

ユーザーにITSの夢をみてもらえるか？

鳥塚俊洋

(「JAF Mate」編集長)

希薄なユーザーの存在感

ETCは、通行料金が安くなる話題の製品。VICSは、カーナビを買うとついてくるお役立ちのおまけ機能。ITSの優等生といわれるETCとVICSも、ユーザーからみれば、数あるカーグッズと同じ存在になる。そこにある価値観は、便利で、お得で、楽しく、快適だ。

一方、渋滞を減らせるとか、環境にいいといったITSらしい社会的な効果や価値は、ユーザーの行動に反映されることは少ない。実際、そういうことを主な目的としてETCやVICSを買ったという話は、あまり聞かない。そもそもITSのことを意識しているユーザー自体、あまりいないというのが現状だろう。

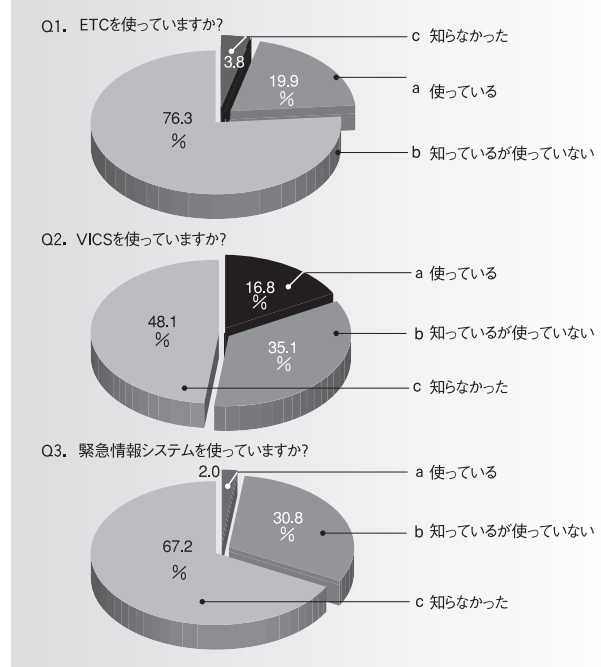
つまり、国をあげて推進するITSサービスといえども、一度市場へでてしまえばITSという冠はなくなり、ユーザーにとっては数多くある商品やサービスと何ら変わりなくなるということだ。しかし、ITS社会を実現していくには、ユーザーにITSサービスを利用してもらわなければ始まらない。

昨夏、ITSの取り組みにおいて、産学官の中核となるスマートウェイ推進会議が、提言「ITS、セカンドステージへ」を発表した。また秋には、関連4省庁に日本自動車工業会やJAFなどの関連団体、学識経験者などが出席する日本ITS推進会議が「ITS推進の指針」を発表した。

そのどちらも、カーナビ、VICS、ETCの普及を、いわばITS実現のファーストステージととらえ、今後は官民が協力して次のステップ、つまりITSのセカンドステージを実現していくことが必要だと強く提言している。

ITSの大きな方向性としては、確かにその通りである。しかし、そこには積み忘れていたものがあるように

図1 「JAF Mate」誌によるITSサービスのユーザーアンケート調査結果



回答期間:2004年10月10日~11月10日/回答方法:はがきによる/回答数:1,026

思える。それは、実現したITSのサービスを実際に利用するユーザーの存在だ。「ITS、セカンドステージへ」と「ITS推進の指針」のどちらの提言においても、ユーザーの存在感が非常に希薄なのである。

もちろん、これらの提言は、最終的にはユーザーの利便性なり、安全性なりの向上を目的として検討されている。たとえば「ITS、セカンドステージへ」では、「安全、安心」、「豊かさ、環境」、「快適、利便」の3つのサービスシーンをあげ、2007年までにインフラを整備し、これらのサービスを一括して利用できる新しいITS車載器の利用開始を目標にしている。これらは、すべてユーザーのためである。

ただ、そこで考慮されているユーザーとは、ITSを創りあげる側、開発する側にとっての一元的な視点からの仮想的なユーザーであろう。この仮想的なユーザーは、ITSの優れた機能を、その通りに受け入れる概念的な存在になっている。もの言わぬ、書面上のユーザーといえはいいだろうか。

一方、実際のユーザーというのは、最初にも紹介した

ように、日々の生活に根ざした厳しい商品選択の眼を持つ、いわば血の通ったリアルなユーザーである。ITSサービスも、カーグッズと同様にとらえる彼らは、目にみえる、形になった、ユーザー自身に戻ってくる確かなメリットがなければ、ITSとしてどれほど優れたサービスであっても、受け入れることはないだろう。

つまり、これらの提言には、形としてのユーザーは存在しているが、それは現実的なリアルなユーザーとは大きく違って、また、そのリアルなユーザーについては、ほとんど触れられていないのである。

最近、ITSに関わる人たちの話を伺っていると、これからの課題は技術的な実現可能性よりも、そのサービスが本当に必要なのか、またどうやってユーザーに普及させればいいのかといった、ソフトウェア的な部分になっていると感じる。

セカンドステージとしてさらなるITS社会の進展を目指すには、リアルなユーザーの存在を、その推進策の中にもしっかりと捉える必要があるだろう。

ユーザーが受け入れた2つの成功法則

昨秋、月刊「JAF Mate」誌では、ITSサービスについての簡単なユーザー調査を行った。シンプルな設問であったため、深く読み解くというものでもないのだが、結果がなかなか興味深かったので、リアルなユーザーの意識の一例として、またユーザーに受け入れられるITSサービスの成功例として紹介してみたい。

ユーザー調査は、アンケート形式で行ったもので、昨年11月号(10月10日発行)の「JAF Mate」誌上に質問を掲載。回答は、はがきとインターネットで寄せてもらったが、以下に紹介する結果は、はがきによる1,026通の回答を集計したものである。

質問内容は、ETC、VICS、緊急情報システムについて、それぞれ

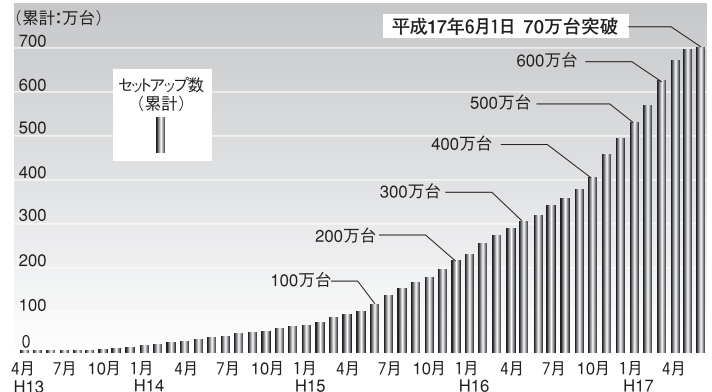
- a 使っている
- b 知っているが使っていない
- c 知らなかった

から該当する回答を1つ選択してもらうというもの。

また、この他に自由記述で、これらのサービスについて

図2 ETC車載器セットアップ台数

資料:財団法人道路システム高度化推進機構



て感想や意見を聞いた。結果詳細は、図1を見てほしい。

結果において興味深かったのは、ETCとVICSにおいて、利用率(回答a)が20%、17%とほぼ同じでありながら、認知率(回答aと回答bの合計)が96%と52%と大きく異なったことである。

ちなみに、回答をくださった方がはがきに記入した時期は昨年10月頃で、ETC車載器の累積セットアップ台数は約400万台の頃。アンケート調査のETCの利用率も、その頃のものである。累積セットアップ台数はその後急増し(図2)、今年6月1日には700万台を突破した。

さてこの認知率の違いは、ITSの代表的な成功例といわれるETCとVICSの成功に至る道筋が、まったく違ったものであったことを示している。

ETCが成功した鍵を考えると、このアンケート調査結果にもでているように、96%の認知率という、ほぼユーザー全員が知っているというところまで知名度を上げたことが大きい。実際、このアンケート調査後の半年間で、ETC車載器は売れに売れた。

これは一般的なヒット商品や流行商品と同じパターンである。知名度が上がる→売れ始める→その良さが伝わり、また日本人の特徴である「みんなと同じ意識」に火がつき、さらに売れる、という好循環に入ったわけで、いわばヒット商品の定石通りの展開といえるだろう。

ではどうして、これほど認知率を上げることができたのか。

ETCは、サービス開始からしばらくは普及の進み方が今ひとつであった。その頃は、ETCの、止まらずに料金所を通過できるという基本的なメリットが上手く伝わらず、逆に、ETC車載器をつけても割引もなくコストを取り戻せない、といったマイナス点ばかりが話題になっていた気がする。さらには、それがマスコミのETC批判につながることもあった。

C O L U M N

ETCとVICS利用者の感想例

●ETCを使っている人の感想と意見例 (自由記述を一部抜粋)

ETCを使っていますが、大変便利です。料金所での利便さは言うまでもないですが、支払いもクレジットで楽々です。使った金額もインターネットで簡単に見ることができ、管理も楽チン。思った以上に便利でした。

料金の支払いと通行がスムーズになって快適。取付とセットアップをもっと簡単にできるようにしてほしい。

ETCは身障者にとって大変便利です。もっと早い時期に身障者に利用できるようにしてほしい。

ETCを今年の春から使用しているが、まだまだ使用している車が少ないので、料金所では、優越な気分に乗れます。

ETCはこの夏休みに思い切ってつけましたが、とても便利で大満足。首都高速道路の乗り継ぎもストップしなくて良いです。ただETCと一般兼用レーンはなくして、必ずETC専用レーンを作るようにしてほしいです。

ETCはものすごく便利です。料金所も早いですし。ただ、カードが反応しなかったり、間違っただけなのに車があった場合の係員の処理が遅く、イライラの原因です。時間を買うために付けているようなものなので、

ETCを使い始めて間もないが、料金所のノンストップは確かに便利。また、料金所の一般車ゲートが混んでいる時のノンストップは快感。出口ゲートに設置してある路側表示と開閉バーの位置は不適切で、バーに注目していると表示内容を読み取りづらい。

●VICSを使っている人の感想と意見例 (自由記述を一部抜粋)

VICS情報については、ナビから簡単に情報を知ることができるので、非常に便利だと思います。簡単に情報を即時に知ることができるのでありがたいです。

便利だが、VICSは正確さに欠けると思う。ガラガラなのに渋滞表示になっていたり、その逆ということがよくある。

VICS付きのナビを使用しているのですが、有効利用出来ていません。なぜなら、経路に渋滞が発生していると迂回して案内してくれるのですが、迂回経路が通りにくかったり、迂回してもあまり時間短縮と思えない事しばしばあります。

渋滞情報を知りたい人の多くは、渋滞があるとわかった場合、回避のため迂回を考えるが、VICSはすべての道路に設置されていないため、迂回路確保という意味では不完全。

VICSを使用しているが、渋滞区間に入る前に渋滞情報を知ることができることは理論的には渋滞回避に役立つと思うが、街の中心部などは渋滞区間を回避すると大幅な迂回になってしまうことが多く、すごく効果的であるとは評価できない。

「JAF Mate」誌によるITSサービスのユーザーアンケート調査(図1参照)より。自由記述の回答は、インターネットによる回答者から選択しています。

流れが変わったのは、次から次へと割引制度が導入され始めてからだ。結局、ユーザーに最も訴求するのは、利便性や社会的効果よりも、やはりコストメリットなのである。そしてそのことをユーザー以上によく知っているのがマスコミであり、「お得な情報」はマスコミで取り上げられやすい。その結果、ETCについて前向きな記事が増え、広告宣伝効果が上がり、一気に知名度が上がった。

知名度が上がり、利用が増え始めると、そこで初めて、料金所で止まらなくていいというETCの本質的なメリットがユーザーに伝わり始める。

アンケート調査の自由記述の中には、「ETCを使い

始めると、料金所で止まっていたのが信じられない」といった回答も少なからずあった。また、利用者が目につくようになると、隣の車は止まらないのに、自分が止まるのは嫌だといった意識にも火がついてくる。まさに普及の好循環である。

ちなみに、ETCに関する自由記述の特徴として、プラスポイントを評価する意見が非常に多いということがあった。コラムにいくつかあげるが、この点でも、比較的マイナスポイントの指摘が多かったVICSとは、ユーザーの反応が異なっていた。

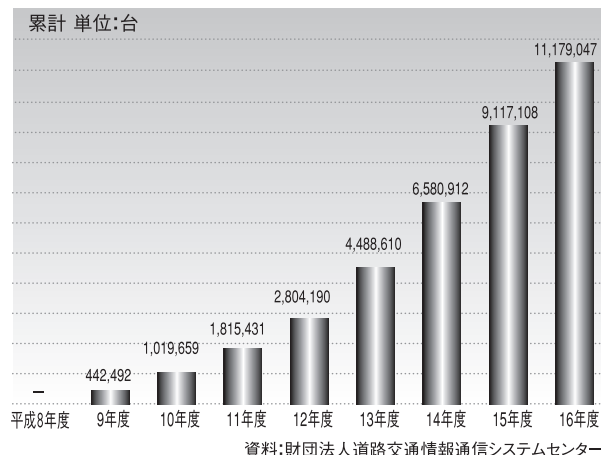
そのVICSは、もうひとつの成功例である。VICSは、ETCよりもスタートが早く、アンケート調査時点で、すでに1,100万台近くのVICS車載機を出荷している(図3)。

ところが、前にあげた結果のように、VICSのユーザー認知率は、ETCより相当に低い。これは、VICSがカーナビの一機能として、カーナビに組み込まれる形で提供されてきたからに他ならない。コラムで、ユーザーの意見にマイナスポイントが多いのも、カーナビにタダでついてきたというイメージが強いことも関係しているのかもしれない(実際は、カーナビ本体の代金に315円の使用料を含んでいるが)。

だからといって、一概にカーナビ頼みの普及だったというわけでもない。ユーザーにとっては、渋滞情報は喉から手が出るほど欲しい情報であり、VICSの存在がカーナビ普及の一助になった面もあったはずだ。

それはともかく、VICSの成功の鍵は、ETCとは逆に、ユーザーにVICSの存在を意識させないことにあった。もし単独で、または別売りのオプション的な存在

図3 VICS車載器出荷台数



でVICSのサービスが提供されていたら、ここまで成功したかどうかは疑問が多い。実際、VICSでオプションとなる光と電波のビーコンについては、サービス内容の課題もあるのだろうが、本体ほどは普及していない。

このVICSがとった方法は、商品指向よりも技術指向の強いITS関連のサービスには、かなり馴染みがいいのではないだろうか。また、ITSのサービスの中には、社会的な役割を持つものが多いが、そのような単体ではユーザーに振り向いてもらにくいサービスについては、VICSのような、他の人気商品の一機能として普及を図るという方法はいい例になるだろう。

たとえば、緊急情報システムでは応用できないだろうか。

同システムは、スタートがETC、VICSよりも後だったという点はあるものの、アンケート調査では、認知率が33%と最も低く、利用率はわずか2%だった。交通事故時の救命率アップには非常に有効性の高いシステムであり、導入時にユーザーが受けるメリットも実際は大きいのだが、そのメリットがなかなかユーザーに伝わらない。

前に、現在のITSは仮想のユーザーを前提にしているという話をしたが、まさに同システムはこの落とし穴に陥っている。サービスを提供する側に見れば、「こんなにユーザーの安全性が高まるのにどうして利用してもらえないのか」というところだろうが、リアルなユーザーにはそれは通用しない。「事故を起こさないからいい」で片づけられてしまう。

この辺のユーザー感覚は、理屈だけでは通用しない。たとえば、同システムを装着すれば任意保険が安くなるとか、目にみえるメリットがあれば、また話も変わってくるのだろうが。

このような緊急情報システムこそ、単独のサービスとして販売するよりは、VICSタイプの普及方法をとった方がいいのではないだろうか。カーナビに組み込んだり、あるいは自動車そのものに組み込んだ方が、ユーザーからみても、単独のサービスとして販売するより馴染みがいいような気がする。

最も気になるITS車載器

スマートウェイ推進会議の提言「ITS、セカンドステージへ」では、

①あらゆるゲートのスムーズな通過

②場所やニーズに応じた地域ガイド

③タイムリーな走行支援情報の提供

の3つのサービスについて、2007年のサービス実現を目指している。

そして、これらのサービスを統合的に利用する端末としてITS車載器の開発をあげている。提言からは、この車載器の具体的なイメージがつかみにくいが、しかし、ユーザーにとってはこの車載器こそが最も気になる存在なのである。

ITSを創っていく側からみれば、今後の推進の主体はサービス自体である。ITS車載器は、各サービスの端末程度の認識かもしれない。

しかし、ユーザーの視点で見れば、ここで実現されようとしているサービスは、すべてITS車載器が持つ機能ということになる。ITSの下流にいるユーザーからみれば、まず目に入るのはITS車載器であり、ユーザーにとっては、それを買うかどうかだけがセカンドステージの興味の対象になるといってもいい。

そして、現時点では、多くのユーザーはETC車載器を購入したばかりなのである。新しいサービスが従来のETC車載器では利用できず、新しいITS車載器への買い換えが必要になるということについては、当然、疑問を感じるだろう。だが、これらのことに関して、提言では、ユーザーの意識というか気持ちをどうするかには、まったく触れられていない。

ちなみに個人的には、ITS車載器は、将来的にはVICSに近い形でカーナビに統合していくのがいいのではないかと思う。ただ、当面はETC車載器とETCカードで実現できる範囲で、サービスを広げていくことはできないだろうか。ETCカードにしても、マルチアプリケーション対応といわれるが、まだそれを利用したカードはほとんどないのだから。

最後に、ITSは、「どう創るか」の時代を経て、「どう使っていくのか」の時代に入ってきたと思う。そして使い方というのは、ユーザーが大きく関わる問題である。これからのITSの推進には、ITSを創る側と、使う側が、ぐっと距離を縮めなければならない。それには、ITSの夢を、もっともっとユーザーに理解してもらう努力が必要である。 (とりつか・としひろ)