

共生型MaaS“meemo” ～実証実験結果～

舞鶴市・オムロンソーシアルソリューションズ(株)

meemo実証実験定量結果(高野地区・加佐地域)

ドライバ	利用者	合計
40人(8)	51人	91人

()はドライバ講習会未受講者

	7月 (21日)	8月 (20日)	9月 (20日)	合計 (61日)
依頼回数 (月)	33回	57回	96回	186回
成立回数 (月)	14回	30回	67回	111回
マッチング成立率	42%	52%	69%	59%
利用人数	6人	14人	15人	35人
依頼回数 (1日平均)	1.6回	2.9回	4.8回	3.0回

meemo実証実験定量結果(高野地区)

ドライバ	利用者	合計
26人(5)	33人	59人

()はドライバ講習会未受講者

	7月 (21日)	8月 (20日)	9月 (20日)	合計 (61日)
依頼回数(月)	33回	51回	91回	175回
成立回数(月)	14回	25回	63回	102回
マッチング成立率	42%	49%	69%	66%
利用人数	6人	14人	15人	35人
依頼回数(1日平均)	1.6回	2.6回	4.6回	2.9回

meemo実証実験定量結果(加佐地域)

ドライバ	利用者	合計
14人(3)	18人	32人

()はドライバ講習会未受講者

	8月 (20日)	9月 (20日)	合計 (61日)
依頼回数(月)	6回	5回	11回
成立回数(月)	5回	4回	9回
マッチング成立率	83%	80%	82%
利用人数	2人	2人	4人
依頼回数(1日平均)	0.3回	0.3回	0.3回

実証実験検証結果のまとめ

重要項目	ポイント	結論
実証実験 評価	住民送迎	<ul style="list-style-type: none">・高野地区は目標到達、加佐地域は未達・互助による住民送迎の受容するユーザ/ドライバの条件を特定した・高校生がユーザになる可能性を確認できた・移動満足度向上のためには、スマホアプリのユーザビリティ改善やマッチングに伴う不安・不満解消が必要
	会員獲得	<ul style="list-style-type: none">・会員獲得プロセスを通じて、以下の課題がみえた。<ul style="list-style-type: none">①移動に困る住民の会員招待アプローチ構築②後期高齢者のスマホ嫌悪への対応③加佐地域の西舞鶴への移動方法見直し
	既存交通との 共存性	<ul style="list-style-type: none">・MaaSによるバス/タクシー利用はほとんどなし、企画見直しが必要・住民送迎により会員のタクシー利用量は減少、共存策の検討要
	運行管理	<ul style="list-style-type: none">・無事故無違反、トラブルなし・認定ドライバ(ドライバ面接+講習会)制の有効性を確認
	運用コスト	<ul style="list-style-type: none">・以下の運用コスト削減が必要<ul style="list-style-type: none">①コールセンタ対応②会員登録/管理③データ集計④加佐のように居住地が分散したエリアでの現場対応

成果：ご近所を超えた互助による住民送迎が受容された

ユーザの4分の3以上が**住民送迎に不安を感じなかった**と回答。

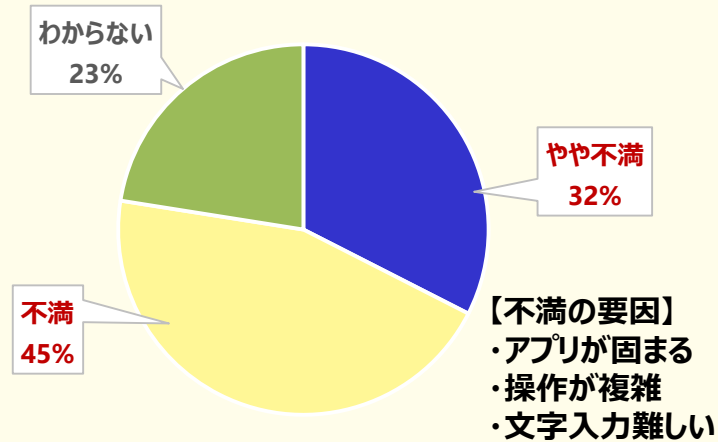
その理由は、日本交通に認定された地元住民ドライバであることや、舞鶴市やオムロンの承認で実施されている事が安心材料になり、送迎をキッカケにドライバと新たな交友関係性を築けたことが挙げられる。

【アンケート】“住民送迎で不安を感じたか？”

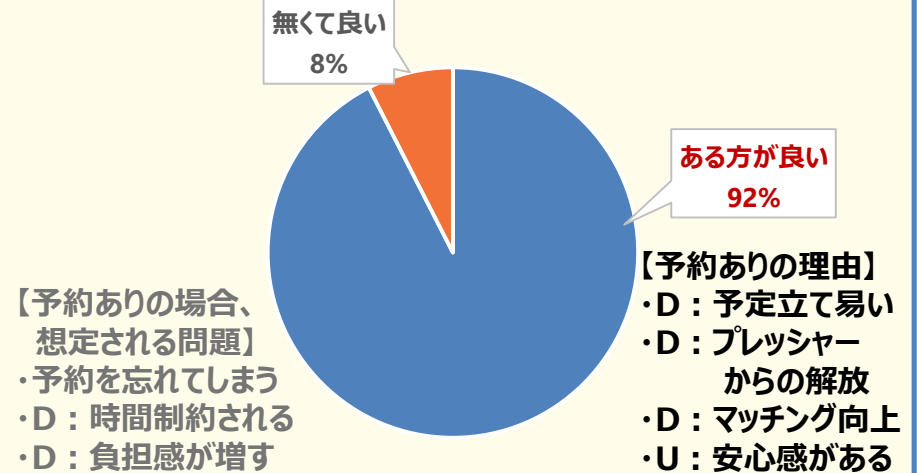
	高野	加佐	
すごく不安	3/16	0/12	<ul style="list-style-type: none">● スマホ操作が正しいかの不安● ドライバが見つかるかの不安
時々不安	3/16	3/12	
あまり不安を感じなかった	6/16	7/12	<ul style="list-style-type: none">● ドライバが地元をよく知っている人なので安心● 乗車中の会話で安心をした、楽しかった● 認定ドライバだから安心● ドライバと付き合いを増やしていける楽しさがあった● オムロン/舞鶴市が運営してくれている
全く不安を感じなかった	6/16	2/12	

アプリについては、**完成度の低さから「不満」の声**が多数（会員アンケートより）。改善が必須。

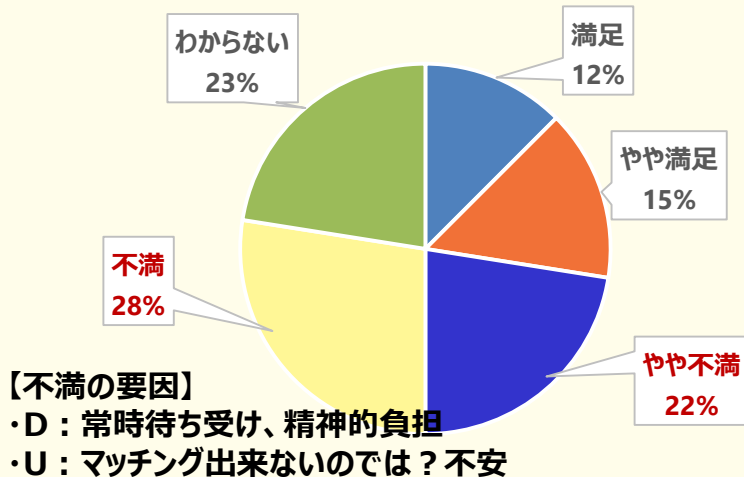
meemoアプリの使いやすさ



送迎予約機能



送迎のマッチングについて



【結果】

- ・「使いやすさ」の観点では、「やや不満」「不満」で、77%占める。（「満足」「やや満足」は、0（なし））
- ・「送迎のマッチング」の観点でも「やや不満」「不満」で50%占める。
- ・一方で、送迎予約機能「あった方が良い」が、92%を占める。

【考察】

meemoユーザ会員の多くが高齢者で占めることから、まず「スマホへの嫌悪」と更に「アプリ操作の難しさ」が重なり、**使いやすさ面では不満が続出し**、meemo現場で使用できるレベルではなかったと言える。また、**マッチング率も低いことより不安感**が生まれることで「不満」が多数を占めることとなった。