

報告第2号

阪急阪神HDによる西宮市域における都市型MaaSの実証実験結果について

○添付資料

資料 西宮市域における都市型MaaSの実証実験結果

西宮市域における都市型MaaSの実証実験結果

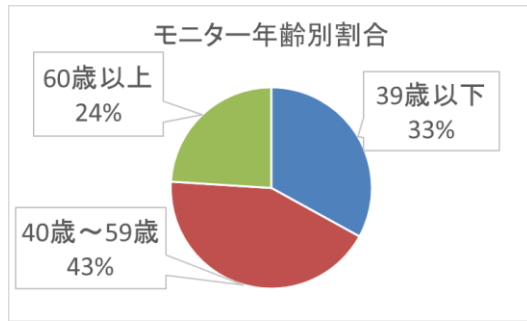
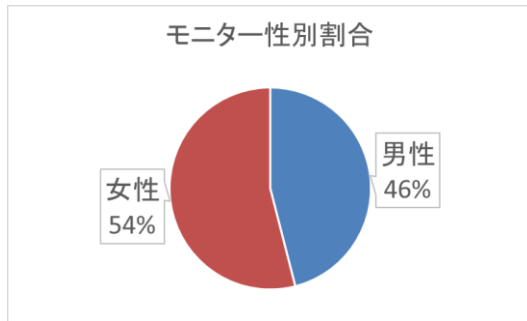
2021年11月22日

阪急阪神ホールディングス株式会社

実験概要

阪急阪神ホールディングスグループは、株式会社三菱総合研究所と共同で、阪急阪神沿線の拠点都市である西宮市において、沿線居住者向けの都市型MaaS(Mobility as a Service)の実証実験を実施した。

- **実験方式**：モニター参加方式によるMaaS実験アプリ(maruGOTにしのみやアプリ)を用いた行動変容に係る実証実験
- **実験期間**：2021年4月21日-2021年8月30日(アプリは2021年4月8日よりダウンロード開始)
※実験終了日は当初予定の2021年7月20日から2021年8月30日に変更
- **モニター数**：1,872名(西宮市内在住のSTACIA・PiTaPaカード会員)
※当初予定の1,000名よりモニターを増やして実施



アプリホーム画面(モニター用)



経路検索結果画面

• 交通費総額(概算)を提示
• 検索ルートを保存



• 電車・バスの走行位置を表示
• 徒歩時の概算消費カロリーを表示

実験結果(経路・施設検索)

各実施サービスの概要・利用状況・評価・意見(アプリ利用ログ・モニターアンケート等より)について

(1)経路・施設検索

①経路検索とリアルタイム情報等の提供

【概要】

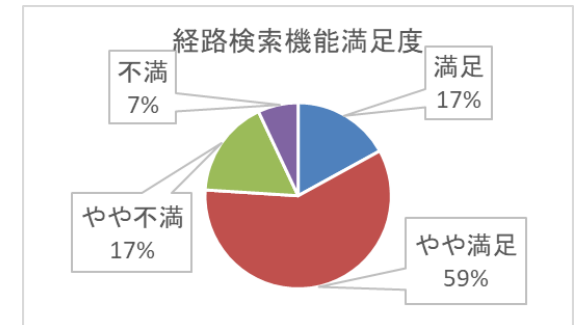
- ・鉄道、バス、タクシー、シェアサイクル等の公共交通やカーシェア、マイカー、自転車、ウォーキング等の移動手段を対象とする経路検索の提供
- ・鉄道(阪急線全線、阪神線全線、JR神戸線・宝塚線の一部区間)、バス(阪急バス全線、阪神バス全線)のリアルタイム情報の提供 等

【利用状況】

- ・約40%のモニターが経路検索機能を利用
- ・経路検索結果から各リアルタイム情報への遷移割合は低調。ただし、本アプリの利用を通じ、同サービスの認知度は向上

【モニターの満足度・意見等】

- ・同機能利用者のうち約76%が同機能に満足と評価
- ・地図上での自転車・徒歩ルートのご案内が便利と感じるモニターが相対的に多かった
- ・一方で同機能の利用に至らなかった主たる理由として「外出機会の減少」「他アプリを利用」「市域移動では検索不要」の声が多かった



②施設・店舗情報との連携

【概要】

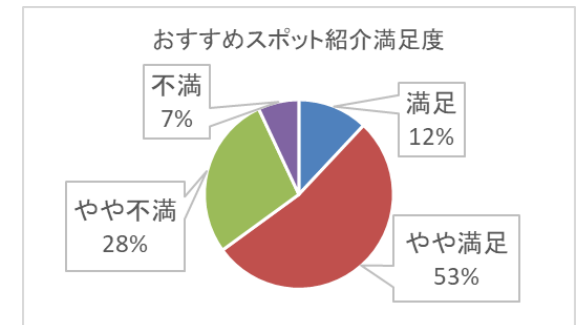
- ・西宮市域を中心とした「おすすめ100スポット」の詳細情報の提供
- ・各スポットを目的地とする経路検索機能の提供(スポット情報からダイレクトに経路検索) 等

【利用状況】

- ・約94%のモニターがおすすめスポット情報を利用
- ・これまで訪れたことのない新たな施設・店舗を訪問したモニターが多数
- ・「スポット情報からダイレクトに経路検索」した割合が全体の約39%を占めた

【モニターの満足度・意見等】

- ・同機能利用者のうち約65%が同機能に満足と評価
- ・一方で「行きたいお店の情報が少なかった」「おすすめスポットの掲載数についてはもっと増やして欲しい」という意見もあり



実験結果(交通サービスの予約・決済)

(2)交通サービスの予約・決済

【概要】

・経路検索時、タクシー・シェアサイクル・カーシェア・駐車場について参画企業のアプリ・Webサイトへリンク連携

タクシー：配車手配(阪急タクシーアプリ・タクシーアプリ「GO」)

シェアサイクル：車両の空き情報の確認・予約・決済(HELLO CYCLINGアプリ)

カーシェア：車両の空き情報の確認・予約・決済(タイムズカーWebサイト)

駐車場：時間貸駐車場の満空情報の確認(タイムズの駐車場検索Webサイト)

【利用状況】

・経路検索結果から各交通サービスへの遷移割合は低調。ただし、本アプリの利用を通じ、各サービスの認知度は向上

【モニターの満足度・意見等】

・市域移動では自家用の車・自転車を利用するモニターが多かった

・今後、外出機会が増えれば利用してみたいという意見も多い



タクシーの配車手配
(阪急タクシーアプリ)



タクシーの配車手配
(タクシーアプリ「GO」)



シェアサイクル情報
(HELLO CYCLINGアプリ)



時間貸駐車場の満空情報
(タイムズの駐車場検索Webサイト)

実験結果(ポイントサービス提供①)

(3)【モニター限定】本アプリ限定のポイントサービス提供

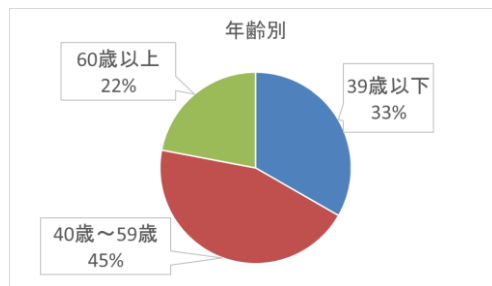
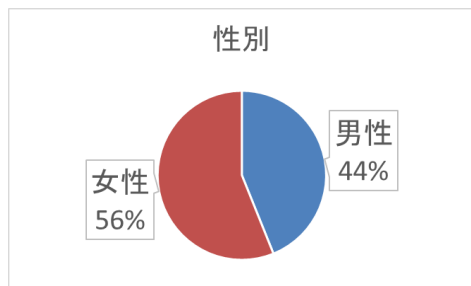
①ポイントサービス機能

【概要】

施設・店舗ご利用時にポイント獲得、ポイント決済

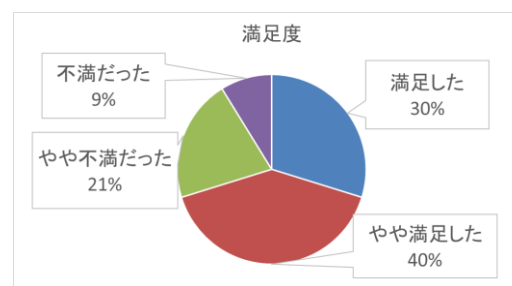
【利用状況】

・約78%のモニターがポイントの獲得・決済機能を利用



【モニターの満足度・意見等】

- ・同機能利用者のうち約70%が同機能に満足と評価
- ・施設・店舗を訪れるきっかけになったという声が多かった
- ・一方で「ポイント利用の対象店舗をもっと増やして欲しい」「機能が使いづらい」という意見もあり



②デジタルバス1日乗車券引換

【概要】

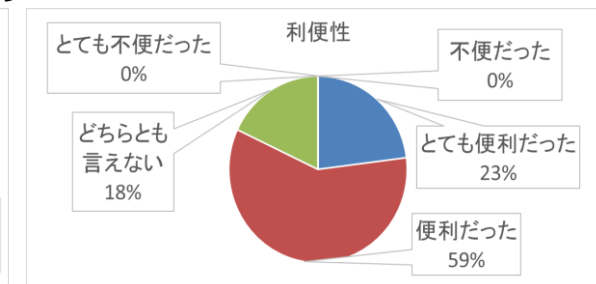
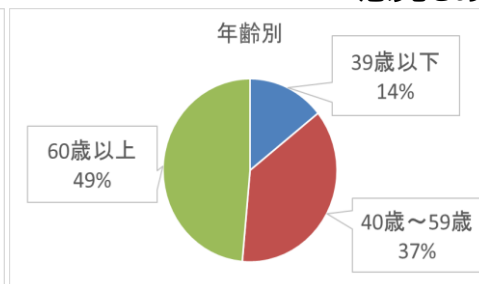
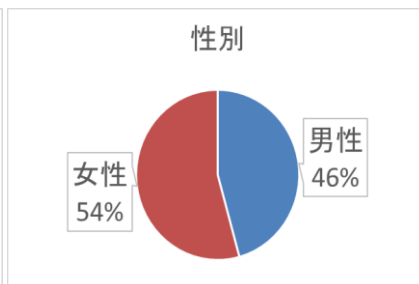
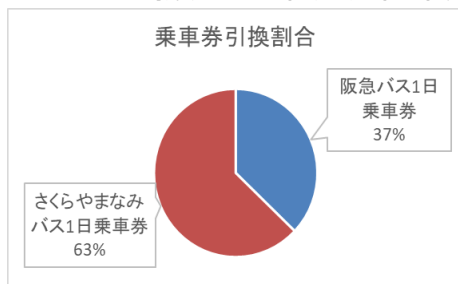
阪急バス(西宮市内線)1日乗車券、さくらやまなみバス1日乗車券のポイント引換

【利用状況】

- ・両乗車券への引換は低調であったが、さくらやまなみバス乗車券の引換割合が高かった
- ・60歳以上の利用が約半数

【モニターの満足度・意見等】

- ・同機能利用者のうち約82%が同機能は便利と評価
- ・スマホ一つで利用できる点、キャッシュレスでいつでもどこでも乗車券を入手できる点等々を評価
- ・一方で「運転士の目視確認に時間がかかる」といった意見もあり



実験結果(ポイントサービス提供②)

③デジタルスタンプラリー

【概要】

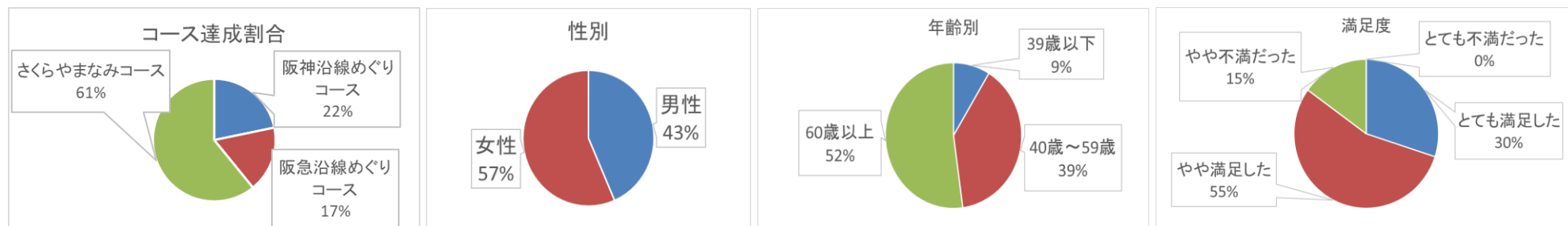
観光・飲食・ショッピングをセットにした3コース(阪神沿線めぐりコース、阪急沿線めぐりコース、さくらやまなみコース)を設定し、各コース達成時にボーナスポイントを付与

【利用状況】

- ・スタンプラリーの達成数は低調であったが、さくらやまなみコースの達成割合が高かった
- ・60歳以上の利用が約半数。「ひとりで」「夫/妻と一緒に」参加する方が多かった

【モニターの満足度・意見等】

- ・同機能利用者のうち約85%が同機能に満足と評価
- ・「スタンプラリーをきっかけに普段行かない施設や店舗を利用した」「ゲーム感覚で楽しかった」といった意見が多数
- ・今後も同様の企画を望む声も多かった



④パーク&ライドイベント

【概要】

特定のプロ野球試合(7/13(火)、7/27(火))にて、指定駐車場に駐車の上公共交通等で阪神甲子園球場へ来場された方にポイントを付与

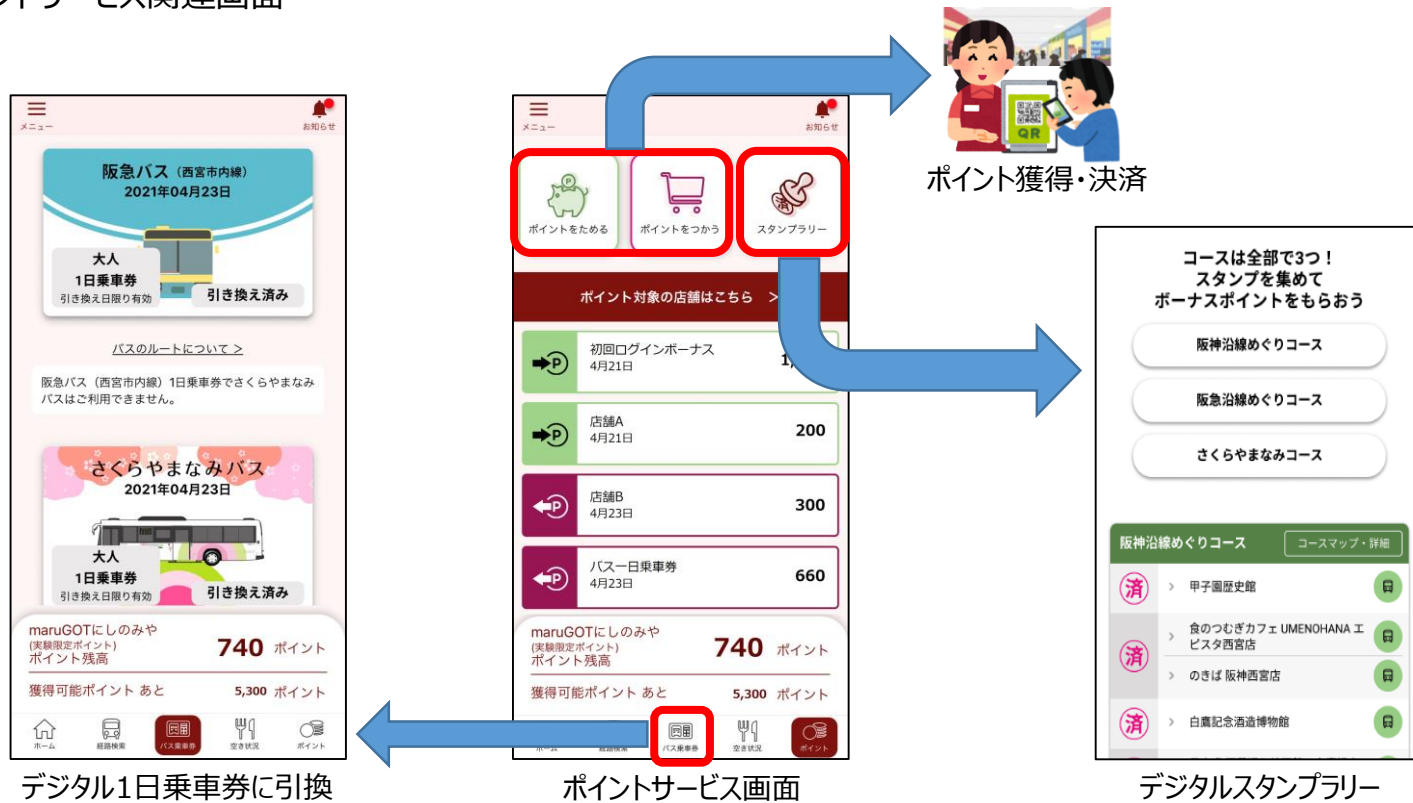
【利用状況】

利用実績はなし

⇒外出自粛、球場の入場者数制限、モニターのみが対象、近距離エリア在住者とP&R利用との相性等複数の要因が影響したと思われる

実験結果(まとめ)

(参考)ポイントサービス関連画面



まとめ

- 本アプリは主にスポット検索アプリ、ポイントアプリとして利用された
⇒サービス品質向上の課題として、スポット情報の充実化等
- 一方で、経路検索やデジタルバス1日乗車券等交通系サービスの利用度は相対的に少なかった
⇒外出自粛の影響に加え、対象モニター・対象地域が限定的であったことから経路検索のニーズが小さかったと想定される
- アプリの操作性やUI等のアプリデザイン面での課題も多いと認識