



# 世界初の障がい者・高齢者向け End-to-Endマルチモーダル 交通プラットフォーム

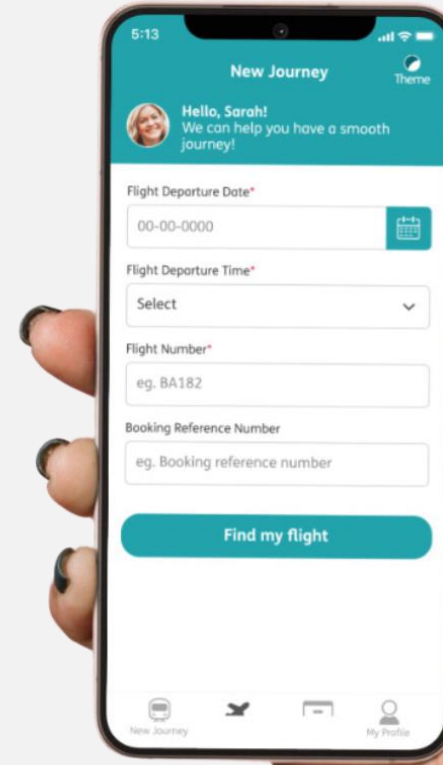
+ 全ての方が自由に移動できる社会を実現する  
介助支援アプリ



## 概要

**Transreportは高齢者や障がいのあるお客様が移動する際の介助をワンストップで予約・管理するためのソリューションを開発しているテック企業**であり、現在全英国鉄道ネットワークに導入いただいている他、現在日本における鉄道・航空展開および英国の航空業界に拡大を図っております。

TransreportはB2BとB2Cアプリを通じて、高齢者と障がいのお客様の移動をサポートし鉄道・航空事業者の効率性、チケット収入などに向上、規制によるペナルティの回避にも貢献します。



概要

## ターゲット市場

PRM

高齢者や障がい者の方(身体の不自由な人):  
Persons with Reduced Mobility

### PRMs Population

13億人  
(6人に1人)

World



14.6百万人  
(5人に1人)

UK



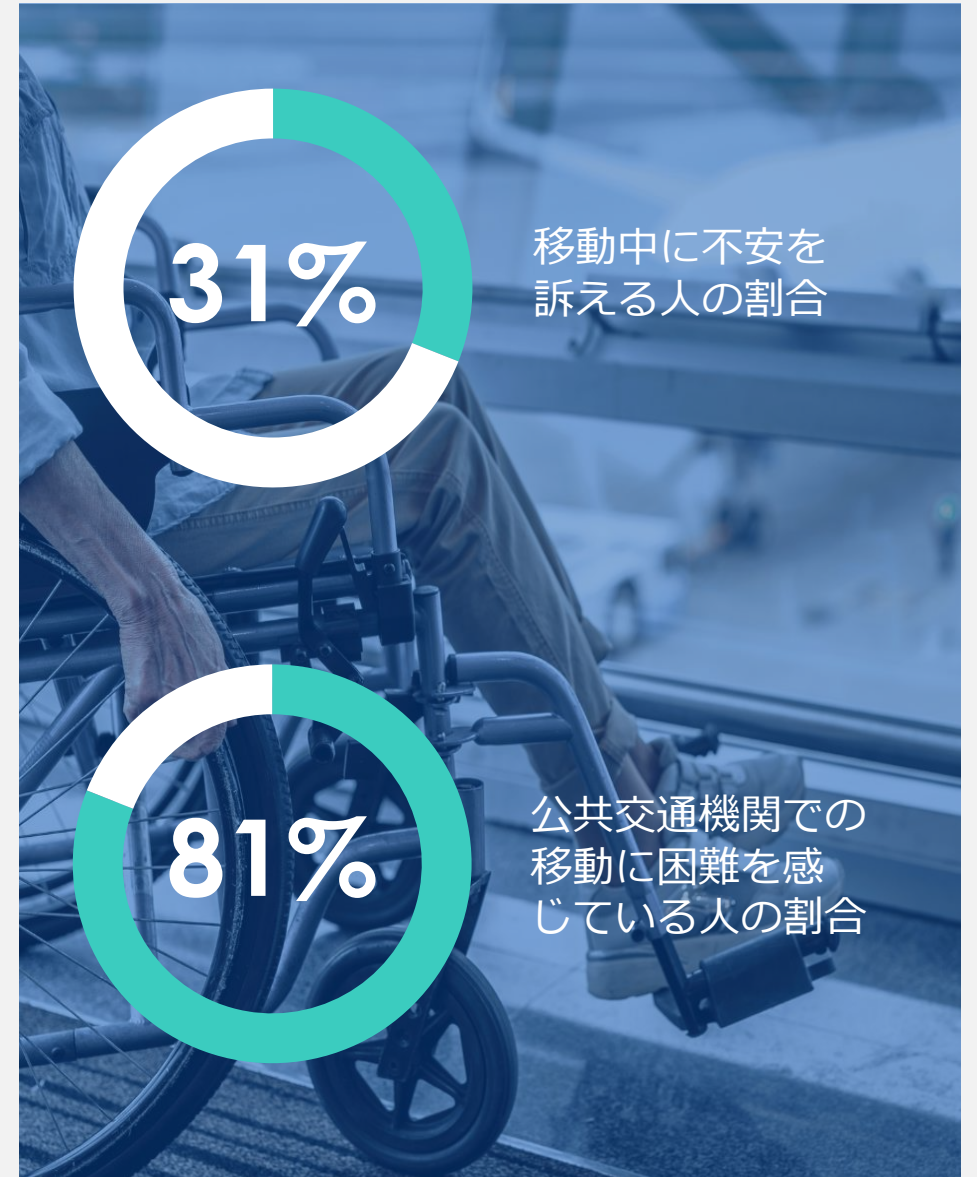
87 百万人  
(5人に1人)

EU



650 百万人  
(6人に1人)

Asia



# ペインポイント・課題

## 乗客の課題



### 時間がかかる

乗客は当日介助を依頼する際に、乗りたい電車の2-3本前に駅に到着するなど、低い顧客体験をもたらしている。



### 信頼性に対する不安

乗客は移動をしたくても駅スタッフからのサポートがニーズや必須条件と合っているかどうか自信がなく、信頼性に対する不安を抱えている。



### 安全性に対する不安

駅や電車で放置されることへの恐怖や不安を抱えている。

## 鉄道事業者の課題



### 低い介助効率

①手動・重複タスク、②係員同士のミスコミュニケーション、③情報の透明性の欠如

低い介助効率は大きく①手動・重複タスク、②係員同士のミスコミュニケーション、③情報の透明性の欠如によって引き起こされている。例えば、駅係員は基本的には電話と紙ベースでの連携のため、メモの記入ミス、聞き間違い・記憶違いなどによる連絡ミスが生じる。

また複数の介助依頼がある際、係員間で情報が伝言ゲームのようになり混乱し、駅係員同士が持つ介助情報が異なっていることがあり、統一した情報の透明性がなく、ミスコミュニケーションが起りやすい。



### 法的責任

「改正障害者差別解消法」における「合理的配慮の提供」は、これまで行政機関等は義務、事業者は努力義務とされていたが、改正法により、令和6年4月1日から民間事業者も「合理的配慮」の提供を義務化される。

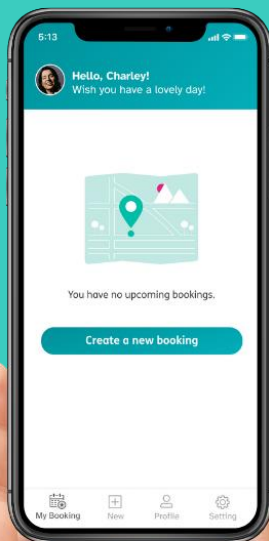


ビジョン

## 移動を民主化する

私たちは全ての人々が平等に自信を持って移動ができる「心のバリアフリー」社会を実現したいと考えております。

このビジョンを実現するためには日本の事業者様と協働しながらテクノロジーを通して係員様と障がいのあるお客様の両方の負担軽減に取り組みます。



# ワンストップ介助予約プラットフォーム

外出の際に介助が必要な  
お客様は3つのクリックで  
簡単に介助を予約



事業者側のスタッフはお客様の  
介助ニーズと出発・到着時間を  
予め把握することができ  
スムーズに介助を手配



**Passenger  
Assistance**

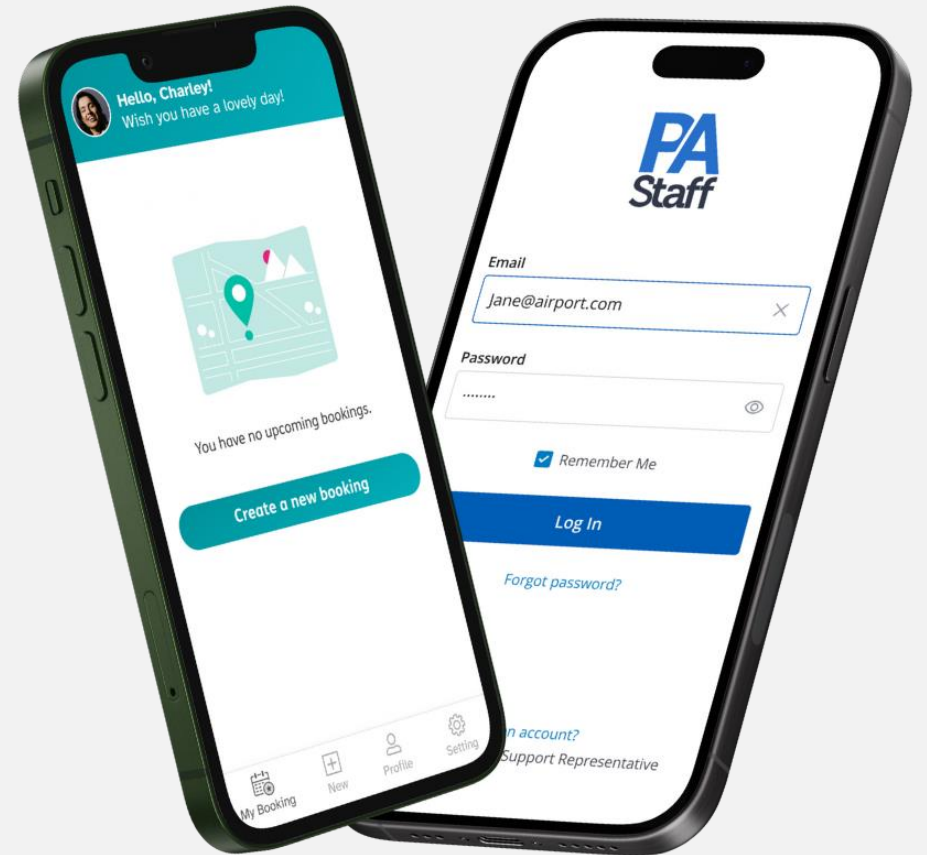
お客様と事業者係員を  
結ぶアプリケーション

ソリューションの概要

# 簡単に介助の事前予約ができるアプリを通じて 乗客・鉄道事業者の間において シームレスな コミュニケーションを実現

弊社のPassenger Assistance (パッセンジャーアシスタンス) は障がいのあるお客様が、簡単に介助の事前予約ができるアプリを提供しております。お客様側のアプリで予約された介助内容は鉄道事業者様用のスタッフアプリと連携されているため介助内容を事前にそしてシームレスに共有することができます。

これにより障がいのあるお客様と駅係員様間、そして駅係員間同士の円滑および正確なコミュニケーションを実現するためのサポートを提供します。



# Passenger Assistanceを通じて、障がいのあるお客様がシームレスで、不安のない移動体験を実現します



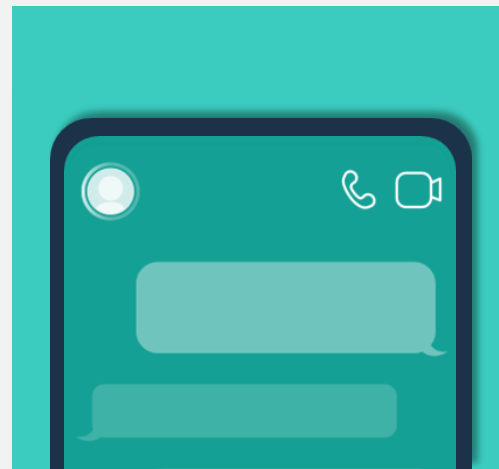
## 簡単に移動を計画

アプリを通じて駅のアクセシビリティ情報や電車の遅延状況を簡単に確認できます。初めて利用する駅に電話をかけたり、詳しく調査する必要が減ります。



## 事前にパーソナライズされた介助を予約

乗客は事前に希望する出発時刻で介助を予約し、介助ニーズを予め伝えることができるため乗客タイミングとニーズに合わせた介助を受けることができます。



## 緊急時にはチャット機能で駅係員に直接連絡

緊急時やスタッフと逸れてしまっても、スタッフと直接チャットで連絡ができるので、何かあっても安心してサポートを受けることができます。



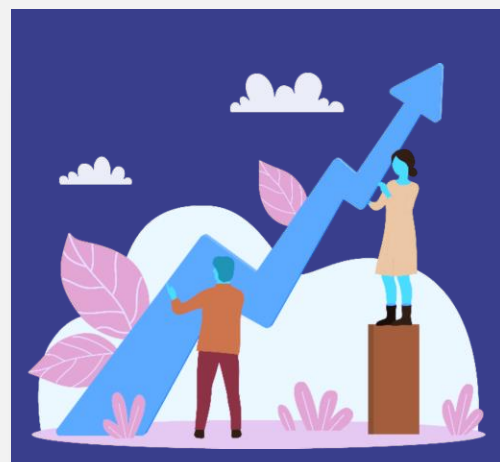


# Passenger AssistanceのStaffアプリを通じて 公共交通機関や商業施設は介助業務の効率化を強化し 障がいのあるお客様の顧客満足度を高めることができます



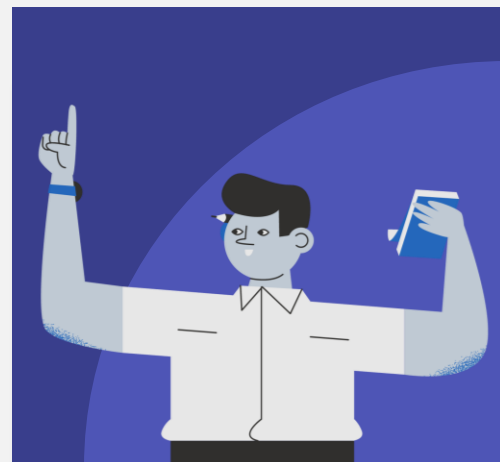
## スムーズな介助手配

数クリックで介助情報とステータスを簡単に更新し、関連する駅のスタッフに通知することでスムーズな介助手配の準備をサポートします。



## 効率的な運用

アプリを使用することで手動の記録作業を減らし自動転記を可能にします。また予約データの傾向に基づき効果的にリソースを計画し割り当てます。



## 質の高い介助提供

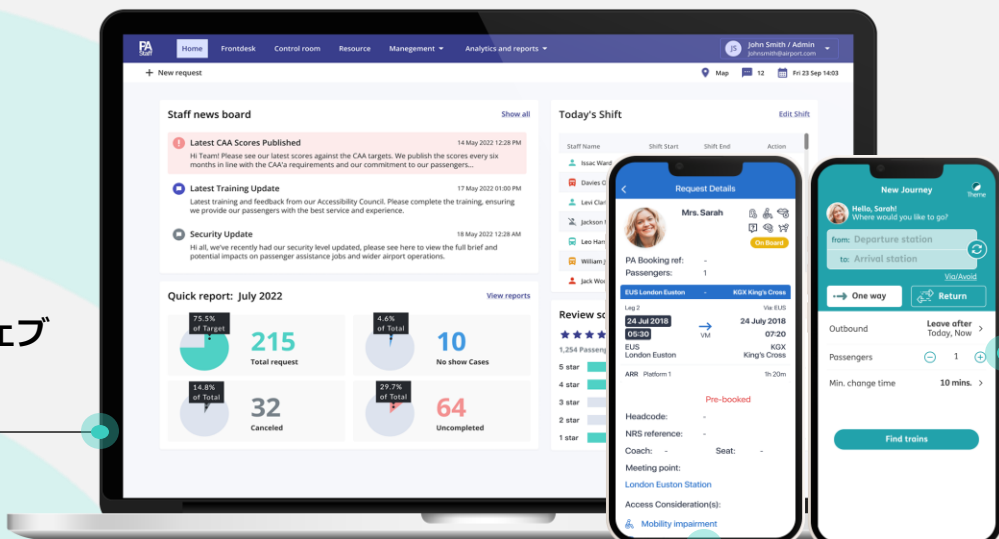
乗客の介助に関するニーズ・考慮事項を事前に把握し、それに応じて質の高いかつパーソナライズされた介助を提供することができます。



障がいのあるお客様が自宅から最終目的地まで不安なく円滑に移動するためには、公共交通機関や商業・空港施設などの様々な事業者とお客様をつなげるプラットフォームを提供しております。



Passenger Assistance  
スタッフウェブ



Passenger Assistance  
スタッフアプリ

Passenger Assistance  
乗客アプリ



当社は、世界初の障がい者・高齢者向け End-to-Endマルチモーダル交通プラットフォーム（ウェブシステムおよびスマートフォンアプリ）を展開しております。

当社システム・アプリケーションは **乗客とスタッフの双方**をサポートする完全ソリューションを提供しております。

ソリューションの詳細

# Passenger Assistanceアプリ

Transreportの「Passenger Assistance」アプリは“**障がい者の方により障がい者の方のために**”を信条に開発された介助事前予約アプリです。

- 1 **経路の選択**  
乗車駅・降車駅を選択  
片道・往復を選択
- 2 **往路の内容**  
乗車時刻・乗客数を入力
- 3 **乗換時間の確認**  
自分が希望する乗り換えの  
タイミングを選択



ハイコントラスト  
弱視の方向け



フォーカス・ゴールド  
難読症の方向け



# PA Staffアプリ

## アプリで簡単に当日介助要請・事前予約の管理



### 新規プロフィールの作成

新プロフィール・ゲストプロフィールを作成可能



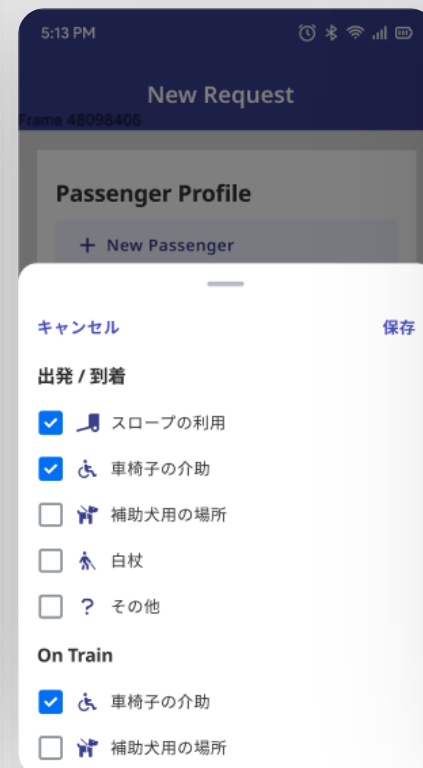
### 経路の検索

検索するとリストから経路を選択



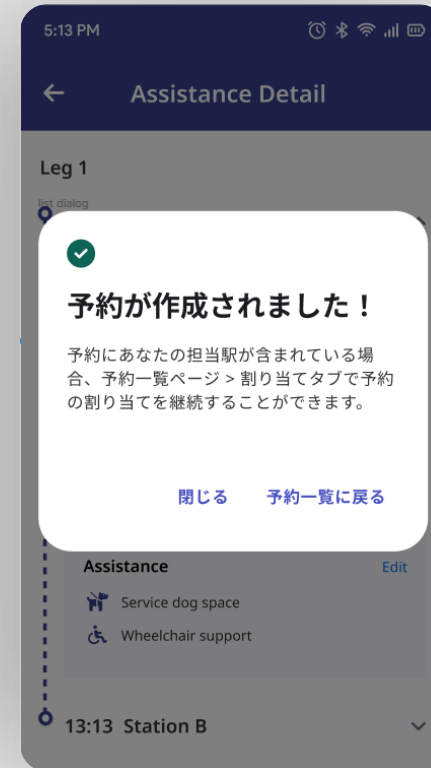
### サポート情報の追加

乗車・乗車内中・降車の必要なサポート内容を選択



### 予約の作成完了

完了するとプッシュ通知が乗換駅・目的地駅に送信される



ソリューションの詳細

# PA Staff Web

## Webで予約詳細プレビュー・データ分析の表示

Webでユーザーに全体的な経路、必要なサポートを表示し、予約リストに対してアクションを修正できる。オペレーション効率と顧客満足度向上のためのデータのモニタリングと分析も表示可能。

**プロフィール**  
既存の乗客プロフィールを選択または、新規の乗客プロフィールを作成

**経路検索**

\*発着: 十三 | \*陸着: 豊中  
乗車時間: 15分  
\*乗車時刻/降車時刻: 乗車時刻: 5月31日 23年 | \*日付: 5月31日 23年 | \*時刻: 16:30

**検索結果**

時刻	乗車時刻	降車時刻	所要時間	乗降回数	アクション
16:33	16:41	8:59	0	0	追加
16:36	16:48	12:59	0	0	追加
16:43	16:51	8:59	0	0	追加
16:46	16:58	12:59	0	0	追加

**クイックレポート: 2023年2月**

- 215件 全ての予約
- 180件 完了
- 20件 後の予約
- 15件 ノーショー

**今日の概要**  
大阪梅田駅 100 予約 (2023/2/27 月曜日 15:20)

60 完了 | 20 ノーショー | 20 後の予約

**前の表示**

乗客	出発/到着	列車ID	担当者	12:00	12:30	13:30	13:30	14:00
田中 匡	到着	EzY8325	田村 太郎		1 両目 后 P3			
村中 匡	出発	ezY8324	田中 幸之助	4 両目 后 P1				
山本 博	到着	ezY8323	田村 太郎			2 両目 后 P1		
山中 博	出発	ezY7325	櫻山 薫		2 両目 后 P3			
吉岡 元	出発	ezY8125	櫻山 薫		2 両目 前 P1			

**サポート内容の分布** | **予約または未予約の傾向**

**予約一覧**

乗車/降車	時間	運行番号	列車種別	乗車日	乗車駅	降車駅	プラットフォーム
乗車	10:10	EZY8325	普通	2023年2月15日	芦屋川	十三	2
乗車	15:20	EZY8325	特急	2023年2月15日	芦屋川	十三	2
乗車	15:20	EZY8325	特急	2023年2月15日	芦屋川	十三	6
乗車	15:20	EZY8325	特急	2023年2月15日	芦屋川	十三	7
乗車	15:20	EZY8325	特急	2023年2月15日	芦屋川	十三	2

**PAG-4342343 (区間 1)**

乗車の介助:  
補助犬あり  
車いすのサポート

車内での介助:  
補助犬あり

荷物情報  
大型荷物 X1

# Transreportの強み

## Our Strengths

弊社が持つ強みとして、大きく2つあります。



駅係員・乗客の両方に  
アプローチしたアジャイル開発 →



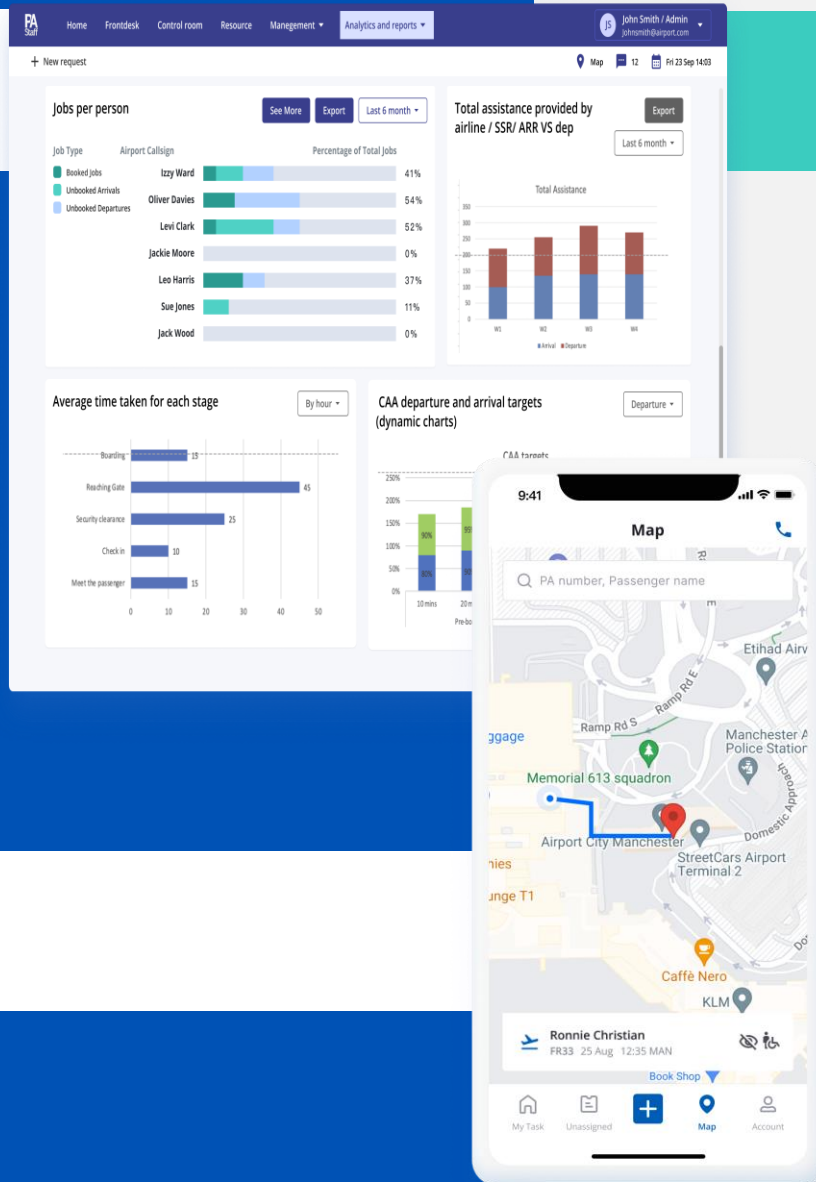
一面に偏らず  
駅係員・乗客の両方の「体験」および  
「実用フィードバック」を重視



アジャイル反復開発を通じて  
システム・アプリをアップデートし  
続ける



全ての鉄道会社を接続する  
One-Stop プラットフォーム・ビジョン →



## 一面に偏らず、係員・乗客の両方の「体験・実用フィードバック」を重視

Transreportでは、係員様の1件あたりの介助負担の軽減・効率化、そしてお客様の顧客体験・満足度を向上するためには、**係員様および乗客のお客様の両方の「体験・実用フィードバック」を基にシステムを開発することが重要と考えております。**

そのため、我々は係員様の業務観察やヒアリング、そして乗客のお客様にも意見を聞きながら、それぞれのお困りごと、課題、感情を把握した上で、いかに双方の課題を軽減できるかを念頭に業務運用を考えてシステムを構築します。



一番重要なのは、実際に使用した後のフィードバックを以て反復開発を続けること



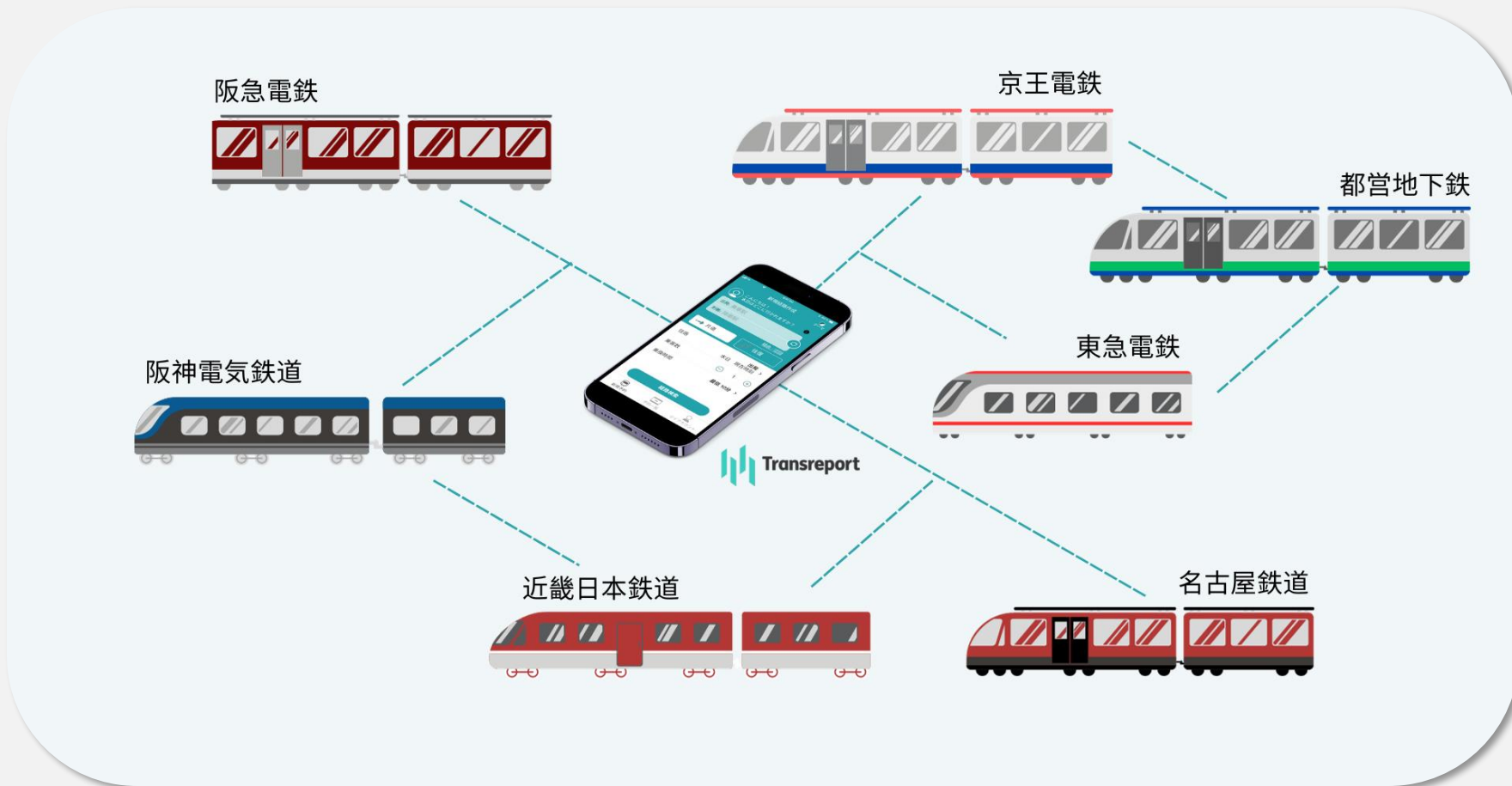
最初から全ての機能を盛り込むと、後の改修が難しくなりコストも時間も増大する

## アジャイル反復開発を通じてシステム・アプリをアップデートし続ける

Transreportは徹底した顧客理解と、継続的な「課題収集」および「課題の優先付け※」を通して駅係員・乗客両方のシステムを対象とし、**最低年6回**の継続的改善・アップデートを行います。

# 全ての鉄道会社を接続するOne-Stopプラットフォーム

Transreportは、日本の全ての鉄道会社様を一つのプラットフォームに接続することで、障がいのあるお客様がワンストップで介助の事前予約を可能にするエコシステムを構築します。これにより、鉄道会社様の相互乗り入れおよび乗り換えの連携においてシームレスなコミュニケーションを図ることができるインフラの実現を目指します。

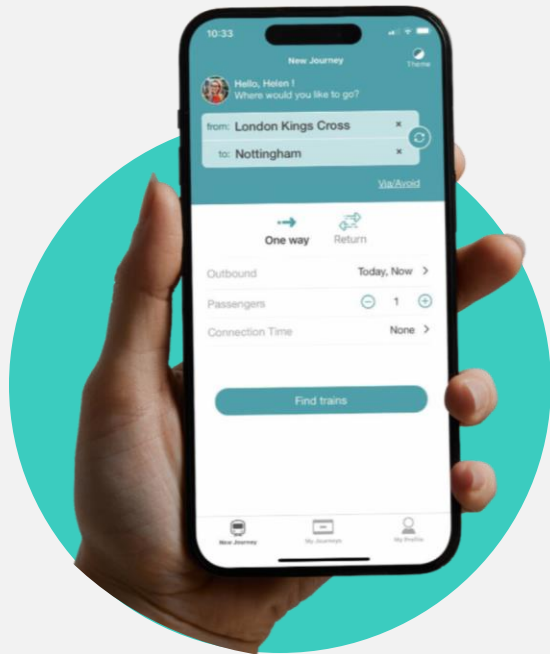


※阪急電鉄様以外は、弊社の実証実験に参加いただいている企業様等です。



実績

# 英国鉄道における Passenger Assistance の実績




**24/24**  
の鉄道会社

鉄道会社による  
100%の導入率



**全2,600駅**

イングランド、  
ウェールズ、  
スコットランド  
全域に展開



**30,000人**

鉄道関係者  
オンボーディング数



**約250,000件**

月間介助予約件数  
(毎月増加中)



**月間+**  
**10%増加**

乗客の月間乗車率



**350,000人**

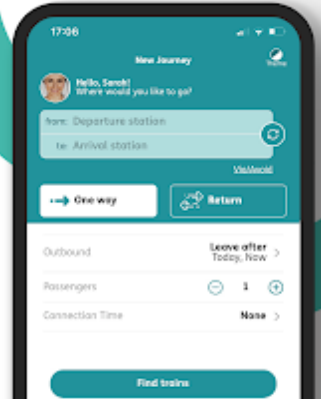
2021年のローンチ  
からの新規ユーザー数  
(毎月増加中)



**事前予約率**  
**85%-90%**

Passenger Assistance  
導入前の事前予約は  
10-15%

**Simplifying  
assisted travel.**





## Apple Design Awards 2023 Finalist



## Passenger AssistanceはApple Design Awards 2023 Finalistに選出されました。

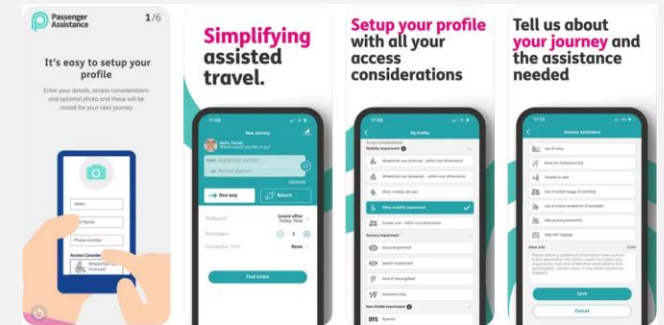
カテゴリー: Inclusivity (社会的な包括性)

TransreportのPassenger Assistance (乗客介助支援アプリ) が、2023年のApple Design Awardsにおいて「包括性(Inclusivity)」カテゴリーのファイナリストに選ばれました。これは、障がいのあるお客様からの高い評価によるものです。



## Transreportは、2023年のG7サミットにおいて英国のビジネスを 代表する企業に選ばれました。

Transreportは、英国の首相から英国のビジネスを代表する3社の企業のうちの1社としてG7サミットのイベントに招待されました。

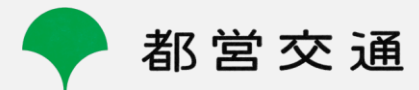


実績: パートナー企業

# 英国と日本の革新的な企業パートナーと提携しています。



# Transreportは、これまで7社の大手鉄道会社との協働を実施しました。



# 日本におけるPoCでも多くのお客様から高い評価のフィードバックを発信いただいています

PoCの乗客の参加者のうち88%がTransreportのアプリで事前予約を利用したい



今までは行ったことのあるところではしか単独で移動するのに躊躇していたがこれがあれば1人での移動もできそうと思えた

実証実験に参加された被験者



はじめて利用する駅は不安が多いですが、アプリを使えばスムーズに乗車できるので様々な障がいのある人にとって素敵なアプリになると思う

実証実験に参加された被験者



いつか互い（乗客と駅係員間）がストレスなく移動できる日が来たら良いなと思っています。今回参加してそれが叶うかもしれないと思えたことがとにかく嬉しかったです！ありがとうございました！

実証実験に参加された被験者



事前に必要な介助を駅員さんが把握してくれているのは安心材料になると思う。こういったアプリがあることを利用者が知ることによってサポート体制が整っているという安心感につながると思います。

実証実験に参加された被験者



# 長期ビジョン

エコシステム創造  
に向けてのロードマップ

## エコシステムの創造



まずは鉄道（その後航空）主体にB2Bで  
Passenger Assistanceのインフラを確立した上で  
中長期的にはB2Cの事業モデルにも拡大を目指します。

## 戦略的重要性

### 4. 完全にアクセシブルな移動

E2Eサービス

障がいのあるお客様に単一でシームレスな  
体験を構築。\$500Bのグローバルアクセシ  
ブル・トラベル市場で唯一の立場を確立

### 3. 交通機関と乗車券

B2Cに着手

他の交通機関に拡大しモード間で接続性  
をもたらし、交通機関にチケットの売り  
上げを提供する

### 2. 鉄道 & 航空

インターモーダル・モビリティ

空港への拡大により国際的にアクセシ  
ブルな繋がりを可能にし、多くの鉄道が空  
港と繋がる

### 1. 鉄道

シングルモード・モビリティ

駅をアクセスとサポートのポイントとし  
て確立させ、国内のインフラの鍵として  
確立させる

# ご清聴ありがとうございました。



日本法人 代表取締役  
コマーシャル・事業開発ディレクター  
木川菜都子  
[natsuko.kikawa@transreport.co.uk](mailto:natsuko.kikawa@transreport.co.uk)



イギリス本社 CEO  
ジェイ・シェン  
[x.shen@transreport.co.uk](mailto:x.shen@transreport.co.uk)



〒530-0017  
大阪府大阪市北区角田町8-47  
阪急グランドビル26階

