

人を起点にしたサービスデザイン

—JR東日本 MaaS推進への挑戦—

JR東日本は今、交通系ICカードSuicaなどの認証・決済機能と、各種デジタル技術を組み合わせ、同業他社や自治体、様々なサービス提供者と共に、鉄道だけでなく移動全般、人々の生活そのものをより豊かにする、MaaS（マース：Mobility as a Service）の実現に取り組んでいる。

生活者に境目を感じさせない 新たなサービス提供へ

鉄道やバス、タクシー、コンビニやデパートでの買い物など、私たちの生活を構成する多くの要素や機能が、今や、発行枚数8400万枚以上に及ぶSuicaによってつながっている。それらの要素や機能を様々に組み合わせ、生活者に境目を感じさせない新たなサービスを提供することが、同社が推進するMaaSである。その取り組みの要となるのが、同社がグループ経営ビジョン「変革2027」において「シームレスな移動」「総移動時間の短縮」「ストレスフリーな移動」を実現すべく構築に取り組む「モビリティ・リンケージ・プラットフォーム（MLP）」だ。MLPは、スマートフォンなどのデジタル機器をインターフェースとして、公共交通を中心に検索・手配・決済の3つの機能をオールインワンで提供する同社独自のプラットフォームである。「変革2027」を発表した2018年以来、同社は、MLPを基盤に、外部の企業と共に、利用シーンを想定し仮説を立て、早く小さな実証実験を行い、生活者の声を検証しながら改良を繰り返す「アジャイル開発」の手法で、サービス開発に取り組んできた。同社が考える「人を起点にしたサービスデザイン」への新たな挑戦だ。その成果が、経路検索や鉄道の運行情報を提供するスマホ・アプリ「JR東日本アプリ」の

大幅リニューアルや、シェアサイクルやタクシー利用を統合し、首都圏の生活者の移動をサポートするスマホ・アプリ「Ringo Pass」の開発、機能向上となって表れている。「JR東日本アプリ」は、IDEO TokyoやPivotalジャパン(株)との協業によってリニューアルされて以来、現在も、様々な実証実験が行われ、1、2週に1度の高頻度で機能が更新されている。

地域を活性化させる「観光型MaaS」 開発への挑戦

さらに同社は今、「観光型MaaS」の実現に向け、MLPを基盤に、日本各地で地元自治体や交通・観光事業者など様々な主体と協業し、各地の観光や地域特性に適したサービスの開発、実証実験に取り組んでいる。2021年4月の開始が予定されている東北6県エリアを対象にした「TOHOKU MaaS」や、群馬県で行われている「ググっとぐんMaaS」などは、観光支援によって地域経済を活性化させながら、地域交通とそこに暮らす生活者を支える、新たなサービスデザインである。

同社は、「地域や人々の暮らしをつくっていく」ことを重要なミッションに、地域に根差した経営と事業エリアで暮らす人々の生活を支えるという目的の遂行のため、「都市」「観光地」「地域」それぞれのニーズに対応し活性化につながる、MaaSの開発・提供に力を入れている。目まぐるしく変化する社会情勢の中、こうしたミッションに基づく同社の挑戦は、“多様な主体の協創による生活者価値の実現”を目指す日本発DXの象徴例といえるだろう。



Ringo Pass
画面イメージ

JR東日本アプリ
リアルタイム混雑
情報提供サービス
画面イメージ

- i 座席に座れる程度です
- ii ゆったり立てる程度です
- iii すこし混み合っています
- iv 肩がふれあう程度です
- v かなり混み合っています



JR東日本アプリ
(iOS版)



JR東日本アプリ
(Android版)



RingoPass
(iOS, Android共通)

(国際広報部主任研究員 横田有弘)