湖道	約17時間
2/10～11	中部横断道	約10時間

図３緊急ラジオ生読み実施日

３.テレビCMの取組み

①実施内容

上記の取組みに加え、より多くの方へ大雪予測時の緊急情報をお伝えするため、2021 年度から新たな取組みとしてテレビCMを活用した出控えの広報を開始した。

各地域１局ずつ、８局へスポットCM枠を押さえ、大雪の予測が無い通常時は、「冬用タイヤ装着、チェーンの携行」に関する啓発CMを放送。通行止めとなる大雪が予測される場合は、前日までにTV局に依頼し、緊急告知CMに切り替えを実施する。

放送エリア	TV局名
関東地区	テレビ朝日
東海地区	ＣＢＣ
静岡地区	テレビ静岡
山梨地区	テレビ山梨
長野地区	長野朝日
富山地区	富山テレビ
石川地区	石川テレビ
福井地区	福井テレビ

図４テレビCM放送エリア

通常、テレビCMは一度出稿する差し替えが効かず、直前の気象予測を確認して出控え広報に変更することは難しかった。しかし、通常にはないテレビCM出稿のプランを検討し、広告代理店からテレビ局側へ、立ち往生による大規模滞留発生などを防ぐ社会的影響の大きい取り組みであることを伝え、理解を得ることで差し替えを可能とした今回のプランでテレビCM出稿が可能となった。

図５テレビCM差し替えイメージ

②通常期テレビCMの作成

通常テレビCM作成は、「冬用タイヤ装着、チェーンの携行」を啓発する動画を作成した。広告代理店へ実際の雪氷の梯団の動画、冬季に発生した車両滞留や事故の写真を提供し、ノーマルタイヤで雪道を走行することの危険さなどを感じることができるよう工夫した。

写真１　動画に使用した実際の写真・動画

②緊急テレビCMの作成

緊急テレビCMの作成は、短い時間の中で視聴者に振り向いてもらえるようＢGMを無くし、ナレーションとスライド、写真のみで作成した。背景には実際に発生した車両滞留の様子を使用し、命を守るため不要不急の外出を控えるよう訴求を行った。また、冒頭に警告音に近い注意喚起の効果音をつけることでさらに、視聴者に注目をしてもらえるよう工夫を行った。なお、効果音についてはテレビ局の審査を受け、緊急地震速報やニュース速報などと誤認されない効果音を選定した。

写真２　実際の滞留の写真を使用

2021 年度は、１１月中旬から３月中旬の４か月間、火・木・土曜日の週３日（１日３回）テレビCMを出稿した。そのうち、緊急差し替えは１２月に２回（１２/２３・２５）、２月に３回（２/５・１０・１２）の計５回実施した。多くは、雪による通行止めの全日・当日に緊急テレビCMを放映でき、お客さまへ緊急の出控え広報を実施することができた。

通行止期間	道路名	通行止延時間
	12/23　緊急テレビCM放送 12/25　緊急テレビCM放送	
12/26～28	名神・北陸道	約28時間
12/26～28	東海環状道・伊勢湾岸道他	約31時間
	2/5　緊急テレビCM放送	
2/5～6	東海環状道	約8時間
	2/10　緊急テレビCM放送	
2/10～11	中央道・東富士五湖道	約17時間
2/10～11	中部横断道	約10時間
	2/12　緊急テレビCM放送	
2/13	東富士五湖道	約10時間

図１　緊急テレビCM実施日と通行止め事象

この緊急テレビCMについては、広告の効果検証において、緊急テレビCMを視聴したお客さまのうち、56.4%が「外出を控えた」や「ＮＥＸＣＯ中日本のウェブサイトを閲覧した」などなんらかの行動を起こしており、一定の効果があったものと思われる。併せて、今年度は大規模な車両滞留も発生しなかったことから「人命を最優先に、幹線道路上で大規模な車両滞留を徹底的に回避すること」という目的のもと行った様々な取組みと併せて、一定の成果であったと考える。

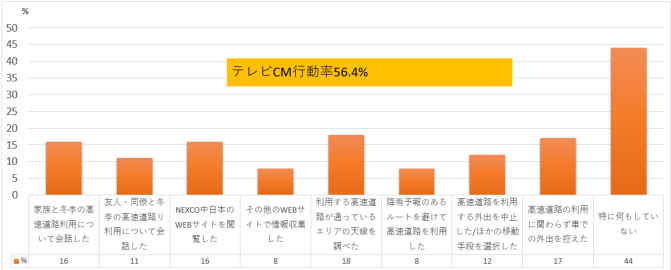

図６緊急テレビCM視聴者の行動変容

４. テレビCM実施の気づき・反省点

①業務フロー

2021年、テレビCMの緊急差し替え対応を行う体制については、実施課である危機管理・防災課から広報課を通じて広告代理店へ実施指令を出す体制とした。実際に雪氷対策期間に入り、通行止めを伴う大雪が予測された場合、危機管理・防災課は体制構築の準備や応援派遣など対応が多くなり、余裕がなくなっていた。日ごろから広告代理店と密に連絡を取り合っている広報課のサポートを受け、広告代理店へ緊急差し替え指示を行うことができたため、広報の専門部署を業務フローに組み込むことは重要であった。

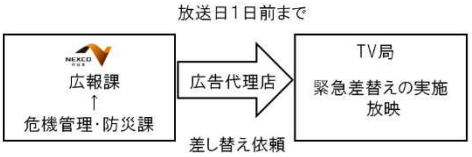

図７　業務フロー

②放送日

2021年度は火・木・土と週３日であったため、気象予測が急変し、「明日緊急テレビCMを放送したい」という状況になっても放送日ではないため、放送が叶わないという日もあった。雪に係る気象予測は日によって変化することが多く、放送日２日前での緊急テレビCM差し替えの判断は大変難しいものであった。

また、年末年始はテレビ局が休みであるため、最終営業日の前日までの指示以降は、緊急差し替えの指示ができず、差し替え対応は行えなかった。

③放送地域

2021年度はＮＥＸＣＯ中日本管内（北陸・東海・関東など）でのテレビCM出稿を行った。しかし、名神高速等でのスタック車両が多く発生しており、関西地区からノーマルタイヤで走行されるお客さまへ、冬用タイヤの装着、チェーンの携行の啓発、大雪予測時には出控え広報を実施する必要性があった。臨時で終冬期にびわ湖放送（滋賀地域）へCMを出稿したが、放送地域や視聴者数の観点から関西全域に放送が可能なテレビ局においてテレビCMを出稿する必要があること考えられた。

写真３　名神　関ケ原 IC～米原 JCT スタック状況

５.2022 年度のテレビ・ラジオＣＭ実施方針

2022年度は昨年の課題を踏まえ、放送日を火～土の週５日とし、緊急テレビＣＭを放送できる日を増加させる。また、放送地域についても、関西地区を加え９局での放送とした。予算を昨年並みに抑えるため、１日の放送回数は１回にするなど、プランを構成し直して出稿を行う。関西地区は、テレビ局との調整により、緊急差し替えが出校日前々日までの対応となるが、新たな取組みとして今年度実施後に振り返りを行い、前日までの対応とならないかなど、さらなる改善を図っていく。

また、ラジオについても2022年度から関西地区（ＭＢＳラジオ）を加え９局での番組提供を行い、気象予測に応じ、緊急生読みを実施する。インターネット広告、ラジオＣＭについては、事後調査結果から、毎年お客さまの認知率が上がっており、継続することでお客さまへの啓発の効果が上がっていくと考えられるため、今後も継続して取り組んでいく予定である。

放送エリア	TV局名
関東地区	テレビ朝日
東海地区	CBC
静岡地区	テレビ朝日
山梨地区	テレビ山梨
長野地区	長野朝日
富山地区	富山テレビ
石川地区	石川テレビ
福井地区	福井テレビ
関西地区	関西テレビ

図８　2022 年度テレビＣＭ放送エリア

５.その他の取組み

①Twitter プロモーション広告

今年度からテレビ局が提供する Twitter プロモーション広告を活用し、今年度から動画による大雪による通行止め予測などを広報を行う。テレビ局のノウハウを活用し、大雪により通行止が予測される場合は、予測される通行止めの地域や範囲などの動画を作成し、即座に Twitter 上の広告へ表示を行っていく。インターネットバナー広告、テレビ広告に加え、その時々の状況を反映し、即効性をもってお知らせできることから、効果を期待しているものである。今年度実施し、効果等を検証していきたいと考えている。

図９　プロモーションツイート実施イメージ

②「みちラジ」による交通情報の提供

ハイウェイラジオで提供されている情報をスマートフォン入手できるアプリ「みちラジ」について、2021 年 2 月から首都圏近郊で運用開始しましたが、2022 年 4 月 1 日（金）より東海 3 県、北陸地方に情報提供範囲を拡大した。

「みちラジ」は一尾情報をもとに高速道路走行中のお客様に、事故・渋滞。通行止めや所要時間の情報にプッシュ通知でお知らせするアプリであり、お客さまにその都度ラジオの周波数を併せて頂く必要が無いことから、冬季の交通情報の提供にも役立つものと考えている。

図１０　画面イメージ

図１１　音声案内および提供内容イメージ