

MaaS先進国フィンランド 首都ヘルシンキにおける モビリティサービスデザイン

神奈川大学 工学部 経営工学科 3年

人間工学（高野倉）研究室

田邊 健爾

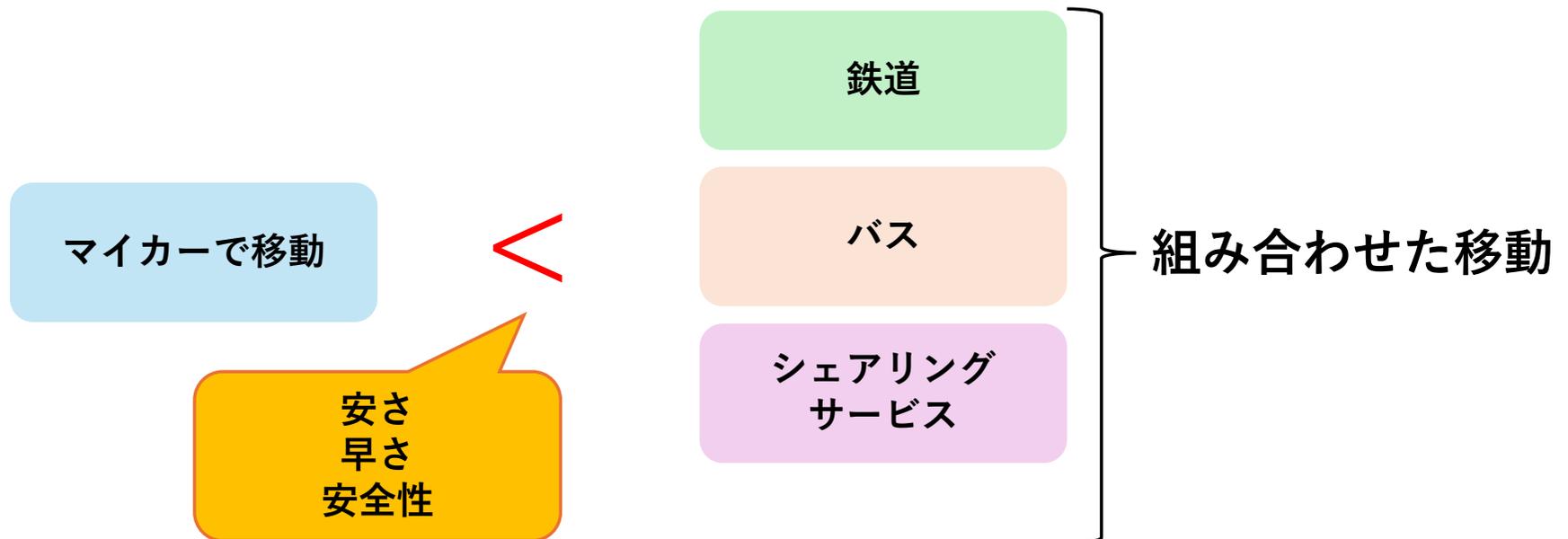
瀬戸 悠太

MaaSとは

”Mobility as a Service” の略

フィンランド発祥

→2014年頃から政府主導で新しい交通システムを構築



サービスデザイン思考の6原則

1. 人間中心

サービスの影響を受けるすべての人のエクスペリエンスを考慮する。

2. 共働的であること

サービスデザインのプロセスには多様な背景や役割を持つステークホルダーが積極的に関与しなければならない。

3. 反復的であること

サービスデザインは、実装に向けた探索、改善、実験の反復的アプローチである。

4. 連続的であること

サービスは相互に関連する行動の連続として可視化され、統合されなければならない。

5. リアルであること

現実にあるニーズを調査し、現実に根差したアイデアのプロトタイプを作り、形のない価値は物理的またはデジタル的実体を持つものとしてその存在を明らかにする必要がある。

6. ホリスティック（全体的）な視点

サービスはサービス全体、企業全体のすべてのステークホルダーのニーズに持続的に対応するものでなければならない。

目的

- ・ 連続的であること
- ・ ホリスティック（全体的）な視点

この2つの原則に着目

日本型MaaSのためのサービスデザインプロセスを考える

「連続的であること」

～HSLを例に～

ヘルシンキの主な交通



VR

日本のJRにあたる。
フィンランド各地を結ぶ列車
もあるが、ヘルシンキ都市圏
内を運行する列車が調査対象



トラム

ヘルシンキ市内に多くの路線
を持つ。また、郊外では
ヨケリ・ライトレールが運行
されている。



地下鉄

ヘルシンキ中心部と東西の
住宅街を結ぶ。
世界最北の地下鉄。

ヘルシンキの公共交通

HSL

- ・ HSLアプリの提供
- チケットの販売、旅客への情報提供
- ・ 運賃策定
- ・ 検札業務
- ・ 交通事業の管理・運営
- ・ レンタルサイクル事業

業務委託

HKL（ヘルシンキ市交通局）

- ・ ترام
- ・ 地下鉄
- ・ バス

VRグループ

- ・ ヘルシンキ都市圏の通勤列車

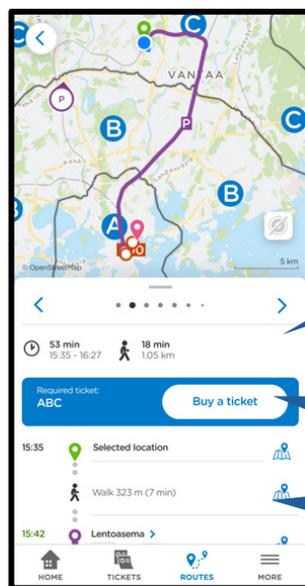
ヘルシンキ以外の公共交通

地方都市の公営交通・その他交通サービス

- ・ 長距離列車
- ・ 地方の列車

HSLアプリを使った移動

ルート検索画面

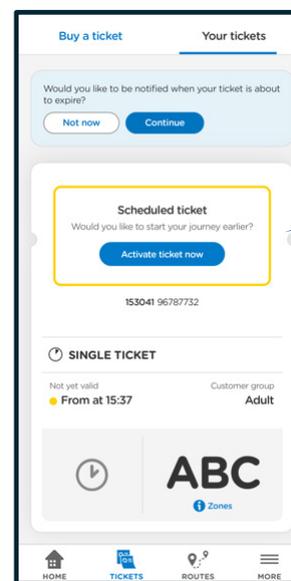


所要時間

チケット購入

ルート詳細

チケット画面



チケットが有効の際は
QRコードが表示

目的地までの最適なルートの検索からチケット購入、電子チケットの表示までサポート



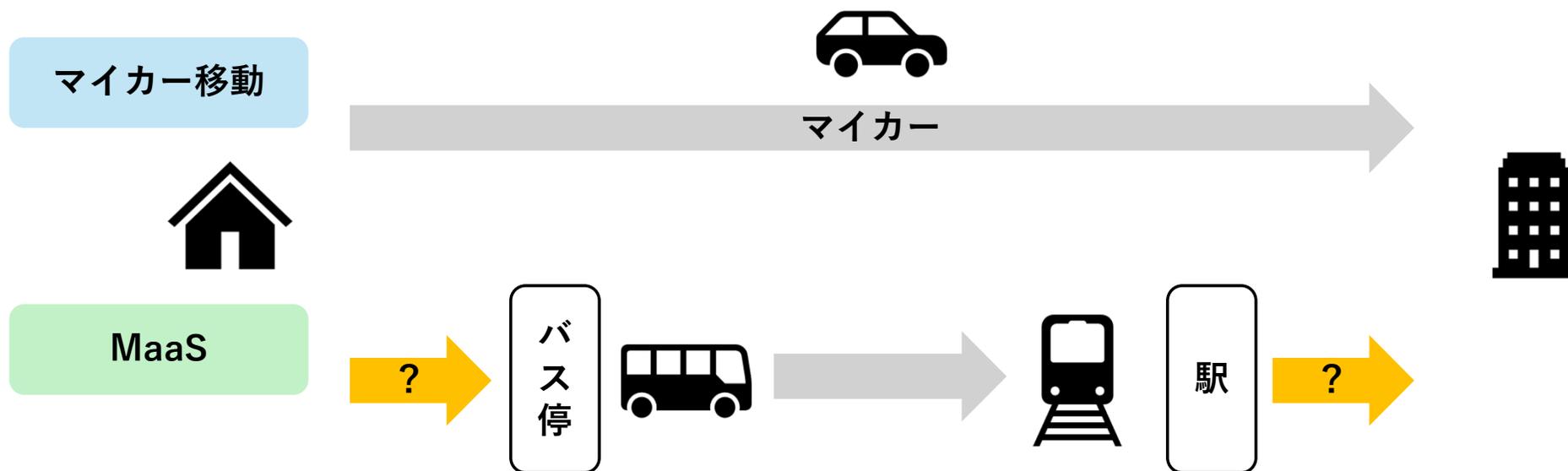
アプリ内で完結

**ユーザーシナリオが明確な連続的である
サービスデザイン**



「ホリスティックな視点」
～シェアリングサービスを例に～

ラストワンマイル



個人移動でのサービスデザインがMaaSの利便性に大きく影響

電動スクーターが街中に

集合住宅の前



行きたい場所まで利用できる

駐車禁止場所以外では自由に乗り捨てできる



利用したい時にすぐ乗れる

1番近くで乗り捨てられた車両をアプリで検索

ラストワンマイルとして有用なサービスデザイン



バス停の前

2025年8月29日

MaaS先進国フィンランド首都ヘルシンキにおける
モビリティサービスデザイン

利用者のメリット

利用したい時にすぐ乗れる

行きたい場所まで利用できる

他ラストワンマイルの手段に比べ**環境負荷の軽減**や**交通渋滞の緩和**が期待
→ **サービスを使わないステークホルダーにもメリット**

**サービスに関わるすべてのステークホルダー
のニーズに持続的に対応**

日本と比較した考察

日本とフィンランドの比較

	フィンランド	日本
交通の運営方法の違い	国家または自治体主導で意思決定が行われている	都市部では民間企業が運営していることが多い傾向
都市インフラ面での違い	道路が広く人口密度も比較的低いためハード面の大幅な整備が可能である	狭い道路が多く都市部では人口密度が高いためハード面での制約が多い

日本でMaaSを発展させるには？

地域の民間企業が連携・協力できる
ソフト面でのサービスデザインが重要

参考文献

[1]
中村尚樹 (2020) 『ストーリーで理解する 日本一わかりやすい MaaS & CASE』 プレジデント社

[2]
日高洋祐、牧村和彦、井上岳一、井上佳三 (2020)
『Beyond MaaS 日本から始まる新モビリティ革命－移動と都市の未来－』 日経BP社

[3]
経済産業省 (2020) 『我が国におけるサービスデザインの効果的な導入及び実践の在り方に関する調査
研究報告書 [詳細版]』 令和元年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業
https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/service_design/pdf/20200420_03.pdf

[4]
Helsinki Regional Transport Authority (HSL) “Official Website (English)”
<https://www.hsl.fi/en> (参照日：2025年7月29日)