

予約受付・配車システムのヒアリング内容

参考資料
令和6年1月10日

	項目	A社	B社	C社	D社	E社
利用者の視点	① 説明資料の充実度、わかりやすさ	2	2	2	2	2
	② 利用登録・予約のしやすさ	2	2	2	2	2
	③ スマホ操作のしやすさ（スクロール、操作、画面の見やすさ）	2	2	2	2	2
	④ LINE連携の有無	2	2	2	2	0
	⑤ 予約時間の締切、予約確定・キャンセルの利便性	2	2	2	2	2
	⑥ 運行方法・地図表示の分かりやすさ	2	2	2	2	2
	⑦ 乗車・降車ポイントの選択、最寄り停留所の発見のしやすさ	2	2	2	2	2
交通事業者の視点	⑧ 最適な配車手順・ルート案内の精度	2	2	2	2	2
	⑨ 運行エリア・運行方法等の運行要件への対応度	2	2	2	2	2
	⑩ タブレット機器の使いやすさ（大きさ等も含む）	-	-	-	-	-
	⑪ 乗務員等への研修プログラムの充実度、わかりやすさ	2	1	2	2	2
	⑫ システムトラブルへの対応	1	2	0	2	2
	⑬ 操作しやすいデータ管理	-	-	-	-	-
	⑭ キャッシュレス対応の汎用性	1	1	1	2	0
市の視点	⑮ 需給予測によるシミュレーション実施のノウハウ	2	0	2	2	2
	⑯ 利用実績・分析データの提供	2	1	2	2	2
	⑰ 初期費用・ランニングコスト	-	-	-	-	-
	⑱ 導入までのリードタイム	1	0	1	1	2
	⑲ 実証実験運行に対する評価の実施（アンケート調査等）	1	0	2	2	1
	⑳ 仕様変更に対する柔軟性	2	0	2	2	2
	㉑ 個人情報の適正管理	2	2	1	2	2
	㉒ 電話オペレーター提供サービスの有無・内容	1	0	2	1	0
㉓ アプリやブラウザ上での、他の交通モードや公益施設との連携のしやすさ	2	0	2	2	1	
合計点（項目⑩⑬⑰は今回対象外とし、満点は2点×20=40点）		35	25	35	38	32

A社

	項目	点数	特記事項
利用者の視点	① 説明資料の充実度、わかりやすさ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者・ドライバー・オペレーター向けのマニュアルを提供する ・利用者の属性（子供・障がい者等）に応じたメニューを用意し、多様な世代の利用がしやすい ・ドライバー、利用者ともアプリを計700か所以上で提供実績があり、利用しやすさの改善を重ねてきた ・LINE公式アカウントからアプリの呼び出しの他、スマホの他ガラケーからの予約にも対応できる ・予約は事前予約と即時予約が可能で、時間を指定して予約が可能で、予約状況を一覧で見れる ・利用者アプリには車両の現在位置到着予定を分かりやすく表示される ・バス停や住所から最適なステーションをリコメンドしてくれるなど最適な停留所を発見しやすい
	② 利用登録・予約のしやすさ	2	
	③ スマホ操作のしやすさ（スクロール、操作、画面の見やすさ）	2	
	④ LINE連携の有無	2	
	⑤ 予約時間の締切、予約確定・キャンセルの利便性	2	
	⑥ 運行方法・地図表示の分かりやすさ	2	
	⑦ 乗車・降車ポイントの選択、最寄り停留所の発見のしやすさ	2	
交通事業者の視点	⑧ 最適な配車手順・ルート案内の精度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・確定したルートはドライバーアプリでナビゲートし、道を間違えても瞬時にリルートをしてくれる ・利用者の属性（子供・障害者等）に応じたメニューを用意、また、電話での予約がしやすい ・タブレット・スマホの両方で操作性の高いアプリを提供している ・運行開始前に、関係者、ドライバー、オペレーター向けの実地説明会を用意している ・道の条件に応じてアルゴリズムを学習して変更ができ、ハザードマップにも対応が可能 ・地図機能が充実しており、管理者が自身で変更が可能 ・車両に決済端末を搭載することでクレジットカードを含む各種キャッシュレス対応が可能
	⑨ 運行エリア・運行方法等の運行要件への対応度	2	
	⑩ タブレット機器の使いやすさ（大きさ等も含む）	-	
	⑪ 乗務員等への研修プログラムの充実度、わかりやすさ	2	
	⑫ システムトラブルへの対応	1	
	⑬ 操作しやすいデータ管理	-	
	⑭ キャッシュレス対応の汎用性	1	
市の視点	⑮ 需給予測によるシミュレーション実施のノウハウ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・運行開始前には複数の需要量のシナリオで運行シミュレーションが可能 ・3か月に1度の割合で分析結果を提供しており、常にグラフで分析が可能なシステム ・初期費用350万円、月額が2台からの運用で6か月25万円 ・2～3か月で最適な運行方法を決定するワークショップとシステム実装の実施が可能 ・利用者へのアンケートの機能は搭載しておらず、実施の場合は共同で実施しないと実施できない ・地域や社会ごとにカスタマイズが可能な乗客アプリとなっている ・日本の個人情報保護法に準拠し管理している ・独自でコールセンター機能は用意していないが、コールセンター用のシステムを提供してくれる ・シアトルでの電車とバスを融合したシステムの提供などグローバルで実績の蓄積がある
	⑯ 利用実績・分析データの提供	2	
	⑰ 初期費用・ランニングコスト	-	
	⑱ 導入までのリードタイム	1	
	⑲ 実証実験運行に対する評価の実施（アンケート調査等）	1	
	⑳ 仕様変更に対する柔軟性	2	
	㉑ 個人情報の適正管理	2	
	㉒ 電話オペレーター提供サービスの有無・内容	1	
㉓ アプリやブラウザ上での、他の交通モードや公益施設との連携のしやすさ	2		
合計点（項目⑩⑬⑰は今回対象外とし、満点は2点×20=40点）		35	

B社

	項目	点数	特記事項
利用者の視点	① 説明資料の充実度、わかりやすさ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい説明資料を用意する ・車いすのみ対応可能で子供の予約設定はない ・高齢者やスマホ操作に不慣れな方でも使いやすいシンプルなUIのアプリを提供している ・LINEの連携は、市の公式HPから連携が可能 ・リアルタイムで予約が可能 ・予約は現在地・乗降ポイント・地図から可能 ・高齢者やスマホ操作に不慣れな方でも使いやすいシンプルな表示
	② 利用登録・予約のしやすさ	2	
	③ スマホ操作のしやすさ（スクロール、操作、画面の見やすさ）	2	
	④ LINE連携の有無	2	
	⑤ 予約時間の締切、予約確定・キャンセルの利便性	2	
	⑥ 運行方法・地図表示のわかりやすさ	2	
	⑦ 乗車・降車ポイントの選択、最寄り停留所の発見のしやすさ	2	
交通事業者の視点	⑧ 最適な配車手順・ルート案内の精度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・システム内にて自動で配車、ルート案内を実施する ・システム上で通らない道や速度なども設定が可能 ・全国で利用実績のあるタブレットを用意する ・研修プログラムはスタッフが対応する ・不具合などがあつた場合、サポートデスクが24時間365日対応可能で、現場には多摩支店が対応する ・管理ポータルにてダッシュボードの形で確認が可能 ・キャッシュレス機能はアプリには入っていないが専用端末を車両に導入すればスイカ含め対応可能
	⑨ 運行エリア・運行方法等の運行要件への対応度	2	
	⑩ タブレット機器の使いやすさ（大きさ等も含む）	-	
	⑪ 乗務員等への研修プログラムの充実度、わかりやすさ	1	
	⑫ システムトラブルへの対応	2	
	⑬ 操作しやすいデータ管理	-	
	⑭ キャッシュレス対応の汎用性	1	
市の視点	⑮ 需給予測によるシミュレーション実施のノウハウ	0	<ul style="list-style-type: none"> ・費用の中には含まれていないため、個別に相談し、実施が可能 ・ダッシュボードで確認が可能で、CSV形式でダウンロードが可能 ・料金は初期費用80万円×エリア数、月額18万円×エリア数、その他支援費が別途かかる ・概ね契約から3～6カ月で導入が可能 ・利用者へのアンケートの機能は搭載しておらず、実施の場合は共同で実施しないと実施できない ・管理者Webでシステム設定値の変更程度なら可能だが、大きな仕様変更や柔軟な対応は難しい ・個人情報とは暗号化してDBへ保存する ・独自でコールセンター機能は用意していない ・複合経路検索については相談が可能
	⑯ 利用実績・分析データの提供	1	
	⑰ 初期費用・ランニングコスト	-	
	⑱ 導入までのリードタイム	0	
	⑲ 実証実験運行に対する評価の実施（アンケート調査等）	0	
	⑳ 仕様変更に対する柔軟性	0	
	㉑ 個人情報の適正管理	2	
	㉒ 電話オペレーター提供サービスの有無・内容	0	
	㉓ アプリやブラウザ上での、他の交通モードや公益施設との連携のしやすさ	0	
合計点（項目⑩⑬⑰は今回対象外とし、満点は2点×20=40点）		25	

C社

	項目	点数	特記事項
利用者の視点		2	<ul style="list-style-type: none"> ・説明資料の具体的提示あり。住民説明会、試乗会を実施することが可能 ・最短6回のタップで予約が完了する ・誰でも説明いらずですぐ使えるようになる ・LINE連携あり ・予約時間の制限がなく、1分後の予約にも対応。乗車予約から乗車可否の返答まで2～3秒 ・最初に地図画面が表示され、わかりやすい ・地図上で乗降ポイント、最寄り停留所が発見しやすい
	② 利用登録・予約のしやすさ	2	
	③ スマホ操作のしやすさ（スクロール、操作、画面の見やすさ）	2	
	④ LINE連携の有無	2	
	⑤ 予約時間の締切、予約確定・キャンセルの利便性	2	
	⑥ 運行方法・地図表示の分かりやすさ	2	
	⑦ 乗車・降車ポイントの選択、最寄り停留所の発見のしやすさ	2	
交通事業者の視点	⑧ 最適な配車手順・ルート案内の精度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ゼンリンの道路情報を搭載しており、道路規制を考慮したルーティングが可能 ・乗降地点の地図を表示することが可能 ・乗務員に対して、座学、走行トレーニングを実施することが可能 ・担当者が常に待機し、即時に対応可能としているが、専門窓口はなし ・クレジットカードでのアプリ内決済に対応。スイカには端末導入により対応可能
	⑨ 運行エリア・運行方法等の運行要件への対応度	2	
	⑩ タブレット機器の使いやすさ（大きさ等も含む）	-	
	⑪ 乗務員等への研修プログラムの充実度、わかりやすさ	2	
	⑫ システムトラブルへの対応	0	
	⑬ 操作しやすいデータ管理	-	
	⑭ キャッシュレス対応の汎用性	1	
市の視点	⑮ 需給予測によるシミュレーション実施のノウハウ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・現地事業者や住民とコミュニケーションをとり収集したデータをもとに分析し、シミュレーションをすることが可能 ・導入後も継続的に現状を分析し、サービス改善を行う。そのためにPDCAサイクルを確立する。30以上の移動データを可視化。データをもとに定期的に運行改善を行うことが可能 ・合計所要期間：約2ヶ月～3ヶ月 ・アプリ内通知を通じてアンケート調査を実施する機能を備えている ・PDCAを回す中で柔軟に対応する ・個人情報には専門部署ではないが、適切な社内管理ルールに則り厳重に管理する ・管理画面を通じ、交通事業者が担当。また、オペレーター業務の委託も可能 ・他の交通モードや公益施設との連携あり
	⑯ 利用実績・分析データの提供	2	
	⑰ 初期費用・ランニングコスト	-	
	⑱ 導入までのリードタイム	1	
	⑲ 実証実験運行に対する評価の実施（アンケート調査等）	2	
	⑳ 仕様変更に対する柔軟性	2	
	㉑ 個人情報の適正管理	1	
	㉒ 電話オペレーター提供サービスの有無・内容	2	
㉓ アプリやブラウザ上での、他の交通モードや公益施設との連携のしやすさ	2		
合計点（項目⑩⑬⑰は今回対象外とし、満点は2点×20=40点）		35	

D社

	項目	点数	特記事項
利用者の視点	① 説明資料の充実度、わかりやすさ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい説明資料あり ・施設カテゴリーや予約履歴、マップ上の乗降ポイントから簡単に乗車予約することが可能 ・予約内容の確認、変更、キャンセル、マップ上で車両や自分自身の現在位置の確認可能 ・高齢者の利用に特化したLINEアプリを提供することが可能 ・予約締切時間は30分前 ・乗降ポイントは検索/地図/ジャンルから選択可能 ・マップ上で乗降ポイントや最寄り停留所が発見しやすい ・予め乗合を考慮した到着時間を確定し事後変動のない発着時間を提示することが可能 ・運行エリアなど運行要件の変化に柔軟に対応することが可能
	② 利用登録・予約のしやすさ	2	
	③ スマホ操作のしやすさ（スクロール、操作、画面の見やすさ）	2	
	④ LINE連携の有無	2	
	⑤ 予約時間の締切、予約確定・キャンセルの利便性	2	
	⑥ 運行方法・地図表示のわかりやすさ	2	
	⑦ 乗車・降車ポイントの選択、最寄り停留所の見つけやすさ	2	
交通事業者の視点	⑧ 最適な配車手順・ルート案内の精度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・独自アルゴリズムによる精緻な連れ回しを制御することが可能 ・運行要件について提案あり（運行エリアの1エリア化、車両の変更可能性等） ・乗務員等に対しては、訪問研修を実施することが可能 ・システムトラブルに対しては、予備タブレットの貸出/ヘルプデスク体制/SEサポートで対応することが可能 ・キャッシュレス対応は、交通事業者車載の決済システムかQRコードでの決済を想定
	⑨ 運行エリア・運行方法等の運行要件への対応度	2	
	⑩ タブレット機器の使いやすさ（大きさ等も含む）	-	
	⑪ 乗務員等への研修プログラムの充実度、わかりやすさ	2	
	⑫ システムトラブルへの対応	2	
	⑬ 操作しやすいデータ管理	-	
	⑭ キャッシュレス対応の汎用性	2	
市の視点	⑮ 需給予測によるシミュレーション実施のノウハウ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体の利用実績や小平市住民情報等をかけあわせ需要シミュレーションを実施することが可能 ・利用実績や分析データは日次で提供可能 ・導入までのリードタイムは3カ月を想定 ・アンケートなど実証実験評価は実施した実績あり ・仕様変更については、週次/月次ミーティングを実施し、即時反映することが可能 ・管理者Webやドライバーアプリによるサーバーとの通信は暗号化、多要素認証を導入することが可能 ・電話オペレーター提供サービスはオプションで提供可能 ・他の交通モードや公益施設との連携は、アプリにリンク機能あり
	⑯ 利用実績・分析データの提供	2	
	⑰ 初期費用・ランニングコスト	-	
	⑱ 導入までのリードタイム	1	
	⑲ 実証実験運行に対する評価の実施（アンケート調査等）	2	
	⑳ 仕様変更に対する柔軟性	2	
	㉑ 個人情報の適正管理	2	
	㉒ 電話オペレーター提供サービスの有無・内容	1	
㉓ アプリやブラウザ上での、他の交通モードや公益施設との連携のしやすさ	2		
合計点（項目⑩⑬⑰は今回対象外とし、満点は2点×20=40点）		38	

	項目	点数	特記事項
利用者の視点	① 説明資料の充実度、わかりやすさ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい説明資料あり ・利用者予約はWebアプリのため、インストール不要 ・予約画面では乗車人数、乗車希望指定時間の指定が可能 ・公式LINEと連携した予約アプリは現在開発中（令和6年度中にリリース予定） ・利用者予約Webアプリで予約状況確認、人数変更、予約キャンセルが可能 ・運行方法、地図表示がわかりやすい ・地図上、使用履歴から選択可能。乗降ポイントはキーワード検索することが可能
	② 利用登録・予約のしやすさ	2	
	③ スマホ操作のしやすさ（スクロール、操作、画面の見やすさ）	2	
	④ LINE連携の有無	0	
	⑤ 予約時間の締切、予約確定・キャンセルの利便性	2	
	⑥ 運行方法・地図表示の分かりやすさ	2	
	⑦ 乗車・降車ポイントの選択、最寄り停留所の発見のしやすさ	2	
交通事業者の視点	⑧ 最適な配車手順・ルート案内の精度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・車両の運行計画をシステムが自動で生成し、乗合効率の高い運行を構築することが可能 ・運行エリアや運行方法など運行要件に柔軟に対応することが可能 ・オペレータの管理画面では予約状況、乗車状況がリアルタイムで確認が可能 ・ドライバー・オペレータ・管理者向けの説明会は2回実施することが可能 ・通常は平日9:30-18:00に電話、メールで対応。緊急時は担当者に直接電話で365日24時間対応することが可能 ・キャッシュレス対応の汎用性なし
	⑨ 運行エリア・運行方法等の運行要件への対応度	2	
	⑩ タブレット機器の使いやすさ（大きさ等も含む）	-	
	⑪ 乗務員等への研修プログラムの充実度、わかりやすさ	2	
	⑫ システムトラブルへの対応	2	
	⑬ 操作しやすいデータ管理	-	
	⑭ キャッシュレス対応の汎用性	0	
市の視点	⑮ 需給予測によるシミュレーション実施のノウハウ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・蓄積されたデータを集計、分析。年度ごとにデータを集積して提供することが可能（別途費用） ・システム導入にあたっては、乗降場データの作成、利用者データの作成で支援することが可能 ・通常3か月、運行内容や乗降場所が決まっていれば1か月程度 ・グループ会社に委託して実施することは可能 ・運行エリアの変更、車両台数の変更、運行形態の切替等への対応が可能 ・システムのセキュリティについては、オペレータごとにID/PW発行など厳重に対応することが可能 ・オペレータの提供サービスなし ・Web単体アプリではないが、他の交通モードや公益施設のMaaSアプリと連携して弊社システムを利用することは可能
	⑯ 利用実績・分析データの提供	2	
	⑰ 初期費用・ランニングコスト	-	
	⑱ 導入までのリードタイム	2	
	⑲ 実証実験運行に対する評価の実施（アンケート調査等）	1	
	⑳ 仕様変更に対する柔軟性	2	
	㉑ 個人情報の適正管理	2	
	㉒ 電話オペレーター提供サービスの有無・内容	0	
㉓ アプリやブラウザ上での、他の交通モードや公益施設との連携のしやすさ	1		
合計点（項目⑩⑬⑰は今回対象外とし、満点は2点×20=40点）		32	