

令和3年度予算「地域新 Mass 創出推進事業」

北谷観光 MaaS 事業報告書

令和4年3月

ユ ー デ ッ ク 株 式 会 社

## 目次

---

<b>1. 事業概要</b>	<b>2</b>
1.1. 事業名称・団体	2
1.2. 事業概要	2
1.3. 実施地域	3
1.4. 実施期間	5
1.5. 実施体制	6
1.6. 想定利用者・対象者	6
1.7. 法制度	6
<b>2. 事業内容</b>	<b>7</b>
2.1. 受付カウンター	8
2.2. モビリティサービス	10
2.3. 予約・決済システム	18
2.4. 販促・PR 活動	21
2.5. アンケート	25
2.6. 地域理解醸成活動・ワークショップ	30
<b>3. 利用実績</b>	<b>33</b>
3.1. 利用者数（月別）	33
3.2. 利用者数（一日平均）	34
<b>4. 検証命題・手法・結果</b>	<b>35</b>
4.1. 検証項目 1：情報提供によるレンタカー利用者の行動変容	35
4.2. 検証項目 2：新しい観光スタイルの受容性と需要量、適正なサービス内容と価格	40
<b>5. 考察・課題</b>	<b>46</b>
5.1. 考察	46
5.2. 課題	47
<b>6. サービスの改善・高度化</b>	<b>48</b>
6.1. 今年度の改善点	48
6.2. 次年度の改善点	48

## 1. 事業概要

### 1.1. 事業名称・団体

- ・ 事業名称：北谷観光 MaaS 事業
- ・ 事業団体：北谷観光 MaaS 共同事業体（代表団体：ユーデック株式会社）

### 1.2. 事業概要

#### 1.2.1. 目的・概要

- ・ 那覇空港～北谷町間を最短 45 分で結ぶ直行便（北谷エアポートエクスプレス）を運行し、北谷町を訪れる観光客に対してレンタカー利用に代わる公共交通を中心とした新しい観光スタイルの浸透を図る。利用状況やアンケート結果に応じて、適宜料金や便数等の見直しを行う。
- ・ 公共交通への利用シフトを促進することで、慢性的な交通渋滞、駐車場不足、空港混雑、レンタカー手続き待ち等、北谷町や沖縄県の抱える都市計画的な課題解決を図る。
- ・ 那覇空港周辺の混雑度予測情報をレンタカー利用客に提供することで、空港周辺でレンタカー乗出／返却を行うのではなく、北谷町まで直行便で来てレンタカー乗出／返却を行うようにレンタカー利用客の行動変容を促す。
- ・ 北谷町内の移動手段として、直行便のダイヤに合わせて美浜シャトルカートの運行日・運行時間を拡張する。それに加えて、北谷町内を自由に移動できるグリスロシェアカート、観光客の手荷物を輸送する手荷物牽引カート、エンタテインメント車両 SC-1 の運行及びサービス提供を実施する。
- ・ 直行便と手荷物当日配送サービスとのパッケージ商品を販売し、観光客に手ぶら観光の体験を提供する。
- ・ ANA 会員、オリックスレンタカー利用者、直行便利用者、北谷町内ホテル利用者を対象に、アンケート調査（移動手段、移動時間、サービスの認知度・満足度等）を実施して本事業の受容性や適切なサービス内容・価格を分析する。

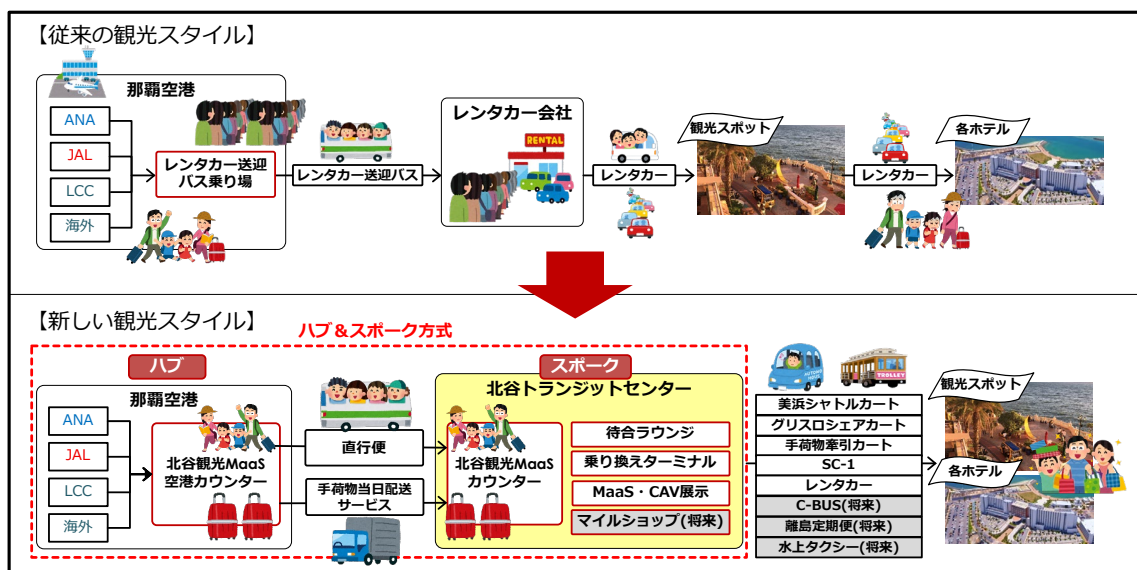


図 1-1 本事業が提供する新しい観光スタイル

### 1.2.2. 検証内容

- ・ 現状は大半がレンタカーを利用する沖縄県の観光客に、本事業の新しい観光スタイルが受容されるか、事業として採算が取れるかを検証する。また、本事業のサービス内容及び価格の妥当性、需要量も併せて検証する。
- ・ 那覇空港～北谷町間の移動手段がレンタカーから直行便へと転換することを検証する。特に、那覇空港周辺の混雑度予測情報をレンタカー利用客に提供することによって、空港周辺でレンタカーを返却するのではなく、北谷町でレンタカーを返却して直行便で空港に移動するという行動変容が起こるかを検証する。

### 1.2.3. 将来構想

沖縄県北谷町に観光地としては日本初となる「シティ・エア・ターミナル」を設置し、北谷町内に空港機能の一部（Web チェックイン及び手荷物検査）を拡張することで、観光客は北谷町内で主な搭乗手続きを済ませることが可能となる。それにより、観光客の消費機会の増大、空港内荷物管理の効率化を実現する。

## 1.3. 実施地域

### 1.3.1. 地域概要

- ・ 地域名：沖縄県北谷町
- ・ 面積：13.93 平方キロメートル
- ・ 人口：28,223 人（令和 2 年国勢調査より）
- ・ 沖縄県の観光客：平成 30 年度（新型コロナウイルス感染症の流行前）は年間 10,004,300 人（沖縄県入域観光客統計概況より）

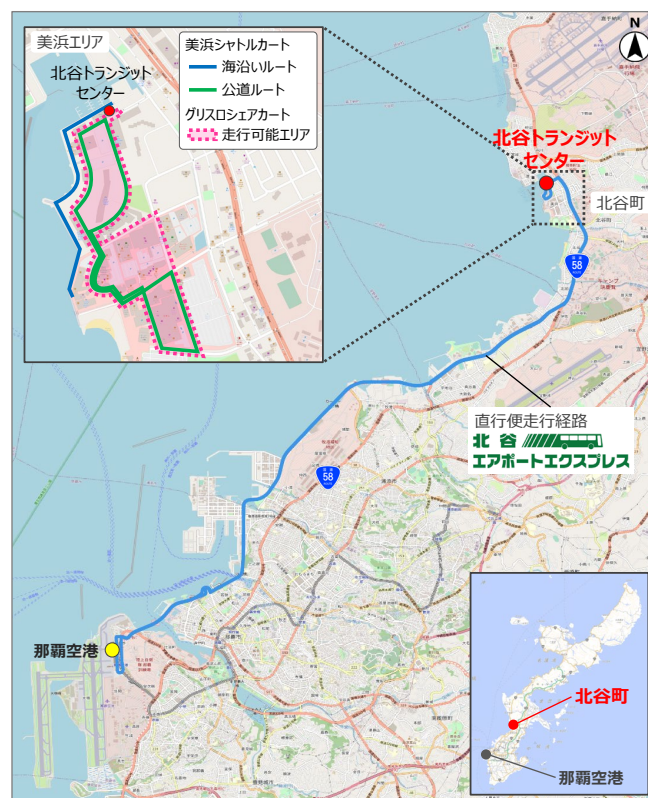


図 1-2 実施地域

### 1.3.2. 地域特性・課題

- ・ 北谷町は近年西海岸地域の整備が進み、県内屈指の人気観光地となった。
- ・ 沖縄県本島の観光客の 60.5%がレンタカーを利用する（平成 30 年度観光統計実態調査）。そのため、那覇空港周辺でのレンタカー貸出には混雑シーズンになると 2 時間以上の待ち時間が発生している。
- ・ 北谷町と那覇空港を結ぶ国道 58 号は県内有数の渋滞区間である。
- ・ 北谷町には県内外から観光客が集まるが、レンタカーや自家用車で町を訪れるため駐車場不足が深刻な問題となっている（西側海岸地区の 4 割が駐車場）。
- ・ 県外からの観光客は、帰宅時、渋滞やレンタカー返却にかかる時間を考慮して早めに空港に向かってしまうため、北谷町の滞在時間が短くなり町内での消費機会が損なわれている。また、空港内には大量の預かり手荷物が集まってしまうため、置き場所不足が深刻な問題となっている。

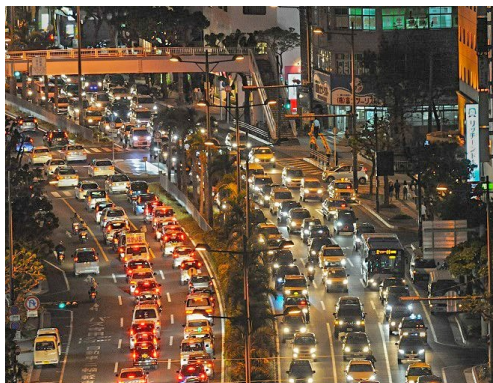


図 1-3 国道 58 号の渋滞状況



図 1-4 北谷町西海岸地域の駐車場マップ（青色：主要な駐車場）

## 1.4. 実施期間

### 1.4.1. 運行・サービス提供期間

2021 年 11 月 5 日～2022 年 3 月 31 日

2021 年 11 月 5 日 : 出発式、ハイヤー運行開始  
2021 年 11 月 15 日 : 直行便運行開始 (1 台・往復 3 便)  
2021 年 12 月 15 日 : 直行便増便 (計 2 台・計往復 6 便)  
2021 年 12 月 27 日 : グリスロシェアカートサービス開始  
2022 年 1 月 4 日 : 手荷物当日配送サービス開始  
2022 年 2 月 1 日 : 直行便増便 (夜間便 3 便を追加)、  
手荷物牽引カート運行開始  
2022 年 3 月 11 日 : SC-1 運行開始

### 1.4.2. 空港周辺の混雑度予測情報の揭示期間

2021 年 12 月 26 日～2022 年 1 月 10 日

※オリックスレンタカーの店舗 (空港周辺 3 店舗、那覇市内 2 店舗、北谷町内 1 店舗)  
にて揭示

### 1.4.3. アンケート実施期間 (集計期間)

本事業で実施したアンケートの実施期間 (集計期間) は以下の通り。

表 1-1 アンケート実施期間一覧

項番	項目	対象者	実施期間
1	事前アンケート	ANA 会員	2021 年 12 月 27 日～ 2022 年 2 月 7 日(※1)
2	レンタカー利用者 アンケート	オリックスレンタカー 利用者	2021 年 12 月 27 日～ 2022 年 1 月 14 日
3	利用者アンケート	直行便 (シャトルバス) 利用者	A.2021 年 12 月 8 日～ 2022 年 1 月 22 日(※2) B.2022 年 2 月 1 日～ 2022 年 2 月 23 日(※2)
4	事後アンケート	北谷町内ホテル宿泊者	2021 年 12 月 27 日～ 2022 年 2 月 14 日

※1…日程は運行・サービス提供期間と重なっているが、本事業を知らない ANA 会員に  
向けて実施したアンケートのため、事前アンケートという位置付け。

※2…A : 夜間便の追加前に実施したアンケート (また、12 月 31 日に質問項目を追加)。  
B : 夜間便 3 便の追加後に実施したアンケート。

## 1.5. 実施体制

### 1.5.1. 代表団体

ユーデック株式会社

### 1.5.2. 参加団体

- ・ 北谷タウンマネジメント&モビリティサービス合同会社（以下、チャタモビ）  
（ユーデック株式会社、株式会社デポアイランド、株式会社那覇ハイヤー、有限会社美ら島、ヤマハ発動機株式会社）
- ・ ANA あきんど株式会社
- ・ ANA X 株式会社
- ・ 全日空商事株式会社
- ・ 全日本空輸株式会社
- ・ 株式会社 Airporter
- ・ 那覇空港ビルディング株式会社
- ・ ソニーグループ株式会社
- ・ 北谷町

### 1.5.3. 協力団体

オリックス自動車株式会社

## 1.6. 想定利用者・対象者

- ・ 北谷町を訪れる ANA 利用客を対象とする。
- ・ 特に、アクティブシニアや 3 世代以上の家族連れ等、余裕時間の購入に意欲的な層に訴求する。

## 1.7. 法制度

- ・ 直行便（北谷エアポートエクスプレス）は募集型企画旅行商品として運行を行った。そのため、直行便の料金には運賃だけでなく、北谷町うみんちゅワープ内レストランの食事券を含めて販売した。
- ・ グリスロシェアカーのサービスを行うため、北谷タウンマネジメント&モビリティサービス合同会社にて自家用自動車有償貸渡（レンタカー）の許可を内閣府沖縄総合事務局陸運事務所より取得した。
- ・ 手荷物牽引カーの運行のため、道路運送車両の保安基準第 55 条に基づき、第 166 条第 1 項第 19 号（原動機及び動力伝達装置 連結車両の走行性能の技術基準）の緩和申請を行った。

## 2. 事業内容

本事業では以下の事業を実施した。各項目の詳細は次項以降で記述する。

表 2-1 事業内容一覧

項番	分類	項目
1	受付カウンター	那覇空港カウンター
2		北谷トランジットセンター
3	モビリティサービス	直行便（北谷エアポートエクスプレス）
4		美浜シャトルカート
5		グリスロシェアカート
6		手荷物牽引カート
7		SC-1
8		手荷物当日配送サービス
9	予約・決済システム	北谷観光 MaaS ランディングページ
10		ANA 空港アクセスナビ
11		ANA トラベラーズ
12	販促・PR 活動	パンフレット
13		プレスリリース
14		SNS 運営
15		SNS 広告
16	アンケート	ANA 会員向け事前アンケート
17		オリックスレンタカー利用者アンケート
18		シャトルバス車内での利用者アンケート
19		北谷町内ホテルでの事後アンケート
20	地域理解醸成活動・ ワークショップ	出発式
21		小学生向けワークショップ
22		ResorTech EXPO in Okinawa



## 2.1. 受付カウンター

本事業では以下の受付カウンターを設置・運営した。

表 2-2 受付カウンター一覧

項番	項目	設置場所	主な内容
1	那覇空港カウンター	那覇空港	直行便の予約・販売、手荷物当日配送サービスの荷物お預かり、お問い合わせ対応
2	北谷トランジットセンター	北谷町うみんちゅワーフ内	直行便の予約・販売、手荷物当日配送サービスの荷物お預かり・お渡し、グリスロシェアカートの貸出・精算、お問い合わせ対応

### 2.1.1. 那覇空港カウンター

#### (1) サービス内容

・那覇空港内に本事業の受付カウンターを設置し、那覇空港利用客に向けた直行便の予約・販売、手荷物当日配送サービスの荷物お預かり、北谷観光 MaaS に関するお問い合わせ対応業務等を行った。



図 2-1 那覇空港カウンター

#### (2) 営業日・営業時間

月～日曜日 9:30～19:30

### 2.1.2. 北谷トランジットセンター

#### (1) サービス内容

・北谷町うみんちゅワーフ内に本事業の受付カウンターを設置し、観光客及び地元住民に向けた直行便の予約・販売、グリスロシェアカートの貸出・精算、手荷物当日配送サービスの荷物お預かり・お渡し、北谷観光 MaaS に関するお問い合わせ対応業務等を行った。

・また、美浜シャトルカート（自動走行カート）の解説やエンタテインメント車両 SC-1 の常設展示等を行い、地元の小学生向けにワークショップを開催した。これは地域の住民の関心を集め、ドライバーや運営スタッフの確保を含む社会実装に向けた人材育成を推進するためである。

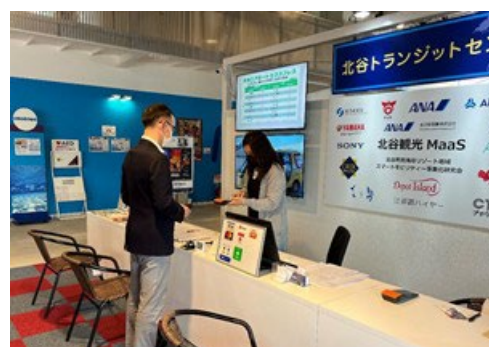


図 2-2 北谷トランジットセンター 受付カウンター



図 2-3 北谷トランジットセンター 展示風景

## (2) 営業日・営業時間

月～日曜日 9:30～21:00

## 2.2. モビリティサービス

本事業では以下のモビリティサービスを運行・運用した。

表 2-3 モビリティサービス一覧

項番	項目	運行区間	主な内容
1	直行便（北谷エアポートエクスプレス）	那覇空港～北谷町間	那覇空港～北谷町を最短 45 分で結ぶ直行便
2	美浜シャトルカート	北谷町内	北谷町内を移動できる自動走行カート（公道ルート、海沿いルート）
3	グリスロシェアカート	北谷町内	北谷町内を自由に移動できるシェアカート
4	手荷物牽引カート	北谷町内	北谷トランジットセンターから宿泊施設までの手荷物輸送サービス
5	SC-1	北谷町内	移動しながら映像コンテンツを楽しむエンタテインメント車両
6	手荷物当日配送サービス	那覇空港～北谷町間	那覇空港～北谷町の手荷物輸送サービス

### 2.2.1. 直行便（北谷エアポートエクスプレス）

#### (1) 概要

- ・那覇空港～北谷町間を最短 45 分で結ぶ直行便を運行した。
- ・既存のシャトルバスは同区間の移動に約 80 分程度かかっており、また空港周辺でのレンタカーの貸し出しには混雑シーズンで 2 時間以上の待ち時間が発生していた。そのため、この直行便は既存シャトルバスの移動時間や空港周辺でのレンタカー手続き待ち時間に不満を抱えている観光客にとって、最適な移動手段となる。
- ・募集型企画旅行商品として運行を行った。そのため、料金には運賃だけでなく、北谷町うみんちゅワーフ内レストラン「ピア 54」の食事券（大人 500 円、小人 250 円）を含めて販売した。
- ・日中のシャトルバス（定員 40 名）と、夜間のワンボックスカー（定員 7 名）の 2 種類の運行を実施した。（夜間便は、利用者アンケートで「便数を増やしてほしい」という声が多かったため、2022 年 2 月 1 日に追加した）
- ・シャトルバスの車内ではバスガイドによる北谷町の案内や三線ライブショーを行い、単なる移動手段に留まらないエンタテインメント体験を利用者に提供した。
- ・那覇空港～北谷町間の手荷物当日配送サービス（2.2.6 参照）とのセット販売も行った。



図 2-4 直行便（北谷エアポートエクスプレス） 通常便・シャトルバス



図 2-5 直行便（北谷エアポートエクスプレス） 夜間便・ワンボックス

## (2) 料金

表 2-4 直行便の料金

区分	通常便 (単品)(※1)	通常便 (手荷物当日配送 セット料金) (※1,2)	夜間便 (※1)
大人 (13 歳以上)	1,500 円/人	2,200 円/人	2,000 円/人
小人 (6～12 歳)	750 円/人	1,500 円/人	1,000 円/人
幼児 (5 歳以下)	無料	無料	無料

※1…料金には、運賃とうみんちゅワーフ内レストラン「ピア 54」の食事券が含まれる。

※2…那覇空港～北谷町間の手荷物当日配送サービスとのセット料金。

## (3) 運行日・運行時間・定員

表 2-5 直行便の運行日・運行時間・定員

出発地	運行日	出発時刻 (通常便)	出発時刻 (夜間便)	定員
那覇空港発	月～日 曜日	10:00/11:00/12:00/13:10 /14:20/15:30	16:40/19:20	40 人(通常便) 7 人(夜間便)
北谷町発	月～日 曜日	10:00/11:00/12:00/13:10 /14:20/15:30/16:40	18:00	40 人(通常便) 7 人(夜間便)



## 2.2.2. 美浜シャトルカート

### (1) 概要

- ・北谷町に到着した後、北谷町内を観光するためのラストマイルの移動手段として、美浜シャトルカート（自動走行カート）を活用した。
- ・公道ルート of 美浜シャトルカートは本事業以前は土・日曜日に運行されていた（海沿いルートは既に事業化され、週 5 日運行が行われていた）が、本事業では公道ルートの平日運行を開始し、北谷トランジットセンターと北谷町内のホテル・観光地間を移動するためのモビリティとして活用した。



図 2-6 美浜シャトルカート（公道ルート、海沿いルート）



図 2-7 美浜シャトルカートのルートマップ（公道ルート、海沿いルート）

### (2) 料金

無料

(3) 運行日・運行時間・定員

表 2-6 美浜シャトルカートの運行日・運行時間・定員

ルート	期間	運行日	運行時間	運行台数	定員
公道 ルート	①2021/11/5～ 2021/11/30	土・日曜日	16:00～21:00	2 台	5 人
	②2021/12/1～ 2022/02/28	月～日曜日	10:30～15:30(平日) 10:30～21:00(土・日)	2 台	5 人
	③2022/3/1～	月～日曜日	10:30～21:00	1 台(平日) 2 台(土・日)	5 人
海沿い ルート	①2021/11/5～ 2021/11/30	月火金土日 曜日	13:00-18:00	2 台	5 人
	②2021/12/1～	土・日曜日	13:00-18:00	1 台	5 人

### 2.2.3. グリスロシェアカート

(1) 概要

- ・北谷町美浜エリアの公道（走行可能エリア内のみ）を低速電動カートで自由に運転・移動できる有料カーシェアリングサービス。走行可能エリアは限定されるが、観光客が自由に動けるモビリティとして本事業でサービスを開始した。
- ・国土交通省が推奨する「グリーンスローモビリティ」に準拠しており、普通運転免許があれば誰でも運転することが可能である。
- ・北谷トランジットセンターのカウンターにて貸出・精算業務を行った。
- ・本サービスを行うため、チャタモビにて内閣府沖縄総合事務局陸運事務所より自家用自動車有償貸渡（レンタカー）の許可を取得した。
- ・利用者アンケートによると、回答者の 71%は通りがかりに北谷トランジットセンターで本カートの現物を見かけてご利用頂いた。

また、回答者の 40%はレンタカーを利用して北谷を訪れた観光客にも関わらず、本カートをご利用頂いていた。

- ・走行記録によると、平均走行距離は 4.9km となっており、また、エリア内の立ち寄りがない周遊的な利用が多かった。
- ・エリアを限ったことにより、目的地を持ったお客様を取りこぼすことがあった。

現在、エリアを広げ運行を実施することを検討しており、さら広告等により認知を広め、利用客を増やしたいと考えている。



図 2-8 グリソロシェアカート



図 2-9 グリソロシェアカート 走行可能エリアマップ

## (2) 料金

200 円/10 分（最小 10 分～最大 4 時間まで貸出可）

## (3) 営業日・利用時間・定員

表 2-7 グリソロシェアカートの営業日・利用時間・定員

営業日	利用時間	定員
月～日曜日	10:00～21:00	大人 4 人

## (4) 車両仕様

低速電動ゴルフカート（ヤマハ発動機株式会社製）

### 2.2.4. 手荷物牽引カート

#### (1) 概要

・北谷町に到着した後、北谷トランジットセンターから宿泊ホテルまで観光客の手荷物を輸送するため、美浜シャトルカート（公道ルート）の一部を手荷物牽引カートに変更して運行した。

・本年度は、ドライバーへのトレーニングを実施し、試験的に利用者と手荷物を宿泊ホテルまで送迎した。次年度では本格的な搬送サービスとして開始することを検討する。

・運行のため、道路運送車両の保安基準第 55 条に基づき、第 166 条第 1 項第 19 号（原

動機及び動力伝達装置 連結車両の走行性能の技術基準) の緩和申請を行った。



図 2-10 手荷物牽引カート

## (2) 料金

無料

## (3) 運行日・運行時間・定員

美浜シャトルカート（公道ルート）に準ずる。

## (4) 車両仕様

低速電動ゴルフカート（ヤマハ発動機株式会社製）

### 2.2.5. SC-1

#### (1) 概要

- ・ソニー株式会社とヤマハ発動機株式会社が共同開発したエンタテインメント車両「SC-1」を美浜シャトルカートの海沿いルート内で運行した。
- ・本サービスは移動手段というよりも、車両内部や側面のディスプレイに現実の風景と映像コンテンツの融合現実映像（Mixed Reality）を映し出し、乗車客は移動しながらそれらの映像を楽しむというエンタテインメント型モビリティサービスである。
- ・自動走行車両を「楽しい体験」として活用することにより、社会・地域における自動走行技術の受容性を高めていくユースケースとすることを図る。
- ・ソニー株式会社にて北谷町向けに新しいコンテンツを制作して上映を行った。
- ・運行時間外は北谷トランジットセンターにて車両の展示を行った。



図 2-11 SC-1





図 2-12 SC-1 映像コンテンツ

## (2) 料金

表 2-8 SC-1 の料金

区分	1 コンテンツ (片道)	2 コンテンツ (往復)
大人	1,000 円/人	1,500 円/人
小人	500 円/人	750 円/人

※対象年齢 3 歳以上。小学生以下の小人は 18 歳以上の同伴者が必要。

## (3) 運行日・運行時間・定員

表 2-9 SC-1 の運行日・運行時間・定員

営業日	運行時間	定員
月～日曜日	①16:00-18:00 ②19:00-21:00	4 人

## (4) 車両仕様

SC-1 (ソニー株式会社とヤマハ発動機株式会社による共同開発)

### 2.2.6. 手荷物当日配送サービス

#### (1) 概要

- ・株式会社 Airporter と全日空商事株式会社が那覇空港～宿泊施設間で運営している「手荷物当日配送サービス」を本事業の一環として行い、那覇空港及び北谷トランジットセンターのカウンターにて手荷物の受け渡し／引き取りサービスを開始した。
- ・沖縄到着時は那覇空港で手荷物を預けて直行便に乗り、北谷町到着後は手ぶら観光を楽しんでから北谷トランジットセンターで手荷物を受け取ることが可能となった。また、沖縄出発時（帰還時）は北谷トランジットセンターで手荷物を預け、北谷町内で手ぶら

観光を楽しんでから直行便に乗り、那覇空港で手荷物を受け取ることが可能となった。  
 ・ANAトラベラーズ(2.3.3 参照)では直行便と本サービスのセット商品の販売も行い、単品でそれぞれを購入するよりも安価に購入できるようにした。



図 2-13 手荷物当日配送サービスの流れ

## (2) 料金

表 2-10 手荷物当日配送サービス料金

区分	単品	直行便との セット販売
大人（13歳以上）	1,000 円/個	2,200 円/人・個
小人（6～12歳）	（※）	1,500 円/人・個

※規格外サイズの手荷物は 2,000 円/個。

## (3) 営業日・営業時間

表 2-11 手荷物当日配送サービスの営業日・営業時間

区分	営業日	受付時間	受取可能時間
那覇空港 →北谷トランジットセンター	月～日曜日	9:30～14:00 (那覇空港)	18:00～19:30 (北谷 T.C.)
北谷トランジットセンター →那覇空港	月～日曜日	9:30～11:00 (北谷 T.C.)	16:00～20:30 (那覇空港)

## 2.3. 予約・決済システム

本事業では以下の予約・決済システムを構築・運用した。

表 2-12 予約・決済システム一覧

項番	項目	対象者	主な内容
1	北谷観光 MaaS ランディングページ	全員	本事業の Web サイト 直行便の予約を行うことが可能
2	ANA 空港アクセス ナビ	ANA 会員	経路検索で直行便が表示される ハイヤーの予約が可能
3	ANA トラベラーズ	ANA 会員	沖縄県内の観光商品で直行便が表示される 直行便の予約・決済が可能

### 2.3.1. 北谷観光 MaaS ランディングページ

- ・本事業のメイン Web サイトであり、北谷観光 MaaS を知らない人に向けての説明が記載されている。
- ・ページ内の予約フォームから直行便の予約を行うことを可能とした。



図 2-14 北谷観光 MaaS ランディングページ（説明部分）

図 2-15 北谷観光 MaaS ランディングページ（予約フォーム）

※URL : <https://www.chatamobi.com/chatan-maas.php>

### 2.3.2. ANA 空港アクセスナビ

- ・ANA 航空券の予約客向けの、各空港から目的地（観光地）までの移動手段を検索できるサービス。
- ・本事業では、那覇空港から北谷町周辺までの移動手段を検索すると直行便が表示されるように設定した。ハイヤーについては、検索結果から予約ページに遷移することを可能とした（シャトルバスの予約ページへの遷移については次年度対応予定）。



図 2-16 空港アクセスナビ



図 2-17 空港アクセスナビでの検索例

### 2.3.3. ANA トラベラーズ

- ・ANA が運営する旅行・観光商品の販売サイト。ANA 会員以外も利用することが可能。
- ・本事業では、沖縄県内の観光商品を検索すると直行便の商品ページが表示され、チケットの予約・決済を行うことを可能とした。



図 2-18 ANA トラベラーズ



図 2-19 ANA Travelers 商品ページ



## 2.4. 販促・PR 活動

本事業では以下の販促・PR 活動を実施した。

表 2-13 販促・PR 活動一覧

項番	項目	主な対象者	主な内容
1	パンフレット	北谷町内ホテル宿泊者、 北谷町及び周辺地域の住民	本事業のパンフレットを観光客 及び地元住民に配布した。
2	プレスリリース	全員	本事業のニュース記事をネット メディアで配信した。
3	SNS 運営	全員	本事業の公式 SNS アカウント を運営した。
4	SNS 広告	沖縄県内民	本事業の広告を沖縄県民が SNS 閲覧時に表示した。

### 2.4.1. パンフレット

- ・ 北谷町内のホテルにパンフレットを配布し、北谷町内の観光客に向けて本事業の PR を行った。
- ・ また、直行便の運行を行う中で、観光客だけでなく地元民からの需要も高いことがわかったため、北谷町及び周辺地域の住民に向けてパンフレットのポスティングを行い、沖縄県民に向けて本事業の PR を行った。



図 2-20 北谷観光 MaaS パンフレット

表 2-14 パンフレット配布先一覧

項番	配布先		件数	配布数	合計枚数
1	ホテル	美浜地区内	10	200	2,000
		美浜地区外	15	20	300
2	住宅	北谷町全域（1回目）	10,200	1	10,200
		北谷町全域（2回目）	10,200	1	10,200
3		沖縄市一部	12,340	1	12,340
4		嘉手納町全域	3,880	1	3,880
5		読谷村全域	10,880	1	10,880
6	本事業受付 カウンター	北谷トランジットセンター	1	300	300
		那覇空港カウンター	1	300	300
7	空港	那覇空港総合カウンター	1	300	300
8	北谷町観光協会		1	300	300
合計					51,000

## 2.4.2. プレスリリース

- ・ モビリティサービスの運行開始に合わせてプレスリリースを行い、本事業に関するニュース記事をネットメディアで配信した。



図 2-21 プレスリリース（直行便の運行開始時）



図 2-22 プレスリリース（グリスロシェアカートのサービス開始時）



図 2-23 プレスリリース（手荷物当日配送サービスの開始時）

### 2.4.3. SNS 運営

- ・ Facebook 及び Instagram に本事業の公式アカウントを開設し、本事業の PR や日々のお客様からの声のご紹介等を行った。



図 2-24 SNS 公式アカウント（Facebook、Instagram）

### 2.4.4. SNS 広告

- ・ 2021 年 12 月 28 日～2022 年 2 月 5 日の期間、SNS（Facebook、Instagram）にて広告を配信した。
- ・ ターゲット：25 才以上、男女。
- ・ 配信場所：県内（北谷町内）、県外（東京、名古屋、大阪、札幌、福岡）。





図 2-25 SNS 広告

表 2-15 SNS 広告クリック数（北谷町内）

クリック数	リーチ数 (閲覧回数)	インプレッ ション数 (表示回数)
935	21,622	93,157

表 2-16 SNS 広告クリック数（圏外）

クリック数	リーチ数 (閲覧回数)	インプレッ ション数 (表示回数)
1,616	70,549	109,521

## 2.5. アンケート

本事業では以下のアンケートを実施した。

表 2-17 アンケート一覧

項番	項目	対象者	主な調査項目
1	事前アンケート	ANA 会員	本事業への関心度、 沖縄観光時の移動手段
2	レンタカー利用者 アンケート	オリックスレン タカー利用者	沖縄観光時の乗出店と返却店、 その店舗を選んだ理由
3	利用者アンケート	直行便（シャトル バス）利用者	本事業の満足度、 前回沖縄観光時の移動手段
4	事後アンケート	北谷町内ホテル 宿泊者	沖縄観光時の移動手段

### 2.5.1. ANA 会員向け事前アンケート

#### (1) 目的

- ANA 会員の本事業のサービスへの関心度や、普段の沖縄観光時に利用している移動手段を調査した。

#### (2) 実施場所・期間・回答数

表 2-18 事前アンケートの実施場所・期間・回答数

対象者	実施場所	実施期間	回答数
ANA 会員	オンライン (SNS 等)	2021 年 12 月 27 日～ 2022 年 2 月 7 日(※)	42

※日程は本事業の運行・サービス提供期間と重なっているが、本事業を知らない ANA 会員に向けて実施したアンケートのため、事前アンケートという位置付け。

#### (3) 調査方法

- ANA Digital Connect のサービスを利用して、ANA 会員が閲覧する SNS や Web サイト上にアンケートのバナー広告を表示し、アンケートページに誘導した。



図 2-26 事前アンケート SNS 向けバナー広告



図 2-27 事前アンケート アンケートページ

#### (4) アンケート結果

##### 4.4 及び別紙参照

### 2.5.2. オリックスレンタカー利用者アンケート

#### (1) 目的

- ・ オリックスレンタカー利用者の乗出店と返却店がどこか、またその店舗を選んだ理由は何かを調査した。
- ・ 本事業を開始したことで、レンタカー利用者において北谷町内でレンタカーを返却して直行便で那覇空港に向かうという行動変容が起こったかどうか、また起こらなかった場合はその理由は何かを分析することを目的として行った。

#### (2) 実施場所・期間・回答数

表 2-19 オリックス利用者アンケートの実施場所・期間・回答数

対象者	実施場所	実施期間	回答数
オリックスレンタカー利用者	オリックスレンタカー一店舗	2021年12月27日～ 2022年1月14日	71

#### (3) 調査方法

- ・ オリックスレンタカーの店舗（空港周辺3店舗、那覇市内2店舗、北谷町内1店舗）にて、アンケートページのQRコードを記載したポスターを掲示して、アンケートページに誘導した。（那覇空港周辺の混雑度の予測を記載したポスターと同一のもの）



図 2-28 オリックスレンタカーの店舗で掲示したポスター

図 2-29 オリックスレンタカー利用者アンケート アンケートページ

#### (4) アンケート結果

##### 4.4 及び別紙参照

### 2.5.3. シャトルバス車内での利用者アンケート

#### (1) 目的

- ・ 直行便（シャトルバス）利用者の本サービスを選んだ理由や満足度、前回の沖縄観光時の移動手段等を調査した。
- ・ 本事業を開始したことで、従来レンタカーを利用していた観光客が直行便（シャトルバス）に移動手段を変更したか、また変更した場合はその選択理由は何かを分析することを目的として行った。

(2) 実施場所・期間・回答数

表 2-20 利用者アンケートの実施場所・期間・回答数

対象者	実施場所	実施期間(※)	回答数
直行便（シャトルバス）利用者	直行便（シャトルバス）車内	A.2021 年 12 月 8 日～ 2022 年 1 月 22 日 B.2022 年 2 月 1 日～ 2022 年 2 月 23 日	106

※A…夜間便の追加前（期間中、12月31日に質問項目を一部追加）

B…夜間便の追加後

### (3) 調査方法

- ・ 直行便（シャトルバス）利用者に対して乗車時にアンケート用紙を配布し、車内でアンケート用紙に記入して頂いた。

[illegible]

図 2-30 利用者アンケート票

#### (4) アンケート結果

#### 4.4 及び別紙参照

#### 2.5.4. 北谷町内ホテルでの事後アンケート

### (1) 目的

- ・ 北谷町内ホテルの宿泊者が今回の旅行中に利用している移動手段を調査した。
- ・ 本事業を開始したことで、北谷町を訪れる観光客にどの程度直行便が認知及び利用されているかを分析することを目的として行った。

## (2) 実施場所・期間・回答数

表 2-21 事後アンケートの実施場所・期間・回答数

対象者	実施場所	実施期間	回答数
北谷町内ホテル 宿泊者	北谷町内ホテル	2021年12月27日～ 2022年2月14日	27

## (3) 調査方法

- 北谷町内ホテルのロビーにアンケートのQRコードを記載したポスターを掲示して、アンケートページに誘導した。



図 2-31 北谷町内のホテルで掲示したポスター

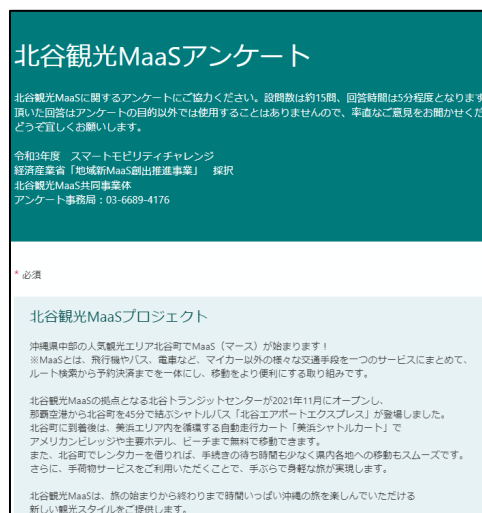


図 2-32 事後アンケート アンケートページ

## (4) アンケート結果

### 4.4 及び別紙参照



## 2.6. 地域理解醸成活動・ワークショップ

本事業では以下の地域理解醸成活動・ワークショップを実施した。

表 2-22 地域理解醸成活動・ワークショップ一覧

項番	項目	対象者	主な内容
1	出発式	本事業関係者 地元メディア	本事業の出発式。北谷町長、参加団体、県内外の関係者等が参加。
2	小学生向け ワークショップ	地元小学生	地元の小学生が専門家と共に来の自動車や交通のあり方について考えるイベント。
3	ResorTech EXPO in Okinawa	IT 業界内外の 事業者	IT サービスの展示会兼 IT 産業と他産業のビジネスマッチングの場。

地域の若い世代の人材育成（特にドライバーや本事業スタッフの確保を含む社会実装に向けた育成）を推進するため、また本事業を対外的に PR するために、以下のイベントやワークショップの開催・出展を行った。

### 2.6.1. 出発式

- ・ 本事業の開始にあたって 2021 年 11 月 5 日に北谷トランジットセンターにて出発式を執り行い、北谷町長、参加団体、県内外の関係者等にご出席頂いた。当日は地元テレビ局の取材もあり、新聞等でも北谷観光 MaaS 事業が取り上げられた。



図 2-33 出発式風景

北谷観光 MaaS（地域新 MaaS 創出推進事業）出発式 式次第	
日 時	2021 年 11 月 5 日（金）14：00～15：00
場 所	うみんちゅワーフ
1. 開会	
2. 主催者あいさつ	北谷タウンマネジメント&モビリティサービス合同会社 職務執行者 宮城匠
3. 来賓祝辞	北谷町長 野国昌春 経済産業省 製造産業局 自動車課 ⅡV・自動走行推進室長 福永茂和 一般社団法人日本自動車研究所（JARI） 代表理事 研究所長 鎌田実
4. テープカット	関係者一同
5. 閉会	

図 2-34 出発式 式次第

### 2.6.2. 小学生向けワークショップ

- ・ 2021 年 11 月 6 日、北谷トランジットセンターにて地元の小学生を対象としたワークショップを開催した。北谷観光 MaaS のコンテンツである美浜シャトルカート（自動走行カート）及び SC-1 を教材に、専門家と小学生たちが自由闊達に意見を交わしながら未来の自動車や交通のあり方について考える、貴重な機会を創出した。



図 2-35 小学生向けワークショップ風景



### 2.6.3. ResorTech EXPO in Okinawa

- ・ 2021 年 11 月 18 日、19 日に沖縄コンベンションセンターにて開催された ResorTech EXPO in Okinawa に北谷観光 MaaS として出展した。本イベントは、県内最大・最新の IT サービスの展示会であると同時に、IT 産業と他産業のビジネスマッチングの場でもあり、本事業を PR するよい機会となった。



図 2-36 ResorTech EXPO in Okinawa 風景

### 3. 利用実績

2021 年 11 月 5 日～2022 年 3 月 15 日までの利用実績を以下に示す。

沖縄県では 2022 年 1 月 9 日にまん延防止等重点措置が適用されたことで、1 月の直行便利用者数は前月よりも下がったが、その後は回復し、増加傾向を維持している。

#### 3.1. 利用者数（月別）

本事業の月別の利用者数は以下の通り。

2021 年 11 月と 2022 年 3 月に関しては、集計期間は月の約半分（15～16 日間）である。

表 3-1 利用者数（月別）（単位：人）

項番	サービス名	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
1	直行便（北谷エアポートエクスプレス）	44 (※1)	155	126	187	196 (※2)	708
2-1	美浜シャトルカート・公道ルート	499	1,175	1,339	1,204	775	4,992
2-2	美浜シャトルカート・海沿いルート	1,094	381	182	222	210	2,089
3	グリスロシェアカート	-	-	-	8	18	26
4	手荷物牽引カート	-	-	-	10	15	25
5	SC-1	-	-	-	-	6	6
6	手荷物当日配送サービス	-	-	1	1	0	2

※1…直行便利用者数の集計期間は 2021 年 11 月 15 日～31 日の 16 日間。

※2…直行便利用者数の集計期間は 2022 年 3 月 1 日～15 日の 15 日間。

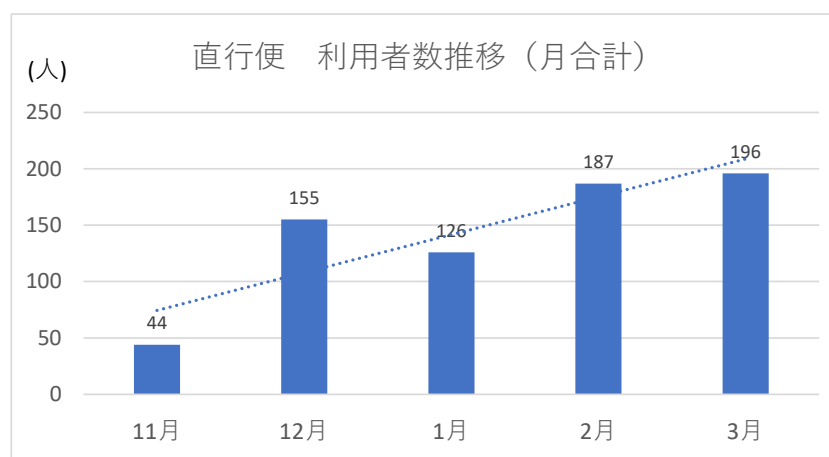


図 3-1 直行便 利用者数推移（月合計）

### 3.2. 利用者数（一日平均）

本事業の一日平均の利用者数は以下の通り。

表 3-2 利用者数（一日平均）（単位：人/日）

項番	サービス名	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	全期間
1	直行便（北谷エアポートエクスプレス）	2.8	5.0	4.1	6.7	13.1	5.9
2-1	美浜シャトルカート・公道ルート	71.3	39.2	43.2	43.0	51.7	45.0
2-2	美浜シャトルカート・海沿いルート	57.6	47.6	22.8	27.8	52.5	44.4
3	グリスロシェアカート	-	-	-	0.3	1.2	0.6
4	手荷物牽引カート	-	-	-	0.4	1.0	0.6
5	SC-1	-	-	-	-	1.2	1.2
6	手荷物当日配送サービス	-	-	0.0	0.0	0.0	0.0

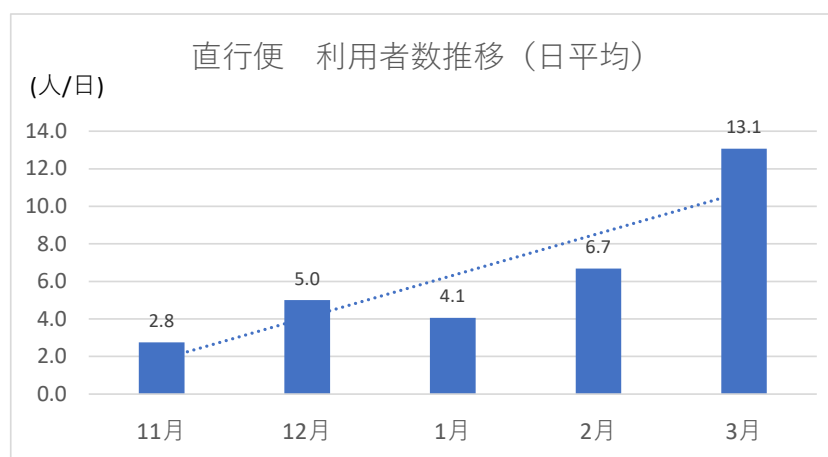


図 3-2 直行便 利用者数推移（日平均）

## 4. 検証命題・手法・結果

本事業では以下の検証を実施した。各項目の詳細は次項以降で記述する。

表 4-1 検証命題・手法・KPI

項番	項目	利用者側の 検証命題	自治体・事業者側の 検証命題
1	情報提供によるレンタカー利用者の行動変容	那覇空港周辺の混雑度予測情報を提供することによって、北谷町でレンタカーを返却して直行便で空港に移動するという行動変容が起こるか。	空港周辺でのレンタカー利用客を本事業のサービスの利用客として取り込むことができるか。
2	新しい観光スタイルの受容性と需要量、適正なサービス内容と価格	現状は大半がレンタカーを利用する沖縄県の観光客に、本事業の新しい観光スタイルが受容されるか。	本サービスが事業として成立し、採算がとれるか。

### 4.1. 検証項目 1：情報提供によるレンタカー利用者の行動変容

#### 4.1.1. 利用者側の検証命題

##### (1) 検証命題

- ・ 那覇空港～北谷町間の移動手段がレンタカーから直行便へと転換することを検証する。
- ・ 特に、那覇空港周辺の混雑度予測情報をレンタカー利用客に提供することによって、空港周辺でレンタカーを返却するのではなく、北谷町でレンタカーを返却して直行便で空港に移動するという行動変容が起こるかを検証する。

##### (2) KPI・目標値

###### ① KPI

レンタカーの乗り捨て率。

(北谷店でレンタカーを借りた観光客のうち、那覇空港周辺で返却した割合)

###### ② 目標

実証実験前と比較して、乗り捨て率が低下すること。

(乗り捨て率が下がっていた場合、行動変容が起こった可能性があると考えられる)

##### (3) 検証手法

- ・ オリックスレンタカーの店舗（空港周辺 3 店舗、那覇市内 2 店舗、北谷町内 1 店舗）にて那覇空港周辺の混雑度の予測を記載したポスター（2.5.2 参照）を掲示し、空港周辺で乗り捨てるのではなく北谷町で返却するよう行動変容を促す。

※2021 年 12 月 26 日～2022 年 1 月 10 日の混雑予測を掲示した。

- ・ 2019 年度（実証実験前）と 2021 年度（実証実験中）の乗り捨て率を比較し、前後で低下したかを確認する。

※2021 年 12 月 25 日～2022 年 1 月 7 日までのデータで比較した。

- ・ オリックス店舗でのレンタカー利用者アンケート及びシャトルバス車内での利用者アンケートにて、乗り捨て率の変化の裏付けとなるデータを確認する。

#### (4) 検証結果

- ・ 2019 年度と 2021 年度で年末年始期間（12 月 25 日～1 月 7 日）の乗り捨て率を比較した結果、以下のように低下していた。よって、行動変容が起こった可能性があると考えられる。

表 4-2 2019 年度と 2021 年度の乗り捨て率比較

項目	2019 年度 (実証前)		2021 年度 (実証中)		乗り捨て 率比較
北谷フィッシャリーナ店の貸出件数	82 件	-	209 件	-	-
内、乗り捨て件数	23 件	28.0%	43 件	20.6%	-7.4%
【内訳①】 空港周辺	15 件	18.3%	31 件	14.8%	-3.4%
【内訳②】 那覇市内	8 件	9.8%	10 件	4.8%	-5.0%
【内訳③】 その他	0 件	0.0%	2 件	1.0%	+1.0%

#### 4.1.2. 自治体・事業者側の検証命題

##### (1) 検証命題

- ・ 那覇空港周辺の混雑度を情報提供することによって、空港周辺でのレンタカー利用客を本事業のサービスの利用客として取り込むことができるかを検証する。

##### (2) KPI・目標値

###### ① KPI

北谷町に来る際はレンタカーを利用したが、那覇空港への帰りはシャトルバスの利用へと転換したと思われる観光客の有無。

###### ② 目標

そのような観光客が存在すること。

##### (3) 検証手法

- ・ シャトルバス車内での利用者アンケートにて、「今回の旅行でレンタカーを利用した」と回答した人が存在することを確認する。

#### (4) 検証結果

- ・ 以下のように、2021 年 12 月 8 日～2022 年 1 月 22 日に実施したシャトルバス車内での利用者アンケートでは、北谷町発の直行便での回答 37 件中 3 件（8.1%）が「今回の旅行でレンタカーを利用した」と回答していた。行きはレンタカーで移動し、帰りはシャトルバスへ行動変容した可能性がある。

表 4-3 直行便とレンタカーの両方を利用した件数

利用者アンケート 回答数	北谷町発の 利用客数	内、レンタカー 利用件数
106 件	37 件	3 件 (8.1%)

#### 4.1.3. 利用者の評価

##### (1) オリックス店舗でのレンタカー利用者アンケート

###### ① 行動変容が起こったデータ

- ・ 71 件中 1 件は「那覇市内で借りて、北谷町内で返却」という回答であった。この観光客は北谷町内でレンタカーを返却し、シャトルバス等で空港まで移動するという行動変容を起こした可能性がある。
- ・ この 1 件が北谷町で返却した理由として「北谷のまちが楽しそうだから」という回答であった。このことから、混雑状況を掲示したことが直接的に行動変容を引き起こしたかは不明だが、混雑状況以外にも行動変容を起こし得る要因（まちの魅力等）が存在することが確認できた。

###### ② 行動変容が起こらなかったデータ

- ・ 71 件中 68 件は「空港周辺及び那覇市内で借りて、借りた店舗で返却」という回答であった。
- ・ その内 60 件は借りた店舗で返却した理由として「パック旅行の工程で決まっているので」「出発店だったので」と回答していた。このような観光客に対しては、旅行中の行動変容を誘発することは難しく、旅行前（計画段階）でのアプローチが必要と考えられる。
- ・ その他 2 件は理由として「那覇空港店の返却が都合が良かったので」と回答していた。その詳細な理由は 2 件とも「空港までの送迎があるから」だった。
- ・ 本事業のシャトルバスは空港までの送迎に代わるサービスなのだが、これらの観光客に十分に認知されていなかったようである。さらなる販促・PR 活動が必要であることが確認できた。
- ・ 残り 6 件は借りた店舗で返却した理由については無回答だった。

表 4-4 レンタカー利用者が返却店を選んだ理由

アンケート 回答数	借りた店舗と返却店	返却店を選んだ理由	詳細な理由
71 件	那覇市内で借りて 北谷町で返却 1 件	北谷のまちが 楽しそうだったから 1 件	
	空港周辺/那覇市 内で借りて 借りた店舗で返却 68 件	出発店だったので 51 件	
		バック旅行の 工程で決まっているので 9 件	
		那覇空港店の 返却が都合がよかったので 2 件	空港までの送迎があるから
		無回答 6 件	

## (2) シャトルバス車内での利用者アンケート

### ① レンタカー利用から転換したデータ

- ・2021 年 12 月 8 日～2022 年 1 月 22 日の期間に実施したアンケートでは、106 件の回答があった。その内、「前回の利用交通機関はレンタカー」という回答は 56.7% (N=90(有効回答数))、「今回レンタカーを検討した」という回答は 23.4% (N=64(有効回答数)) だった。
- ・これらは従来はレンタカーを利用していたが、本事業の開始に伴い直行便の利用に転換したものと考えられる。

### ② レンタカー利用から転換した理由

- ・前回レンタカーを利用した人が今回直行便を利用した理由としては、最も多かったのは「時間がちょうどよかった」(56.7%)、次いで「北谷町までの移動で一番早かった」(53.3%) だった。(N=30(有効回答数)、複数回答可)
- ・今回レンタカーを検討した人が今回直行便を利用した理由としても、「北谷町までの移動で一番早かった」(66.7%)、「時間がちょうどよかった」(46.7%) が最も多かった。(N=15(有効回答数)、複数回答可)
- ・よって、想定通り、本事業のサービスは移動時間を重視する観光客に訴求することがわかった。

### ③ その他

- ・その他、シャトルバス車内での利用者アンケートでは、以下の声を頂いた。  
「観光は北部に行きたかったですが、レンタカーがとれずバスのハブが始まったということで大変助かる取組みと思います。」  
「レンタカーを空港で借りるよりもはるかに便利で良かったです。北谷のオリックスと協力したら沖縄の新しいスタイルが提案できると思います。」  
「たまたま利用したのですが MB ホテルに泊まりオリックスレンタカーで車を借り、レストラン2つで食事をしカーを乗り、とても楽しめました。」

#### 4.1.4. 自治体・事業者の評価

##### (1) チャタモビ関係者の評価

- ・さらなる観光客の行動変容を起こすためには、本サービスの認知度の向上が必要だと考える。販促をより行っていきたい。
- ・シャトルバスのみの利用で観光を完結できる観光客は少ないと思われるため、シャトルバス+レンタカーのセット商品があった方がいいと考える。  
(特に、初日と最終日にシャトルバス、中日にレンタカーをセットにしたパック旅行の商品があった方がいい)
- ・本サービスだけでなくオリックスレンタカー北谷フィッシャリーナ店の認知度の向上に伴い、行動変容がさらに起こるようになると思われる。
- ・そもそも、北谷町の知名度がまだ低いという課題もある。北谷町自体の PR も必要である。

##### (2) オリックス自動車株式会社の評価

- ・2019 年より 2021 年の方が北谷フィッシャリーナ店での出発件数が大きく伸びた（約 2.5 倍）。その理由としては、北谷町の開発が進み、観光客が増えたことが大きいと考えている。（2019 年はフィッシャリーナ地区の開発が進んでいる最中だった）
- ・今後も北谷町の知名度が向上し、同時にオリックスレンタカー北谷フィッシャリーナ店の知名度も向上していくことで、空港への乗捨てが減り、滞在型の旅行客が増えていくことを期待している。



## 4.2. 検証項目2：新しい観光スタイルの受容性と需要量、適正なサービス内容と価格

### 4.2.1. 利用者側の検証命題

#### (1) 検証命題

- ・新しい観光スタイルの受容性と需要量、適正なサービス内容と価格を検証する。

#### (2) KPI・目標値

##### ① KPI

- A.本サービスの受容性。
- B.適切なサービス内容と価格。
- C.那覇空港～北谷町間の移動手段の変化。
- D.那覇空港～北谷町間の移動時間の変化。

##### ② 目標

A.オンラインでの ANA 会員向け事前アンケート、直行便（シャトルバス）車内での利用者アンケート、北谷町内ホテルでの事後アンケートで「ぜひ利用したい」「次回も利用したい」と回答した人の割合が過半数であること。

B. 直行便（シャトルバス）車内での利用者アンケートで「悪かった点」への回答が少ないこと。また、「妥当な価格」と回答した人の割合が、「料金が高い」の割合を上回っていること。

C.オンラインでの ANA 会員向け事前アンケートと北谷町内ホテルでの事後アンケートの比較で、レンタカー利用割合が減少していること。直行便（シャトルバス）車内での利用者アンケートで「前はレンタカーを利用した」「今回レンタカーを検討した」と回答した人が一定数存在すること。

D. 直行便（シャトルバス）車内での利用者アンケートで「前はレンタカーを利用した」と回答した人の移動時間及び待ち時間が短縮していること。

#### (3) 検証手法

- ・観光客へのアンケートによって、空港～北谷町間の移動手段、移動時間、満足度等の調査を実施する。
- ・アンケートの種類としては、オンラインでの ANA 会員向け事前アンケート、直行便（シャトルバス）車内での利用者アンケート、北谷町内ホテルでの事後アンケートを実施する。

#### (4) 検証結果

##### A.本サービスの受容性

- ・直行便の利用者数は、2021 年 11 月 15 日～2022 年 3 月 15 日の期間で計 708 人だった。

月別の内訳としては、2021年11月は計44人（2.8人/日）、12月は計155人（5.0人/日）、2022年1月は計126人（4.1人/日）、2月は計187人（6.7人/日）、3月は196人（13.1人/日）だった。

- ・オンラインでのANA会員向け事前アンケートでは71.4%が「ぜひ利用したい」と回答した。（N=42(有効回答数)）

- ・北谷町内ホテルでの事後アンケートでは72.7%が「ぜひ利用したい」と回答した。（N=22(有効回答数)）

- ・シャトルバス内での利用者アンケートでは100%が「次回も利用したい」と回答した。（N=106(有効回答数)）

## B.適切なサービス内容と価格

- ・サービス内容に関して、シャトルバス車内での利用者アンケートでは「悪かった点」について無回答及び「特になし」が80.1%だった。（N=106(有効回答数)）

ここから、利用者には概ね不満点はなかったと考えられる。

- ・また、サービス内容の「良かった点」「悪かった点」に関して、シャトルバス車内での利用者アンケートでは「妥当な価格」という回答は17件、「料金が高い」という回答は13件だった。

よって、「価格は妥当」と感じた人の割合が「料金が高い」と感じた人よりも多かったと考えられる。

- ・シャトルバス車内での利用者アンケートにおける「期待するサービス」としては、「運行本数を増やしてほしい」が最も多く、31.1%だった。（N=106(有効回答数)）

その結果を受けて、2月1日から夜間便3便を増便した。

- ・増便後は、2022年2月1日～2月22日のアンケート結果としては、「運行本数を増やしてほしい」の割合が20.9%まで低下した。（N=67(有効回答数)）

## C.那覇空港～北谷町間の移動手段の変化

- ・オンラインでのANA会員向け事前アンケートでは、「前はレンタカーを利用した」という回答は到着時52.5%（N=40(有効回答数)）、出発時53.8%（N=39(有効回答数)）だったが、北谷町内ホテルでの事後アンケートでは「移動で使った主な交通機関」が「レンタカー」という回答は42.9%で、「北谷エアポートエクスプレス」という回答は19.0%だった。（N=21(有効回答数)）

このことは、実証開始後はレンタカー利用率が低下したことと、北谷町内ホテルで対象者を限定せずに行った一般アンケートで、「北谷エアポートエクスプレス」を利用した観光客が19.0%存在したことを示している。

- ・シャトルバス車内での利用者アンケートで「前はレンタカーを利用した」という回答は56.7%（N=90(有効回答数)）、「今回レンタカーを検討した」という回答は23.4%だった。（N=64(有効回答数)）

- ・これらから、従来はレンタカーを利用していた観光客の一部が本事業のシャトルバスの利用に転換したのと考えられる。

#### D.那覇空港～北谷町間の移動時間の変化

・シャトルバス車内での利用者アンケートで「前はレンタカーを利用した」と回答した人の内、「移動時間が短くなった」という回答は 56.0%、「やや短くなった」という回答は 12.0%で、合計 68.0%だった。(N=25(有効回答数))

・また、「待ち時間が短くなった」という回答は 60.0%、「やや短くなった」という回答は 4.0%で、合計 64.0%だった。(N=23(有効回答数))

ここから、従来レンタカーを利用していた観光客は、本事業のシャトルバスを利用することで、移動時間や待ち時間を短縮できたものと考えられる。

### 4.2.2. 自治体・事業者側の検証命題

#### (1) 検証命題

- ・観光 MaaS として本サービスが成立し、事業として採算がとれるか。

#### (2) KPI・目標値

##### ① KPI

本サービスの需要量。

##### ② 目標

実証期間中の売上を元に推計したコロナ収束後の売上が、売上目標に基づき収益を確保できるものとなっていること。

#### (3) 検証手法

- ・潜在的な利用者数を以下の方法で算出し、1日あたりの売上目標として設定する。

美浜地区ホテルの部屋数 (約 1,800 室)

×1 室 2 名

×通常時の稼働率 70%

×レンタカー以外の観光客 40%

×その半分 (全てが本サービス利用に転換するわけではない)

×1/3 (那覇空港からのバス事業者数)

＝売上目標 168 人/日

- ・また、運行経費との比較で事業が成立する利用者数を以下の方法で算出し、これも 1 日あたりの売上目標として設定する。

人件費 850,000 円/月

家賃・水光熱費 250,000 円/月

シャトルバス運行費 5,000,000 円/月

ハイヤー運行費 1,450,000 円/月

＝合計 7,550,000 円/月

→客単価 1,500 円として、売上目標 5,035 人/月 (162 人/日)

- ・北谷町内ホテルでの事後アンケートでの直行便利用率に基づき、平常時 (※) における利用者数を試算して、売上目標を達成可能か検証する。

※まん延防止等重点措置が解除され、従来通りの観光客が戻ってきた頃の利用者数。

#### (4) 検証結果

- ・ 直行便の利用者数は、2021 年 11 月 15 日～2022 年 3 月 15 日の期間で計 708 人だった。

月別の内訳としては、2021 年 11 月は計 44 人（2.8 人/日）、12 月は計 155 人（5.0 人/日）、2022 年 1 月は計 126 人（4.1 人/日）、2 月は計 187 人（6.7 人/日）、3 月は 196 人（13.1 人/日）だった。

- ・ そのため、1 日当たり 162～168 人という売り上げ目標には及ばないが、平常時（まん延防止等重点措置が解除され、従来通りの観光客が戻ってきた時）の売上見込を以下のように推計した。
- ・ まず、北谷町内ホテルでの事後アンケートでは、直行便の利用率は 19.0%だった。（N=21(有効回答数)）
- ・ そこから以下のように推計すると、平常時における利用者数は 1 日当たり 297 人になるものと考えられる。

美浜地区ホテルの部屋数（約 1,800 室）

×1 室 1.86 名（利用者アンケートにおける観光客の平均人数）

×1/3（2 泊 3 日想定）×2（往復）

×通常時の稼働率 70%×北谷エアポートエクスプレス利用率 19.0%」

＝売上見込 297 人/日

- ・ よって、将来的には前述の売上目標を達成できるものと考えられる。

#### 4.2.3. 利用者の評価

##### (1) オンラインでの ANA 会員向け事前アンケート

- ・ オンラインでの ANA 会員向け事前アンケートでは、「那覇空港・北谷町間を状況や目的に応じてレンタカーではなくシャトルバスで移動する」という新しい観光スタイルの受容性を示す以下の声を頂いた。

「レンタカーを借りるのに時間を要するので少しでも時間を短縮したい」

「新しい取り組みにとっても期待しています。道路の渋滞で飛行機の時間が気になって焦って運転することがなくなるのはうれしいです。」

「北谷町を起点に動けるとすごく便利だと思います。良い試みであると思います。」

「那覇市内を避けて沖縄中部北部にアクセスできるのはいい」

「昨年、北谷で宿泊してはまりました。今回 MaaS 初めて知りました。来月、是非、利用させていただきます。」

##### (2) シャトルバス車内での利用者アンケート

- ・ シャトルバス車内での利用者アンケートでは、那覇空港～北谷町の直行便の需要が高いことを示す以下の声を頂いた。

「とても快適に移動する事ができました。ありがとうございました。」

「直行便で行けるのは助かりました。」

- 「こんなに便利で快適なものを北谷以外でもやって欲しい。」
- 「とてもありがたいです！ぜひ続けてください！」
- 「県内在住ですが、空港まで直行で移動でき大変便利です。」
- ・ また、直行便の魅力は単に最短で移動できることだけでなく、路線バスにはないエンタテインメント性でもあることを示す以下の声を頂いた。

「ガイドさんの案内もとても良く、快適でした。またぜひ利用したいです。」

「路線バスに比べて料金が倍くらいするので迷ったが、ガイドさんの案内があるとは知らなかった。（値打ち有り）」

「ガイドのお姉さんの声が素敵です。心地良い。沖縄のことを詳しく話してくれて、知らないことを知ることができました。」

「色々な説明が聞けて楽しかったです。」

「とても良かったです。ありがとうございました。子供が色々聞けてよかったです。」
  - ・ 加えて、本事業のサービスの認知度をより向上させる必要があることを示す以下の声を頂いた。

「もっと情報を発信してください。」

「観光案内付きのリムジンバスは面白いと思います。内容も詳しく興味深いです。美浜エリアの各ホテルさんへの案内を周知徹底された方がいいと思います。」

「認知度がまだまだですね。」

「もっと情報を発信してください」

#### 4.2.4. 自治体・事業者の評価

##### (1) チャタモビ関係者の評価

- ・ 既存の那覇空港～北谷町間を結ぶバスより、本サービスの利用者の方が多く、観光客及び地元客からご好評を頂いている。
- ・ 特に、直行便として最短時間で移動できる点を利用者に評価して頂いている。
- ・ 現状は予定を立てずふらりと沖縄を訪れる少数観光客の利用が主であるが、今後は本サービスの認知度を向上させ、またレンタカーとのセット商品を販売していくことで、さらに広い層の集客が見込まれる。
- ・ 今後の地域連携の一案として、周辺の店舗と協力し割引サービスの実施を行うことも検討する。
- ・ 想定以上に地元客が多いことから、県外観光客のみならず地元の方の旅行や出張等の利用を見込んだ地元向けPRも重要と考える。
- ・ 北谷トランジットセンターのさらなる活用案として、同所を出発する観光バスツアーなどの商品も検討する。

## (2) 北谷町の評価

- ・ 沖縄観光客にとって、那覇空港が「空」の玄関口ならば、北谷観光 MaaS により北谷町が「陸」の玄関口になることを期待している。
- ・ 旅行初日はシャトルバスで北谷町に来て宿泊し、2 日目以降はレンタカーを利用するというパック旅行は、高速道路の入口も近い北谷町ならば考えやすい。
- ・ 従来、那覇市内でお土産を買って空港に向かっていた観光客が、北谷町内でお土産を買ってシャトルバスで空港に向かうようになれば、北谷町が沖縄観光の帰りの玄関口にもなる。
- ・ 今後、離島航路の開設も目指しているので、北谷トランジットセンターが陸上及び海上交通の結節点になることも期待している。
- ・ 今後、北谷町内での ANA のマイル利用やシティ・エア・ターミナルが実現することを期待している。



## 5. 考察・課題

### 5.1. 考察

- ・ 本年度の実証結果から、本事業のサービスには高い需要があり、サービス内容や価格の受容性も高いことがわかった。また、各種アンケートの結果から、サービス内容・価格は現状で問題ないものとする。
- ・ 従って、本事業の認知度が向上し、観光客に沖縄旅行の選択肢として認識されるようになれば、本事業の新しい観光スタイルが将来的に成立し、旅行中の観光客の行動変容がさらに起こるものと思われる。
- ・ また、本事業のサービスが普及することで、「北谷町でレンタカーを借りて空港周辺で返却する」という乗り捨てを行う観光客が、北谷町からシャトルバスで那覇空港まで移動するようになり、結果として乗り捨ての削減に繋がるため、従来かかっていたレンタカーの回収コストの削減という経済効果が見込まれる。
- ・ 一方、観光客の行動変容を起こすために不可欠な、本事業のサービスを選択肢として認識して頂くことが、本年度ではまだ十分ではなかった。
- ・ 行動変容を起こす要因としては、混雑状況等のデータを提示するだけではなく、観光地の魅力度等、その他の条件も重要であることがわかった。
- ・ 直行便の魅力としては最短時間での移動手段としての側面だけではなく、車内でのエンタテインメントも大きいことがわかった。
- ・ 那覇空港周辺や那覇市内でレンタカーを借りる観光客は、パック旅行の利用者が多く、旅行中の行動変容を起こすことが難しい面もあった。  
そのような観光客に対しては、旅行前（移動手段の事前予約時）の行動変容を促す取り組みも必要であることがわかった。
- ・ 県外からの観光客だけではなく、地元客にも本事業のサービスの需要があることや、事前に移動手段の予約を行わない一人旅（ぶらり旅）の観光客がターゲットとなることがわかった。
- ・ シャトルバスのみでの利用で観光を完結できる観光客は少ないと思われるため、シャトルバス+レンタカーのセット商品があった方がいいと考えられる。（特に、初日と最終日にシャトルバス、中日にレンタカーをセットにしたパック旅行の商品）

## 5.2. 課題

- ・ 本事業のサービスの認知度を上げることが出来ていないことが最大の課題である。次年度は、最適な広告および販促方法を引き続き検討する必要がある。
- ・ 旅行中だけでなく、旅行前（移動手段の事前予約時）の行動変容を促す取り組みについても検討する必要がある。
- ・ 路線バスとして運行するためには「一般乗合旅客自動車運送事業の許可に関する審査基準」をクリアする必要があるが、本事業は観光バス会社と共に実施しており、大きな準備コストがかかるため、観光商品として運行している。
- ・ 観光商品としての運行にもコストがかかるが（カウンターにスタッフが必要、路線バスのバス停留所を使用できない、お食事券の費用がかかる等）、利用者からは車内エンタテインメントへの評価は高いという側面もあり、何が最適な運行方法なのかを引き続き検討する必要がある。
- ・ 現行の予約・決済システムが観光客には浸透しておらず、現地での当日予約が多かったことから、システムの利用や改善に関する ANA との継続的な相談・調整を行う必要がある。
- ・ グリスロシェアカートに関しては、レンタカー事業を開始するハードル自体は低かったが、バッテリー交換の費用や、人手での運用コストなど、費用面での課題が見えてきた。事業化に向けての最適な運用方法を検討する必要がある。
- ・ 手荷物牽引カートに関しては、牽引に関して規制緩和の手続きが必要だったが、他地域での実績もあるため、手続き等に問題はなく開始できた。

## 6. サービスの改善・高度化

### 6.1. 今年度の改善点

- ・ アンケート結果を踏まえて、2022 年 2 月 1 日より夜間便 3 便を追加した。追加後は、「運行本数を増やしてほしい」という回答率が以前よりも下がった。
- ・ 地元客にも需要があることがわかったため、2021 年 12 月末から県内にチラシのポスティングを行った。引き続き観光客だけでなく地元客への PR 活動も行っていく。
- ・ 観光客の手荷物輸送に関して、Airporter の手荷物当日配送サービスを那覇空港～北谷トランジットセンター間で開始した。

### 6.2. 次年度の改善点

- ・ 自動運転を組み込んだ事業としてのブラッシュアップは、手荷物牽引カートや SONY の SC-1 の本格運行を含めて、引き続き検討していく。
- ・ 次年度以降には、シティ・エア・ターミナルに向けての取り組みとして、オフエアポートチェックイン機能の実現のため、国の方針を見ながら ANA と相談して進めていきたい。また、セキュリティ面と観光客の利便性を両立するため、那覇空港ビルディングとの協力が必要になる可能性が見込まれる。各関係者との情報交換を行いながら準備を進めていく。
- ・ 直行便（シャトルバス）運行にあたってのバス路線の認可取得に関して、「一般乗合旅客自動車運送事業の許可に関する審査基準」をクリアする必要がある、大きな課題となっている。本事業の実施体制では、観光バスを利用した募集型企画商品での展開を進めていこうと考えている。  
(横展開を行う際、路線バス事業社を組み込んだ体制であれば、路線バスでの事業化も可能と思われる)
- ・ 直行便+レンタカーの商品構成を検討する。特に、初日と最終日に直行バス、中日にレンタカーをセットにした旅行商品を検討する。