Universal MaaS～誰もが移動をあきらめない世界へ～｜全日本空輸株式会社(ANA)

2026/3/10

目的:移動躊躇層の自律的な移動を実現し行動変容を促進

- 障がい者や高齢者をはじめとする、バリアフリー情報の分散や介助手配の煩雑さにより移動をためらう「移動躊躇層」に対し、その解決に向け「一括サポート手配※1 」「ユニバーサル地図/ナビ※2」を自治体や他MaaS等を通じて提供。移動に伴う心理的・物理的ハードルを解消することで、自律的な移動と「行きたい場所へ行ける」安心を提供、行動変容や観光分野を含めた新たな移動需要を創出。

※1:交通や宿泊の介助手配を一元化、スムーズな依頼を可能にするWEBサービス
※2:住民や観光客の声を即座に反映、自治体とユーザーで一緒に作っていく地図

事業内容:サービスの高度化・広域展開とデータ活用

【交通サービスの高度化】
- 「一括サポート手配」:航空・宿泊等の介助手配を経路検索を介さずに単独で可能とした。また鉄道やバス路線ごとのご案内文言掲載機能や、タクシーの乗車位置指定等の機能を実装。連携先を25社・157施設へ拡大した。
- 「ユニバーサル地図/ナビ」:長崎県・静岡県や他MaaS(九州・旭川)へ提供し、利用可能エリアを拡大した。

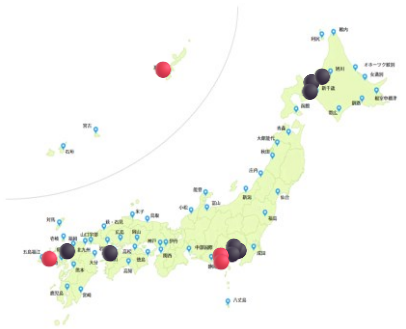
【モビリティデータの取得と活用】
- 移動躊躇層の移動データを可視化したレポート(サービス利用実態等)を8自治体(DMO含む)、事業者等に提供。データ活用による効果的なバリアフリー情報発信を実現した。

【エンドコンテンツとの連携】
- 観光地や地域のイベント7件と連携し、旅先でも安心して周遊観光・イベントを楽しむことができるような情報提供に貢献した。

効果

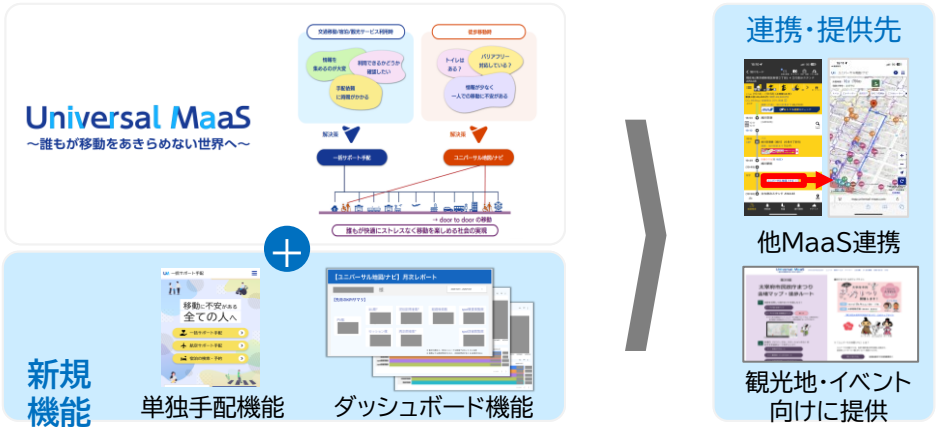
- 課題:「移動躊躇層」にとって、分散するバリアフリー情報の収集や、それに基づく介助手配の手続きは負荷が大きく、移動する意欲があっても、自律的な移動が困難となる場面が多い
- 効果:「移動躊躇層」の自律的な移動障壁に対し、「一括サポート手配」の25社・157施設への拡大や「ユニバーサル地図/ナビ」の提供エリア拡大により移動に対する心理的・物理的ハードルを大幅に低減した。

【実施エリア】



●……既存
<交通>ANA、JR北海道・JR東日本・京成電鉄・京急電鉄 沿線
<自治体>旭川市、札幌市、千歳観光連盟、横須賀市、台東区、渋谷区、松山市、太宰府市
●……新規
<交通>AIRDO、ソラシドエア、JR九州・JR東海・伊豆急・伊豆箱根鉄道 沿線
<自治体>静岡県(伊東市、伊豆市)、長崎県(全21市町)、那覇市

【本事業の取組の全体像】



【一括サポート手配の画面】



【自治体向け月次レポート】



Copyright © 2026 by MLIT. All rights reserved.

プロジェクトの効果

課題に対する効果

#	課題	効果
1	移動躊躇層は、バリアフリー情報の確認や介助依頼を自治体・事業者ごとに個別に行う必要があり、その心理的・時間的負担が移動を躊躇する要因となっている	一括サポート手配の対象事業者拡大（25社・157施設）と利用者の要望に基づくUI・UX機能改善により、アプリの利便性向上と移動を躊躇する要因の軽減を実現した。
2	自治体は、バリアフリー情報の更新・維持に課題を抱え、住民からの指摘に対応する「要望対応型（リアクティブ）」の施策にならざるを得ない状況となっている	ユニバーサル地図/ナビの利用データを可視化し、8自治体（DMO含む）、事業者等にレポート提供を開始 。データ活用による効果的なバリアフリー情報発信など持続可能なまちづくりに繋がる運用を構築した。
3	特定の交通機関や自治体単独の取り組みでは、生活圏をまたぐ移動（Door to Door）に対応できず、面的な広がりが不足している	長崎県・静岡県での都道府県単位や九州MaaS・旭川MaaSといった地域MaaS基盤に連携し、広域の移動に対するサービス提供を実現した。

KPI

【凡例】 **赤字：目標達成**　**青字：目標未達成**

#	測定項目	KPI	計測方法	計測頻度・回数	事業実施年度の目標値	最終結果	達成/未達成の原因
1	一括サポート手配の対象事業者拡大	単独手配機能や接続インターフェースを構築	月例会議での進捗報告	毎月	①交通＝3社 ②宿泊100施設（累計）	**①25社** **②157施設**	各事業者の業務運用に合わせた連携パターンを複数用意したことにより、各事業者の参画障壁を下げることができたため
2	一括サポート手配における利用者数増加	①入口ページPV数 ②手配依頼数	データベースを確認	毎月	最大 ①600PV/月 ②22件/月 （全エリアの総数）	**①5495PV/月** **②53件/月**	連携する事業者での共同プレスリリースや移動躊躇者向けセミナーでの登壇・出展、各地の団体への利用呼びかけ等を実施したため
3	ユニバーサル地図/ナビにおける利用者数増加	PV数	データベースを確認	毎月	最大4500PV/月 （全エリアの総数）	**4685PV/月** **（10月）**	観光地や地域イベントでの活用もあり、多くの方々にご利用いただくことができた

MLIT Copyright © 2026 by MLIT. All rights reserved.