山口市特急停車駅における二次交通の改善｜西日本旅客鉄道株式会社

2026/03/09

目的：山口市特急停車駅における二次交通の改善

- MaaSの導入により、山口エリアの来訪者のJR特急列車からタクシーやデマンド交通へのスムーズな乗り換えを実現し、二次交通の利用促進を行う
- 利用データを可視化できる仕組みを導入する事で、タクシーの効率的な配車を実現し、マイカーの過度な依存を防止する。

事業内容：MaaSアプリによる二次交通の案内

【交通サービスの高度化】
- MaaSアプリ（WESTERアプリ）を用いて、山口エリアの経路検索や特急列車予約時に二次交通の案内を表示。案内画面から各二次交通の予約が可能なシステムを開発・連携を実施。

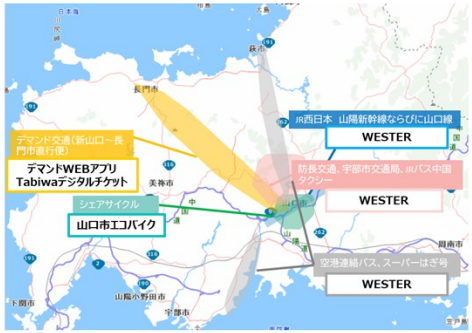
【モビリティ・データの取得・活用】
- 二次交通の利用実績を計測できるようにやまぐちTAXIアプリのシステム改修を行い利用者属性や移動実績等を可視化できるダッシュボード機能を開発。

【エンドコンテンツとの連携】
- 新たに観光拠点や二次交通紹介のLPを作成。また大阪駅や新山口駅・山口駅でも案内を掲出。

効果

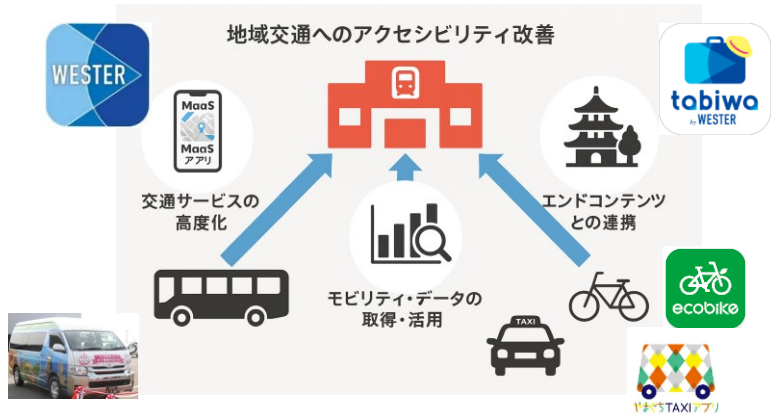
- 課題：駅から観光地への二次交通は存在するも、利用数が少なく、マイカーへの過度な依存で交通事業の経営を圧迫しているという課題があった。
- 効果：MaaS内で二次交通の予約動線を改善し、タクシー利用データの可視化により最適な配車を実現できた事で、山口市観光動態満足度アンケートでは目標比18.7%ポイント向上、またタクシー利用者も期間内で前年比114%となり、マイカーへの過度な依存を抑える事ができた。

【実施エリア】
山口県山口市



地図参考サイト：オープンマップやまぐち

【本事業の取組の全体像】 スムーズな乗り換え実現による二次交通の利用促進
タクシーの効率的な配車によるマイカーの過度な依存の防止



【利用者への二次交通の案内画面】

特急予約結果
確認画面



経路検索



【大阪駅でのサイネージ掲出の様子】



Copyright © 2025 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	利用者への二次交通に係わる情報提供が不十分であり、利用数が低迷しているという課題があった。	MaaS内での二次交通の案内やマスプロモーションを行った事により利用者から「山口市に来る前に最適な移動方法を知れた」と評価をいただき情報提供の充実による利用者促進につながった。
2	駅から観光地への二次交通は存在するも、利用数が少なく、観光に対する満足度も低いという課題があった。	旅前での最適な観光案内を行い、観光動態満足度アンケートでは目標比18.7%ポイント向上。One to Oneのメルマガは開封率が1.9%（通常1%程度）と開封率が高く、事前に最適な二次交通の案内ができたことで利用促進に繋がった。
3	利用情報を定量的に把握できる仕組みがなく、定性データに頼らざるを得ないという課題があった。	利用データの可視化により、データに基づいたタクシー配車や増便等の調整が可能になった。また、2026年度の山口市地域公共交通計画策定の公共交通の再編検討の根拠資料として活用できた。

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	MaaSアプリ（WESTER）利用者の増加	MaaS累計ダウンロード数	JRで集計 （WESTERのダウンロード数）	実証事業後1回	560万人	566万人	WEB広告の活用によりユーザーに対して広く告知ができ、ダウンロード促進に繋がった
2	タクシーアプリ（やまぐちTAXIアプリ）利用者	タクシーアプリ利用者	REAで集計 （WESTERからの新規ダウンロードからの利用者数）	毎月	本事業により200人増	35人	新規ユーザー増加について、プッシュ通知によるOne to Oneプロモーションは一定の効果があったもののWEB広告等のマスプロモーションは効果がほぼなかった。ただし既存ユーザーの利用は期間内で前年比114%と伸張
3	デマンド交通利用者の増加（長門市直行便）	デマンドバス利用者数	富士第一交通で集計 （実証事業開始からのWESTER・LPからの利用人数）	毎月	本事業により100人増	362人	特急列車予約確認画面や経路検索画面に長門市直行便デマンドのバナー掲出をした事で認知度が向上し、利用に繋がった
4	デジタルチケット（tabiwa）の販売数増加	デジタルチケット（tabiwa）の販売数	JRで集計 （実証事業期間累計販売数）	毎月	100人	96人	WEB広告等のプロモーションにより、販売数は増えたが、10月は広告開始月でありキャンペーンを周知しきれなかったため、広告効果が低く目標に届かず
5	山口市観光動態アンケート調査	アンケート回答の「楽だった」「やや楽」「普通」と回答した割合の合計	山口市で集計 （実証事業終了後に集計）	実証事業後1回	73.1%	91.8%	「MaaSアプリや特急停車拠点駅で目的地に来る前に二次交通の案内を確認できた。」など、二次交通とのスムーズな連携を評価頂いた

MLIT Copyright © 2025 by MLIT. All rights reserved.