



話題提供

【ITSシンポジウム@柏の葉 企画セッション 2022年12月9日(金)】
都市および地域における持続可能なモビリティサービスとは？

阪急阪神ホールディングス（株）グループ開発室 DXプロジェクト推進部
データアナリシスディレクター 日下部貴彦

所属①: 阪急阪神ホールディングス 株式会社

役職①: データアナリシスディレクタ



所属②: 東京大学 大学院工学系研究科社会基盤学専攻

役職②: 特任准教授

学位: 博士(工学) (Dr.Eng)

専門: 土木計画, 交通工学

• 最終学歴

-2010年9月 神戸大学大学院工学研究科市民工学専攻博士後期課程 修了

• 職歴

-2010年4月~2010年9月 日本学術振興会特別研究員DC

-2010年10月~2010年12月 日本学術振興会特別研究員PD

-2011年1月~2016年3月 東京工業大学大学院理工学研究科土木工学専攻 助教

-2016年4月~2020年12月 東京大学空間情報科学研究センター 講師

-2021年1月~2022年3月 東京大学空間情報科学研究センター 准教授

(上記期間に大学院新領域創成科学研究科 社会文化環境学専攻、

モビリティ・イノベーション連携研究機構、デジタル空間社会連携研究機構を兼務)

-2021年4月~現在 阪急阪神ホールディングス株式会社

データアナリシスディレクタ

-2022年4月~現在 東京大学大学院工学系研究科社会基盤学専攻 特任准教授

• 受賞歴

-平成21年 5月20日 第23回交通工学研究会論文賞

-平成25年12月 5日 第30回日本道路会議優秀論文賞

-平成26年 6月13日 平成25年度土木学会賞論文奨励賞

-平成26年 8月8日 第34回交通工学研究発表会 研究奨励賞

-平成27年 9月16日 IEEE 18th International Conference on Intelligent Transportation Systems, Best Paper Award

-平成28年 6月20日 第30回交通工学研究会論文賞

-平成29年11月4日 土木計画学研究委員会優秀論文賞

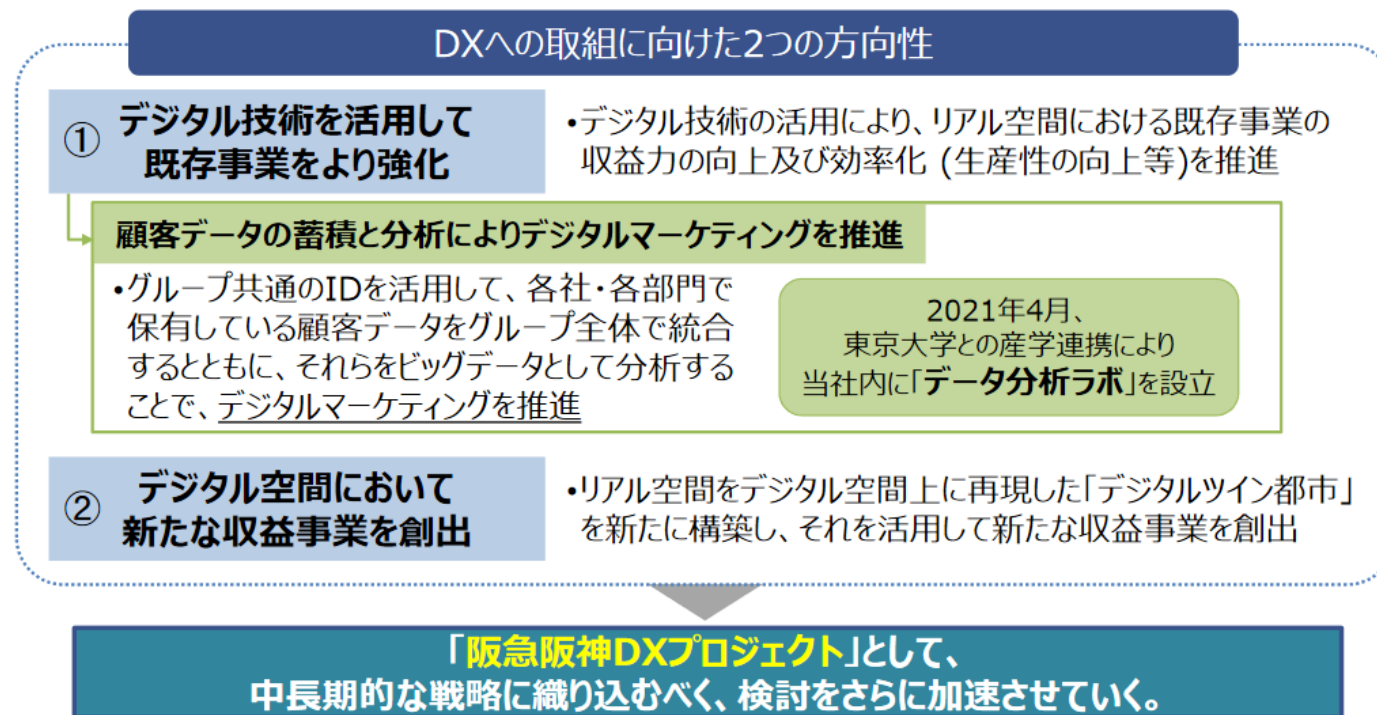
-平成29年11月16日 Transportation Research Part C: Emerging Technologies: TRC Best Paper Award 2017

阪急阪神ホールディングスのDX (2021年5月)

ニューノーマル時代への対応②

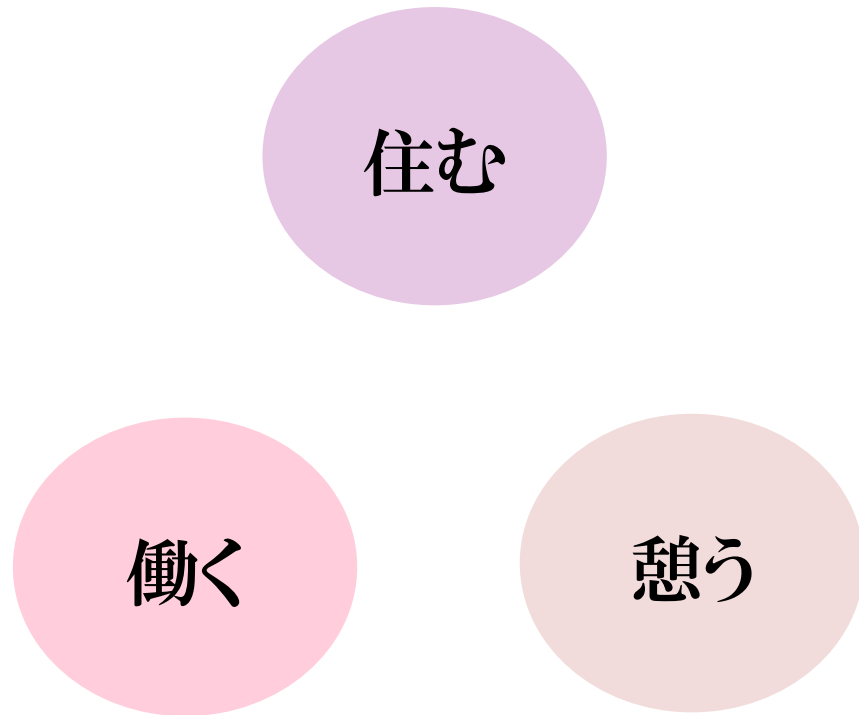
■ニューノーマル時代への対応の方向性

- ・ニューノーマル時代の到来により、当社グループにおいては既存事業の収益力にマイナスの影響が及ぶと想定されるが、そうした中でも持続的な成長を図ることができるよう、デジタル技術を活用しながら以下の2つの方向性を並行して進めていき、それらを通じて、当社グループ（各事業）の競争力の維持・向上を図っていく。

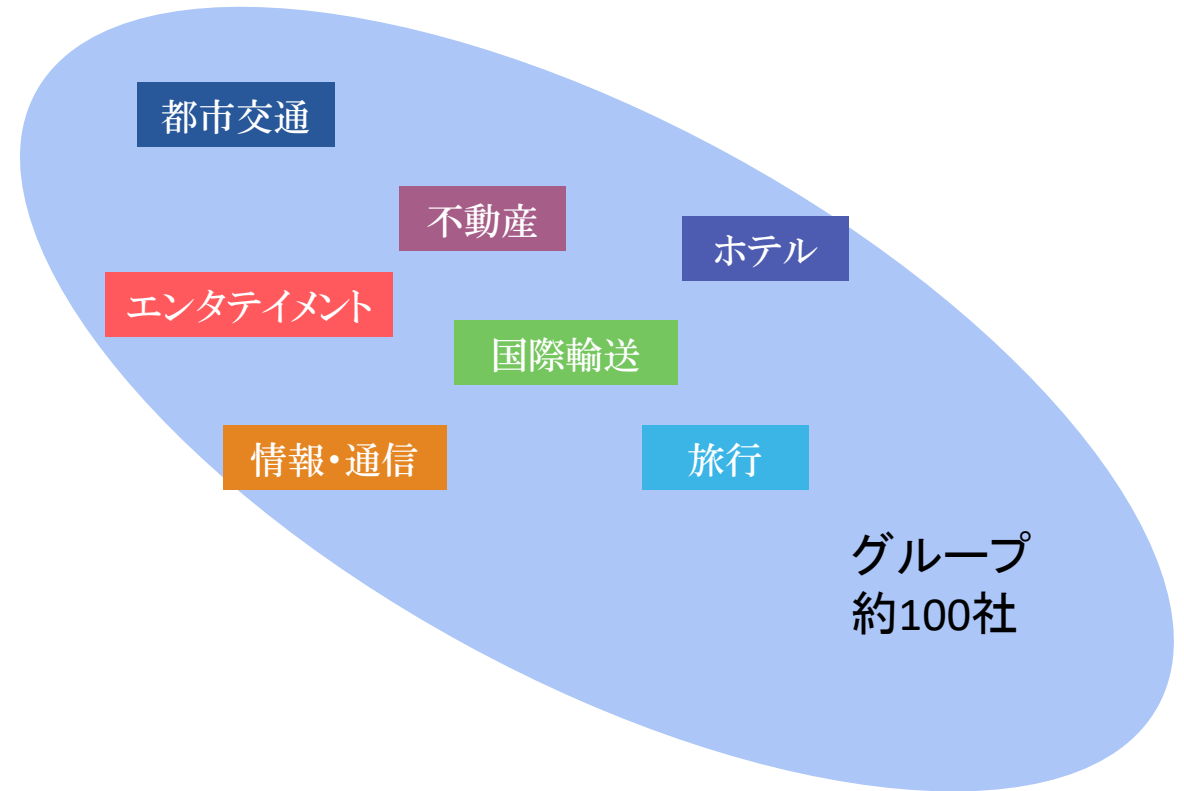


ミンテツのビッグデータ利用

都市での人の活動

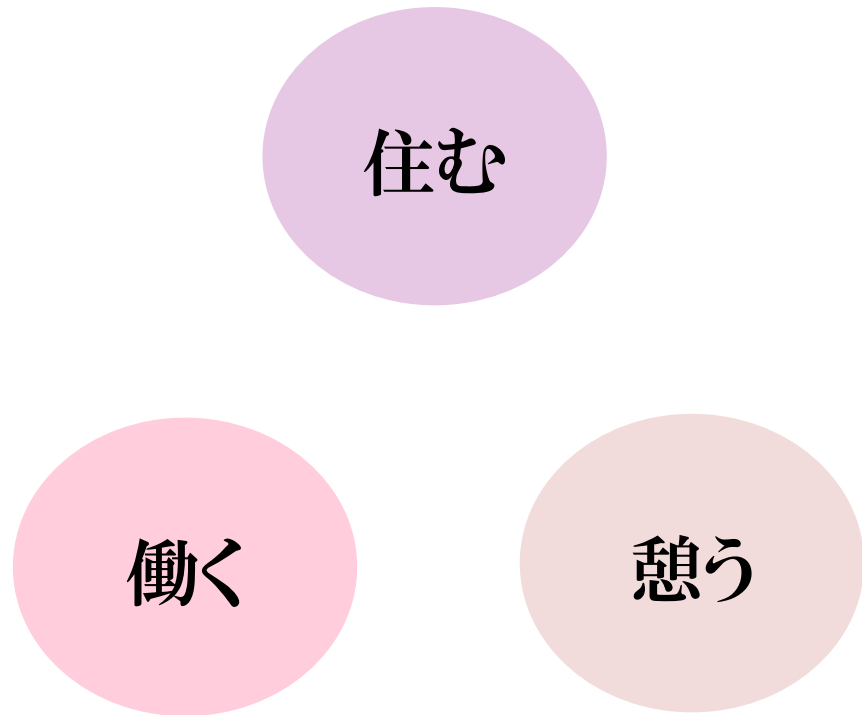


ミンテツの事業

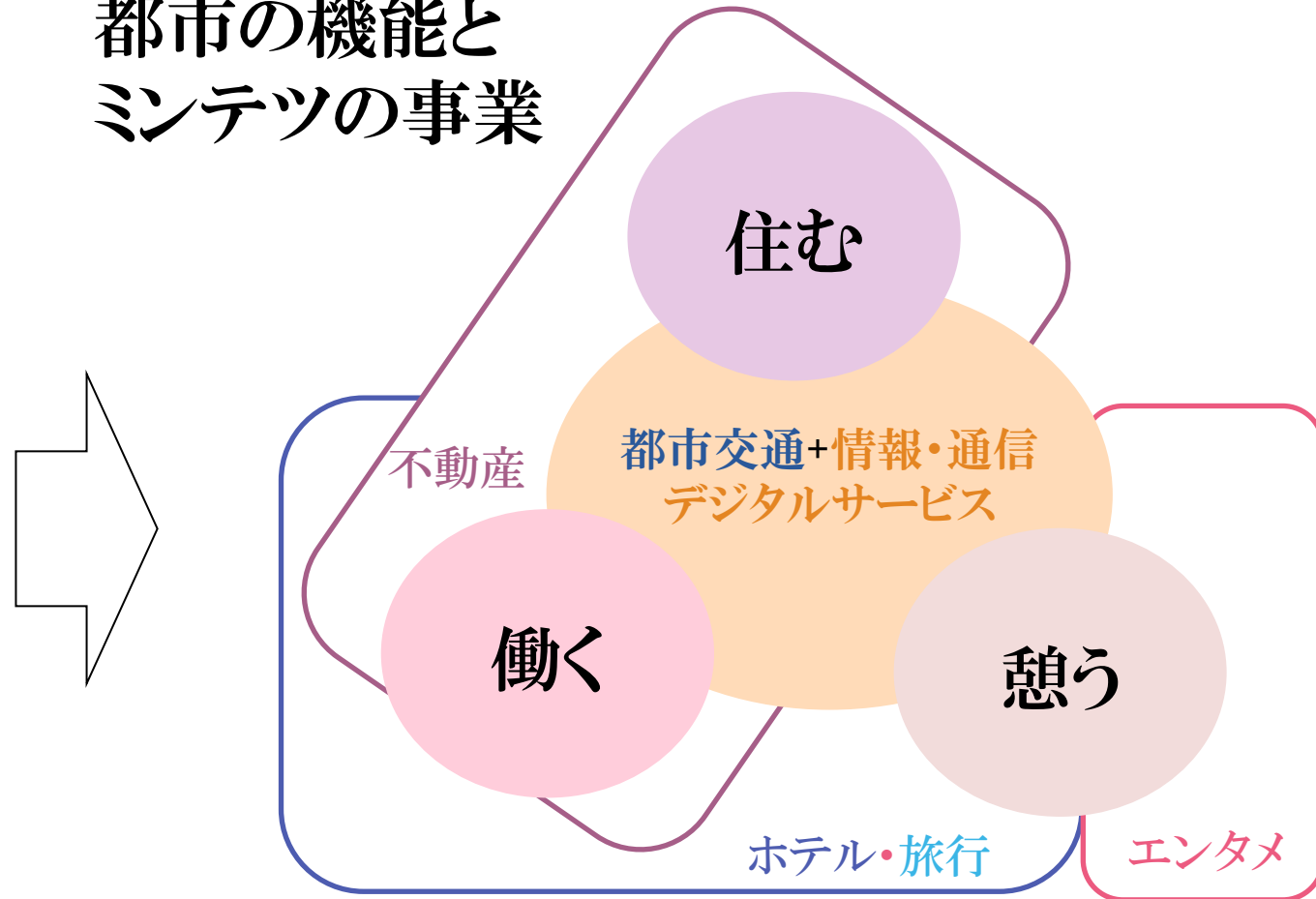


ミンテツのビッグデータ利用

都市での人の活動



都市の機能と
ミンテツの事業



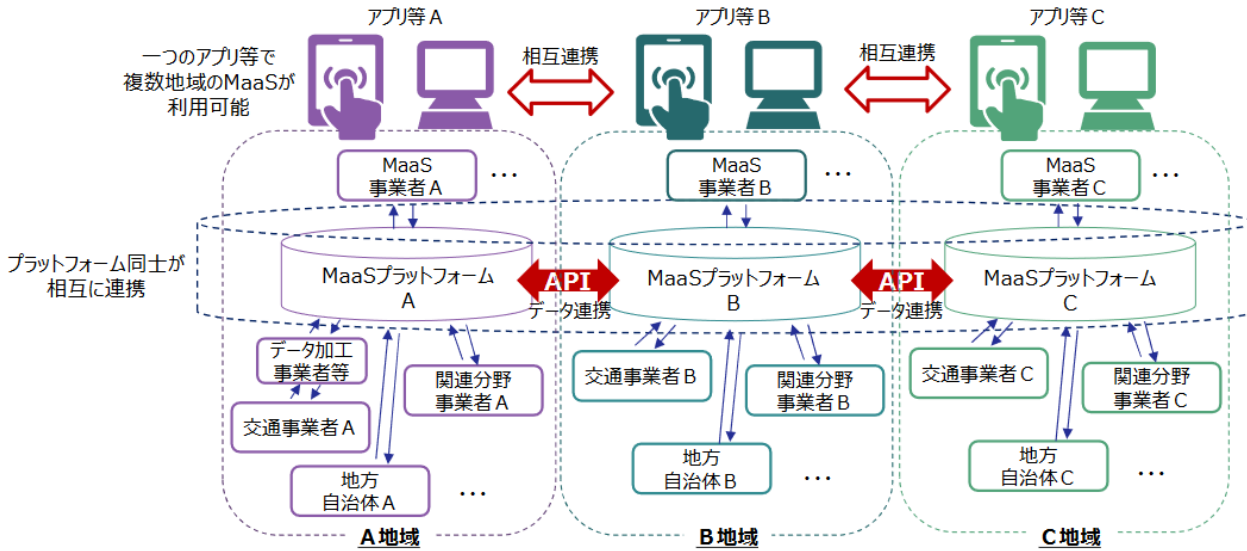
MaaSとDX

情報システムを整備するという点では共通しているが...

MaaSの領域

移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて、検索・予約・決済等を一括で行うサービス提供を行うこと

- 移動関連データの連携と活用が主な取り組み



参考文献)国土交通省総合政策局:MaaS 関連データの連携に関するガイドラインVer. 2.0 (令和3年4月9日改訂)

DXの領域

新しい製品やサービス、新しいビジネス・モデルを通して、ネットとリアル両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること

- ① 鉄道・グループ会社の競争力を高める取り組み
→新規事業・顧客体験向上
- ② 企業内の基幹システム改善・業務改善
→システム更新
- ③ 企業内のデータ活用
→データを用いた経営

①②には③によるデータに基づく判断が重要な一方、③には①②から得られた「正しい」データ(=IDや業務フローに対応づいたデータ)が必要

- ①②③を一体的に進化させることがDX
→移動ニーズをとらえるという視点も企業価値向上の一部?

参考文献)Japan IT Market 2018 Top 10 Predictions: デジタルネイティブ企業への変革 - DX エコノミーにおいてイノベーションを飛躍的に拡大せよ, IDC Japan プレスリリース, 2017年12月14日

-阪急阪神DXプロジェクトが目指すもの-

■ 阪急阪神DXプロジェクトが目指すもの

本プロジェクトを通じて、お客様との接点の多様化を進め、お客様一人ひとりに寄り添いながら、ライフスタイルのデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進する。

デジタルの利点を活かした取組を進め、沿線にお住まいの方をはじめとする多くのお客様に対して、**さらに「安心・快適」な生活をお届けする**とともに、当社グループが有する多様なコンテンツを活用して、デジタルとリアルをうまく組み合わせながら、「実体験」や「人とのふれ合い・コミュニケーション」等の不変のニーズから得られる**「夢・感動」の提供を拡大**していく。

阪急阪神DXプロジェクト 4つの取組方針

1. お客様を「知る」取組

- グループ共通ID「HH cross ID」の導入
- 顧客データの統合・分析



3. お客様が「デジタル時代の利便性」を最大限享受できる取組

- 無料Wi-Fiサービスなどのインフラ
- デジタルツイン、メタバース
- 動画配信プラットフォーム



の整備

2. お客様に「伝える」取組

- ライフスタイルの変化に対応した情報発信ツール（「HH cross TOWNS」アプリなど）の拡充
- アプリ等のデジタルツールと既存媒体との連携により情報発信力をさらに向上

4. 当社グループの強みであるコンテンツを磨き上げる取組

- 当社グループのコンテンツの再整理・蓄積
- 当社グループが提供する「(旅行・ショッピングなどの)実体験」を新たなコンテンツとして発掘・磨き上げ
- 新たなパートナーとのコンテンツの開発

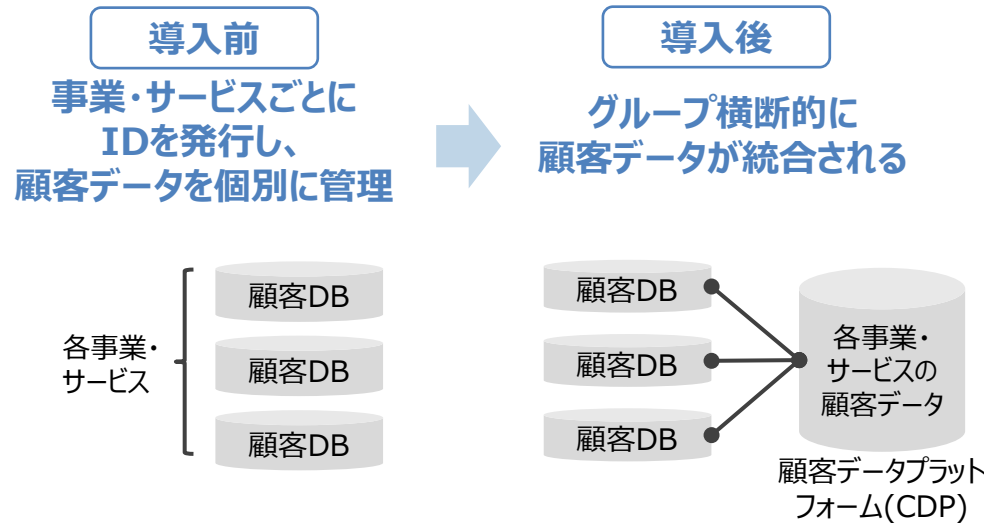
これら4つの取組を有機的に結び付けて実行していくことで、
お客様の利便性の向上や新商品の開発・サービスの改善を図り、好循環を実現

HH cross IDの導入により、シームレスなサービスとデータの統合を実現

- 当社グループでは、提供する様々なサービスの既存の顧客情報に横串を刺す形で**グループ共通ID「HH cross ID」**を導入した。
- これにより、お客様は、当社グループの様々なサービスを1つのIDで**シームレスにご利用**いただけることになる。
- また、HH cross IDを通じてグループ横断的に**顧客データを統合**し、当該データの蓄積・分析を行うことにより、**One to Oneマーケティング**や各事業間の**相互送客**を実現し、**ロイヤルカスタマーの拡大**等を図っていく。さらに、**新たな商品・サービスの開発等にも活用**し、顧客満足度の一層の向上につなげていく。



【HH cross IDの活用イメージ】

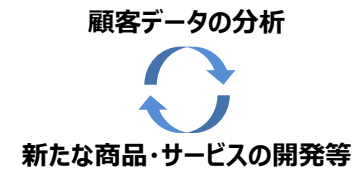


【ID活用のメリット】

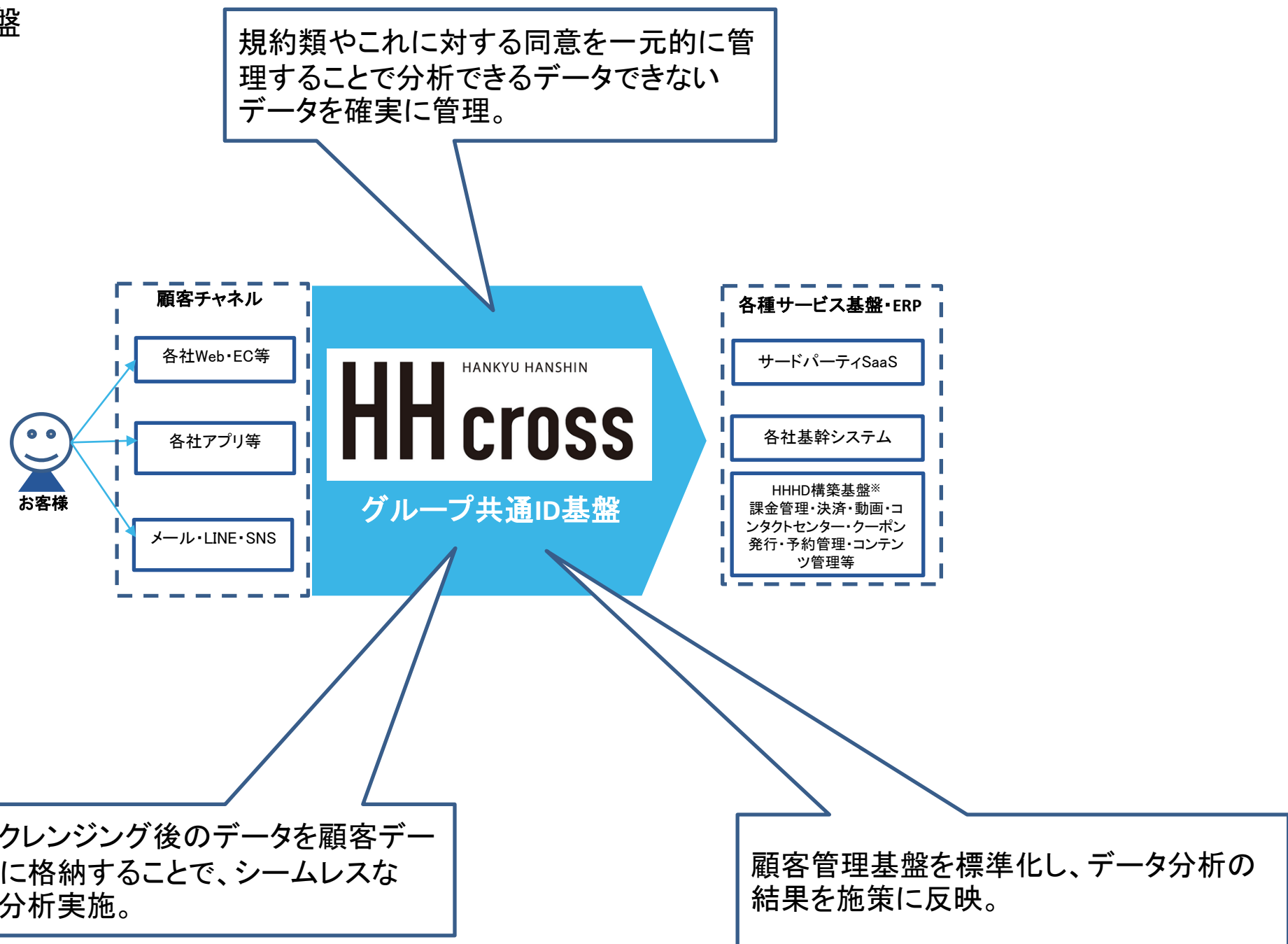
お客様にとってのメリット：
様々なサービスのシームレスな利用が可能に

- HH cross会員になることで...
- グループのサービスであれば新たな会員登録が不要
 - 1つのIDで様々なサービスへのログインが可能に
 - HH cross会員限定のサービスを受けられる など

当社グループにとってのメリット：
データ分析ラボ (P.6参照) でデータを分析し、
新たな商品・サービスの開発等につなげていく



グループ共通ID基盤

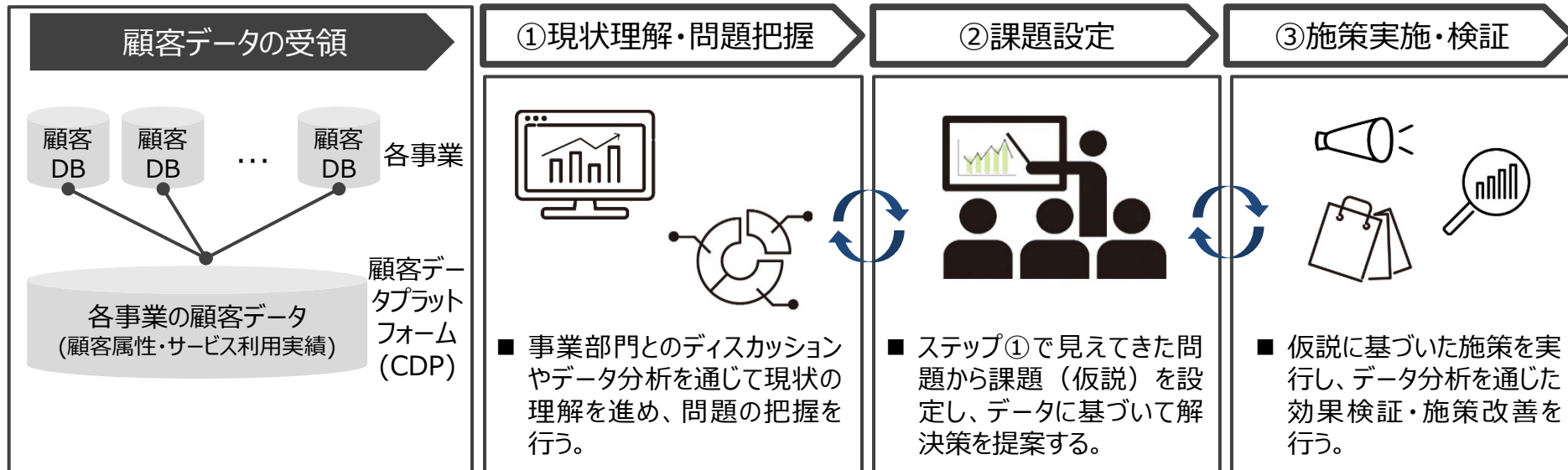


最新の分析手法を活用して、顧客データの統合・分析を推進

- 顧客データ（属性、サービス利用実績等）の統合・分析を行うため、2021年4月に、東京大学との産学連携により「データ分析ラボ」を設立した。
- 同ラボでは、統計解析や最新の機械学習等の様々な手法により分析を進めており、既に延べ約500万人分のデータについて、現状の理解（認識）・問題把握（下記①）のための分析を終えている。
- 今後も、HH cross IDを活用し、グループ横断的に統合された顧客データの分析を進め、延べ約1,200万人に上るグループの顧客データの活用を支援していく。

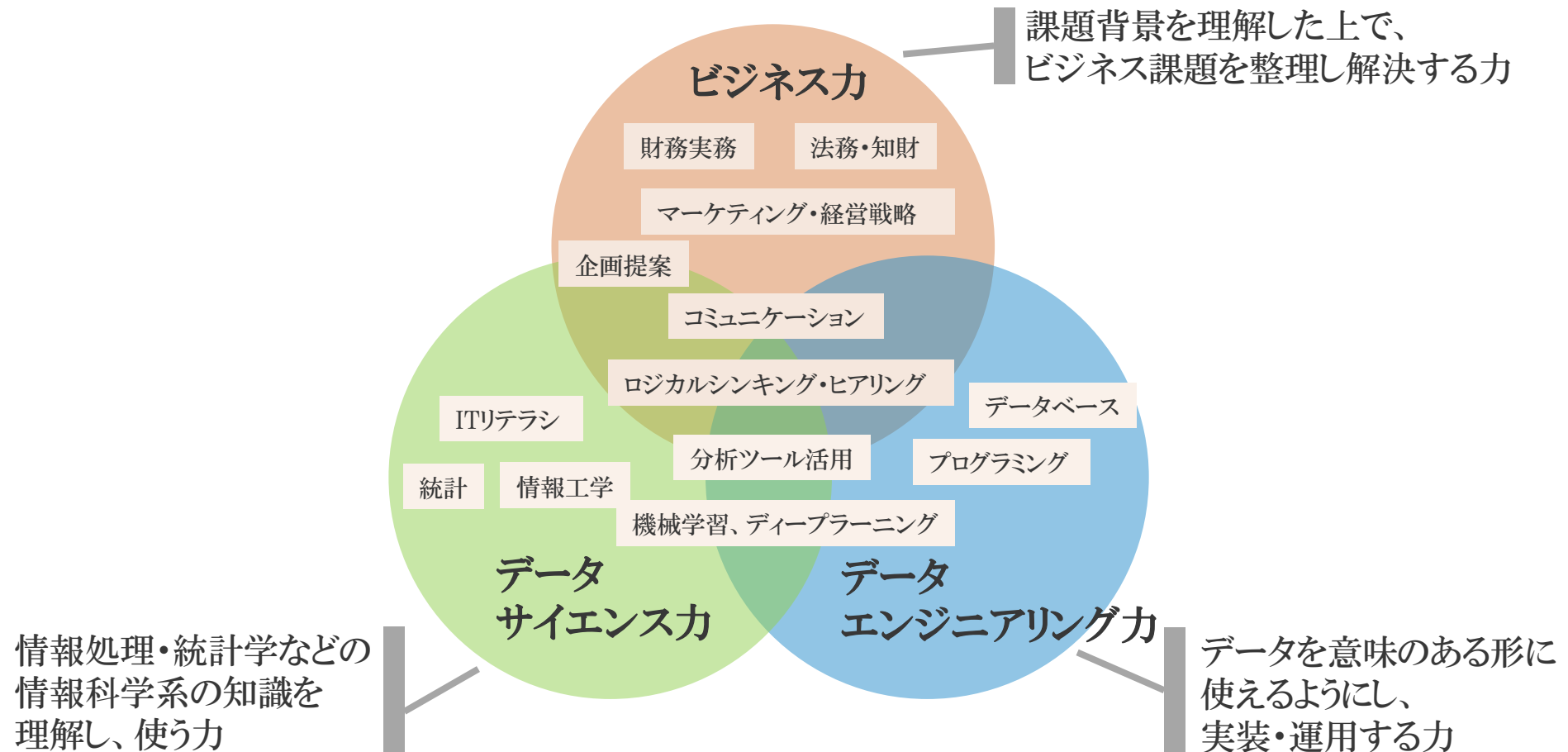


【データ分析ラボの業務プロセス】

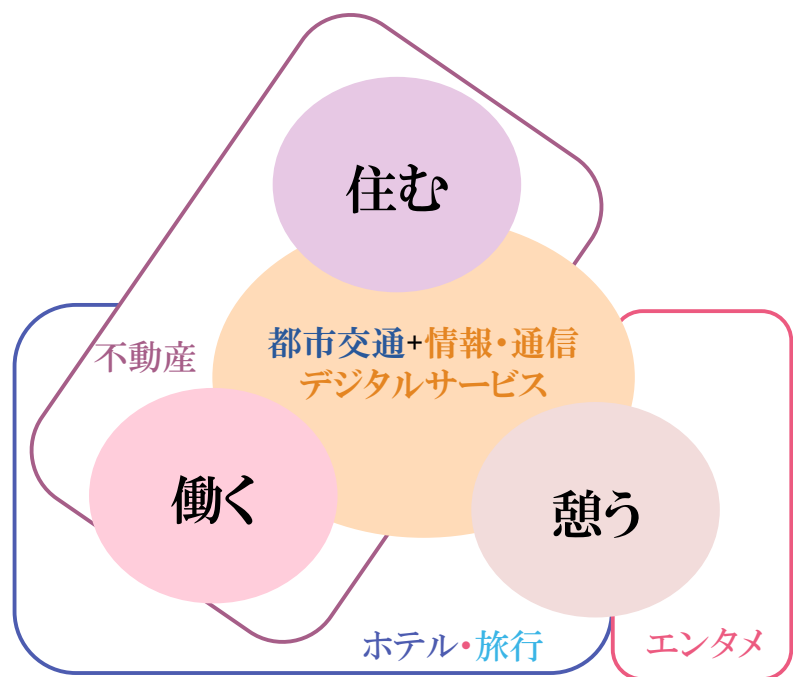


チームづくりの考え方

デザイン思考、アジャイル思考と、これらを支える適切なITリテラシ・ビジネスリテラシを持ったチーム育成



鉄道グループのビッグデータ利用のその先に



鉄道グループのリアルサービス

鉄道グループのビッグデータ利用

- 既存事業に対応したデジタル化による利便性向上
- シナジーのあるデジタルサービスの展開
 - 都市内活動の多様性の創出
= 新規事業・サービス展開 + 既存サービスの利便性向上
… 沿線価値向上 = 競争領域

事業でのデータ活用のベストプラクティス

地域の軸となる リアル+デジタルプラットフォーム

- 地域の現状のいろいろな視点からの見える化
- 大学を始めとした最先端の情報技術へのアクセス
- 地域の課題解決に対する貢献
- 地域の発展に必要なデータのオープン化に向けた議論
 - 都市間競争に勝つ強い地域
= 都市内のデータのシームレス化 + 知の創造
… 地域価値向上 = 協調領域