

File.05

GPS機能付レンタサイクルで利用者の行動経路を把握し新サービスを導入

一般社団法人萩市観光協会

<http://www.hagishi.com/>

萩市および周辺地区の観光事業の振興をはかるため、観光資源・観光事業のPR、観光行事、各種イベントを開催しています。

■業種：観光サービス業 ■従業員：20人

●目的・課題

萩市はユネスコの世界遺産等を数多く有する日本でも有数の観光地であるが、それぞれの観光施設が点在して離れているにもかかわらず、主要駅やそれらを繋ぐ市内公共交通が少なく、観光客からの改善要望も非常に強い。

● IoT 等導入の概要

市内観光地の交通対策として GPS 機能付レンタサイクル（電動アシスト）を導入し、観光客の玄関口となる駅やバスターミナルに設置する実証事業を実施した。

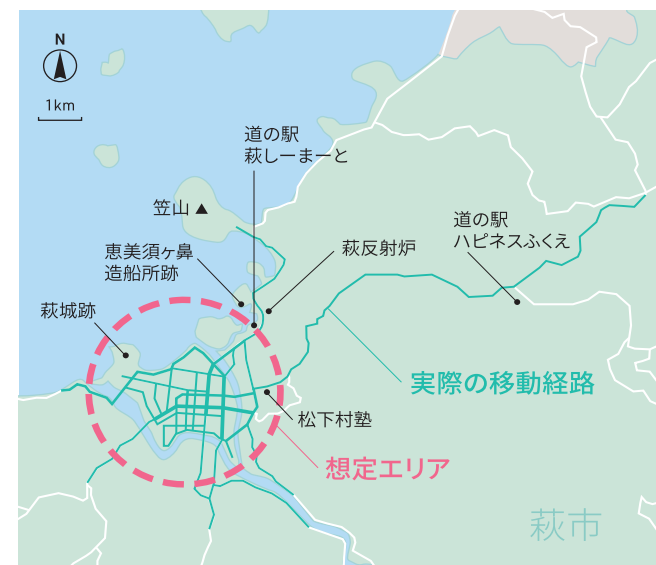
- ・導入したIoTサービス：バイクシェアサービス
- ・導入台数：15台
- ・実証事業期間：平成30年8月1日～11月30日

● IoT 導入の効果

- ・GPS で自転車の移動経路、移動時間、滞在場所等が確認できた。
- ・実証データを解析して長時間利用・広範囲移動という利用者行動を把握できたことから、ニーズに対応した電動アシスト自転車を導入、顧客サービス向上につなげた。

データ解析により把握した利用者行動

- ・多くの利用者が頻繁に訪れる場所、平均滞在時間を確認できた。
- ・想定範囲を超えて遠くまで移動するケースや年代・性別等による移動経路の特性等、観光ニーズをしっかりと掴むことができた。



IoT 等導入ロードマップ

		▶計画		
		第 1 フェーズ	第 2 フェーズ	
1. 目標設定	経営目標	経営革新計画		
2. 課題選定	現状調査	観光客要望把握		
		会員事業所ヒアリング		
	課題選定	課題抽出	因果関係の整理	課題の特定
3. 体制づくり		リーダー・担当者選定	プロジェクト会議実施	
4. 計画づくり	スケジュール作成 解決策検討	目標期日（時期）の設定	スケジュール案作成	スケジュール決定
		アイデア出し	実現性検討	仮説設定・期待する効果設定
			IoT 導入の必要性検討	IoT 等導入方法検討
			必要となる情報やデータのリストアップ	
5. サービス導入～運用		サービス業者への提案依頼（複数）	費用対効果分析	
			IoT サービス選定（比較検討）	
			会員事業所と協議	
6. 効果検証	データ活用			
	効果検証			
7. 業務改善				

工夫した点

Point!

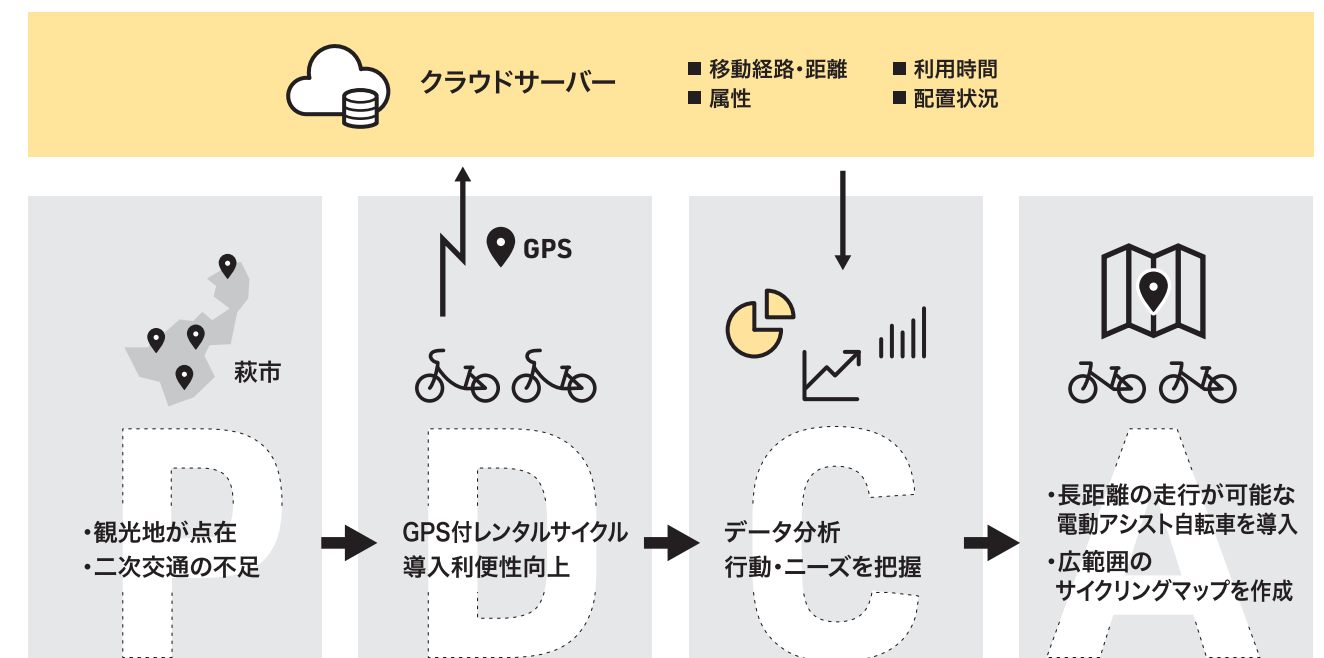
- 利用者が電子決済で手軽に利用できるバイクシェアサービスを採用した。
- 宿泊施設等会員事業所と連携し、二次交通アクセスの拠点を中心にGPS機能付レンタサイクルを配置した。



今後の展開

- 本事業の検証結果を民間事業所で活用し、継続的に支援していく。
- レンタサイクルマップ作成など着地型観光案内（自転車をつなぐ道の駅、国定公園等）を強化し、観光客の滞留時間の延長や経済波及効果の増加を目指す。

新サービス導入を目指した PDCA サイクル



■ プロジェクト管理 ■ 業務分析・改善 ■ IoT 等導入 ■ ユーザーニーズ・関係者確認 ■ データ活用

▶運用

[illegible]