



Confidential



観光型MaaS「setowa」 取組み紹介

2022年1月
西日本旅客鉄道株式会社
デジタルソリューション本部

「setowa」のご紹介

setowa

せとうちを旅したい。

「新しい旅のエチケット」で楽しいご旅行を。

- 地域の交通課題の解決やストレスフリーな移動の手段として、様々な公共交通を1つのサービスとして捉え、移動手段・経路の検索から予約、決済、利用までをスマートフォン等で一元的に提供するサービス（＝MaaS）の取組みが日本各地で実施されている。
- JR西日本では、2019年10月～2020年3月まで観光型MaaS「setowa」の実証実験を広島県東部を中心とするせとうちエリアで実施。
- 2020年9月28日、実証実験で判明した課題を踏まえて、同時期に開催された「せとうち広島デスティネーションキャンペーン」と合わせて、観光型MaaS「setowa」をリニューアルして再リリース。せとうちエリアの魅力発信による観光需要の創出、および旅行者の利便性の向上を目指す。
※2021年6月に岡山県、山口県に、9月に四国エリア拡大を実施



【対象エリア】

岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県を中心とするエリア



「setowa」の主な機能



① 話題のスポット紹介、お気に入り登録

せとうちエリアの話題のスポットやモデルコースを多数ご紹介。
行きたいスポットをお気に入り登録できます。

1万箇所以上のスポットと
17のモデルコースを掲載！

② 便利な予約機能

鉄道やホテル、タクシー、レンタカー、レンタサイクル各社のサービスへ連携。
「setowa」から旅に必要な様々な予約が可能です。

さらに、経路検索結果から旅のスケジュールを作成することができます。



③ 安心・おトクな「setowa周遊パス」「setowaチケット」

JR、バス、船舶など指定の交通機関の乗り放題と観光施設の入館券をセットにした「setowa周遊パス」や、地元おすすめの観光・体験スポット等が利用できる「setowaチケット」を多数設定。

窓口に並ばなくても、キャッシュレスでチケットを購入いただけます。
チケットの利用はスマートフォンの画面を見せるだけ！

話題のスポット紹介、お気に入り登録

- SNSやテレビで話題のスポット、その他setowaでおすすめスポットを写真や口コミと合わせて紹介。気になるスポットはお気に入り登録ができます。また2021年4月から観光の動画コンテンツも掲載開始
 - せとうち旅行のプラン作成に便利な「エリアガイド」や「モデルコース」を提供します。

※ 話題のスポットやスポット詳細の写真・情報・口コミは、おでかけプラン検索アプリ「Holiday (ホリデー)」からの提供をいただいています。

話題のスポット紹介、お気に入り登録

- 気になるスポットをお気に入りに登録しておくと、簡単に経路検索ができます。

The screenshots illustrate the process of marking spots and performing a route search:

- お気に入り (Favorites) Screen:** Shows a list of marked spots: おりづるタワー, 平和記念公園, 銅平橋, 大和ミュージアム, and 帝釈峡. Navigation icons for Home, Purchase, Cart, Schedule, and Profile are at the bottom.
- スケジュール (Schedule) Screen:** Shows a route search from **広島** (Hiroshima) to **おりづるタワー**. The destination input field is highlighted with a red box and a hand cursor. The green **ルート検索** (Route Search) button is at the bottom.
- 目的地入力 (Destination Input) Screen:** Shows the destination **おりづるタワー** selected from a list of marked spots. Other options include 平和記念公園, 銅平橋, 大和ミュージアム, and 帝釈峡. A red box highlights the list, and a hand cursor points to the selected spot. A red text box at the bottom says **お気に入りに登録したスポットが表示** (Spots registered in favorites are displayed).
- 検索結果 (Search Results) Screen:** Shows the search results for the route from Hiroshima to the marked spot. It includes a summary, departure and arrival times, and a map showing the route. Navigation icons for Home, Purchase, Cart, Schedule, and Profile are at the bottom.

お気に入りスポット一覧
(マイページ内)

経路検索画面

目的地入力画面

経路検索結果

便利な予約機能

- 目的地までの経路検索結果から、鉄道やタクシー、レンタカー、カーシェア、レンタサイクル、シェアサイクル等の各社サービスと連携し、スマートフォンでそのまま予約・決済いただけます。
- 経路検索結果を保存することで、旅のスケジュールが作成できます。またスクリーンショット機能を使って、家族や友人にスケジュールを共有可能です。



経路検索



経路検索結果



各社予約サイト



経路検索結果を保存

経路検索→保存
を繰り返して
旅のスケジュールを作成

※経路検索機能は、ナビタイムジャパンから提供いただいています。

※各社サービスは「予約・購入」メニューからも簡単に利用できます。 (P.15参照)

NAVITIME

スケジュール作成

予約機能で「setowa」と連携するサービス

■鉄道

- ・JR西日本インターネット予約サービス 「e5489」
- ・東海道・山陽新幹線ネット予約 & チケットレス乗車サービス
「エクスプレス予約」「スマートEX」



■タクシー

- ・電腦交通
- ・Mobility Technologies



■レンタカー・カーシェア

- ・JR西日本レンタカー＆リース
- ・タイムズモビリティ



■レンタサイクル

- ・しまなみジャパン
- ・今治勤労福祉事業団
- ・JR西日本レンタカー＆リース
- ・江田島市観光協会



■シェアサイクル

- ・岡山市コミュニティサイクル「ももちやり」
- ・広島市シェアサイクル「ぴーすくる」（ドコモ・バイクシェア）



■宿泊施設

- ・日本旅行
- ・ホテルグランヴィア岡山、広島、ヴィアインホテル



■駅弁

- ・ジェイアール西日本フードサービスネット



安心・おトクな「setowa周遊バス」「setowaチケット」

- JR、バス、船舶など指定の交通機関の乗り放題と観光施設の入館券がセットの「setowa周遊バス」や、地元おすすめの観光・体験スポット等が利用できる「setowaチケット」を多数設定。
- 窓口に並ばなくても、キャッシュレスでチケットを購入いただけます。チケットの利用はスマートフォンの画面を見せるだけ！



おすすめチケット一覧



チケット管理メニュー



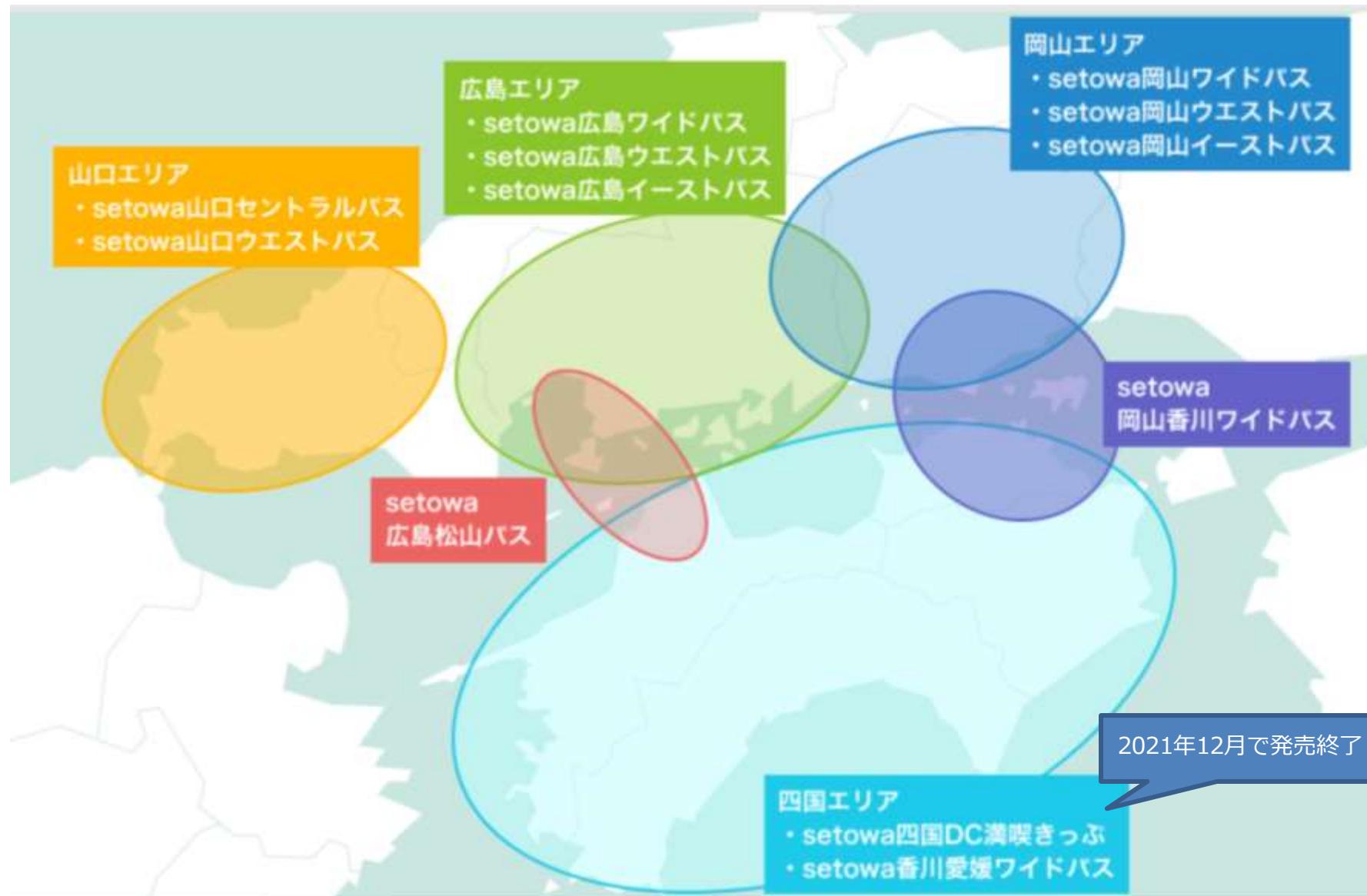
チケット詳細画面



チケット利用画面

「setowa周遊バス」商品一覧

現在10商品を発売



setowa周遊バス ①setowa広島ワイドバス

発売額	おとな4,900円、こども2,450円（税込み）				
有効期間	3日間				
発売期間	2021年9月1日～2022年3月31日 ※利用日1か月前10時から有効開始日当日まで発売				
ご利用期間	2021年10月1日～2022年4月2日（※2022年3月31日ご利用開始分まで発売）				
変更・払いもどし	未使用で、かつ有効期間内に限り可能（払いもどしは1人あたり220円の手数料が必要）				
効力					
鉄道	JR（普通列車普通車自由席） ※新幹線は利用不可	山陽線 可部線 福塩線	大門～岩国 横川～あき亀山 福山～塩町	呉線 芸備線	三原～海田市 広島～東城
船舶	福山市営渡船	福山市営渡船場（福山市鞆町）～仙酔島			
	瀬戸内内クルージング	尾道港～瀬戸田港 尾道港～鞆港（※11/21までの土日祝のみ運航）			
	弓場汽船	三原港～大久野島（※土日祝のみ運航、12月26日～1月3日は運休）、 三原港～瀬戸田港			
	マルト汽船	三原港～瀬戸田港			
	大三島フェリー、休暇村大久野島	忠海港～大久野島			
	パンカーサプライ	竹原港～大久野島（※土日祝のみ運航、1月1日～1月3日は運休）			
	山陽商船・大崎汽船	竹原港～垂水港（大崎上島）、竹原港～白水港（大崎上島）			
	しまなみ海運	竹原港～めばる港（大崎上島）～一貫目港（大崎上島）～天満港（大崎上島）～沖浦港（大崎上島）～明石港（大崎上島）～御手洗港（大崎下島）～大長港（大崎下島）、明石港（大崎上島）～小長港（大崎下島）			
	JR西日本宮島フェリー	宮島口桟橋～宮島港			
	瀬戸内シーライン	広島港～小用港（江田島）、小用港（江田島）～呉港			
バス	トモツバス	福山駅～鞆港			
	おのみちバス	尾道駅前～浄土寺下			
	芸陽バス	竹原駅～フェリー前			
	中国ジェイアールバス・広島バス・広島電鉄	めいぶる～ぶ（全路線）※コロナのため、現在ブルールートは運休中			
ロープウェイ	千光寺山ロープウェイ	千光寺山麓（長江口）～千光寺山頂（千光寺公園） (※12/1～12/24は設備点検整備、定期検査のため営業休止)			



※ 新幹線の乗車は不可（乗車券としての効力もなし）
※ 別途特急券・指定券をお買い求めいただいた場合、周遊エリア内在来線特急の乗車券として有効



旅を彩る「setowaチケット」

- 100種類以上のおすすめの観光や体験、交通のチケットをsetowaで予約・決済いただけます。

①せとうち島たびクルーズ -広島-

2020年夏にデビューしたばかりの瀬戸内観光型高速クルーザー「SEA SPICA」で、せとうちの多島美の景観を楽しみながらめぐる贅沢なクルーズです。

・販売額 6,000円（広島港～三原港）

※途中の呉港、瀬戸田港での乗下船の設定もございます。



② かもめバスきっぷ -岡山-

岡山駅から小豆島（土庄港）までのバス、フェリーがセットになったおトクなきっぷ

・販売額 1,590円（バス、フェリーの通常料金）→**1,400円**



③ ホテルグランヴィア岡山 岡山県産フルーツパフェ（ドリンクセット）-岡山市内-

岡山県産の桃など、季節のフルーツを使った贅沢なパフェとドリンクをsetowa限定価格で召し上がれます。ここでしか味わえない上質なパフェを是非ご堪能下さい！

・販売額 2,000円（通常2,400円）

・場所 ホテルグランヴィア岡山 ロビーラウンジ ルミエール

・販売条件 利用日前日までに購入



当社グループ会社（駅レン、グランヴィア、ヴィアイン、岡山SC等）を中心に、利用可能なクーポンを約20種類設定

① カフェ マスカット

- ・トーストモーニング 通常580円を500円でご提供（7:00～10:00）
- ・ちょい飲みセット（アルコールかソフトドリンク+おつまみセット）通常750円を600円でご提供（14:00～）

提供期間：2021年7月1日（木）～2022年3月31日（木）



② からふね屋CAFÉ さんすて岡山店

通常、お客様へセット販売している、Miniパフェ390円（3種：いちご、チョコレート、黒蜜きなこわらびのうち1品をお選びください）をお食事された方へ無料でご提供

提供期間：2021年7月1日（木）～2022年3月31日（木）



③ 花いちご（さんすて岡山内）

ミキサーJUICEを10%OFFで、ご提供 ※当日の材料が無くなり次第終了となります。

提供期間：2021年7月1日（木）～2021年9月30日（木）



④ おみやげ街道せとうちCUBE

2,000円以上お買い上げの場合、10%割引
岡山旅行のお土産に、せとうちエリアの魅力溢れる商品をお買い求めください。

提供期間：2021年7月1日（木）～2022年3月31日（木）

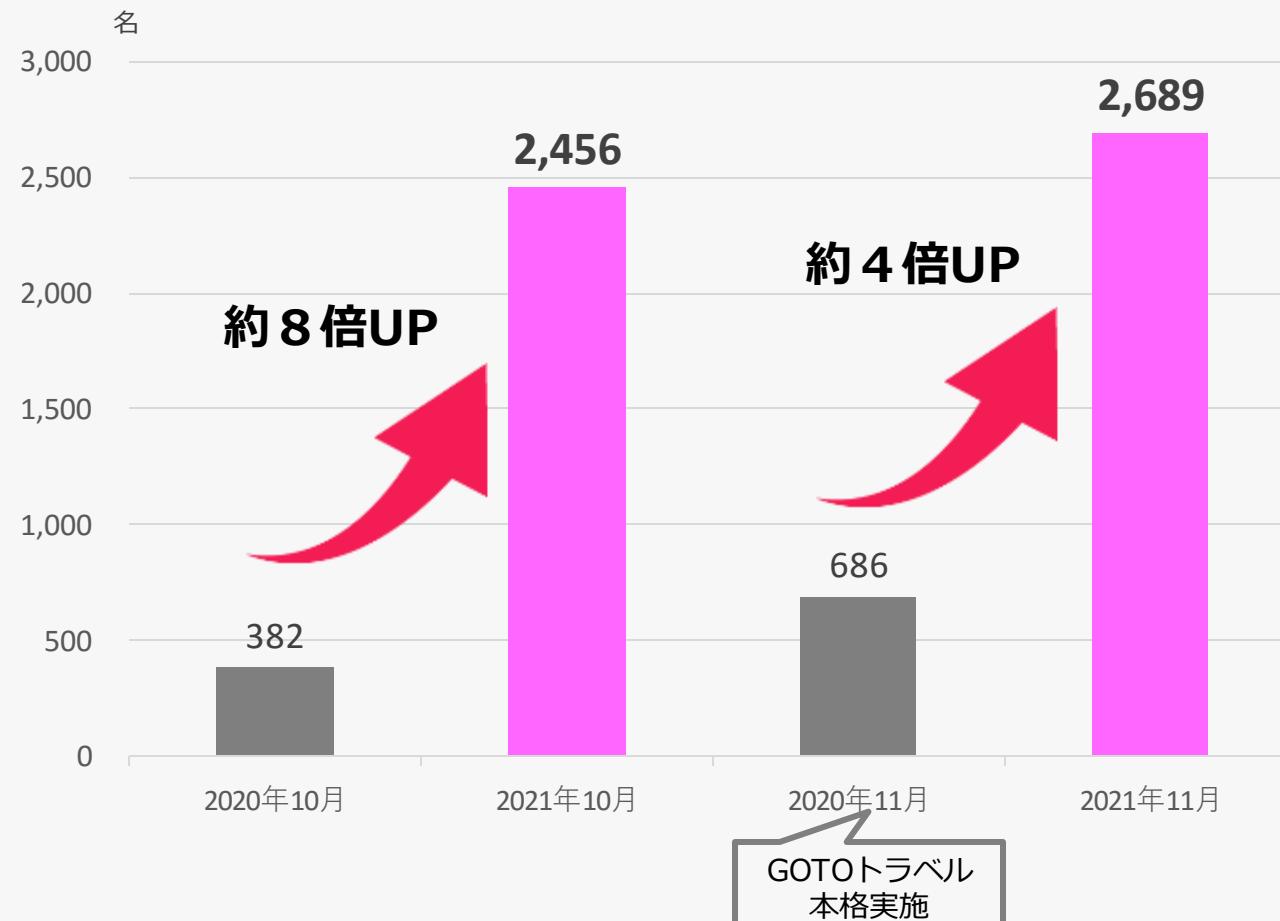


①setowa DAU推移

※DAU (=Daily active user):一日の利用者数

- ・エリア拡大、商品拡充に伴い、**1日あたりの利用者数が大幅に上昇！**
- ・**1か月あたり約53千名**が訪問※ (2021.11実績)

※DAUから複数回訪問者を除き、利用者数をカウント



「setowa」ご利用状況

②利用者内訳（居住地別）

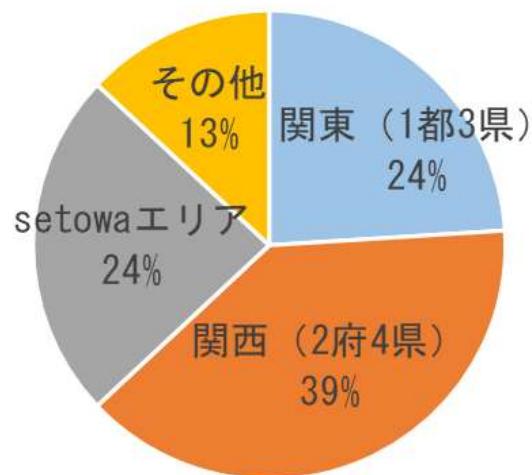
- ・関東、関西が約63%
- ・四国エリア拡大に伴い、setowaエリア内の利用者も着実に増加

③利用者内訳（男女別）

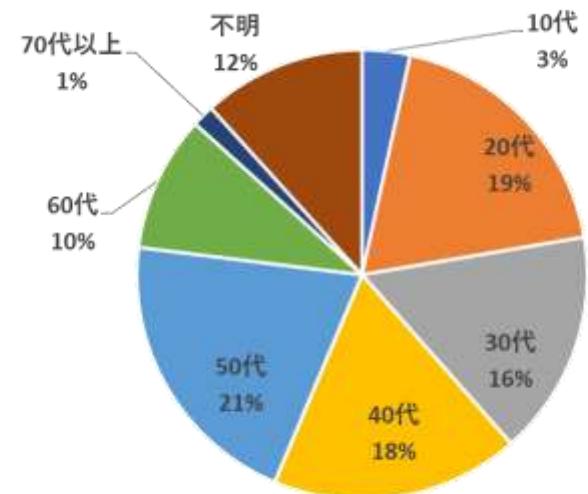
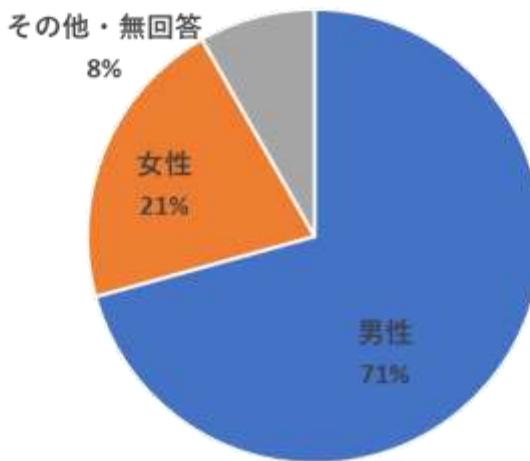
- ・周遊バスご利用ニーズが高い、男性が約7割を占める結果に

④利用者内訳（男女別）

- ・10代-30代が約4割、40代-50代が約4割と幅広い利用者を獲得



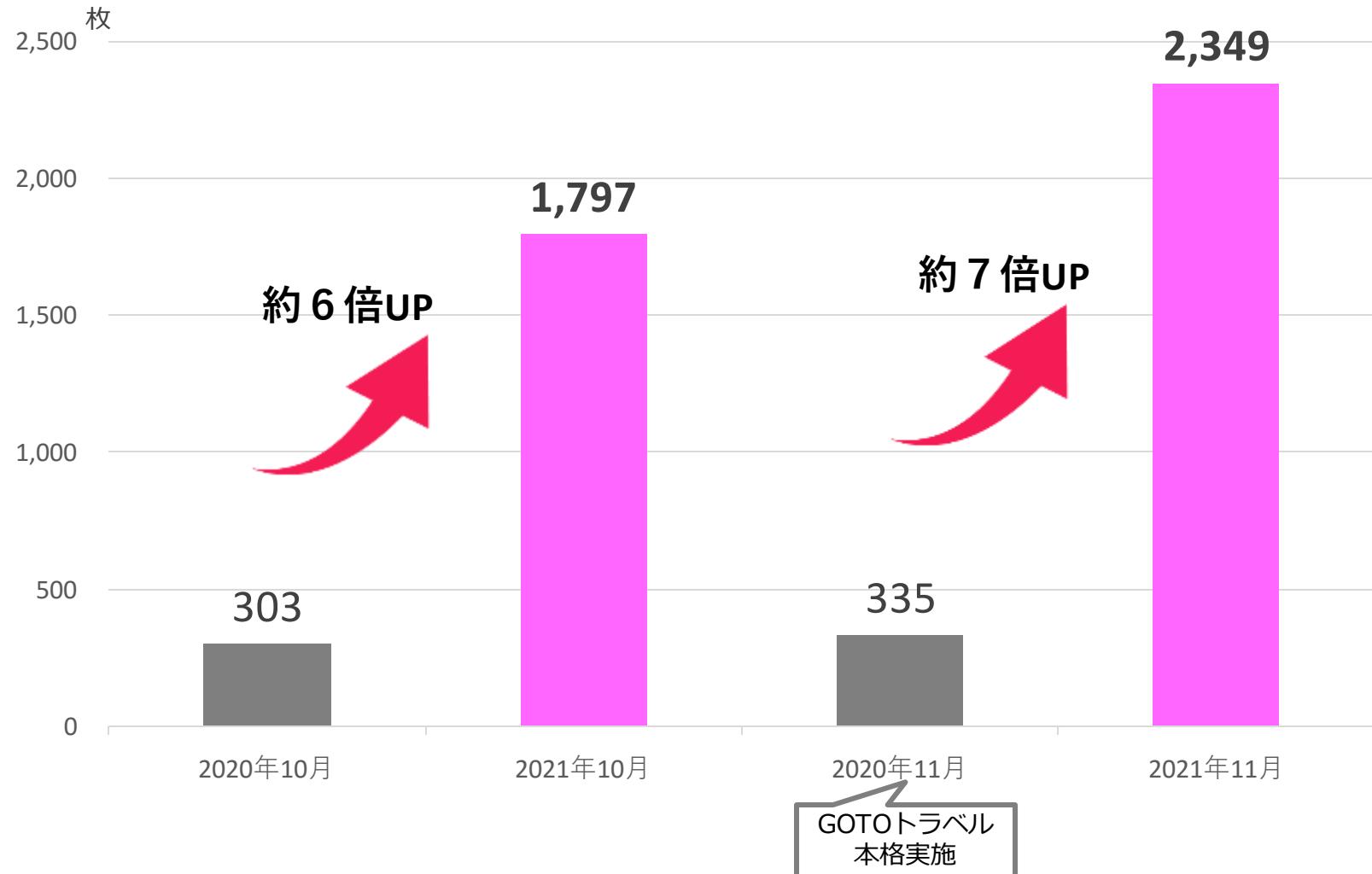
全体：約8千名



「setowa」ご利用状況

⑤月間チケット発売枚数

当社が運行する観光列車「etSETOra」「あめつち」の車内サービス予約（弁当等）や四国方面の周遊バス、チケットの販売開始等により、チケットの販売実績も大幅に増加



2021年度の取組み – 地域との連携 –

- 行政等と連携し、setowaのプラットフォームを提供することで、各地のデジタルを活用した取組みをサポート

1. 広島県福山市「グリーンスローモビリティ実証実験」との連携 (2021年11月~2022年1月)

- ※福山駅前の回遊性向上、商店街の活性化を目的に実施
- ※グリスロ利用者向けに商店街(14店舗)の割引クーポンをsetowaで提供
⇒福山市HP、広報、店舗向けチラシ等で、“setowa”をPRいただき、福山市在住の利用者獲得に寄与



2. 山口県宇部市・長門市「既存観光拠点の高付加価値化事業」との連携 (2021年11月~2022年1月)

- ※観光庁が進める「既存観光拠点の高付加価値化事業」において、両市がモニターツアーを実施
- ※モニターツアーの予約サイト機能としてsetowaを活用



3. 芸備線活性化を目的とした「広島備北バス」の販売 (2021年11月~12月)

- ※広島駅から芸備線経由で三次方面への送客を目的に販売

NewsRelease



2021年11月3日
西日本旅客鉄道株式会社

三次・庄原エリアの旅におすすめ! 「setowa 広島備北バス」の発売について

本日6月のJR西日本から広島県・庄原市への芸備線沿線の地域公共交通機関に関する乗り入れ」に基づきJR西日本とJR東海が連携して実現する新規のバス路線です。

この新規の運行路線は、JR西日本の三次市と庄原市と広島県北東部エリアを安心・安全に利用できる備北バス「芸備線バス」を運行します。

「setowa 広島備北バス」は予約のチケットの料金をスマートフォンにリモートチャージシステム、チャットレジで行なうことができます。JR西日本のスマートチケットの機能を併用して、安心して旅行いただけます。広島県北東部エリアへの旅行に是非ご利用ください。

1. 乗車規制

商品名	主なご利用料金	お年寄り(65歳以上)	有料	施設	発売期間	ご利用期間
setowa 芸備線バス	庄原・三次 2,800円	2,800円	2日間	2021年11月6日 2021年12月31日	2021年11月13日 2022年1月1日	

※setowaで発売します(JR西日本と予約料金(548円)、JR西日本の窓口では発売しません)。

※ご乗車日より1ヶ月前の10時から当日前まで発売します。

※JRの料金とは、JRの料金です。

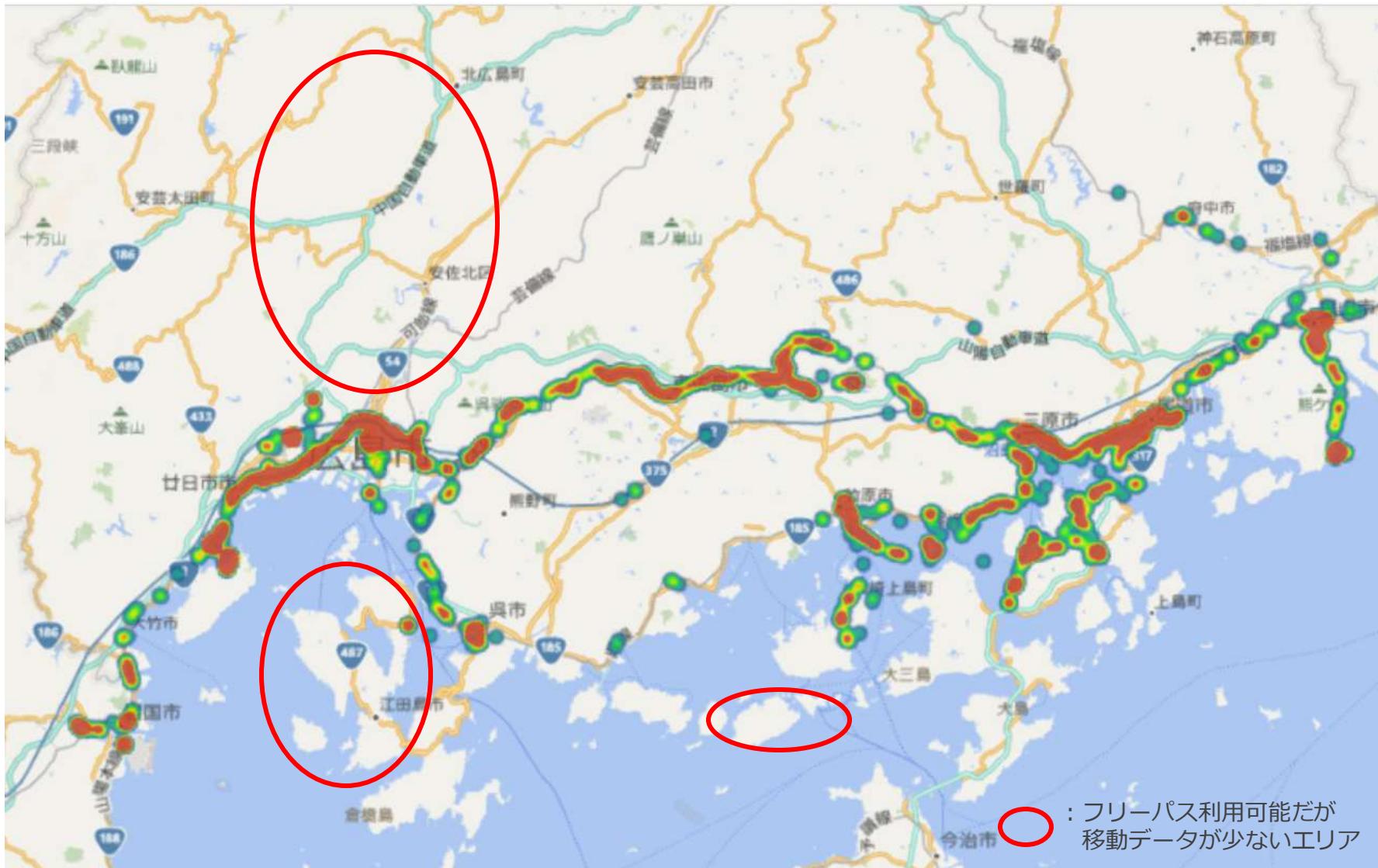
※JRの運賃から料金を差し引いて、JR料金がかけ算でご精算ください。

setowaのチケット機能を活用して、紙チケットの電子化をご提案します

＜メリット＞

- ①紙で発行しているチケットの電子化による印刷代の削減、発売箇所の業務の省力化
- ②発売のキャッシュレス化
 - ※発売箇所での現金の扱いが不要、初期費用なしでのキャッシュレス化、チケットレス化の実現
 - ※setowaではクレジットカード決済機能を提供
- ③販売チャネルの拡大（観光案内所など実店舗のみでの販売からネットでの販売、旅行を計画しているsetowaユーザに対する商品PR等）による発売枚数増への期待
- ④コロナ禍でのチケット販売・利用の非対面化、非接触化
- ⑤売上実績のデータ化
- ⑥一日券等での利用回数のデータ化や一部移動データの可視化と、それによる適正な発売価格の検討に向けたフィードバック
- ⑦購入者の属性傾向の把握と、販売増に向けたプロモーションへの検討活用

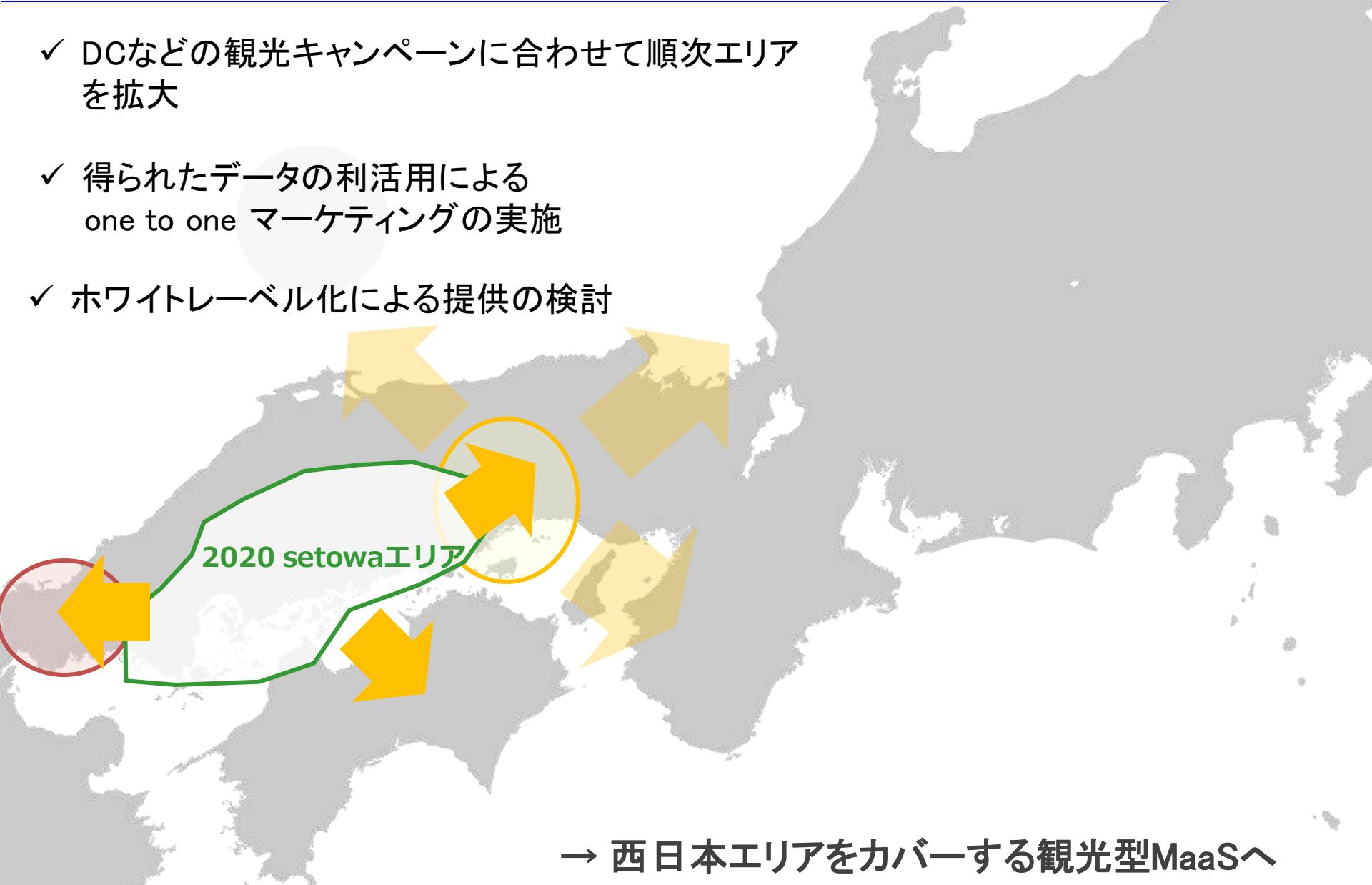
まずは現在の紙チケットの販売と並行して、1年間のトライアルでも構いません。



移動データの可視化により、回遊状況や課題の可視化が可能 → フリー パスの商品見直し等に活用

setowa 今後の展開

- ✓ DCなどの観光キャンペーンに合わせて順次エリアを拡大
- ✓ 得られたデータの利活用による one to one マーケティングの実施
- ✓ ホワイトレベル化による提供の検討



→ 西日本エリアをカバーする観光型MaaSへ