

中国人観光客向けタクシー配車サービスアプリの提案

発表者名 李娜
所属 東京工科大学
E-mail tokyolena3931@gmail.com

共同研究者名 佐々木 和郎
所属 東京工科大学
E-mail kazuosasaki@mac.com

共同研究者名 椿 郁子
所属 東京工科大学
E-mail tsubakiik@stf.teu.ac.jp

キーワード: 観光客, ウェイチャット, 配車サービス

1 要旨

日本政府観光局(JNTO)によると、訪日中国人観光客数はここ数年順調に伸びており、2016年旅行消費額をみると、中国が1兆4,754億円(構成比39.4%)と最も大きい。訪日外国人客の消費が経済に与える影響は大きいはずである。観光庁が発表した「訪日外国人観光客の訪日旅行中に困り事に関するアンケート調査」では、「公共交通の利用」が18.4%となった。中国では、ウェイチャットでタクシーを呼ぶサービスが非常に流行している。一方、日本ではこのサービスが使えない。もしウェイチャットタクシーという配車サービスが日本で利用できれば、旅行中交通に関して問題が解決でき、タクシーの使用率も伸ばすと考える。また、2020年には東京オリンピック・パラリンピックが開催される為、訪日外国人観光客数がさらに伸びるはずである。本研究では、中国人観光客にむけた交通サービスとして、タクシー利用アプリにおける新しい機能とデザインの提案を行う。

2 研究背景

クールジャパン戦略の影響もあり、訪日外国人観光客数はここ数年順調に伸びており、昨年2016年には史上最多となる2,400万人の外国人観光客が日本を訪れた。特に昨年の訪日中国人旅行者はおよそ637万人で、前年比27.6%増となり、引き続き増加傾向にある。日本政府観光局(JNTO)によると、国籍・地域別に旅行消費額をみると、2016年中国が1兆4,754億円(構成比39.4%)と最も大きい。



図1 日本政府観光局の外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査

この調査結果によると、観光案内所の情報・サービスについては「目的の地までの公共交通の経路・情報」をよく使うという回答が多い。また外国人観光客にむけた交通情報に関する問題は多いと見られる。

国土交通省自動車局旅客課が2016年に行ったタクシーに関するアンケート調査によると、全国のタクシー会社の6割以上が赤字経営である。タクシー会社は非常に深刻な場状況である。



図2 2017年ウェイチャットユーザー&生態研究報告

2017年までの中国におけるウェイチャットユーザーは8.89億人である。ウェイチャットでタクシーを呼ぶというサービスは大勢の中国人が利用しているが、来日してもそれは使えない状況になっている。

3 研究目的

この中国人観光客向けタクシー配車サービス「WeChat Taxi」のアイデアをもとに、来日中の中国人にむけた、新しい交通情報アプリを考案し、そのインターフェースデザインを提案する。中国人のニーズに合わせたアプリを実現することで、タクシーの使用率を伸ばし中国人訪日を活性化すると考える。

4 研究手段

- 1) 中国観光客に街頭アンケート調査する。実際の観光客にタクシー配車に関する問題をアンケート調査する。観光客の立場に問題を解決するようにデータを分析する。
- 2) タクシー会社にインタビューする。この提案に関して実際に会った困難点をまとめていきたいと考えている。
- 3) 上記の調査結果をもとに、ウェイチャットのインターフェースデザインの改善案を提案する。

5 提案

ウェイチャットアプリを基礎として、タクシー配車について乗車者用と運転手用の操作インターフェイスを設計した。



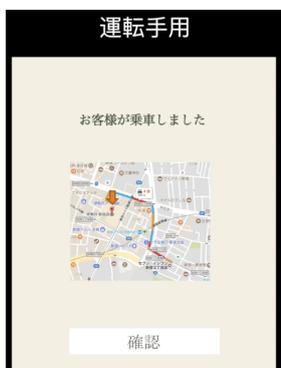
step 1 乗客が性別や人数や特徴などの情報を入力。運転手が乗客を迎える時に識別できる情報となる。出発地と目的地を入力すると、アプリの地図上に経路が表示される。またおおよその運賃も表示。



step 2 運転手側の画面に乗客の情報が表示される。運転手の現在地から乗客との距離もわかる。



step 3 乗客はタクシーを予約した後に、運転手の ID 情報とタクシーの位置情報がわかる。



step 4 乗客はタクシーに乗車後、運転手は相手情報を確認。その後、目的地へ進む。



step 5 目的地に到着後運賃が出る。支払いを完了後に、運転手や車について評価する。



step 6 運転手側も乗客に対する評価を行う。これらの情報によって、運転手側、乗客側それぞれの評価情報が共有され、タクシー利用におけるマナーの向上につながる。

参考文献

- [1]観光庁「訪日外国人消費動向調査」平成 27 年間値速報
- [2]観光庁「訪日外国人消費動向調査」平成 28 年（2016 年）年間値（確報）
- [3]法務省出入国管理統計年報 2003 年～2017 年訪日外国人人数「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果
- [4]法務省出入国「外国人旅行者に対するアンケート調査結果について」
- [5]法務省出入国「訪日外国人観光客の訪日旅行中に困ったことに関するアンケート調査」
- [6]平成 27 年 3 月国土交通省自動車局旅客課「タクシーに関するアンケート調査」
- [7]国土交通省「タクシー事業の現状について」
- [8]2017 年ウェイチャットユーザー&生態研究報告