

日本初、伊豆半島で展開した「観光型MaaS“Izuko”」実証実験の結果報告

～Phase2ではデジタルチケット5, 121枚(年度計6, 166枚)を販売、観光型MaaSでは国内最多の利用数～

東急株式会社
東日本旅客鉄道株式会社
株式会社ジェイアール東日本企画

東急株式会社、東日本旅客鉄道株式会社、株式会社ジェイアール東日本企画は、国内外観光客が、鉄道、バス、AI オンデマンド乗合交通、レンタサイクル、観光施設などをスマートフォンで検索・予約・決済し、目的地までシームレスに移動できる2次交通統合型サービス「観光型MaaS“Izuko”」の実証実験(以下、本実証実験)を、2019年4月1日から6月30日までの「Phase1」と2019年12月1日から2020年3月10日までの「Phase2」の約190日間で実施しました。

Phase1の課題を踏まえ、Phase2では、アプリケーションからWebブラウザに切り替え、柔軟な商品設計を実現したほか、画面デザインや操作性の改善による操作性の向上、サービスエリア拡大やメニュー拡充、キャッシュレスの推進などの地域課題の解決に注力して取り組みました。今般Phase2が終了しましたので、その結果と今後の課題をお知らせします。

Phase2では、Phase1の約5倍にあたる、5, 121枚のデジタルチケットを販売しました。(Phase1は1, 045枚)今回からサービスエリアに加わった、JR伊東線(熱海駅～伊東駅)を含むデジタルフリーパス各種が特に人気を集め、また、利用できる観光施設数の増加により、複数枚購入するユーザーも増えました。その結果、デジタルパスの販売数がPhase1と比較して約1, 000枚増加するなど、サービスエリア拡大・メニュー拡充が、より多くのお客さまのニーズに合致したものと考えられます。

また、下田市内のAIオンデマンド乗合交通はPhase2から有料化(1日乗り放題400円)しましたが、利用客数や1人あたりの乗車回数が1. 3倍前後に増えたほか、エリア内の観光施設のデジタルパスの販売数も倍増しました。運行エリアの拡大や乗降場所に観光施設や宿泊施設などを加えたことで、下田地区の観光客の周遊促進に大きく寄与しました。そのほか、画面デザインや操作性の改善により、操作方法に関するコールセンターへの入電数は、フェーズ1と比較して、7分の1以下と大幅に減少しました。

一方で、商品の事前購入対応や、決済方法の多様化、ログイン画面などの操作性向上、観光客ニーズを踏まえた商品設計の必要性や、周遊範囲の東伊豆への偏りなど、解決すべき課題も多く残ります。

本実証実験では、2019年度のPhase1とPhase2を通じて、定量目標「ダウンロード2万件、デジタルパス類販売1万枚」を、定性目標として「シームレスな移動実現による周遊効果／交通・観光事業のスマート化／地域課題解決」を掲げました。

定量目標については、ダウンロード2万件はPhase1で達成し、販売枚数も合計6, 166枚と、目標には届かなかったものの、国内の観光型MaaSの事例の中では圧倒的な利用規模となりました。定性目標については、下田市内のAIオンデマンド交通の事例に見られる通り、交通機関や観光施設のデジタルチケットが一定数利用され、新たな周遊の動きも出ていることから、一定程度は実現が図れたと認識しています。

今後は、2回の実証実験を通じて明らかになった諸課題に向き合い、社会実装に向けたあるべきサービスを目指して、最終的な実証実験を2020年秋以降で展開する予定です。決まり次第、改めてお知らせします。

◆Phase2 販売数一覧表

(単位：枚)

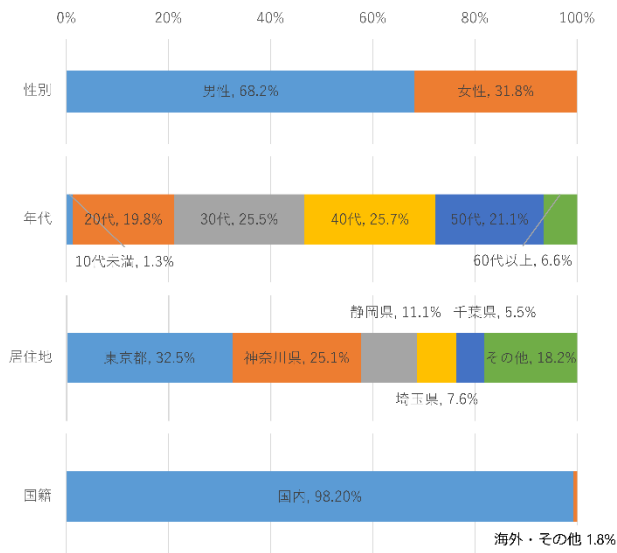
	Phase2	Phase1	増減	内訳
デジタルフリーパス	2,733	726	2,007	Izukoイースト1,400、熱海バス券615、いなとり号380、Izukoワイド208 ほか
デジタルパス	1,343	319	1,024	寝姿山ロープウェイ415、下田港内めぐり270、下田海中水族館228、シャボテン公園146 ほか
AIオンデマンド乗合交通	682	0	682	観光客比率85～90% (運行91日 ※2019年12月27日～2020年1月5日は運休)
キャッシュレス	363	0	363	フロント120、下田開国博物館70、伊豆高原の湯64、黒船ホテル(露天風呂)30、羽衣25 ほか
合計	5,121	1,045	4,076	Phase1とPhase2の合計：6,166枚

【別紙】「観光型MaaS“Izuko”」Phase2について

1. 登録ユーザー情報と各種商品の購買傾向

登録ユーザー情報と各種商品の購買傾向

IzukoPhase2会員登録ユーザー内訳



IzukoPhase2での伴買状況

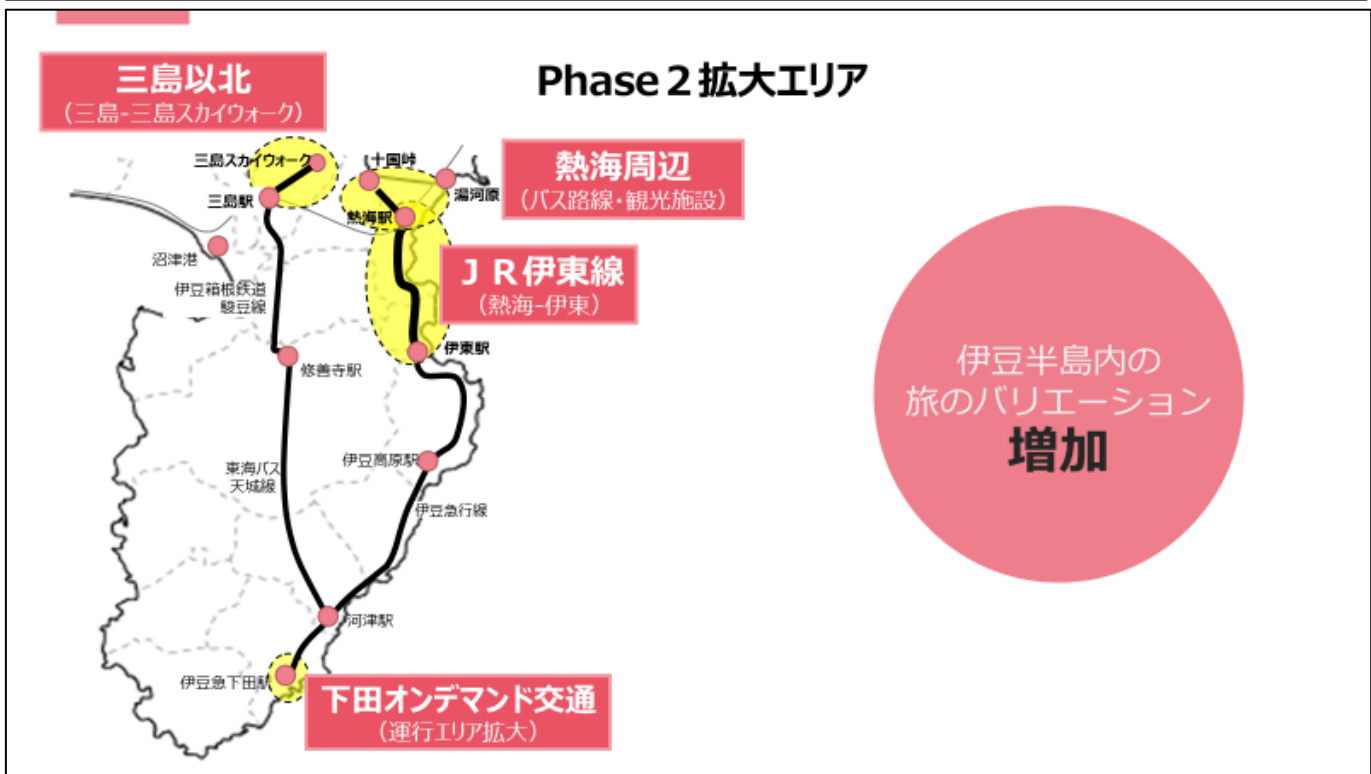
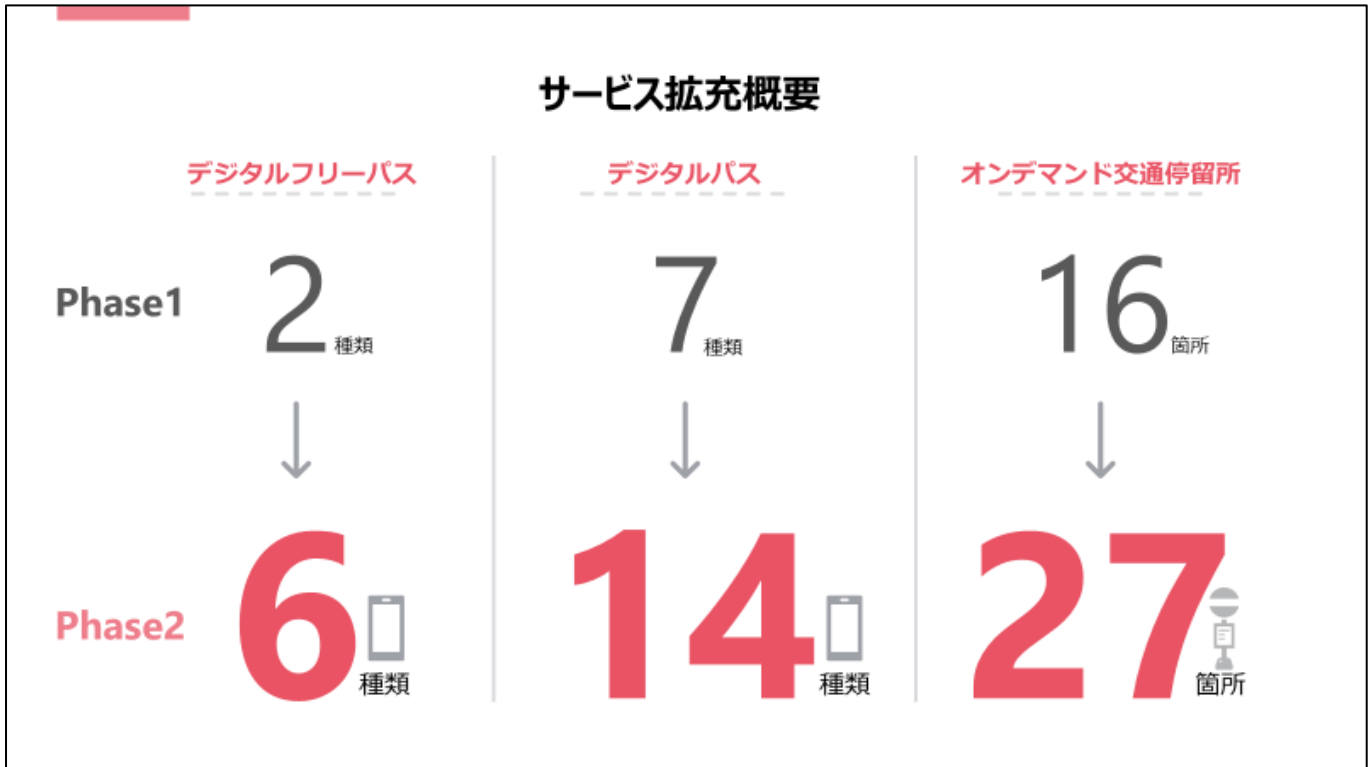
- ◆ 交通チケットを購入したユニークユーザー1,692名のうち、
 - 観光チケットを併買：348名（20.6%）
 - 下田AIオンデマンドパスを併買：267名（15.8%）
 - 体験・飲食チケットを併買：73名（4.3%）
- ◆ 下田での周遊効果を示す併買事例
 - Izukoイースト×下田AIオンデマンドパス：224名（Izukoイースト購入ユニークユーザーの22.4%）
 - 下田AIオンデマンドパス×寝姿山ロープウェイ：119名（下田AIオンデマンドパス購入ユニークユーザーの28.1%）
 - Izukoイースト×寝姿山ロープウェイ：117名（Izukoイースト購入ユニークユーザーの11.7%）
 - Izukoイースト×体験飲食チケット：63名（同6.3%）
 - Izukoイースト×下田海中水族館：61名（同6.1%）

2. UI(ユーザーインターフェース)の改善: アプリから Web ブラウザに変更

多様な機能にすぐにアクセスできる！

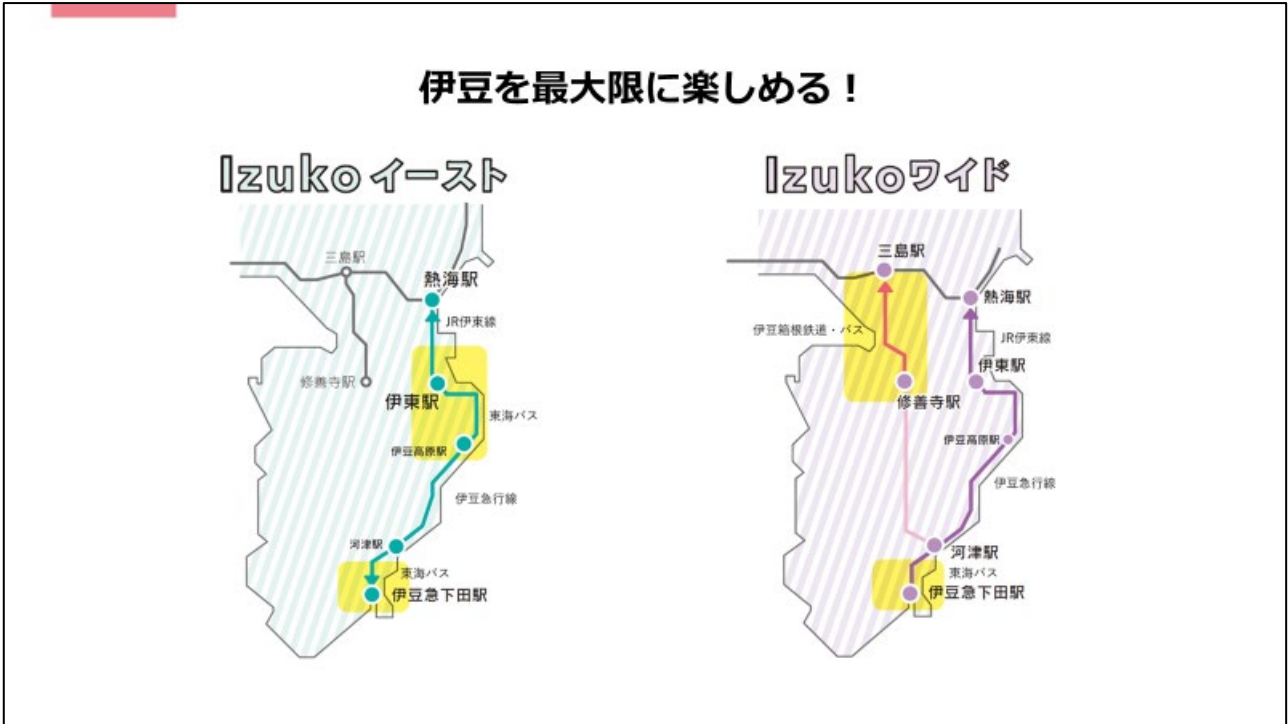
※画面はイメージです

3. サービス拡充内容: サービス種類、エリアの拡大

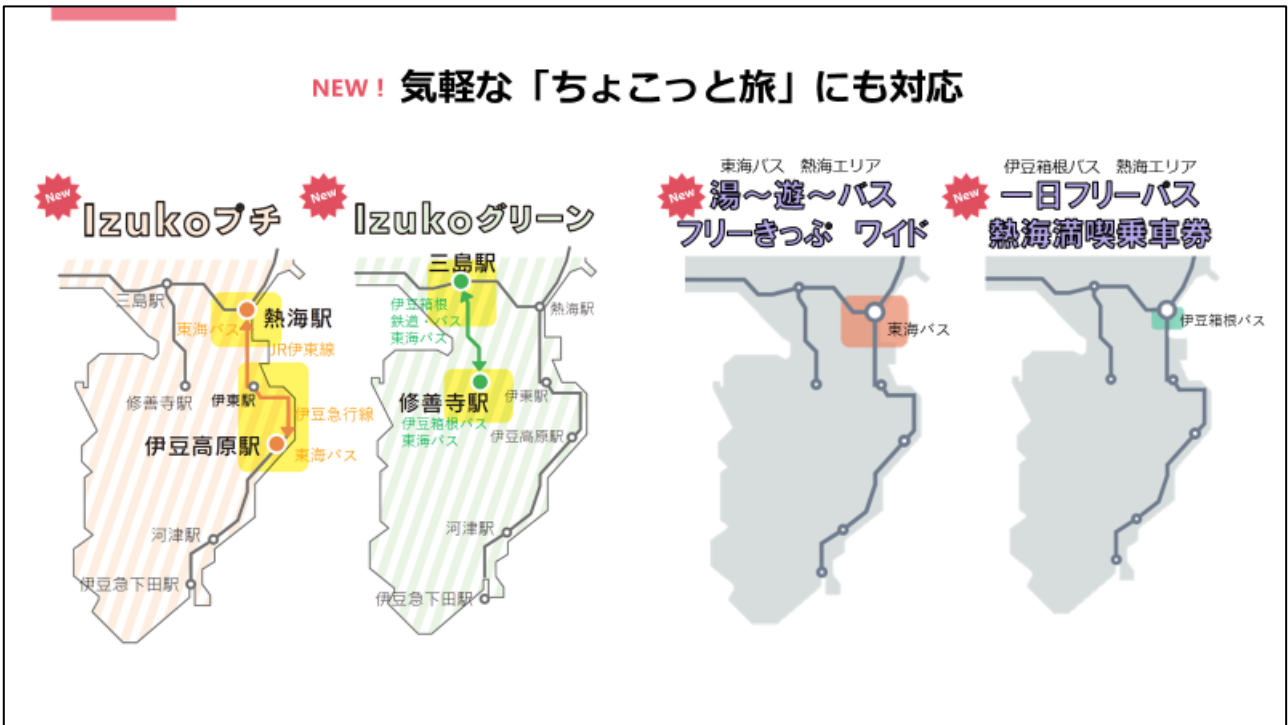


4. デジタルフリーパス詳細

既存のIzukoイースト、ワイドに加え、気軽な「ちょこっと旅」にも対応する4種類の新たなデジタルフリーパスが登場



■ JR 伊東線・伊豆急行線乗り放題エリア
 ■ JR 伊東線・伊豆急行線乗り放題エリア
■ 黄色エリア = 路線バス乗り放題エリア
 ■ 伊豆箱根鉄道駿豆線乗り放題エリア
 ■ 東海バス片道乗車区間

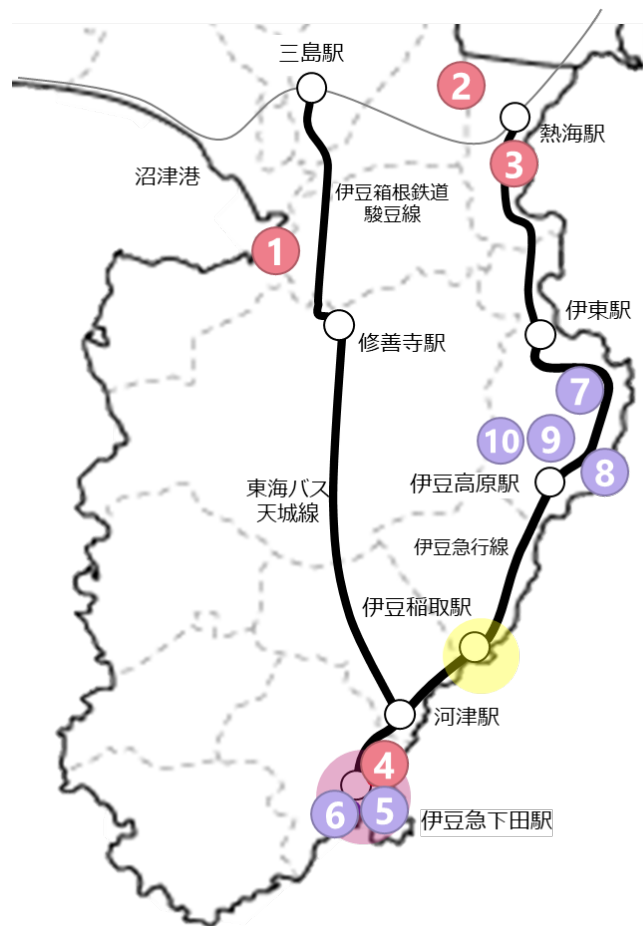


■ JR 伊東線・伊豆急行線乗り放題エリア
■ 伊豆箱根鉄道駿豆線乗り放題エリア
■ 黄色エリア = 路線バス乗り放題エリア

【有効範囲】

左: 湯～遊～バスおよび熱海・湯河原地区の東海バス路線(一部を除く)
 右: 伊豆箱根バス熱海市内主要路線

5. デジタルパス詳細: 熱海エリアなどの観光施設5種類と、交通系2種類が加わり14種類に拡大



三津シーパラダイス



下田港めぐり

十国峠ケーブルカー



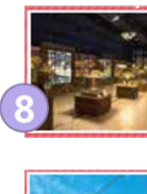
下田海中水族館

ローズガーデン
(2種)



小室山リフト

寝姿山ロープウェイ



ニューヨーク・ランプ・
ミュージアム

下田オンデマンド交通



ぐらんぱる公園
(2種)

稲取循環タクシー
(期間限定)



シャボテン公園

6. オンデマンド乗合交通詳細

運行エリアの拡大、さらにスマートフォン以外の利用手段として、TVを使った配車システムを試験導入

オンデマンド交通のエリア拡充

Phase2の運行エリア
Phase1の運行エリア

伊豆急下田駅
市役所
下田ロープウェイ
中島橋
道の駅
遊覧船のりば
下田東急ホテル
メディカルセンター
了仙寺
旧澤村邸
下田公園

主な変更点

- ① 運行エリアの拡大
 - 乗降場所：16カ所(phase1)から**27**カ所へ
 - 観光施設、宿泊施設、行政機関を増設
- ② エリア拡大による有料化
 - **1日乗り放題400円**へ
- ③ 運行時間の延長
 - 10～17時(phase1)から、**9～17時**へ
- ④ TVを使った配車システムの試験導入

超簡単！TVでのオンデマンド交通・配車予約

これまで

スマートフォンの操作は難しい...

Phase1でみえた
予想以上に厚い「スマホの壁」

地元利用者は全体の1割
下田など地方部でのスマホ保有者の低さ

これから

12月1日から下田市で試験導入
スマホがなくても便利な毎日！
外出機会の増加
スマホなしでも新交通を！
バス運行情報など地域情報も発信