

ライドシェアサービス「チャョイソコ」の挑戦

——社会課題を解決し、移動に感動と笑顔をお届け

アイシン副社長

鈴木研司

すずき けんじ



私もアイシンは、数年にわたり自動車の電動化への変革、自動運転などの技術開発を進め、CASE事業へと邁進している。同時に、移動にまつわる社会課題が手付かずになっていることにも目を向け、少しでも私達が貢献できることはないかと実直に模索してきた。そんな中、特に高齢者の移動支援を課題と捉え、2018年7月に「チャョイソコ」というライドシェアサービスの提供を開始した。

まず高齢者の気持ちに寄り添うことが重要

昨今、地方における公共交通の衰退、免許返納後の移動、買い物難民、独居老人の孤独など、移動にまつわる高齢者の課題は顕著になってきている。高齢者は、行きたいところに出掛ける自由から取り残され、また人と触れ合う機会が損なわれている。加えて、利便性の提供とは別に、気持ちに寄り添うことが必要ではないかと考えるに至った。当時、

様々な町で高齢者の声を聞くと、薬局や医療機関への通院、カラオケ、体操教室、地域の集まりなど、いつまでも若々しく行動したいという想いは、若い人以上に強いことが分かってきた。

チャョイソコは、会員登録されたユーザーから予約を受け、専用システムが位置情報を活用して最適な乗り合わせと経路を計算し、目的地まで乗り合いで送迎するシステムである。図表に示すように、ワンボックス車両を利用し、タクシース会社に協力を仰ぎ、二種免許を持つているタクシードライバーの空き時間を活用している。単なるユーザーの送迎にとどまらず、運営会社やスポンサーが、高齢者の興味を示すようなカラオケ、体操教室、料理教室などの楽しいコトを企画し、活き活きとした老後の支援につながるように配慮している。ちなみに、チャョイソコというネーミングは、ちょいとそこまで一緒にという共感しやすい言葉から取っている。

異業種連携から学んだスピード感

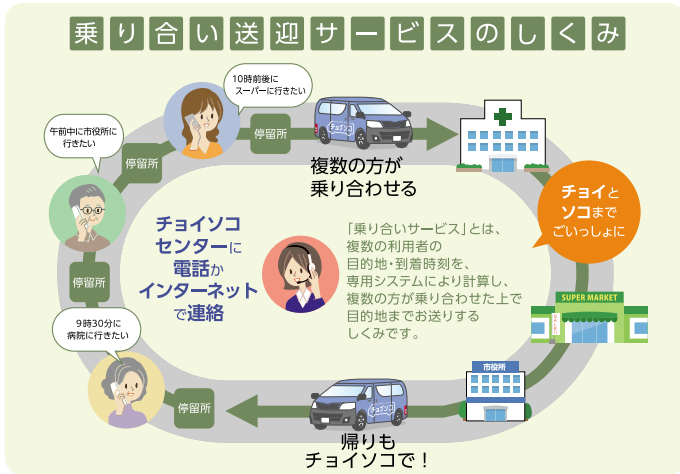
チャョイソコの事業化にあたって、当社にとっても大きな学びが2つあった。

1つは、スピード感だ。自動車部品の開発・製造では、複数年かかる量産化のプロセスは、ともすれば必要以上に丁寧だが、その間、課題の解決もなく、事業機会を失するリスクも大きい。チャョイソコの初めてのトライを推進するにあたって深く感謝したいのは、スギ薬局の皆様との出会いである。

地元のイベントで同席させていただいた縁から、高齢者を対象にした新たなサービスに向けた異業種連携がスタートした。プロジェクト進行に向けた同社のスピード感は驚くべきものであった。企画当初は、スギ薬局の専任者が当社のオフィスにはほぼ常駐し、経営企画の役員、自治体担当の部長の方々を含めたプロジェクトの運営会議が日々開催され、当社スタッフは付いていくのがやっとであった。

(注)CASE: Connected(コネクテッド)、Autonomous(自動運転)、Shared & Service(シェアリング/サービス)、Electric(電動化)

図表 チョイソコの仕組み



徹底した現場のヒアリングが 事業化の原動力

2つ目は、現場感だ。既存売り上げの多くがカーメーカー向けである当社にとって、直接に一般の方々、ましてや高齢者向けに「モノ」ではない「サービス」を提供するという経験

た。各種公的手続きにおいて活動いただいた豊明市役所の皆様による支援もあり、基本合意から実証実験開始まで半年余りでたどり着いたというのは並大抵のことではないと感じている。

は、実証実験を含めても少なかった。今回は、実証実験の開始前に数十回にわたり住民との交流会を実施し、実態のヒアリングを徹底して行った。このヒアリングの実施においては、豊明市役所から高齢者が集う機会の紹介などの支援をいただいた。そのおかげで多くの生の声を聞くことができ、それがテクノロジー一辺倒ではない、ユーザー側に寄り添った運用につながった。まずはコールセンターの設置である。昨今のIT化でスマホ予約が進む中、当初はコールセンターの設置は計画していなかった。しかし、住民の方々からのヒアリングの結果、スマートフォンを持っている人は全体の32%であったが、そのうち物品購入や予約を行ったことのある方は3%に満たなかった。結果として、より多くのユーザーに寄り添うためコールセンターの設置を決定した。このコールセンターに届くコメントは、運営を開始してから大変貴重なものとなった。これら「ユーザーの生の声」であるコメントに対する改善を継続的に行った結果、会員数・搭乗数ともに順調に拡大し、事業化に至る原動力となった。

移動に感動を、未来に笑顔を。

2021年4月にアイシン精機とアイシン・エイ・ダブリュの2社が経営統合した当社は、新たに「移動に感動を、未来に笑顔を。」という経営理念を掲げている。この経営統合は、CASEへの事業シフトを加速し、より速くより強くその変革を成し遂げる第一歩である。加えて、両社の持つアセットを最



スポンサーなどとイベントを企画（コトづく）し、高齢者の外出機会を創出（写真は豆腐メーカーと開催した「豆腐づくり教室」）

大限活用することでも新しい事業の可能性が広がることも期待している。まず、チョイソコでは、アイシン・エイ・ダブリュのナビゲーション技術位置情報活用が重要な役割を果たすことになった。現在、チョイソコは国内27カ所へ展開し、さらにあらゆる場所への移動にまつわる社会課題の解決を図ろうとするとき、ナビ技術の根幹である、地図の取り扱いや位置情報を活用するためのプラットフォームを自社で所有することで、その展開を加速したいと考えている。

今回のチョイソコのような位置情報の活用は、画像や車の制御データ、さらにはユーザーデータなど、いろいろ可能な広がりがあっていくが、私達アイシンが、心に決めている指針がある。技術やサービスを企画するにあたって、そのことが、感動を生むのか、笑顔をもたらすのかという一点だ。今の時代、ともすれば技術の押し売りになり、データやアプリの洪水の中で、人と社会の問題が取り残されてはいないだろうか。

アイシンは、その現地に赴き、課題をクローズアップして、そこに居る人の未来に笑顔を届けることを決して忘れてはいけないと考えている。