

日本の観光地型 MaaS の現状調査 —インバウンド観光への示唆—

【2021 年度 KR-087】

東京経済大学 全学共通教育センター
教授 カレイラ松崎 順子

1. 調査研究の背景

新型コロナウイルスの影響で日本のインバウンド観光は大打撃を受け、日本全国の観光地の多くがアフターコロナに向けて、いかに素早く回復すべきか様々な対策を行っている。そのような中、観光地での交通手段を改善するための MaaS (Mobility as a Service: マース) が近年注目されている。MaaS とは「出発地から目的地まで、利用者にとっての最適経路を提示するとともに、複数の交通手段やその他のサービスを含め、一括して提供するサービス」¹⁾ のことであり、フィンランドの MaaS Global 社が、世界で初めて 2016 年末に実用化した。フィンランドの首都ヘルシンキでは、タクシーや鉄道、カーシェアリング、ライドシェアリング、サイクルシェアといった移動サービスが一元的に登録されているアプリ Whim で目的地を設定すると、最適な移動手段や経路を自動的に提案してくれ、アプリを見せるだけで交通機関を利用できる。電子国家エストニアにおいても 2013 年に首都タリンで MaaS を導入し、市民の公共交通機関の無料化を図っている。さらに、アジアでもシンガポールでは鉄道子会社 Mobility-X が MaaS アプリ Zipster を、台湾の高雄市では MaaS アプリ Men-GO を導入し、それぞれかなり進んだ MaaS を行っている。日本においても 2019 年頃から本格的な実証実験が始まった。本研究では、特に日本の観光地型 MaaS に焦点をあて、その現状について明らかにし、アフターコロナに向けた日本のインバウンド観光への示唆を与えることを目的とする。

2. 調査研究の概要

(1) 日本のインバウンド観光の現状と MaaS

近年の日本のインバウンド観光（新型コロナウイルス感染

症流行前）は「首都圏から地方」「団体旅行から個人旅行」「モノ消費からコト消費」という傾向にあり、地方に関心をもつ外国人旅行者が増えている。しかし、地方は総じて公共の交通手段が限られ、自家用車がないと行けない場所が多く、外国人旅行者が地方を自由に旅行するのは現状ではかなり難しい。ゆえに、インバウンドを促進しようとしている地域にとって「交通手段の整備」は最重要の課題であり、新型コロナウイルスで大打撃を受けたインバウンド観光を回復させていくためにも様々なモビリティサービスを組み合わせる自由な日本中を旅行できるようなシステムを構築することが早急に求められている。その一つの手段として MaaS があげられる。

日本においても 2019 年頃から本格的な実証実験が始まり、「日本版 MaaS 推進・支援事業」を実施している²⁾。観光に関係がある MaaS もいくつか行われており、箱根の観光型 MaaS、札幌の観光型 MaaS、沖縄全域における観光型 MaaS、東北地方の「TOHOKU MaaS」、伊豆における観光型 MaaS「Izuko」などがある。しかし、それらの多くは実証実験段階で現在行われていないところも多い。本研究では上記の中から 2022 年現在でも運営を行っている箱根の観光型 MaaS と「TOHOKU MaaS」について詳しく調べることにした。

(2) 箱根の観光型 MaaS の変遷と現状

最初に箱根の観光型 MaaS の変遷と現状について検討していく。

① 「EMot」³⁾

小田急電鉄株式会社は 2019 年にオープンな共通データ基盤「MaaS Japan」を活用した MaaS アプリ「EMot (エモット)」(図 1 を参照) の実証実験を開始した。「EMot」は乗り換え検索機能、乗り物の乗

り放題や観光地のデジタルチケット、さらに、飲食サブスクリプションチケットなど、移動や生活サービスに関する様々な電子チケットを提供している。

特に、「デジタル箱根フリーパス」は小田急線の往復、箱根登山鉄道・箱根登山バス・ケーブルカー・ロープウェイなどの交通機関が乗り放題（例：新宿から2日間乗り降り自由で6,100円）で、約70のスポットが優待・割引になるサービスがついており、それらをスマホで見せるだけで優待や割引が受けられるという便利なデジタルチケットである。

なお、「EMot」は箱根周辺への自動車来訪による渋滞緩和や箱根湯本への人の集中による混雑緩和の解決が目的となっているが、箱根周辺のみならず、小田急線沿線、特に、川崎市新百合ヶ丘周辺の自動車による道路混雑の緩和や高齢者による駅までの移動の足の確保など住民の生活面での改善も目的としている。さらに、「EMot」は全国への移動やそこの体験が豊かになるアプリを目指しており、神奈川のみならず・静岡・東京・秩父・沖縄などの地域のチケットの購入も可能である。



図1 EMot (出典 EMot)

② 「箱ナビ」⁴⁾

「箱根登山鉄道」「箱根登山バス」「箱根観光船」「箱根ロープウェイ」のグループ各社が一体となって2004年に発足した「小田急箱根ホールディングス」は上記4社のウェブサイトを統合し、さらに、2021年10月に箱根観光プラットフォーム「箱ナビ」をリニューアルし、観光型MaaSを本格的に始めた。リニューアルした「箱ナビ」では上記の「デジタル箱根フリーパス」を含むデジタルチケット13種類を購入でき、その他「宿予約」「観光・体験チケット」においてホテルや旅館の予約、観光・体験チケットの購入などができる。なお、「箱ナビ」は英語と中国語に対応している。

③ 「はこチケ」⁵⁾

2021年12月1日～2022年2月28日の期間限定であったが、箱根遊び放題チケット「はこチケ」というサブスクリプションも販売された。「はこチケ」は、箱根の人気の観光地である美術館・温浴施設・アクティビティなど22の施設が有効期間中に何度でも利用できるサブスクリプションサービスで、「デジタル箱根フリーパス」とのセット『箱根フリーパス「はこチケ」プラス』も販売された。現在(2022年3月)「はこチケ」のサービスは終了している。

(3) 「TOHOKU MaaS」の変遷と現状

つぎに「TOHOKU MaaS」の変遷と現状について述べる。

① 「仙台圏における観光型MaaS」の実証実験 (STEP1)⁶⁾

東日本旅客鉄道株式会社・宮城県・仙台市による「仙台圏における観光型MaaS」の実証実験(STEP1)が2020年2月1日～2月29日に行われた。

② 「TOHOKU MaaS」の実証実験(STEP2)⁷⁾

東日本旅客鉄道株式会社・宮城県・仙台市による実証実験(STEP2)が2020年9月1日～11月30日に行われた。STEP1では仙台エリア中心であったのが、STEP2では宮城県内全体に拡大した。

③ 「TOHOKU MaaS」⁸⁾

東日本旅客鉄道株式会社は2021年4月～9月に実施する東北デスティネーションキャンペーン(東北DC)にあわせて東北6県で「TOHOKU MaaS」を行った。なお、「TOHOKU MaaS」は2021年11月2日～2022年3月31日の期間限定で再開し、2022年

4月1日から継続することが決まっている⁹⁾。展開エリアは青森県（青森・弘前エリア）秋田県（秋田・男鹿エリア・角館エリア）岩手県（一ノ関・平泉エリア）山形県（庄内エリア・置賜エリア）宮城県（仙台・宮城エリア）福島県（会津エリア）である。

「TOHOKU MaaS」（図2を参照）には以下のような機能が搭載されている。



図2 TOHOKU MaaS（出典 TOHOKU MaaS）

旅行プランニングサービス

モデルコースなどに基づいて好みの旅行プランを組み立てられる。目的地を追加・削除すると、自動で移動時間が再計算される。公共の交通手段だけでなく、駅レンタカー、オンデマンド交通などもあわせておすすめの経路も提案され、チケットも購入することができる。

リコメンド機能

周辺の観光施設や体験できるメニューを、往復の移動時間と現地での滞在時間などを考慮して「おすすめする機能」で、次の予定まで空き時間ができた際などに利用できる。

オンデマンド交通「よぶのる一関」の予約・決済

オンデマンド交通「よぶのる一関」（図3を参照）の乗車予約・決済をWebサイト上で行える。「よぶのる一関」とは運行エリア内どこでも乗降できるフルデマンド方式で、行きたいときに行きたい場所へ行くことができる乗合交通サービスである。運行エリア内だったら、乗車運賃は1人1回おとな500円、こども300円で利用できる。

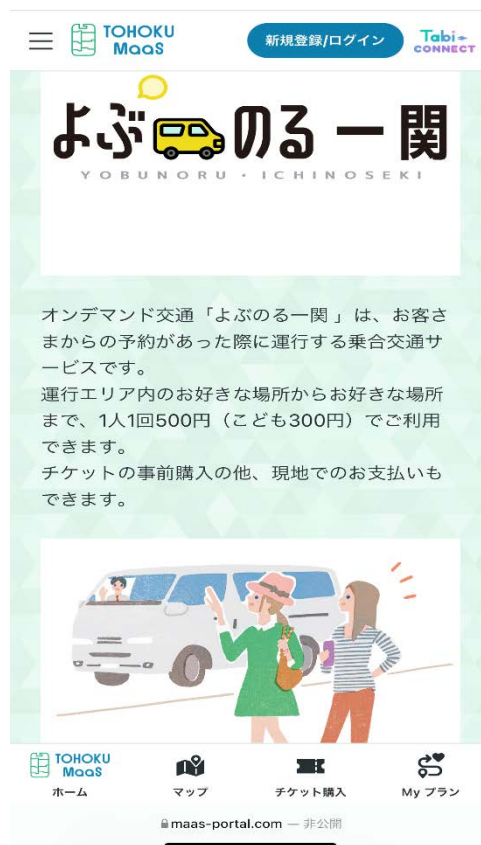


図3 よぶのる一関（出典よぶのる一関）

交通チケット（JRを含むフリーパス・定員制高速バス・空港連絡バスなど）の購入

「まちなか周遊バス1日フリー乗車」「会津ぐるっとカード」のようなフリーパスや東北の都市間を結ぶ予約制高速バスなどの予約・決済がWebサイト上で行える。

駅レンタカー予約（東北6県27営業所発着）

主要駅から利用する「駅レンタカー」をWebサイト上から特別価格で予約できる。

観光チケット

観光施設入場券などを購入できる。

定期観光バスの予約・決済

バスガイド同行で観光する定期観光バスを予約できる。

エキトマチケット（全エリア共通のチケット）

レストラン、おみやげ店、観光施設などで利用可能な電子チケットを購入できる。

「ドコモシェアバイク」との連携

検索マップ上において「ドコモシェアバイク」の拠点があるところは、「ドコモ・バイクシェア予約サイト」へのリンクが表示される。

(4) 考察

ここでは上記の箱根の観光型 MaaS と「TOHOKU MaaS」の結果をもとに考察を行う。

第一に、箱根の観光型 MaaS と「TOHOKU MaaS」とともにデジタルチケットという観点では、観光客に魅力のあるチケットを提供している。具体的には、箱根の観光型 MaaS では「デジタル箱根フリーパス」などのデジタルチケットを、「TOHOKU MaaS」では「まちなか周遊バス 1 日フリー乗車」「会津ぐるっとカード」などのデジタルチケットを提供しており、これらのデジタルチケットには入館料や飲食代が割引になる購入特典も多数付随している。

第二に、「EMot」のサイト上には「複合経路検索」、いわゆる電車やバスだけでなく、「タクシーやシェアサイクル、オンデマンドバスなど様々なモビリティを使った経路検索」ができると記載されているが、実際に「複合経路検索」を行ってみると、残念ながら Google マップの結果とあまり変わらず、オンデマンド交通のオプションをほとんど表示してくれない。「EMot」には「検索」の他に「レンタカー」「デマンド交通」「カーシェア」といった個別のタブがあり、「レンタカー」「デマンド交通」「カーシェア」をそれぞれ個別に検索できるが、それらを統合して経路検索できるところまで現状（2022 年 3 月）では準備が整っていないようである。また、検索結果からそのままスマートフォン上でタクシーやレンタカーなどを手配したり、観光地のチケットを購入したりするなどのキャッシュレス化・チケットレス化にも対応していない。つまり、2022 年 3 月現状では、それぞれの行き先に合わせて、「レンタカー」「デマンド交通」「カーシェア」など個々人のニーズに合わせて検索・表示したり、検索結果に表示された交通費・入場料・宿泊費をスマートフォン上で支払ったりといういわゆる MaaS 特有の機能までは装備されていないというのが現状である。

一方、「TOHOKU MaaS」では会員登録して「My

プラン」を使用すると、オンデマンド交通「よぶのる一関」や駅レンタカー、さらに、「ドコモシェアバイク」のリンクなどオンデマンド交通もあわせておすすめの経路が表示され、そこから予約・決済などを行うことができる。また、観光地、飲食店や宿泊施設に関してもそれらの情報を表示するだけでなく、場合によっては予約や決済もでき、さらに、それらの場所で利用可能な交通手段も表示され、「よぶのる一関」や「ドコモシェアバイク」などの予約リンクが表示されることもある。これらのことから「TOHOKU MaaS」は箱根の観光型 MaaS よりも進んだ MaaS を行っており、MaaS のレベル 3「提供するサービスの統合」(p.33)¹⁰⁾の一部が実現されているといえるであろう。

最後に、実際に箱根の観光型 MaaS と「TOHOKU MaaS」を使ってみた個人的な感想を述べる。箱根の観光型 MaaS には関連するサイトとして「箱ナビ」と「EMot」があり、「小田急電鉄」がすすめている「EMot」は箱根以外の地域もターゲットにしたアプリで、「箱ナビ」は「小田急箱根ホールディングス」が箱根にターゲットを絞って提供している箱根観光プラットフォームである。両者がどのような関係になっているのか、箱根の観光型 MaaS はどちらなのかなどわかりにくい印象を受けた。一方、「TOHOKU MaaS」は一元化されているためそのような混乱は起こらない。

さらに、「TOHOKU MaaS」は直観的に操作でき、あまり迷わず使いこなすことができた。一方、「EMot」は全体的に使いにくい印象を受けた。「EMot」は「箱根・観光」だけでなく、箱根以外の地域の住民もターゲットとなっているアプリである。一方、「TOHOKU MaaS」は東北地方の観光客にターゲットを絞っているため、その分使いやすく感じたのではないかと推測できる。

4. インバウンド観光への示唆

最後に本研究結果をもとにインバウンド観光への示唆を検討する。

第一に、日本の観光型 MaaS はまさしく始まったばかりで、現在（2022 年 3 月）のところ観光型 MaaS で最も進んだ MaaS を行っているのは「TOHOKU MaaS」であるといえる。特に、オンデマンド交通「よぶのる一関」は地方における新しい交

通手段として注目すべきである。地方のインバウンド観光で最も問題となるのが交通手段であるが、空港バスなどを開通しても利用者が少なく採算が合わない地域も多い。また、言葉が通じない国で1日数本しかない公共のバスで移動するのは心理的なハードルが高く、外国人旅行者が地方の公共バスを利用するのはかなり難しい。ゆえに、「団体旅行から個人旅行」へシフトしている近年のインバウンド観光の傾向を考慮すると、1度に多くの人を運ぼうとするバスよりも、鉄道の各駅や観光地を拠点にしたオンデマンドの乗合交通サービスを提供するほうが、地方における外国人旅行者の交通の利便性を高める妥当な解決策であるといえるであろう。

第二に、「箱ナビ」は英語と中国語版が提供されているが、「EMot」と「TOHOKU MaaS」の多言語版はまだ提供されていない。アフターコロナに向けて早急にMaaSの多言語版を準備していくべきである。

5. 調査を終えて

本調査の結果、箱根の観光型MaaSはデジタルチケットに関しては充実しているが、その他の点ではMaaSと呼ぶには不十分な点が多かった。一方、「TOHOKU MaaS」は複数の交通手段やその他のサービスなども一括して提供し、予約・決済もできるなど、箱根の観光型MaaSよりも進んだMaaSを行っている印象を受けた。特に、「よぶのる一関」のようなオンデマンドの乗合交通サービスは地方における外国人旅行者の交通の利便性を高める最適な交通手段の一つであるといえる。今後は鉄道とオンデマンドの乗合交通サービスを組み合わせたMaaSに関するさらなる研究を行う予定である。□

参考文献・引用文献等

- 1) 国土交通省「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会中間とりまとめ」平成31年3月14日
<https://www.mlit.go.jp/common/001279833.pdf>
- 2) 国土交通省「日本版MaaS推進・支援事業の実施について」
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000160.html
- 3) EMot <https://www.emot.jp/>
- 4) 箱ナビ <https://www.hakonenavi.jp/>
- 5) 小田急電鉄株式会社「箱根遊び放題チケット（はこチケ）」を発売
<https://www.odakyu.jp/news/o5oaa10000020skh-att/o5oaa10000020sko.pdf> 2021年11月15日
- 6) 東日本旅客鉄道株式会社・宮城県・仙台市「仙台圏における観光型MaaS」の実証実験（STEP1）を実施します」https://www.jreast.co.jp/press/2019/20200130_ho01.pdf 2020年1月30日
- 7) 東日本旅客鉄道株式会社・宮城県・仙台市「TOHOKU MaaS」の実証実験（STEP2）を実施します」
https://www.jreast.co.jp/sendai/upload-images/2020/07/0x766d9542_jp.pdf 2020年7月8日
- 8) TOHOKU MaaS <https://lp.tohoku-maas.com/>
- 9) 東日本旅客鉄道株式会社「『TOHOKU MaaS』を社会実装し東北の観光のさらなる活性化を目指します」2022年2月9日 https://www.jreast.co.jp/press/2021/20220209_ho02.pdf
- 10) 楠田悦子、森口将之：「最新図解で早わかりMaaSがまるごとわかる本」2020年 ソーテック社