

札幌地域にて、ユーザーの趣味趣向に合わせた観光地を提示し、最適な旅程・移動交通手段を提案する観光型 MaaS「札幌 Navi」の実証結果を公表します。

2021 年 5 月 20 日  
札幌型観光 MaaS 推進官民協議会

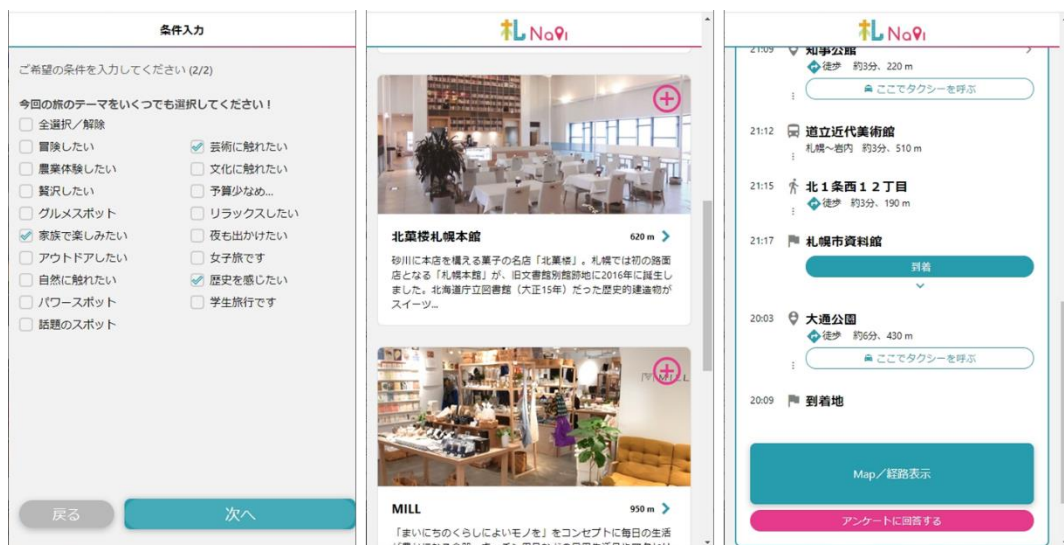
一般社団法人さっぽろイノベーションラボ(本拠地:北海道札幌市、代表理事:石田 崇、以下:さっぽろイノベーションラボ)が幹事社を務める札幌型観光 MaaS 推進官民協議会は、札幌市内の観光周遊の促進を目指すサービス「札幌 Navi (サツナビ)」の実証事業を 2021 年 2 月 1 日から 2021 年 2 月 21 日まで実施しました。このたび、本実証事業の結果や今後の方向性をまとめましたので、公表致します。

「札幌 Navi」は独自開発のシステムを用いて旅ナカにおけるユーザーの潜在ニーズを可視化し、最適な観光地のリストアップ、旅程およびルートを自動で提案するサービスです。上記期間にサービス運用を行った結果、目標の 2 倍を上回るユーザーにご利用いただきました。今後は実際に使用したユーザーのフィードバックを基に、サービス機能の拡張と品質向上に取り組み、恒常的なサービスに発展させる予定です。

#### ■実証実験の背景

札幌を訪れたことのある観光客に対して札幌市が実施したアンケートから、観光客は市内の移動に関して最も不満を持っていることがわかりました。特に、観光スポット同士の距離が離れている、乗継が不便でわかりにくい、といった課題が挙げられています。札幌型観光 MaaS 推進官民協議会は「札幌 Navi」によって、市内観光周遊促進への貢献を目指しています。ユーザーが求めている観光スポット情報と、公共交通機関を使った最適な移動方法・旅程を提案することで、市内観光における円滑な移動を実現させます。

#### ■「札幌 Navi」のイメージ



旅のテーマ選択

観光スポットの  
レコメンド結果

旅程提案・経路提示

本事業は国土交通省の「令和2年度日本版 MaaS 推進・支援事業」に選定されたもので、札幌市内における地下鉄、バスなどの公共交通機関と観光施設を連携し、市内の観光周遊促進を目指したものです。

ユーザーは自身のスマートフォンで「札 Navi」にアクセスし、性別や年代、旅のテーマ、利用可能時間を入力することで、最適な観光スポット情報が得られます。提案された観光スポットの中から訪れたい観光スポットを選択すると、効率的な旅程・経路を自動的に作成します。

なお、実証実験の概要については、2021年1月26日にさっぽろイノベーションラボより公開されたプレスリリース（下記 URL）をご確認ください。

(<https://sapporo-innovation-lab.jp/wp-content/uploads/2021/01/d8077110f1c680690cc1ba750d60e178-3.pdf>)

## ■ 「札 Navi」実証事業の結果について

<利用者動向について>

本実証実験は、COVID-19 の影響により、一般観光客が 2019 年以前と比較し激減した中での実証実験でしたが、学生のモニターを確保するなど工夫して取り組みました。その結果、実証実験前に設定した定量目標の内、サービス利用者数に関する目標を達成しました（下表参照）。

項目	目標値 (国交省へ提出)	実績(人数)	実績(件数)
サービス利用者数(属性データの入力)	150名	378	-
札幌市内観光周遊の促進 (レコメンドサービス利用者数)	90名	215	785
最新観光情報の提供 (現在地周辺の観光情報の検索数)	60名	136	256

一方で、「潜在ニーズの掘り起こし(新たな発見や体験があったと回答した数)」、「最適な移動手段の提供(タクシー配車機能の利用者数)」などの目標を達成することができませんでした。したがって、これらの課題を解決するため、案内観光先の拡充や予約・決済機能の実装などに取り組み、サービス品質の向上が求められます。

#### <利用者 WEB アンケート結果について>

本事業の効果検証を目的とした“利用者 WEB アンケート”を「札 Navi」利用者に対して実施しました。アンケートより得られた実証成果の一部を下記の通りご紹介します。

- 「札 Navi」で提案した観光地を訪れた割合は全体の約 9 割に及びました。
- 「札 Navi」を利用した評価として、約 6 割が「非常に良かった」・「よかった」と回答しました。回答の理由として、「目的の観光地への移動手段を知ることができた」という回答が最も多く得られました。
- 約 7 割が「“札 Navi”の利便性が向上すれば今後も利用して観光をしたい」と回答していることがわかりました。

利用者 WEB アンケート結果については別紙①をご確認ください。

#### ■今後の改善点について

アンケートの結果を踏まえ、今後は下記の 3 点について検討します。

##### (1) 多様な移動手段の確保、機能改善

「札 Navi」で提案した移動手段およびタクシー配車機能については、約 4 割が利用しておらず、その理由として「提案された移動手段よりも適切な移動手段がある」という回答が、約 7 割を占めました。今後は、提案する移動手段について、多様なモビリティを組み込み、移動手段検索としての機能の充実が必要となります。

##### (2) レコメンド機能、旅程提案機能の改善

レコメンド、旅程提案機能に関して、「滞在時間を自分で設定したい」「旅程を自分で編集したい」といった、旅程作成機能に関する要望が多数得られました。継続して利用されるにはユーザー自身で旅程を編集できるよう、柔軟性を持たせる必要があります。

##### (3) お得なサービス、決済機能の導入

複数の移動手段にまたがるお得な乗り放題チケットを提供したり、提案された施設を訪れることでクーポンが得られたりするなど、積極的に移動したくなるようなサービスが求められています。それに伴い、公共交通機関や観光施設などでその都度、決済をするのではなく、一元的に自身のスマートフォンで決済が完結する仕組みも必要と考えられます。

■今後の方向性について

上記の改善点を踏まえ「札 Navi」のアップデートを図るとともに、交通事業者との連携を進め、サービス品質の向上を目指します。最終的には恒常的なサービスとしての運用を図ります。

■札幌型観光 MaaS 推進官民協議会について

札幌市における観光型 MaaS の実現を目指し、さっぽろイノベーションラボを主体とする構成員で組成した協議会です。協議会メンバーについては別紙②をご参照ください。

■一般社団法人さっぽろイノベーションラボについて <https://sapporo-innovation-lab.jp/>  
自治体の施策と積極的に連携しながら、地域の発展に積極的に貢献することを目指し、地場 IT 企業を中心に 2017 年に設立されました。札幌をフィールドとした先端技術の実証、人材育成、スタートアップ機運の醸成などの地域課題の解決に取り組んでいます。会員数 150 名（法人会員、個人会員含む）

<本件に関するお問い合わせ>

札 Navi 事務局 石田/牟田

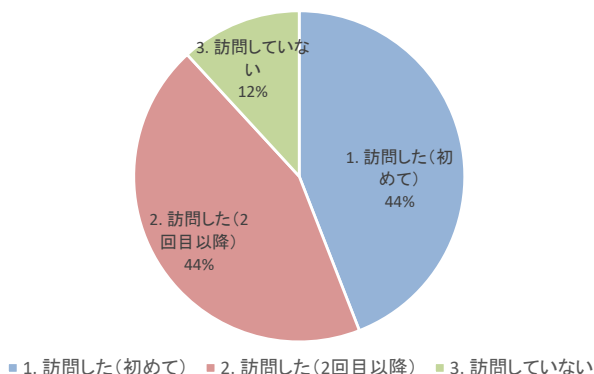
Mail : maas@sapporo4mobility.com

以上

<別紙①：アンケート結果について>

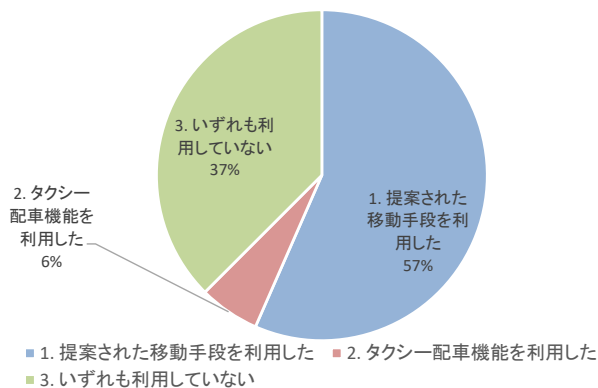
<設問>

「札 Navi」で提案された観光地を実際に訪問しましたか？



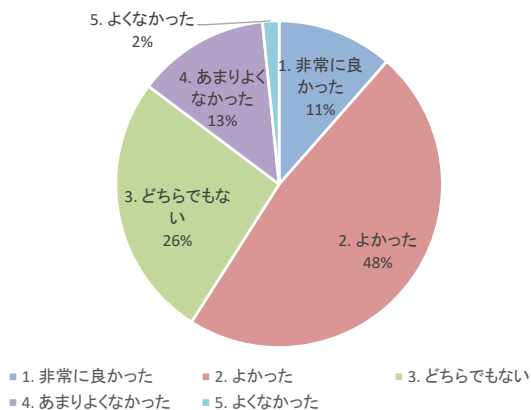
<設問>

「札 Navi」で提案された観光地間の移動手段を実際に利用しましたか？



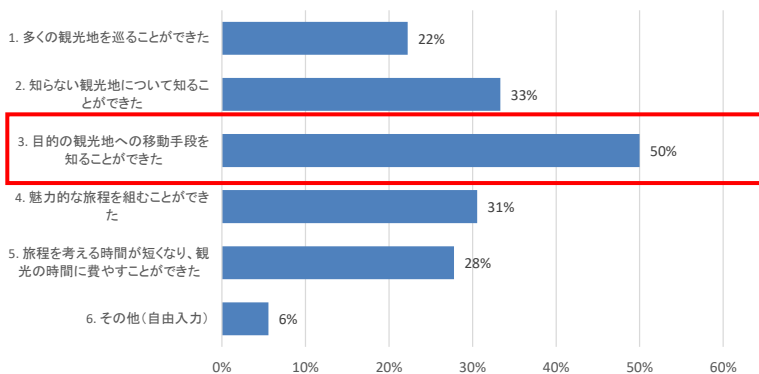
<設問>

次のいずれかのうち、利用した感想に最も近いものを選択してください。



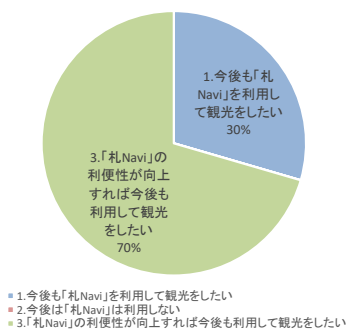
<設問>

「1.非常に良かった」「2.よかった」と回答した理由は何ですか？(複数回答可)



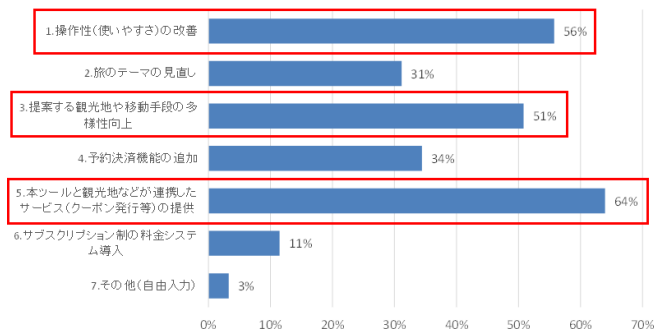
<設問>

今後、「札 Navi」のサービスが継続した場合、このサービスを利用して観光をしたいと思いますか。



<設問>

「札 Navi」について、今後のさらなる利便性向上を見据え改善したほうが良い点、追加したほうが良い機能等についてお聞かせください。



以上

<別紙②>

札幌型観光 MaaS 推進官民協議会構成メンバー（順不同）

- ・一社団法人さっぽろイノベーションラボ（幹事社）
- ・株式会社 HAJ エンパワーメント
- ・株式会社 JTB 北海道事業部
- ・平岸ハイヤー株式会社
- ・札幌市
- ・一般社団法人さっぽろ産業振興財団
- ・札幌 AI ラボ
- ・札幌市立大学
- ・札幌総合情報センター株式会社
- ・株式会社ドーコン
- ・一般社団法人北海道開発技術センター