

### AI 自動音声応答による電話予約で送迎車が停留所に 都留市でオンデマンド交通の実証運行、AI が導く高齢者のサービス利便性向上

株式会社三菱総合研究所(代表取締役社長:藪田健二、以下 MRI)は、2月17日から2月28日の間、山梨県都留市(市長:堀内富久、以下 都留市)、株式会社アイネス(本社:東京都中央区、代表取締役社長:服部修治、以下 アイネス)とともに、AI自動音声応答による乗車予約が可能なオンデマンド交通「AI(あい)つる〜と」の実証運行を実施しました。この結果、95%以上の予約がAI自動音声応答で正常に完了し、7割以上の利用者が「大変満足」「満足」と回答しました。

#### 1. 背景

地域公共交通は住民生活や地域経済の基盤であり、地域活性化においても重要な役割を果たしています。しかし、日本の特に地方部では、人口減少や自家用車の普及などによる輸送需要の減少、担い手不足といった課題に直面しています。こうした中、持続性確保と利便性向上に活用すべき新技術・デジタル技術として、「AI オンデマンド交通」「AI 自動音声応答」「キャッシュレス決済」などが注目されています。MRIは都留市、アイネスと昨年8月に締結した「デジタル社会の実現に向けた包括連携協定<sup>※1</sup>(以下 包括連携協定)」による事業化案の第1弾として、アプリではなく電話による予約を可能とすることで高齢者層の利便性向上を図るAIオンデマンド交通「AI(あい)つる〜と」の実証運行を実施しました。



※1： デジタル社会の実現に向けた包括連携協定： 都留市および各社が、互いに有する資源を積極的に活用するとともに、知的・人的資源の交流を図り、幅広い分野で協力することでそれぞれの発展と充実に寄与することを目的として、昨年8月1日に締結。

[「デジタル社会の実現に向けた包括連携協定」を5者で締結](#)

#### 2. 概要

##### (1) 実証の概要

都留市では2023年11月、専用アプリを使って予約するオンデマンド交通の実証運行を実施し、利用者から評価を得た一方で、「専用アプリの使い方が分からない」といった声や、予約受付のオペレーションコストの負荷が課題となっていました。

今回の実証運行では前回の課題も踏まえ、予約はアプリによる入力ではなく直接電話をかけ、流れてくるAI自動音声に対し利用者が応答する方式を新たに採用しました。実証の概要は以下のとおりです。

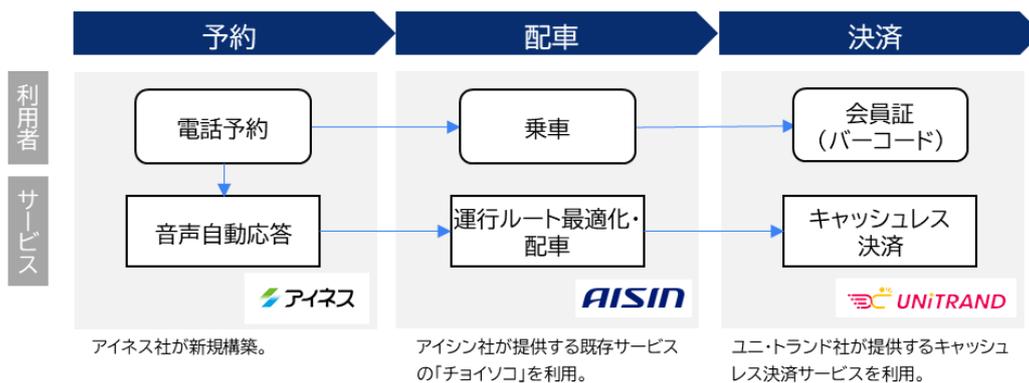
項目	内容
運行方式	無料
運行期間	2025年2月17日(月)～2025年2月28日(金)の2週間
運行日	月曜から金曜(土曜、日曜、祝日は運休)
運行時間・予約時間	運行: 8時～17時、予約: 8時～16時(乗車30分前まで)
利用方法	①事前に利用登録 ②電話またはWebによる予約
登録できる方	都留市禾生地区内の高齢者交流団体「いーばしょ」を利用する方
利用できる方	登録者・登録者と同乗する方
運行エリア・停留所	市街地を中心に35箇所(鉄道駅、商業施設、医療施設、公共施設など)
運行形態	停留所から停留所まで(ミーティングポイント型)
車両	ミニバン(6人乗り)

三菱総合研究所作成

## (2) 実証運行の仕組み

予約を受け付けると、運行システム側では同一時間帯の他の予約者の目的地や到着時間も勘案し、最適な運行ルートを探索します。その運行ルートは送迎車に配信され、ドライバーはそれに沿って複数の利用者を各目的地まで送迎します。利用者はあらかじめ配布されたバーコード入りの会員証を乗車時と降車時にドライバーに提示し、ドライバーが会員証をスマートフォン端末で読み取ると乗降確認のデータを取得する仕組みです。

実証では運賃を無料としましたが、乗降時の会員証スキャンによりキャッシュレス決済を行う検証も併せて実施しました。



三菱総合研究所作成

## (3) 利用者の評価

運行期間中、延べ100人弱の方々を利用し、利用後のアンケートにおいて7割以上の方が「大変満足」または「満足」と回答、また半数以上の方が「今後も自動音声予約を利用したい」と評価しました。AI自動音声応答で予約が完了しないケースも想定し、オペレーターが対応するコールセンターへの転送も準備していましたが、実際には95%以上の予約が自動音声応答で完了しました。一方で、時間や停留所番号の聞き間違いといった、さらなる音声認識精度の向上などが新たな課題として浮き彫りとなりました。



### 3. 今後の予定

電話受付での AI 自動音声応答について、音声認識精度のさらなる向上といった課題はあるものの、オンデマンド交通の利用予約における高齢者層の利便性向上に寄与し得ることが検証できました。

これまでに顕在化した課題の解消を図るとともに、高齢者層以外への利用者拡大、利用時間・本数・エリアの充実、マイナンバーカードの会員証としての利用、住民ポータルとの連携など、より具体的な検討を進めていく予定です。

今後も MRI は、公共分野の事業開発における知見・ノウハウを活かし、包括連携協定各社から出てきたアイデアを具体化するために、検討事項整理、調整支援などを含めた企画推進に貢献します。

#### 【山梨県都留市】

山梨県都留市は、人口 28,392 人、世帯数 13,462 世帯(2025 年 2 月末日現在)。山梨県の東部に位置し、日本“新・花の百名山”に選ばれた三ツ峠山、二十六夜山など、それぞれ個性ある山々に囲まれた豊かな緑と、“平成の名水百選”に選ばれた十日市場・夏狩湧水群の清らかな水のあふれる自然環境に恵まれた、城下町の面影を残す小都市です。

現在は、リニアモーターカー実験線の拠点基地があることで知られるとともに、人口 3 万人規模の都市では全国でも数少ない公立大学法人都留文科大学を擁し、全国各地から多くの学生が集い研鑽に励んでいます。

<https://www.city.tsuru.yamanashi.jp/index.html>

#### 【株式会社アイネス】

株式会社アイネスは、「私たちは、創造と和と挑戦をもってお客さまからの信頼を基に未来をひらき、世界中のお客さまと感動と喜びを分かち合い、豊かで安全・安心な社会の創生に貢献していきます」を経営理念に掲げ、お客様と社会が抱えるさまざまな課題を「情報技術で解決する」質の高いサービスを多くの自治体に提供しています。

<https://www.ines.co.jp/>

#### 関連情報

→ [AI デマンド交通 PR 動画 \(※アイネス YouTube チャンネルに遷移します\)](#)

→ [AI デマンド交通説明動画 \(※アイネス YouTube チャンネルに遷移します\)](#)



#### 本件に関するお問い合わせ先

株式会社三菱総合研究所  
〒100-8141 東京都千代田区永田町二丁目 10 番 3 号

##### 【内容に関するお問い合わせ】

公共コンサルティング本部 地域共創 DX 推進グループ 豊嶋、勘場  
電話:03-6858-2637 メール:digi-rev@ml.mri.co.jp

##### 【報道機関からのお問い合わせ】

グループ広報部  
メール:media@mri.co.jp

本資料は、国土交通記者会、国土交通省交通運輸記者会および当社にてコンタクトのある記者の方々にもご案内しています。