

2022年1月25日  
全日本空輸株式会社  
東日本旅客鉄道株式会社  
東京モノレール株式会社  
エムケイ株式会社

## 車いすユーザー向け移動支援サービス「一括サポート手配」の実証実験を行います

- 2022年2月3日から2022年2月28日にかけて、山手線沿線から航空移動を含めた大阪/京都/神戸エリアを移動するお客さまを対象に、車いすユーザー向け移動支援サービス「一括サポート手配」の社会実装に向けた実証実験を行います。
- 「一括サポート手配」とは、出発地から目的地までの移動における介助手配を、オンラインにて一括で行えるサービスで、Universal MaaS<sup>※1</sup>のコンセプトや過去3年間に渡る実証実験結果から考案されました。
- 本実証実験を通じて、ご利用情報を事前に関係交通機関が共有することで、お客さまのご移動に関する安心感の向上に資するかどうかを検証し、すべてのお客さまがシームレスなモビリティサービスを安心してご利用いただけるよう、検討を進めてまいります。



全日本空輸株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:平子裕志、以下「ANA」)、東日本旅客鉄道株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:深澤祐二、以下「JR 東日本」)、東京モノレール株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:伊藤悦郎、以下「東京モノレール」)、エムケイ株式会社(本社:京都市南区、代表取締役社長:青木信明、以下「MKタクシー」)は、2022年2月3日から2022年2月28日にかけて、車いすユーザー向け移動支援サービス「一括サポート手配」の社会実装に向けた実証実験を行います。

今回の実証実験では、お客さまのご承諾のもと、航空券ご予約時にご登録いただいた介助に必要な情報を、共同各社とシステム連携します。これにより、介助手配の際、お客さまが交通事業者ごとに実施していた依頼の負荷を軽減するとともに、事業者は介助が必要なお客さまの効率的な情報収集が可能となります。また、お客さまがご覧になる操作画面は交通事業者の運航/運行情報とリアルタイムに連動しているため、遅延や早着の発生状況を知得可能です。

## ■「一括サポート手配」サービス実証実験の目的と内容

本実証では、「一括サポート手配」サービスの社会実装に向け、以下の内容を検証します。

### <実施概要>

事前に選定したモニターのお客さまの航空券ご予約時に、「一括サポート手配」サービスをご利用いただき、ご旅行当日はその経路に沿って交通機関にご搭乗/ご乗車いただきます。事業者はモニターがご乗車いただく経路や時間を事前に把握した上で、介助のご案内を行います。実証実験終了後には、有用性を調査するアンケートを実施します。

### <検証内容>

- ・航空券ご予約時にご登録いただいたお客さまのサポート情報の会社間連携運用
- ・「ANA そらたび検索」より入手可能な、出発地から目的地までの経路情報等の会社間連携運用
- ・Universal MaaSにて社会実装した「バリアフリー地図/ナビ」より入手可能なお客さまの現在位置情報の会社間連携運用
- ・お客さまによる公共交通機関の介助手配依頼手続き負荷の変化、移動に対する心情変化

### <実施期間>

2022 年 2 月 3 日～2022 年 2 月 28 日

### <検証経路>

山手線沿線(巣鴨駅)⇄[山手線]⇄浜松町駅⇄[東京モノレール]⇄羽田空港⇄[ANA]⇄伊丹空港⇄[MK タクシー]⇄大阪/京都/神戸エリア

### <各社の主な役割>

代表事業者

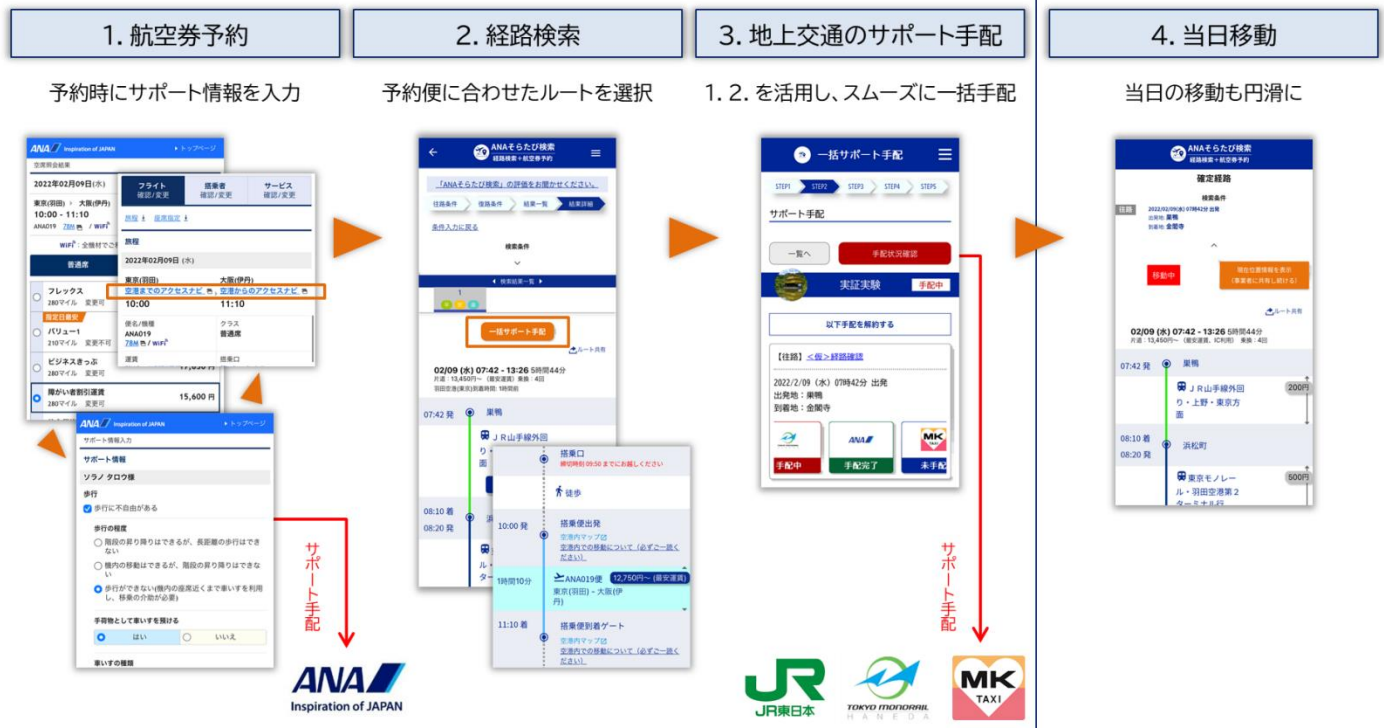
- ANA: 本実証実験のとりまとめ  
一括サポート手配における全体サービス設計/開発  
「ANA ウェブサイト」「ANA そらたび検索」連携

共同実験パートナー

- JR 東日本: 鉄道事業者向け一括サポート手配システムの開発  
システムを用いた駅現場でのお客さまサポート
- 東京モノレール: システムを用いた駅現場でのお客さまサポート
- MK タクシー: 一括サポート手配システムと MK タクシー予約システムとの連携  
システムを用いたタクシー乗車におけるお客さまサポート

## ■「一括サポート手配」サービス 画面イメージ

移動前 ← → 移動中



## ■これまでの Universal MaaS(ユニバーサル MaaS)<sup>※1</sup> の取り組み

2018 年、ANA グループ社員による自発的提案活動プログラム(ANA バーチャルハリウッド)の中から誕生。その後 2019 年 4 月、ANA の企画室内に、事業化を目指した専用プロジェクトが発足し、同年 6 月に産学官共同プロジェクトに発展。数々の実証実験を重ねながら、2021 年 9 月には、社会実装第一弾として ANA 空港アクセスナビ<sup>※2</sup>に「バリアフリー地図/ナビ」機能をリリース。また 2020 年から 2 年連続で国土交通省「日本版 MaaS 推進・支援事業」に採択され、コロナ禍でも着実に前進し続けている。今年で 4 年目に突入し、数多くのパートナーの協力のもとで「誰もが移動をあきらめない世界」の実現を目指している。

(※1) Universal MaaS とは、障がい者、高齢者や訪日外国人など、何らかの理由により移動にためらいのある方々(移動躊躇層)が快適にストレスなく移動を楽しめるサービスです。交通事業者、自治体、大学の連携により、シームレスな移動体験を実現します。

詳細は、右記公式ウェブサイトを参照ください。URL: <https://universal-maas.org/>

(※2)「ANA 空港アクセスナビ」は、航空券ご予約のお客さま向けの経路検索機能で、ご予約いただいた航空便のリアルタイムな運航情報とターミナルや搭乗口、保安検査場などのロケーション情報を付加した ANA 独自のサービスです。詳細は下記 URL よりご覧ください。

URL: <https://www.ana.co.jp/ja/jp/book-plan/airport-access/>

また、「ANA そらたび検索」は、自宅・会社から行先まで全旅程を一括で検索でき、航空券やホテルもそのままご予約できるサービスです。詳細は下記 URL よりご覧ください。

URL: <https://www.ana.co.jp/ja/jp/book-plan/anasoratabi/>

### (参考情報)

各社の新型コロナウイルス感染症予防対策については以下をご覧ください。

・ANA <https://www.ana.co.jp/ja/jp/topics/coronavirus-travel-information/>

・JR 東日本 <https://www.jreast.co.jp/stylingthenew/actions/>

・東京モノレール <https://www.tokyo-monorail.co.jp/>

・MK タクシー <https://www.mk-group.co.jp/>