

M a a Sについて

【調査の目的】

県では、一人一人の移動ニーズに合わせて出発地から目的地までの移動を一つのサービスとして提供する MaaS（※1）を推進しています。MaaS アプリ（※2）の認知度向上や利用促進のため、交通チケットと飲食店等で使える特典クーポンをセットにしたデジタル企画乗車券を造成するとともに、県の MaaS の取組や企画乗車券を PR する広報事業に取り組んでいます。MaaS を推進し県民の移動の利便性向上を図るため、皆さんの御意見をお聴かせいただき、今後の事業の参考とさせていただきたいと思えます。

※1 MaaS (Mobility as a Service)

バス、鉄道、タクシー、カーシェアなどの複数の交通手段を最適に組み合わせ、検索・予約・決済を一括で行うサービス

※2 MaaS アプリ

MaaS を提供するスマートフォンアプリ

（市町村・地域振興部空港・交通政策局交通政策課）

問1 MaaSという言葉を見聞きしたことはありますか。

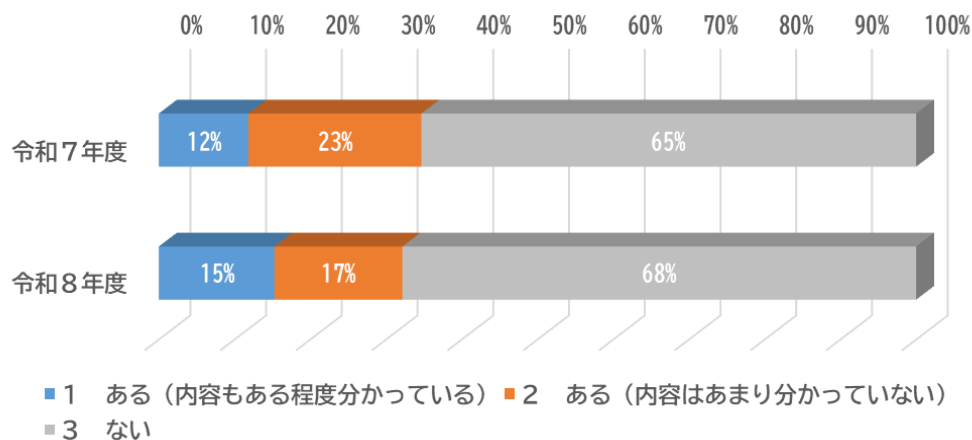
【回答内容】

全体では、32%が「ある（内容もある程度分かっている）」または「ある（内容はあまり分かっていない）」と回答しており、昨年度と比較すると、3%減少している。

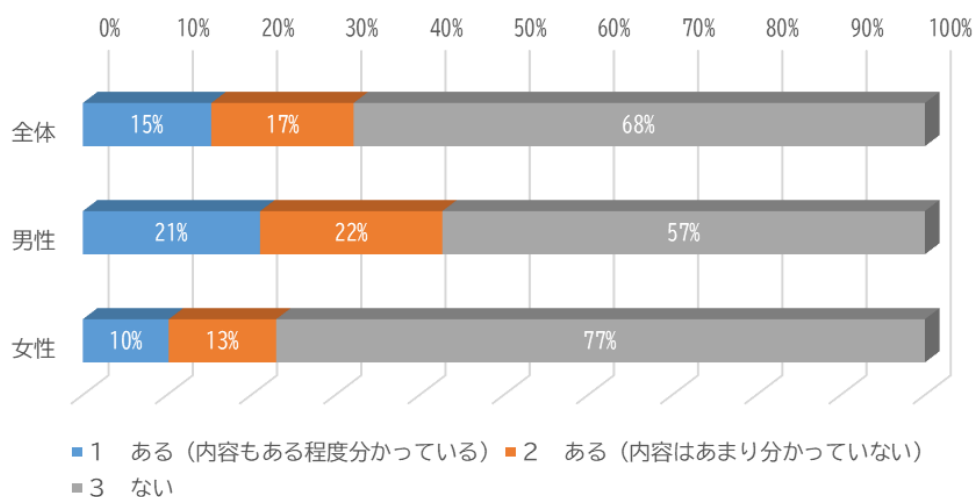
性別で見ると、女性と比較して男性の方が見聞きしたことがあるという回答が多く、年代別で見ると、40代において、見聞きしたことがあるという回答が最も多かった。

また、地域別で見ると、筑後地域では、見聞きしたという回答が比較的高い結果となった。

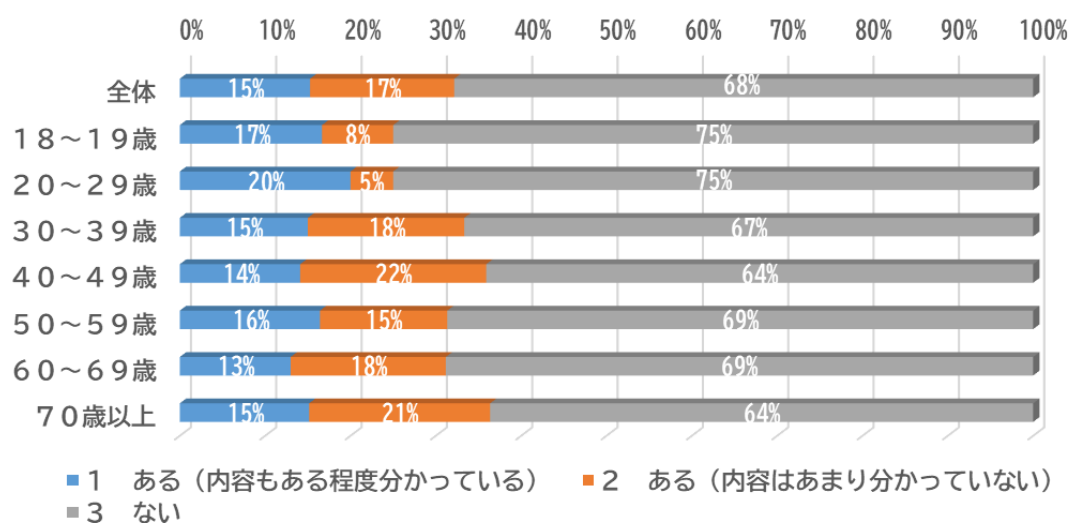
<令和7年度との比較>



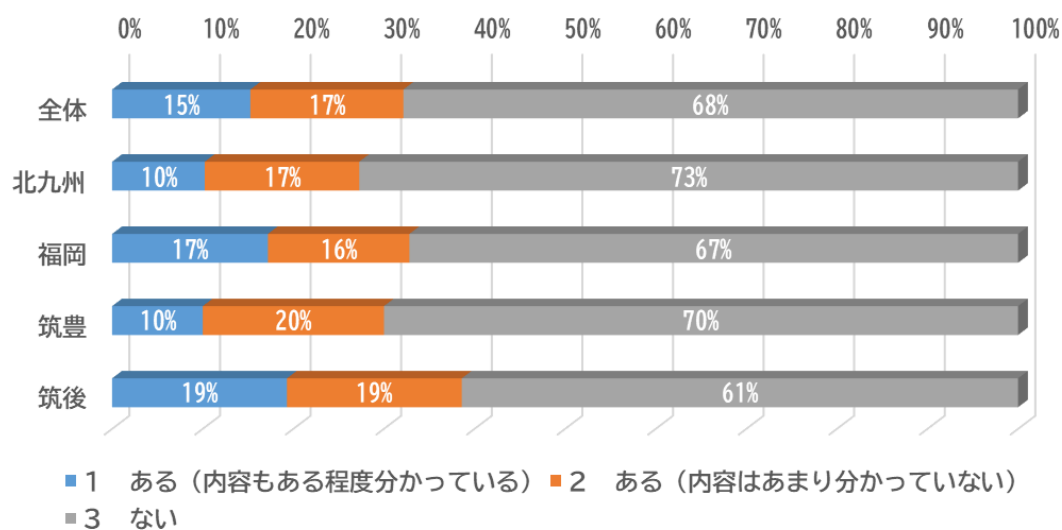
<性別グラフ>



<年代別グラフ>



<地域別グラフ>



問2 MaaS アプリ「my route」を知っていますか。また、ダウンロードや利用をしていますか。

【回答内容】

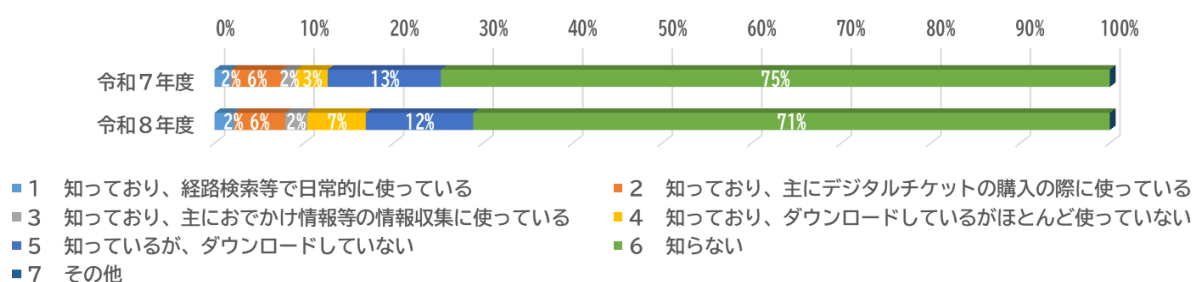
全体では、29%が知っていると回答しており、昨年度と比較すると、3%上昇している。

性別では、男性は、32%が知っていると回答しており、女性と比較するとやや認知度が高い。

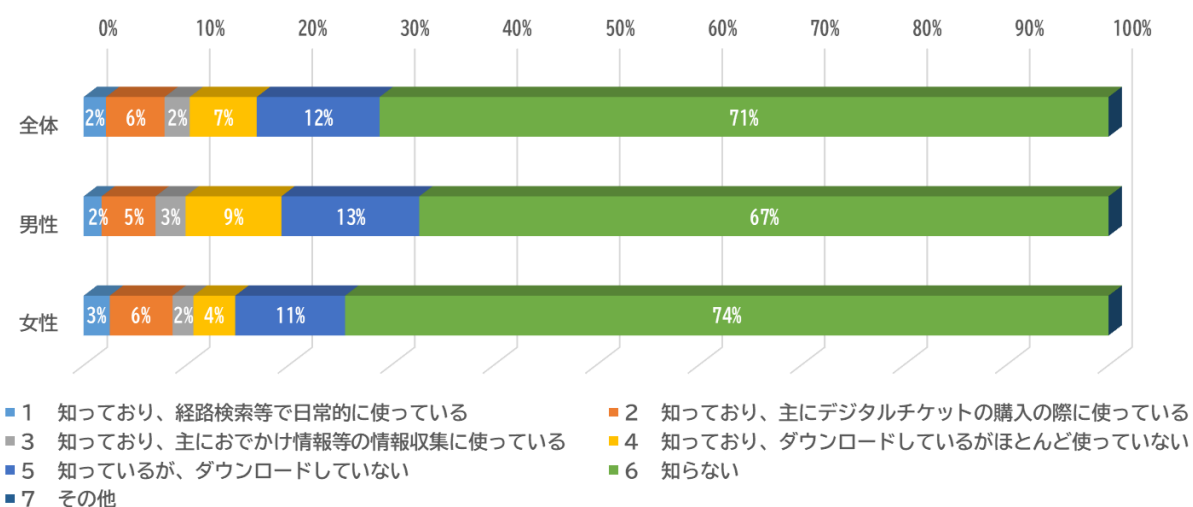
年代別では、18～29 歳、60～69 歳において、比較的知名度が高く、いずれも「知っているが、ダウンロードしていない」という割合が高くなっており、一定程度認知はされているものの、利用には至っていないことが分かった。

地域別では、福岡地域で 30%が知っていると回答しており、「主にデジタルチケットの購入の際に使っている」という割合が高い。一方、筑豊地域においては、知っていると回答した割合は 6%と、4 地域の中で最も低い結果となった。

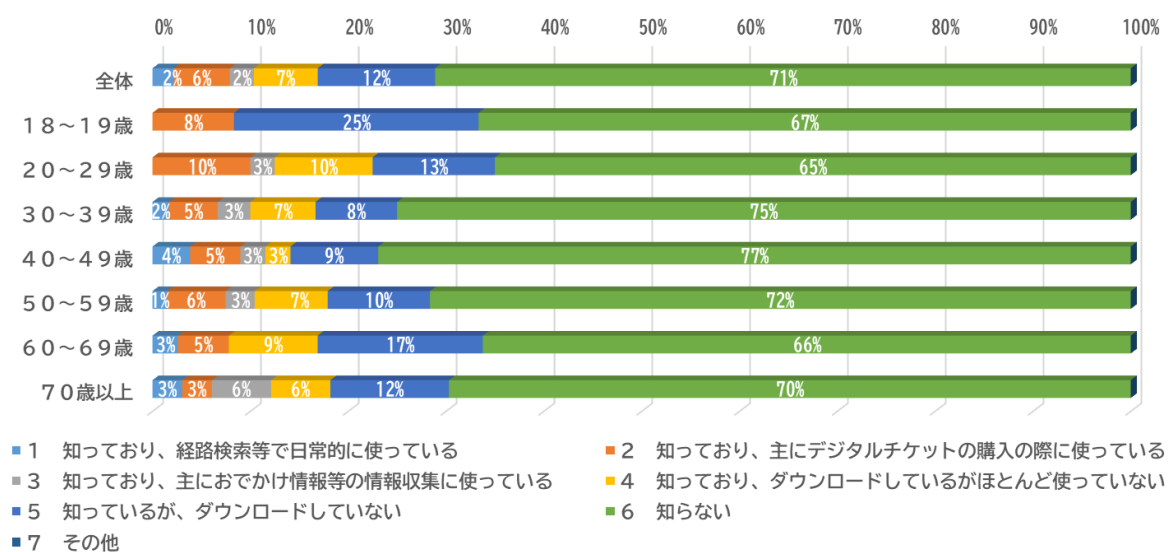
<令和 7 年度との比較>



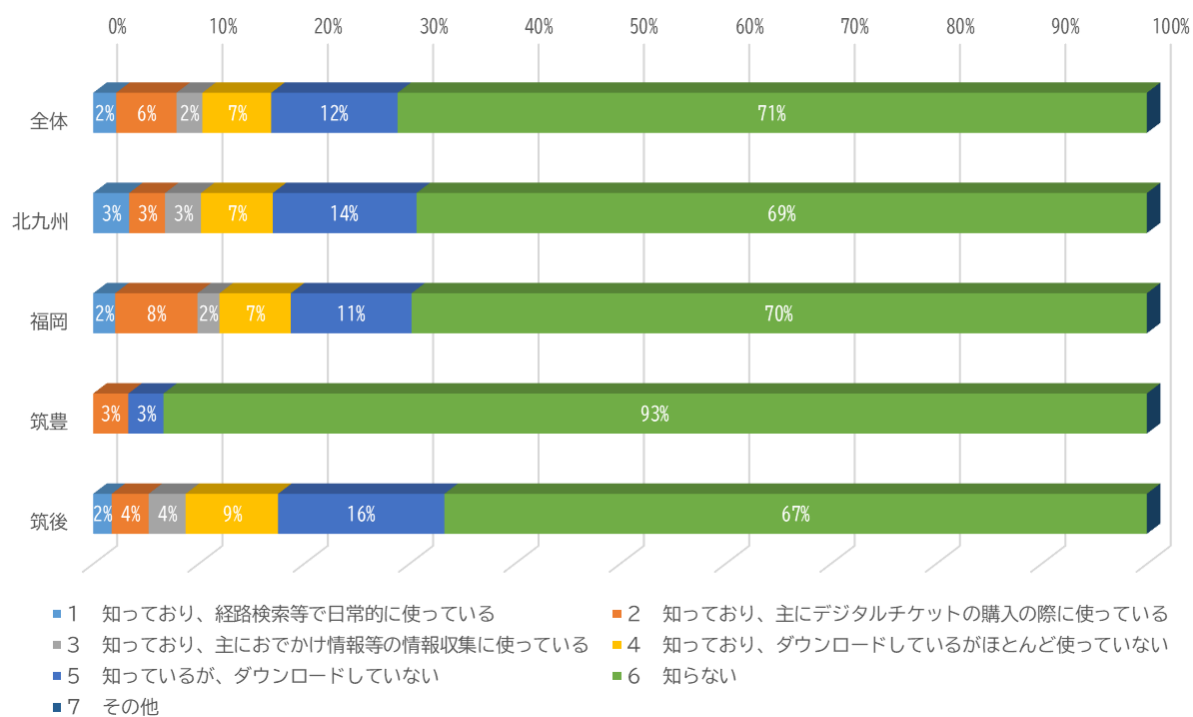
<性別グラフ>



<年代別グラフ>



<地域別グラフ>



問3 （問2で「4」又は「5」を選択した方にお尋ねします。）
ダウンロード、利用しない理由は何ですか。（1つ選択）

【回答内容】

「my route」をダウンロードしない・利用しない理由については、「他の経路検索アプリの方が便利だから」という回答が最も多く、昨年度と傾向は大きく変わっていないことが分かる。

	令和8年度	令和7年度
1 他の経路検索アプリの方が便利だから	34	29
2 経路検索後、アプリ内で予約・決済が完結していないから	2	4
3 交通系 IC カードのようなタッチ決済ができないから	9	5
4 魅力的なチケットがないから	10	10
5 その他(問10-2-2で具体的に入力してください)	12	11

問3-2

問3で「5 その他」を選んだ場合は、その内容を具体的に入力してください。

【回答内容】

- ・北九州市の無料チケットのために利用してみようと思ったが、Android12 以上対応だった。自分は Android11 であと 4 年は使う。スマホにアプリを入れたくない。しかもトヨタ製。個人情報やプライバシーも常に心配。
- ・航空券、新幹線、JR、西鉄バス等はそれぞれ個別のアプリで検索しています。また、バス以外は会員登録しており、ポイントも使えて得なので、MaaS を使う機会がありませんでした。いま見てみましたが、限られた範囲でしか使えないし、自分の行きたい場所の得なチケットはなかったので、もっと充実するまで使うことはなさそうです。
- ・使おうとする機会がない
- ・”MaaS アプリが活用できる地域で生活していない。自家用車以外の別の手段が普段の生活エリアでは考えられない。
- ・楽天ペイが使用できないため。
- ・たまにしか使わないのに、わざわざアプリを入れたいと思わないからです。
- ・特に出かけることがないので、そもそも利用する必要は無いからです
- ・以前、バス無料の日や半日（？）チケットを購入する際にダウンロードして利用したが、それ以降利用していない。普段の経路検索は他のアプリや地図アプリを利用することが多い。このアプリに対してもっているイメージは「たまにお得なチケットがあるかも」という程度なので、日常的に利用しようと浮かぶことがない。どのような機能があるのかも正直よくわかっていない。
- ・利用せずとも満足しているから。

- ・使う機会が無い。
- ・個人の行動情報を利用されるのが嫌だから
- ・基本自家用車での移動が多く、公共交通機関をなかなか使う機会がないから。

問4 「my route」の利用を促進するためには、どのような改善が必要だと思いますか。
【複数回答可】

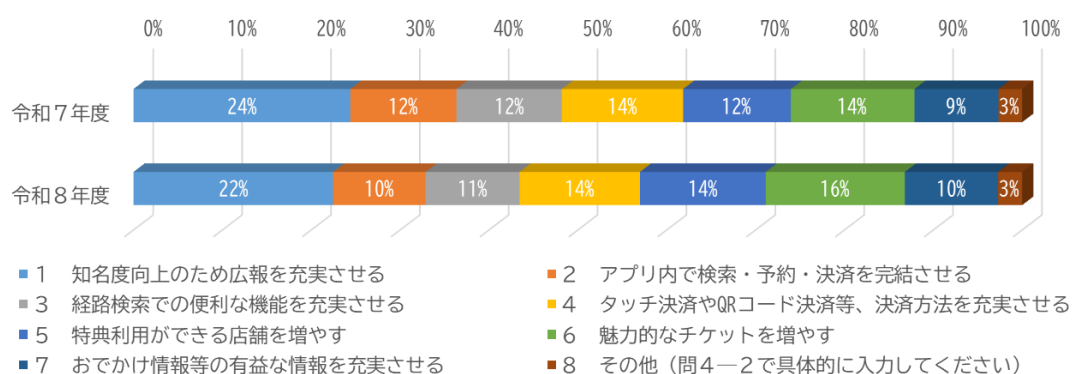
【回答内容】

全体では、「知名度向上のため広報を充実させる」という回答が最も多く、昨年度と傾向は大きく変わっていないことが分かる。

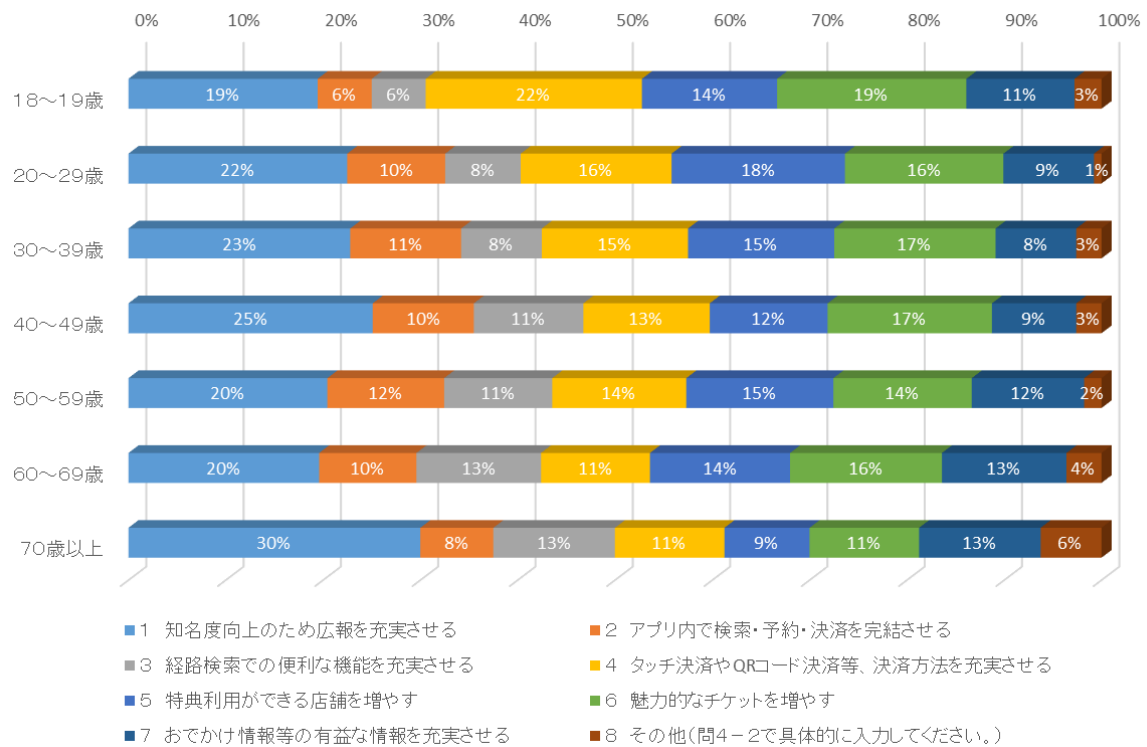
年代別では、20～29 歳において、「特典利用ができる店舗を増やす」、「魅力的なチケットを増やす」といったお得さ等の「my route」を利用する動機付けとなる要素を重視する意見が多かった。

地域別に見ると、北九州・福岡地域は、「アプリ内で検索・予約・決済を完結させる」といったシームレスな移動を重視する意見が多かった。

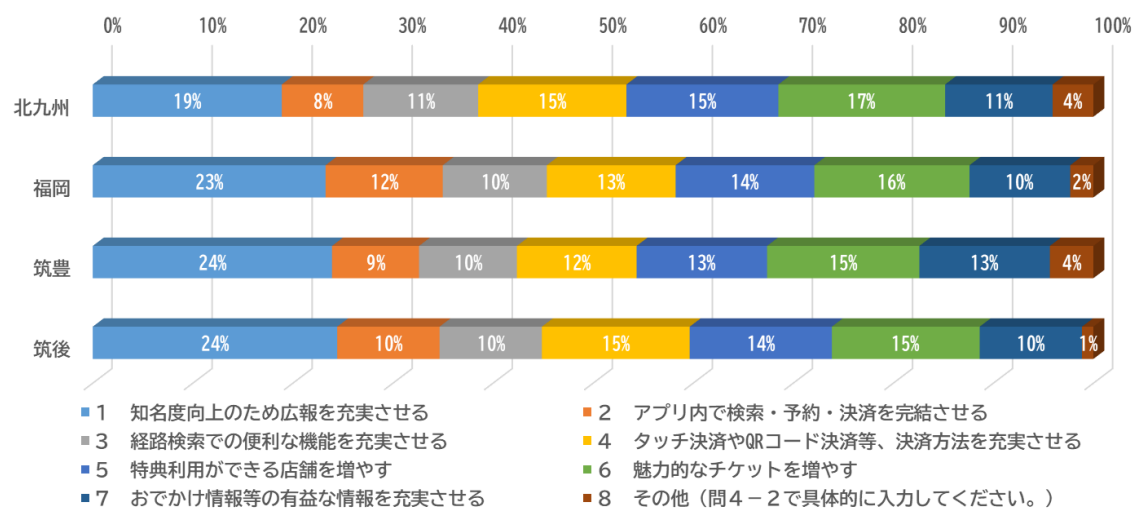
<令和7年度との比較>



<年代別グラフ>



<地域別グラフ>



問4－2 問4で「8 その他」を選んだ場合は、その内容を具体的に入力してください。

【回答内容】

- ・トヨタと組まない。
- ・他のサイトも存在するからね。
- ・まずは、安全性。
使って得になるや使いたくなるアプリであること。
デジタルネイティブ世代は色んなアプリを活用しているのでその層が使いたくなるほどのアプリにする。
- ・利用したバスや電車の料金に伴い、タクシーが無料になるとか、よっぽどお得にならないと利用しないと思う。
- ・アプリを知らない。
- ・あまり意味のないサービスだと思います。そもそも個人は自分のニーズに合わせて自分自身で移動ができます。これこそ無駄なのでは??
- ・このアプリが使える人は、地図、JR、西鉄、タクシーのアプリが使える、このアプリの必要性を感じない。
- ・イベント、キャンペーンの実施。
- ・JR九州が発売している運転免許証自主返納者への一カ月地区 5,000 円で乗り放題の切符を利用した。お蔭で自分の住む地区の隅々まで出掛けることができ地元愛が醸成された。来年 3 月までだそうだが、県で助成して幅広く活用されるようにしたらどうか。高齢者運転の事故対応にもなる。
- ・多種・多様な県民性に対し、福岡県が Mass を推進する理由の詳細、特に県民メリットを重点にした一覧表的なものが見えれば利用促進につながる。
- ・MaaS は知りませんでした、近いうちに体験してみたいと考えました。
- ・県民向けというより対外的なものとしての運用を考えましょう。ただ旅行したい、県民であれば安価な移動手段として動くときに県の HP は見ないと思うので特設専用サイトあるいは民間サイトとも連携できれば…。
- ・このアプリを今初めて知った。Google マップは使っているが、それより便利だったり、より詳しく案内が出るなどあるなら使ってみたい。
- ・内容を知らないから、答えられない。
- ・そもそも促進にメリットはありますか。
- ・何のことかわからない。
- ・利用を促進する前に MaaS や my route 等の分かりにくい言葉を変えたらどうでしょうか。若い人は既に便利なアプリを知っていて活用していると思いますがこの MaaS アプリはどんな方を対象に考えられているのでしょうか。
- ・アプリをダウンロードなくても使えるようにしてほしいです。これ以上スマートフォンにあれこれとアプリをインストールしたくありません。
- ・周知普及が予定、予算に対して進んでいないのではないかと予想しますが如何でしょうか？この設問自体が、これ如何に係らず継続ありきなのが謎です。
- ・全国で使えるようになればいい。

- ・行政がしなくてよい。予算をきりましょう。
 - ・my route を広めるためにはまず MaaS からだと思います。MaaS の呼び方や、小学校高学年生ぐらいでもわかるぐらいのわかりやすい説明文から載せて、そこからマイルートの紹介だと思います。
 - ・まずは認知度を上げることが重要かと思います。
 - ・既に知名度がある他のアプリとの連携、ポイント制度をつくる。
 - ・普段自家用車で移動する人に、魅力的な目下の付加価値をつける。
 - ・デジタルに疎い中高年や障がいのある人たちにとっては利用は難しいと思います。私にも無理です。現金で対面で購入できるなら利用したいです。誰もが利用できるようなサポート体制をつくってください。
 - ・田舎も利用できるのか。
 - ・利用を促進する必要があるのか疑問だ。
 - ・「my route」を使ったことが無いのでわかりません。
 - ・Maas は既にあるサービスを利用するものなので、交通手段や小売店等選択肢が少ない地域では余り意味がない様に感じます。
- 強いて言えば、交通手段を補う事業やサービスが生まれることを期待します。

問5 新たな移動サービスとして、自動運転のバスやタクシーについて、どう思いますか。

【回答内容】

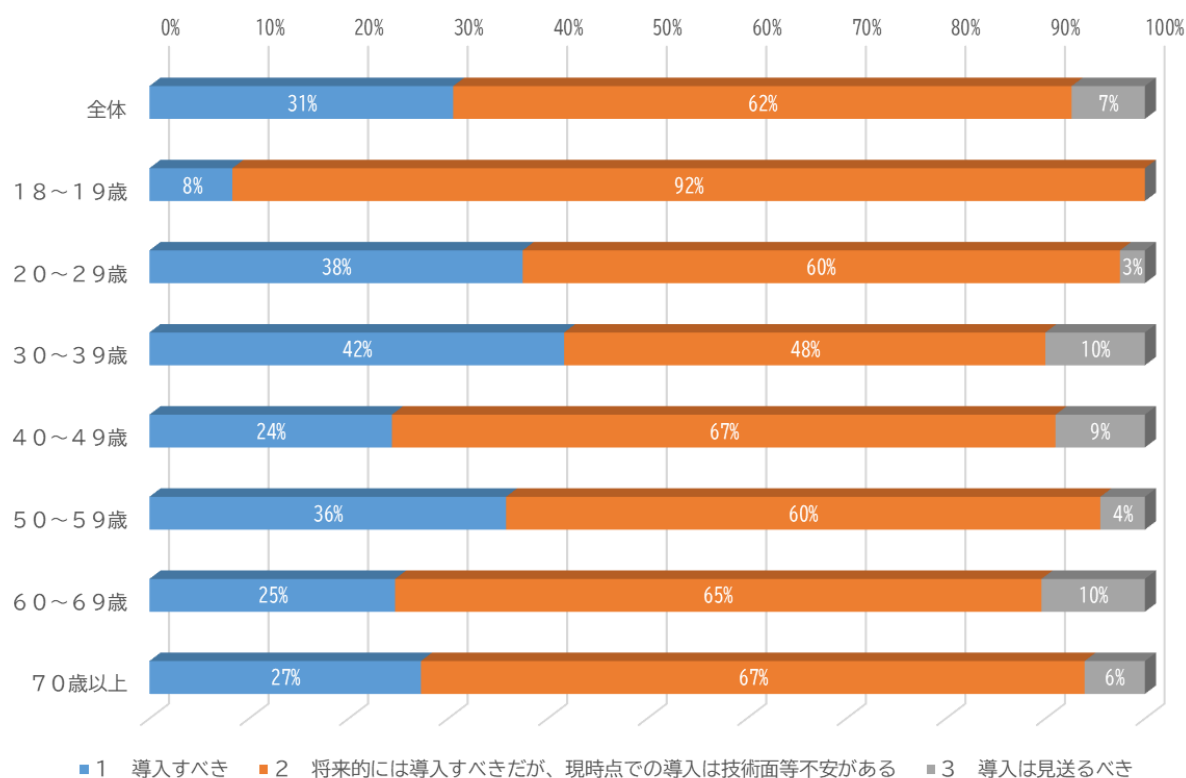
全体では、93%が「導入すべき」または「将来的には導入すべきだが、現時点での導入は技術面等不安がある」と回答しており自動運転に肯定的であるが、62%が技術面等の課題により現時点での導入に否定的。

年代別では、20～39歳、50～59歳においては、「導入すべき」との傾向が高い。

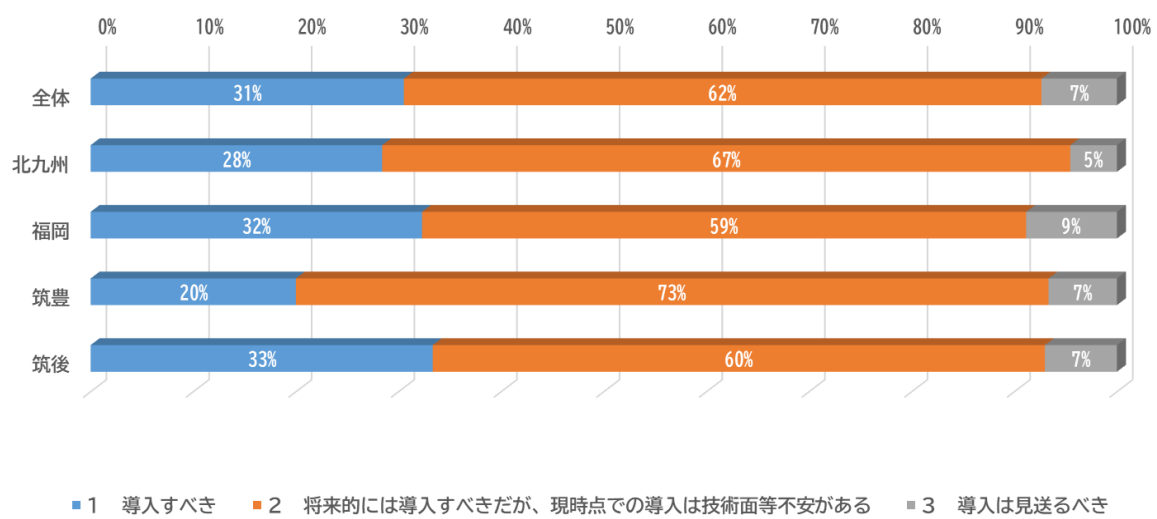
一方で、18～19歳においては、現時点での導入には否定的。

地域別では、筑豊地区において、「導入すべき」との回答が他地区に比べ低くなっている。

<年代別グラフ>



<地域別グラフ>



問6 MaaS・自動運転について、これまでの設問以外に意見はありますか。

- ・ MaaS は単なる交通アプリではなく、「福岡県内を安心・快適に移動できる総合サービス」として発展させることが重要だと考えます。

現在は交通チケットとクーポンを組み合わせた取組が中心ですが、それだけでは継続的な利用にはつながりにくいと思います。利用者が日常的に使いたくなるよう、県内の鉄道、バス、タクシー、シェアサイクルなどを一体的に利用できる環境をさらに整備するとともに、観光施設や宿泊施設、イベント情報とも連携し、「移動を起点とした地域活性化」の仕組みとして発展させていただきたいと思います。

人口減少が進む中、限られた交通資源を有効に活用するためにも、MaaS は移動支援だけでなく、今後の交通政策を支える基盤となることを期待しています。

- ・ このサービスそのものは素晴らしいが今は特にこのサービスに頼らなくても他の SNS で調べる事が可能。よほど特筆した利便性がないと選択肢にならないかも。まずは知って貰うことから広報やワークショップなどで知ってもらい利用してもらうことが大事なのではないか。
- ・ MaaS は便利なサービスだと思いますが、まだ認知度が低いと感じます。公共交通機関だけでなく、観光施設や飲食店との連携によるお得な企画を充実させることで利用が増えると思います。また、自動運転については、高齢化が進む地域では移動手段の確保につながるため期待していますが、安全性の十分な検証を行いながら段階的に導入を進めてほしいです。