

日ASEANにおけるアジアDX促進事業（第一回）

アンコール遺跡群（カンボジア国）における観光MaaSデジタルプラットフォームの開発・実証事業
豊田通商株式会社

1. 目的

本事業は、観光型MaaSアプリケーションの開発を通じ、観光客と観光事業者や交通事業者をシームレスに繋ぐプラットフォームを構築し、観光型MaaS事業の事業性検討や関連産業への波及効果について検証することを目的としたものである。

2. 背景

カンボジア国において観光業は主要産業の一つであるが、観光目的がアンコール遺跡群に依存しており、海外からの観光客の満足度及びリピート率が低い等の従来からの問題点に加え、Withコロナ/Postコロナに向け、デジタル技術を活用した安心安全で利便性の高い観光体験の提供が求められている。上記を踏まえ、本事業ではシームリアップの観光産業の課題を以下のように設定した。

- 課題1：著名な観光資源を集客の目玉にするも多様性・持続性のある観光商品・サービス開発が必要
- 課題2：多様性・持続性のある観光商品・サービス開発に向けたデータ・情報の収集と活用のための基盤整備が必要
- 課題3：個人旅行者が滞在時間を有効・自由に行動できる包括的なサービス提供の基盤整備が必要
- 課題4：Withコロナ/Postコロナ時代の観光振興に向けてIoTを積極活用した新たなサービスの導入が必要

3. 実施した内容

観光客に提供する観光商品の構築と、それらを提供する観光型MaaSアプリケーションや予約情報を管理する管理者用Webアプリケーションなどのプラットフォームの開発を行い、シームリアップの観光関連事業者との連携のもと、プラットフォームを使用した実証実験を行った。

実証実験は、構築した観光型MaaSアプリケーションを軸とした観光型MaaS事業のサービス内容、関係者を含めたオペレーション、行動変容の促進効果を検証するために、101名の被験者を募り、アプリケーションのインストールから訪問先、交通手段選択、予約および決済の事前手続きから、予約内容に基づく観光型MaaS体験、事後アンケートによる評価を実施した。また、位置情報データ等から観光型MaaSアプリケーションの利用による旅行者の行動の変化について検証した。

効果検証結果や、実証実験準備段階等での課題を整理し、今後の活動方針の検討を行った。

4. 成果および考察

本事業で開発した観光型MaaSアプリケーション（フロントエンドシステム）のユーザビリティ、提供する包括チケット予約・決済機能および観光商品については、利用者の一定の評価を得た。課題としては、利用者とドライバー間のコミュニケーション機能の付与や観光情報の充実、行動ログを取得するためには旅行中にもアプリケーションを使用してもらう機能を付与することなどが確認できた。また、管理者用Webアプリケーション（バックエンドシステム）の運用や交通事業者との連携についても、一部のマニュアル運用を含めて予約受付や予約管理、配車手続きを現地パートナーとともに実現した。バックエンドシステムの課題として、事前予約の基となる情報が逐次把握できる在庫管理システムの整備も必要であることが確認できた。

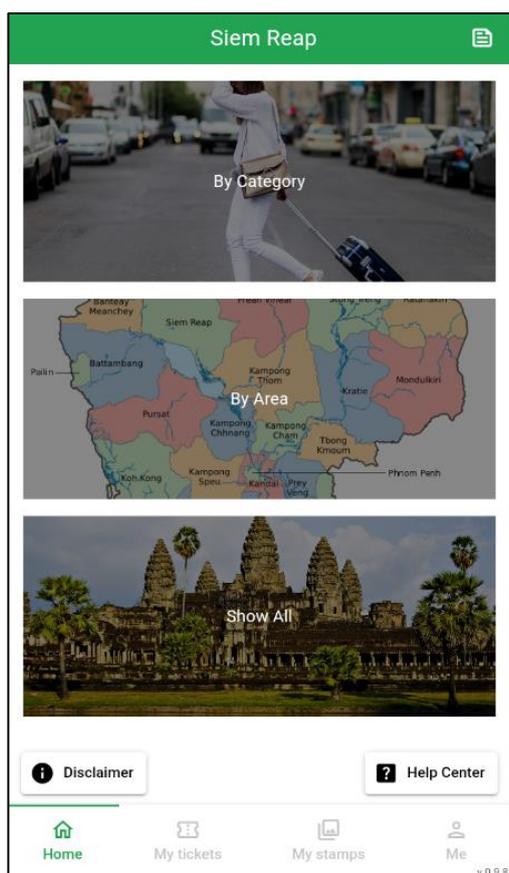
一つのスマートフォンアプリケーションで旅行の手配が完結し、より個人に最適化されたサービスを提供することが高い評価に繋がったと考えられる。一方、事業者側で対応可能なシステムの改良や追加開発だけでなく、通信インフラ設備の充実、訪問地側のデジタルチケット等のデジタル化促進と外部システムとの連携許可など、相手国政府、行政の事業促進や観光産業関係者側のデジタル化対応と協調して対応すべき課題も把握できた。

本実証によりデジタル技術を使用した観光型MaaSについては利用者側、モビリティ等の現地観光産業関係者からは一定の受容性が確認できたが、本サービスを有償事業としていくにあたっての価格設定、利用率、マージン率など事業採算性を検証する有償実証実験も必要であると考えている。

5. 今後の活動

本実証実験の評価結果をもとに観光型MaaSアプリケーションの機能改善や機能追加を検討するとともに、現地観光施設のオペレーションのデジタル化やデジタルチケットの普及、必要に応じて現地通信基地局などのインフラの整備などを求めて、シェムリアップ州政府や観光施設、飲食店、交通事業者等への情報提供と意見交換とともに、役割分担を含む連携方策について検討を進める計画である。

また、シェムリアップと同様の課題を抱える ASEAN 他都市への展開を見据え、政府への働きかけや、現地観光事業者や交通事業者等との連携について検討を進めるとともに、サービスの充実度を高めた上での有償実証実験の実施検討を進める。



観光 MaaS アプリ
(ホーム画面)



TTA TukTuk



TTA Van

連携したモビリティサービス例