

# スマートICは使いやすいですか？

鳥塚俊洋 (JAFMATE 編集長)

## どこにあるの？ スマートIC

半年くらい前の話だが、取材の関係で、反対車線のSAへ行かなければならないことがあった。普通ならば、ひとつ先のICまで行って一度高速道路を降り、その直後にUターン。そして、再び反対方向の高速道路に乗って戻ってくるしかない。

しかし、このSAでは、ETCを使ってSA・PAから出入りができるスマートICという便利な施設を実験中らしい。そんな話を聞いていたわれわれは、これは利用しない手はないと目を皿のようにしてその施設を探した。しかし、見つからない。ICという名前から、きちんと屋根のついた従来のゲートを想像していたわれわれの単純な思い込みも良くなかったのだが、同時に標識や案内があまりにも少ないというのも、大きな原因であった。

結局、SAの中をぐるぐる回る怪しい車と化したわれわれは、ついに案内所で聞くしかない諦め、車を降りました。「おかしいなあ、社会実験だっていったからもう終わったのかも……」とがっかりして車を降りたその時、本線からSAに入ってきてすぐの路側に、小さな標識があるのを発見。こちらからは標識の裏側しか見えなかったが、万に一つと走って行ってみると、やはりというか、それはスマートICを示す案内の標識であった。そして、その脇には、スマートICへと続いているのであろう細い脇道も。

案内の標識があった場所は、一度通り過ぎてSAの中へ入ってしまえば、まず戻ってくることはないところだ。標識自体は分かりやすいものだったので、それを見逃したわれわれもあまり大きなことは言えないが、それにしても新しい施設なのだし、もう少しいいねいに複数の案内がほしかったというのが、スマートIC初体験の感想であった。

それ以降、スマートICはいろいろなところで便利に

利用させてもらっているが、慣れたせいもあるのか、その後これほど迷ったことはない。もちろん、SA・PAによっては、かなりわかりやすく、使い勝手よく設置しているところもある。

ただ、全体的には、スマートICを使おうとすると、なかなかスムーズに行かないことが相変わらずある。まだ社会実験中ということもあるだろうが、ユーザーに便利さを実感してもらうための社会実験なのだからこそ、使いやすさへの配慮がより重要だともいえる。そこで、私自身が1ユーザーとして利用して気になったこと、また弊社が急遽行ったアンケートを通して得たユーザーの声を紹介しながら、スマートICのユーザビリティについて考えてみたいと思う。

## 新時代の高速道路へ生まれ変わるための鍵

ユーザビリティの話の前に、スマートICそのものへの考え方について少し述べておきたい。というのも、使い勝手などには少し意見があるものの、スマートICの考え方やアイデア自体は本質的に画期的だと考えているからだ。

日本の高速道路は、通常のICの間隔が10kmある。これは欧米などと比べるとかなり長い。実際、日本の場合、高速道路が通っている市町村の約4割には、高速道路はあってもICがないそうだ。この事実は、これからの高速道路の利用を考えるうえで、結構大きな課題である。

高速道路の役割が、大量、高速輸送を目的とした都市間の長距離移動中心であった時代は、ICも都市ごとにあればよかった。しかし、中心的な幹線の整備を終え、現在のように日本中に高速道路のネットワークが整備されてくるとどうだろうか。路線の中には、以前のような長距離移動用としてはあまり使われない路線もでてくる。そういう路線を有効活用するには、従来の高速道路の役割に加え、地元のユーザーが短、中距離の移動でも

図 1. 高速標識



図 2. ゲート標識



気軽に使える、一般道のバイパスとして機能する高速道路にしなくてはならない。

そこで問題になるのがICの少なさだ。高速道路への出入り口をもっと造って、高速道路を身近にする必要がある。しかし、従来の本格的なICをいくつも造っていたのでは、コストがかかって仕方がないだろう。

スマートICは、そこから出てきたアイデアだ。ETC専用のため料金収受員のブースが必要なく、そのために上下線のゲートを別の場所に設置できるなど自由度が高い。このため、従来のICのようなくねくねと長い導入路も必要がない。また現在は、通常のETCゲートとは異なり、停止が必要な簡易的なETCゲートを採用して、さらにコストを抑えている。これらの結果、スマートICは、従来のICに比べて建設費用が約3割安価で、管理費用は約5割の削減が可能という。

このスマートICが増えれば、ユーザーの利便性向上はもちろん、社会的な好影響も考えられる。

たとえば、バイパス効果ができれば、一般道の渋滞は減るだろう。渋滞緩和は、経済効果や交通安全への効果に加え、今、最も重要ともいえる環境への効果も大きい。また高速道路は、通常、一般道よりも良好なエネルギー効率で走れるため、一般道を走っていた車が高速道路を走るだけでも、二酸化炭素の排出を削減することができる。また、出入り口が増えることで、緊急時に高速道路が活用できる可能性も高くなる。将来的にはスマートICの近くに商業施設やロードサイド店などの進出も期待できるだろう。

地方に高速道路を造る是非はなにかと議論の対象になるが、従来のような大量輸送のための道路のままでは、確かにその価値を地方で見つけるのは難しくなっている。一方で、地方のユーザーに密着し、地域住民の利便性を着実に向上させ、社会的にも効果のある新しい時代

の高速道路ができるなら、高速道路に新しい価値が生まれることになる。

スマートICは、そのきっかけとなる貴重なアイデアだ。国土交通省の調査によると、IC利用者の9割以上がスマートICを利用したいと考えているし、地元企業も道路料金の削減になることから8割近くが利用を奨励したいという。その利便性を知っているユーザーは、スマートICには前向きだ。

一方、スマートICの推進で気になるのは高速道路会社。もし高速道路の利用台数が増えなければ、スマートICの導入が収入減の要因となるからだ。しかし、そこは、そもそも低い日本の高速道路利用率を、スマートICによって向上させるという前向きな見識が必要だろう。どちらにしても、まずはSA・PAへ、そして将来的には、それ以外へもスマートICの展開が広がることを期待したい。

---

## 利用情報の不足が決定的

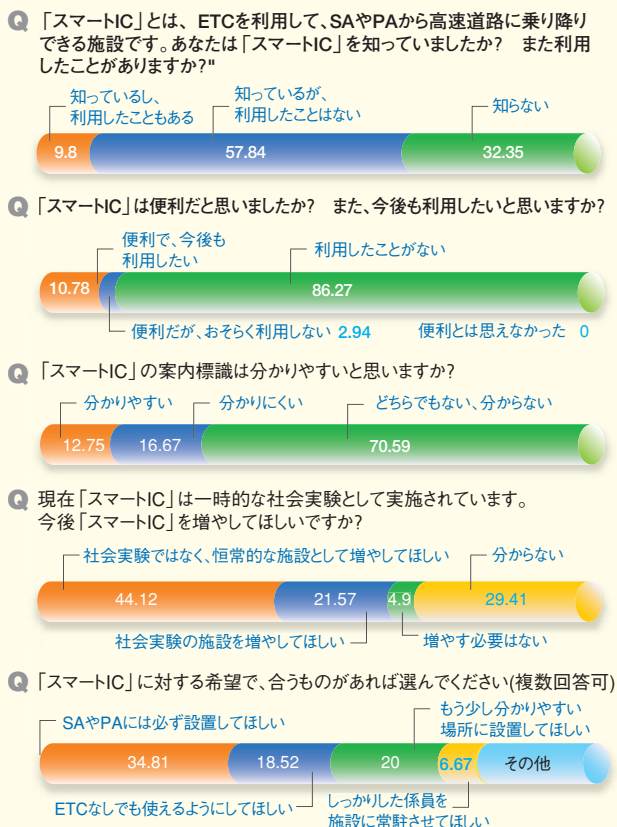
---

さて、現実のスマートICの使い勝手、ユーザビリティの話に戻る。冒頭にも書いたが、標識などによる案内の少なさは最も気になるところだ。

高速道路を走っていてスマートICから降りたい場合は、たとえば本線上に図1のような案内の標識があるので、とりあえず何とかなる。とはいえ、これにしても「実験中」というユーザーに馴染みのない表示は謎だ。せめて「実施中」とかでは駄目だったのだろうか。また、この標識にはスマートICの言葉がどこにもない。それでもこの吉野川SAの標識は、スマートICを示す本線上の標識としてはわかりやすい方である。

一方、一般道からスマートICを通して高速道路に乗る時は大変だ。とにかく標識が少ない。これは、初めて

図3. 「スマートIC」ユーザーアンケート調査



"JAFMATE 社ホームページ「eJAFMATE」による。2005年12月8日～19日に実施。

利用するスマートICの場合、かなり苦労する。

スマートICの入り口が、カーナビとか道路地図に載っていればいいのだが、スマートICはまず未掲載。そこで、とりあえずSA・PAの近くまで行き、周囲を走り回ってゲートを探すことになる。SA・PAは幹線道路から少し離れたところにあり、その周囲はとても細い道であることが多い。私は、ある日本海沿いのPAで、スマートICを探しているうちに、なぜか海岸の防波堤に入り込んでしまい、細くてUターンもままならず冷や汗を流したことがある。

もちろん、事前にホームページなどで確認しておけばいいのだが、残念ながらユーザーの多くは、常に計画的に車を走らせているわけではない。せっかくの便利なスマートICなのだし、ゲートにはこれだけの標識があるのだから(図2)、もう少しバランスよく標識を配置してもらえると、使い勝手も格段によくなるはずだ。

それから、気になったことがもうひとつ。現在のスマートICは、利用可能な時間には必ずスタッフ(警備員?)

が常駐している。この人たちに助けられたこともあるのだが、残念ながら、曖昧な返事で困ったことも何度かあった。

たとえば、あるスマートICで、「スマートICから入って、SA・PAだけを利用して同じスマートICから出られますか？ 出られるなら料金はどうなりますか？」とたずねたところ、「それはできないから、次のICまで走ってください」と教えられた。しかし、これは間違い。少なくとも、私が使ったスマートICでは、同じスマートICから出ることができたし、その際の料金は0円であった。この辺りは、実験段階とはいえ、もう少し徹底しておくべきだ。

さて、個人的な経験だけでは一方的かもしれないので、弊社で急遽行ったアンケート調査の結果も紹介したいと思います。アンケートは、JAFMATE社のホームページ「eJAFMATE」で行った。今回は調査時間が非常に限られていたため、残念ながら有効回答数が少ないが、傾向は読み取れると思う。選択式の質問の結果は図3を、

図4. スマートICについてのユーザーの意見例

- 目的地に近い場所へ降りられる、渋滞の緩和等に有効であると思います。
- 高速道路を利用しないので特に必要ないです。
- 低コストで運営すべき。
- 便利そうだけど利用している人が周りにいません。渋滞しないせいなのか、北海道ではあまり普及していない気がします。
- 近くにないため利用したことがありません。今後の増設を期待します。
- 知人に聞いたところ便利だが、入り口がわかりにくかったといっていた。自分も車で遠出が多ければ、使用すると思う。
- インター出口で渋滞する前後に在ると多少渋滞緩和になると思うのですが。
- 初めて知りました。知らない人も多いのではないのでしょうか？ もっとアピールした方が良いと思います。
- ETC車載器をつけてからスマートICの事を意識するようになった。確かによく考えるとSAやPAで降りられるのは便利だし、状況によっては高速料金も若干安くあげられるので増えて行くのは賛成です。
- 面白そうですが、全く見聞きしたことがありません。JAFMATEで解説してください。
- 利用可能対象者の拡大を希望する。ETC利用者のみならず、クレジットカード利用者への拡大までは可能ではなからうか。
- 出入り口は多いほうが利便性も渋滞緩和にも良いと思う。
- 本線直結型のスマートインターの実験箇所を増やして欲しい。
- とてもいい考えだと関心しました。利用したことはないが、どんどん普及して欲しい。そうすることで、ETCも高速道路の利用者も増えると思う。
- 更に増えて便利にしてほしいが、いざさらが増えて合流・渋滞が多くなっても困る。適度な基準のもと、バランスよく配置してほしい。
- あると便利だけど、休憩のためにSAを利用するだけなので今のところ利用する予定がないのが現状です。今後、順次利用できるSAなりPAが増えていけば利用してみたいと思います。
- 待ち合わせをしたり等々便利だと思うので全てのSAに設置してほしいです。
- ETCを利用する機会が増えれば価値も上がるように思います。
- 全部のSA・PAに作ってほしい。
- これのある場所までのアクセスがもう少しよくなると思います。
- 実際にどこにあるのが良くわかっていません。
- 通常のICで渋滞になることを考えれば、SAやPAに常設しても良いのではないかと。こちらが渋滞しても困りますが。

(JAFMATE 社、eJAFMATE によるアンケート調査より)

自由記述で書いてもらったスマート IC についての意見は図 4 をご覧頂きたい。

全体として言えることは、スマート IC はまだまだ知らない人が多いことと、使ったことのある人はさらに少ないことである。アンケートの結果では、利用経験者は約 1 割であった。

しかしその一方で、使ったことがある人の多くは再利用を望んでおり、満足度は高い。これは、それぞれのスマート IC が独自に行っている調査結果をみてもおおむね同様である。また、スマート IC を社会実験ではなく、恒常的な施設としてほしいという意見も 4 割以上の人が回答。社会実験として施設を増やしてほしいという人と合わせると、スマート IC を増やしてほしいという意見は 7 割近くになる。

一方、ユーザーからの自由記述の意見には、「もう少し宣伝した方がよい」、「実際にどこにあるのがよくわからない」といった、利用情報の少なさを訴えるものがかなり見られた。

実際、利用情報の提供については、かなり寂しい状況である。ホームページひとつをとっても、全国のスマート IC の出入り口の地図や、使える時間などの利用情報をわかりやすくまとめたページは見つからない。現在のホームページは、それぞれのスマート IC の独自のページになっており、内容もデザインも統一されていないため、調べたいことを探すのが大変だ。また、それ以前の問題として、そういったホームページの目的が、ユーザーのための利用案内というよりは、社会実験の目的や成果を示すことが中心になっている。この辺、公的な社会実験の側面はわかるが、使ってもらわなければ始まらないのだから、もう少しユーザーサイドにたった内容にしてもらいたい。

---

## 安全にも配慮し、本格実施を期待

---

「SA・PA に入っただけでスマート IC や、スマート IC への分岐があると、急減速する車がでてくる恐れがあり、危ない。スマート IC へは、本線合流の手前で分岐させるなどの対策が必要だ。また、すべてのスマート IC の場所を SA・PA で合わせることもお願いしたい」。こ

れも弊社アンケートへの意見だが、まったく同感である。

私自身も、スマート IC へ入って行こうと減速した際に、後ろから派手にクラクションを鳴らされた経験がある。スマート IC の利用者にはごく普通の行動であっても、スマート IC の存在を知らないドライバーが多いなかでは、思わぬ危険な行動になってしまうことがある。

また、スマート IC が SA・PA の施設よりも手前にある場合、施設を利用後に、どうやってそこまで戻るかという課題もある。一般的に、SA・PA 内は、後戻りのルートは示されていないからだ。この辺の事情を考えると、スマート IC の安全でスムーズな設置場所は、ある程度決まってきたらいい。

最後に、地元住民や SA・PA の販売店の担当者の声はどうだろうか。

地元のユーザーは、おおむね歓迎だ。ただし、地方では複数の車を持つユーザーが多く、すべてに ETC 車載器がついているとも限らないため、ETC でしか使えないことに不満を持つ声は少なからずあった。ETC 専用だから低コストでスマート IC ができるということを説明すると、少し複雑な顔にはなっていたが。ただ、それ以降 ETC の普及率は相当に向上しているため、今ではこの不満もかなり解消されているかもしれない。

一方、販売店の担当者は、スマート IC による利用者の広がりが期待できるのでは、とのことであった。確かに、SA・PA の商業施設にとっても、スマート IC は工夫次第で大きな武器になり得る。ただ、全国画一的な特徴の少ない施設のままだでは、スマート IC ができても、ユーザーを惹きつける魅力は乏しい。地元密着で成功している道の駅のように、思い切った特徴を出していきることができれば、スマート IC との相乗効果が生きてくるのではないだろうか。

使う側の目で、現状のスマート IC をいろいろと見てきたが、全国の社会実験を通して、スマート IC の必要性、有効性は、ユーザーの間でも少しずつ認識されつつある。反面、期間限定の社会実験であるために、ユーザービリティが犠牲になっているところも目につく。今後は、恒久的なサービスとして耐えられるユーザービリティを確立し、本格実施に向けて進んでほしいものである。

(とりつか・としひろ)