

令和4年度 第3回 沖縄観光2次交通の利便性向上に向けた検討委員会

観光系路線バスを対象とした コンタクトレス決済導入に係わる実証

令和5年3月20日

1. 今年度の取組内容

❖昨年度の取組結果を踏まえ今年度の実証は、沖縄バス（空港リムジンバス）、カーリー観光、東京バスの3事業者を対象に、端末台数を拡充し、実証を継続。本年度事業として令和5年3月15日まで実施。

⇒沖縄バスは昨年度は窓口での設置だったが今年度は空港リムジンバス車内にて設置。

❖対象となる3事業者については課題把握、効果検証を行い、次年度以降の検討を行った。

▼今年度の実証予定事業者、対象路線、決済手段、端末台数

会社名	対象路線	決済手段	決済端末
沖縄バス（リムジンバス）	・ 空港リムジンバス（全路線）	・ Visa のタッチ決済	14台
カーリー観光	・ 北谷ライナー ・ パルコシティシャトルバス ・ 瀬長島ライナー ・ 美ら海ライナー	・ Visa のタッチ決済 ・ QRコード決済	6台
東京バス	・ 琉球ホテルエアポートリムジン ・ ハーレーエクスプレス ・ ウミカジライナー	・ Visa のタッチ決済 ・ QRコード決済	14台
合 計			34台

❖以下については、外部要因も含まれたが適宜、検討を進めた。

- ①**効果検証**：利用実績の把握、利用者アンケート等を実施。
- ②**課題の洗い出しと改善**：各バス会社から上がっている課題（決済の反応速度向上等）について、端末メーカー（小田原機器）と協議をしつつ適時対応・改善を検討した。
- ③**インバウンド対応**：インバウンドについては、動向を踏まえつつ、対応準備を行った（決済端末自体は多言語対応済みであるが、端末の操作方法についての多言語補足資料の検討や周知・案内資料の作成等）。
- ④**決済ブランドの多様化**：クレジットカードの決済手段について、JCBのタッチ決済にも対応できるよう調整を実施。
- ⑤**自走化に向けた調整**：実証後の自走化について、ランニングコスト、メンテナンス体制等、端末メーカー、バス会社と協議・調整の実施。

2. 今年度の取組結果

(1) 周知広報

❖本取組の周知のため、車内・バス停による告知、リーフレットの配布、空港におけるデジタルサイネージの告知を実施。



昨年度作成した告知ツール

クレジットカード等のコンタクトレス決済の導入でますます便利に!

沖縄県では、観光客の皆様へ安心、快適にバスをご利用いただくため、令和4年2月1日から観光客の利用が多い那覇空港を発着又は経由する一部路線バスにおいて、コンタクトレス決済の実証導入に取り組んでいます。

Visaのタッチ決済、各種QRコード(二次元コード)決済できるバスが増えています!

※ご利用可能な決済方法は事業者ごとに異なります。詳しくは以下をご確認ください。

沖縄エアポートシャトル有限責任事業組合 (リゾートライナー、エアポートライナー)	現金、QR決済(楽天ペイ、Alipay、WeChatペイ) * Webサイト(事前予約サイトなど)で事前決済が可能
沖縄バス株式会社 (空港リムジンバス)	現金(販売窓口のみ)、Visaのタッチ決済 * Webサイト(乗車オーライネットなど)やスマホアプリ(ジョルダンモバイルチケットなど)で事前決済が可能
有限会社カーリ観光 (北谷ライナー、瀬長島ライナー、バルコシティシャトルバス、美ら海ライナー)	現金、Visaのタッチ決済、QR決済(Alipay、PayPay、J-Coin Pay)
東京バス株式会社(沖縄営業所) (ハーレーエクスプレス、ウミカジライナー、琉球ホテルエアポートリムジン)	現金、Visaのタッチ決済、QR決済(Alipay、PayPay) * スマホアプリ(ジョルダンモバイルチケットなど)で事前決済が可能
合同会社やんばる急行バス (空港線、四島線)	現金、クレジットカード、電子マネー(楽天Edy、WAON、nanaco、ID、QUICPay、PayPay、au PAY など) * Webサイト(WILLER TRAVELなど)やスマホアプリ(ジョルダンモバイルチケットなど)で事前決済が可能

※合同会社やんばる急行バスでは、2020年よりVisaのタッチ決済に対応済みです。
※一部の路線、便ではご利用いただけない場合があります。

沖縄全域の公共交通の運行情報をGoogleマップに提供するとともに、その他の乗換検索サイトやアプリへの情報提供を進めています。

普段とは違うスピードで地元の人との触れ合いがある

レンタカーを使えない方や外国人も安心して移動できる

車窓からの風景やお酒を楽しむ旅が気軽にできる

観光スポットの情報とアクセスが分かりやすく

取り組みの詳細は下記ウェブサイトからご確認ください
沖縄県観光2次交通ポータルサイト

取り組みについて
沖縄県では、観光2次交通の利便性向上に向けた取り組みとして、公共交通と観光情報のオープンデータ化を進めています。沖縄県の公共交通運行情報をGoogleマップに提供し、検索できるようになりました。今後も引き続き沖縄県全県のより充実した乗入環境の構築に向けて取り組みます。

1. Tap
Open the Google Maps app.
2. Search
Search on Google Maps.
3. Go

Let's enjoy a relaxing Island trip!!

Google マップは Google LLC の商標です。

告知リーフレット



クレジットカード等のコンタクトレス決済の導入でますます便利に!

Visaのタッチ決済、各種QRコード(二次元コード)決済できるバスが増えています!

沖縄県では、観光客の利用が多い那覇空港を発着又は経由する一部路線バスにおいて、コンタクトレス決済の実証導入に取り組んでいます。

路線や決済方法など、詳しくはウェブサイトをチェック!

沖縄県観光2次交通ポータルサイト
<https://ok2n.jp/>

沖縄県 観光2次交通ポータルサイト

那覇空港におけるサイネージでの告知

2. 今年度の取組結果

(2) インバウンド対応

❖外国人利用者の受け入れに向けて、インバウンド向けの指差し会話帳やタッチ決済の案内ツールを作成。

We accept CASH or VISA

How to pay with the VISA card or Paypay,Alipay

- ① Tap "English" button
- ② Select boarding bus stop number
- ③ Select the number of people
- ④ Select your payment method
- ⑤ Paypay or Alipay
Hold the QR over the camera

Visa card
Touch the card

2022/12/28

インバウンド向けの指差し会話ツール

ご利用いただけます Available

クレジットカード
(Visaのタッチ決済のみ可能)
credit card
VISA touch only

5秒
おまちください
please wait
5 seconds

QRコード
QR code

英語翻訳したタッチ決済の案内



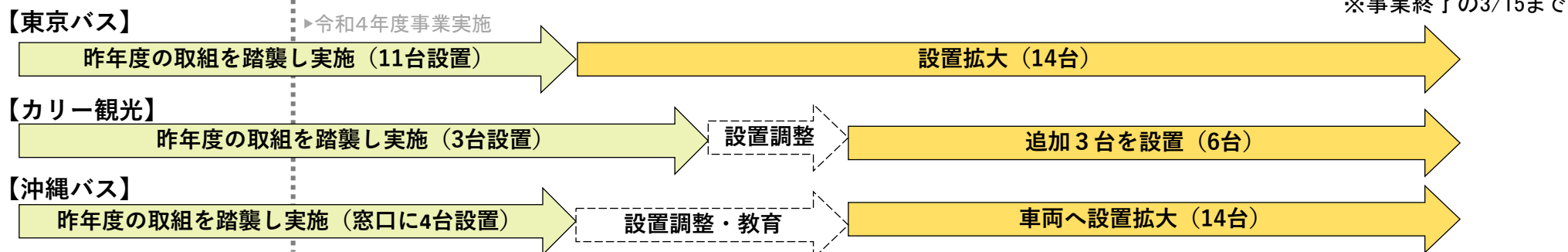
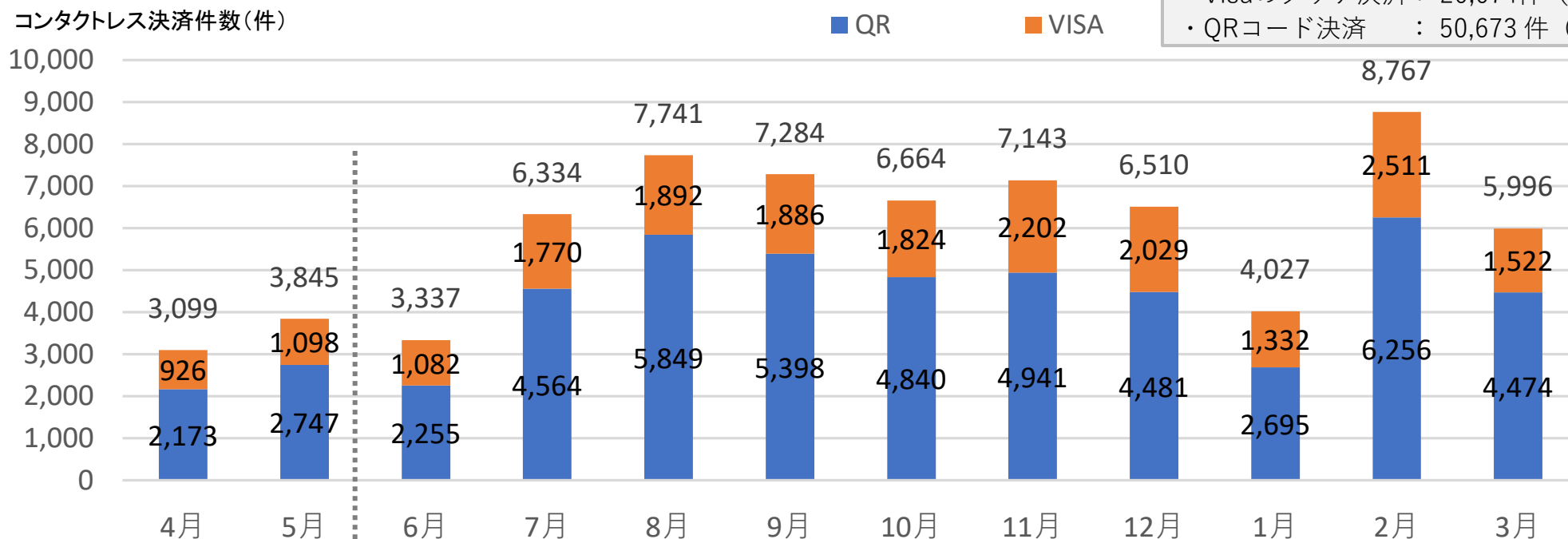
「5秒お待ちください」のポップ

3. 本事業によるコンタクトレス決済件数

- ◆今年度の実証は6月より開始。（昨年度の実証終了後から今年度の実証開始までは民間ベースの取組として継続）
- ◆東京バス、カーリー観光については台数を拡充、沖縄バスは窓口設置から車両への設置に変更のうえ実施を継続。
- ◆4月1日から3月15日までの利用件数は70,747件（うち28%がVisaのタッチ決済、72%がQRコード決済）
- ◆11月頃よりAlipayが確認。2月の取り扱いが最も多い状況。

利用件数：計70,747件

- ・ Visaのタッチ決済：20,074件（28%）
- ・ QRコード決済：50,673件（72%）



4. アンケート調査結果（再掲）

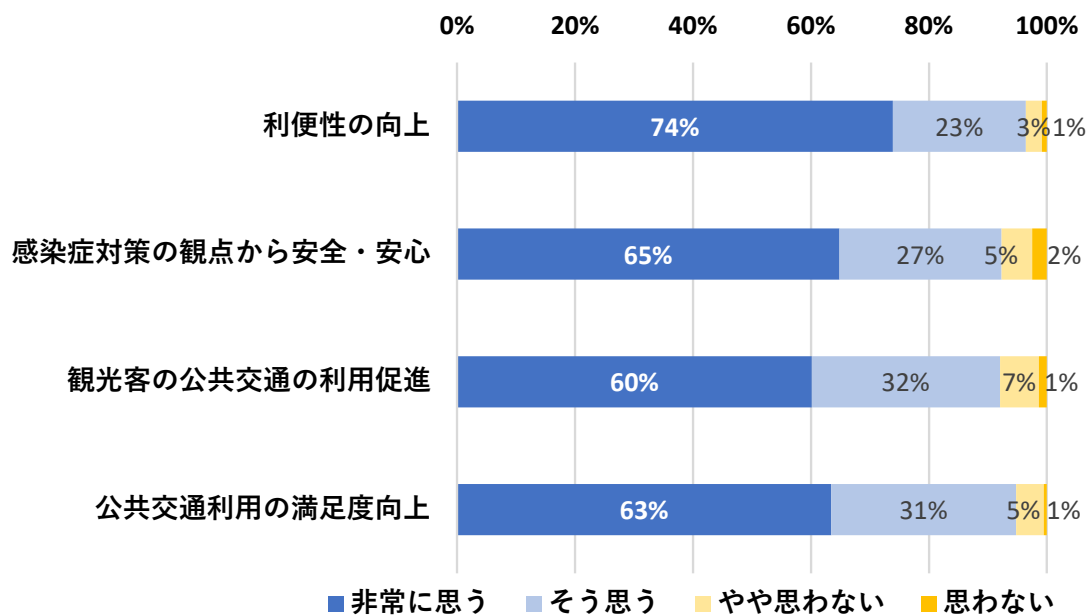
（4）対象路線の利用者アンケート調査結果

- ❖対象事業者（3社）の利用者を対象として実施しているアンケート調査の結果を以下に示す。
- ❖アンケート調査は対象である3事業者の令和4年4月1日～8月31日の364件を対象としている。

コンタクトレス決済の普及による有効性について、昨年度同様、4つの観点において「非常にそう思う」または「そう思う」の回答がどれも80%以上となっており、バス利用者もコンタクトレス決済に関心があり有効であることがわかる。

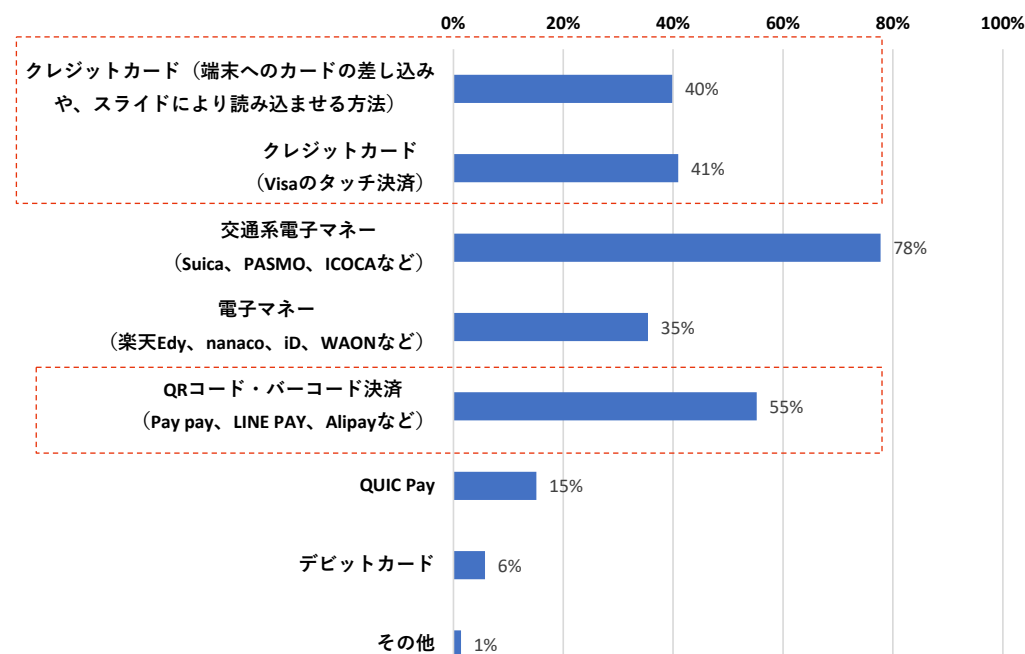
県内の公共交通の導入を進めて欲しい決済方法について、「交通系電子マネー」が78%と最も多く、次いで「QRコード・バーコード決済（55%）」、「クレジットカードによる決済（41%）」となっている。

【コンタクトレス決済の普及による有効性】



n=364

【県内の公共交通の導入を進めて欲しい決済方法】



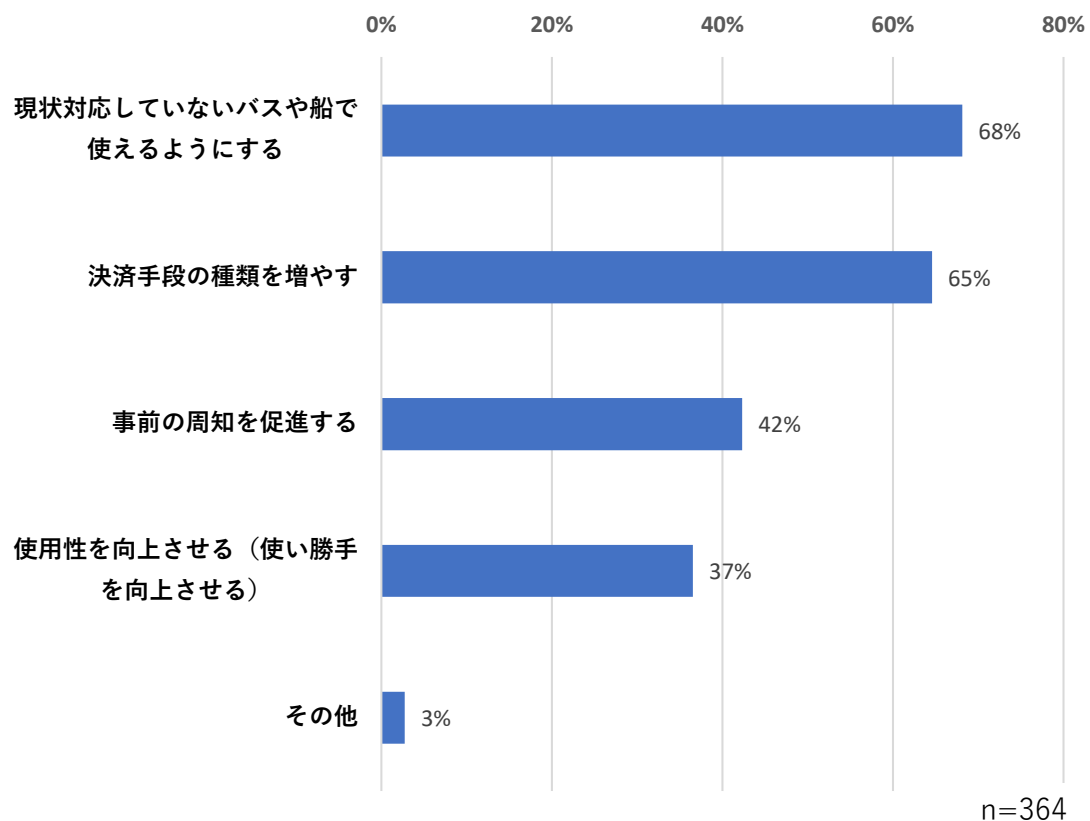
n=364

4. アンケート調査結果（再掲）

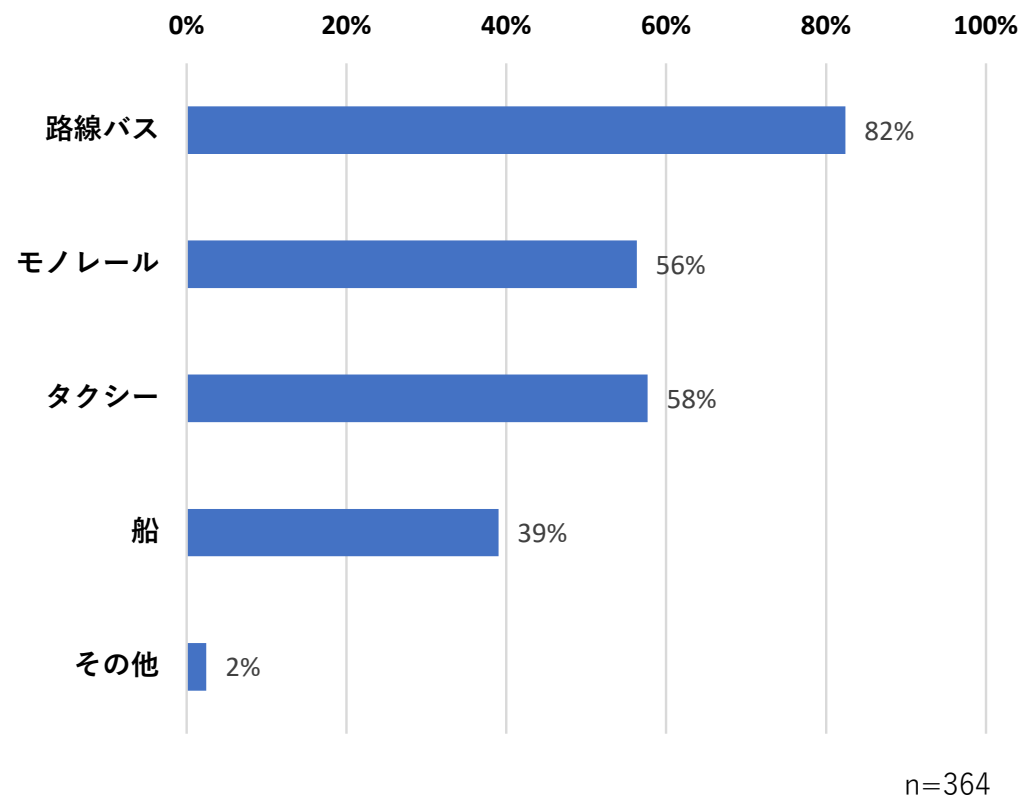
コンタクトレス決済の取組を進めるうえで重要なことについて、「現状対応していないバスや船で使えるようにする」が最も多く68%、ついで「決済手段の種類を増やす」が65%と多い。

コンタクトレス決済を導入して欲しい交通機関について、「路線バス」が82%と最も多く、次いで「タクシー」が58%と多い。（過年度と同様の傾向）

【コンタクトレス決済の取組を進めるうえで重要なこと】



【コンタクトレス決済を導入して欲しい交通機関】



5. 実証を通じて確認した課題と対応方針

- ◆各社にて利用いただいている一方で、本実証に関する課題等をいただいている。
- ◆以下に各バス会社の運行管理者や乗務員の皆様より頂いたご意見とその要因および対応方針を示す。

▼各バス会社よりいただいたご意見と対応方針の抜粋（1/2）

種別	no	各バス会社より頂いたご意見	要因・対応方針
インバウンド対応	1	<ul style="list-style-type: none"> ・端末の操作については英語対応しているが、バス停の名称もあわせて英語対応いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バス事業者の皆様とも協議の上、GTFSデータにてバス停の英語のデータも追加することで対応を検討。
データ更新	2	<ul style="list-style-type: none"> ・データ更新の手順が複雑。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、データ更新についてはシステム開発を進めている状況。
VISAタッチ決済	3	<ul style="list-style-type: none"> ・VISA以外のJCB、マスターカードの利用客がいるがお断りしている。導入について検討いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JCBとは導入に向けて協議を進めている状況。マスターカードは見込みが立っていない状況。 ・VISA以外は使えないようわかりやすいツールを作成しているが効果について確認する。
	4	<ul style="list-style-type: none"> ・VISAのタッチ決済はタッチしてから早くても5～6秒かかってしまう。 ・より時間がかかっている場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・決済速度については令和4年11月に1～2秒程度短縮するなど改善を進めてきた。今後も関係者含めて改善を図りたい。 ・また、無線通信のため通信環境に左右される場合もあるため引き続き要因含め注視したい。

5. 実証を通じて確認した課題と対応方針

▼各バス会社よりいただいたご意見と対応方針の抜粋（2/2）

種別	no	各バス会社より頂いたご意見	要因・対応方針
QR決済	5	・日差しが強いとスマホの画面が反射して読み取れないときがある。	・現場の皆様とも協議しながら、庇の設置等の対応策について検討したい。
	6	・QRを読み込む際にカメラの位置を間違えており読み取りできていない場合がある。	・画面構成やカメラへの誘導マーク等による指示にて改善を図る。
バッテリーなど	7	・バッテリーの持ち時間が短い個体がある。 ・1日もたないため常時充電している。	・バッテリーの劣化については個体差があると想定されるため把握のうえメーカーと協議のうえ対応。
	8	・20～30回に1回、画面が落ちる個体がある。	・個体や発生状況を確認のうえ対応したいと考えており、今後、現場とも密に連絡をとり対応したい。
通信環境	9	・那覇空港や一部ホテル（庇のあるエリア）では決済画面への切り替わりが遅い。	・決済画面への切り替わりの遅延については通信環境が要因と想定されるため、那覇空港については関係者と協議のうえ改善を図る。

6. 次年度以降について

- ❖昨年度（令和3年度2月1日）から今年度（令和5年3月15日）まで本事業にてコンタクトレス決済の取組を進めてきたが、本取組の主要ターゲットである中国本土を中心としたインバウンドの需要回復に時間を要することが想定されるため、令和5年度では県事業としての本取組は休止。
- ❖上記のため、県事業としては令和5年度は休止となるため、民間ベースによる実施へと移行。
- ❖沖縄バス（リムジンバス）およびカリー観光については当面、民間ベースにて継続実証し、令和5年5月に以降の継続の判断を行う予定。
- ❖東京バスについては2月より乗客増加によるドライバーのオペレーション負担が増加しており、負担軽減のため本実証終了（令和5年3月15日）に伴い休止。（コンタクトレス決済のUI改善等次第では再開も視野に入れている状況）

▼各事業者の今後の方針

会社名	対象路線	決済手段	令和4年度 決済端末数	令和5年度以降
沖縄バス (リムジンバス)	・ 空港リムジンバス (全路線)	・ Visa のタッチ決済	14台	・ 令和5年5月まで 民間ベースにて実 施を行い、その後 継続の判断
カリー観光	・ 北谷ライナー ・ パルコシティシャトルバス ・ 瀬長島ライナー ・ 美ら海ライナー	・ Visa のタッチ決済 ・ QRコード決済	6台	
東京バス	・ 琉球ホテルエアポートリムジ ン ・ ハーレーエクスプレス ・ ウミカジライナー	・ Visa のタッチ決済 ・ QRコード決済	14台	・ 本事業終了に伴い 休止