

大阪・関西万博対応の振り返り

2026年2月2日
関西MaaS協議会

- 1. 万博に向けた開発等対応の振り返り**
- 2. 万博対応に伴う実績の推移**
- 3. ご利用増に伴う不具合・トラブルの振り返り**
- 4. 万博レガシーに向けての展望**

- 1. 万博に向けた開発等対応の振り返り**
- 2. 万博対応に伴う実績の推移**
- 3. ご利用増に伴う不具合・トラブルの振り返り**
- 4. 万博レガシーに向けての展望**



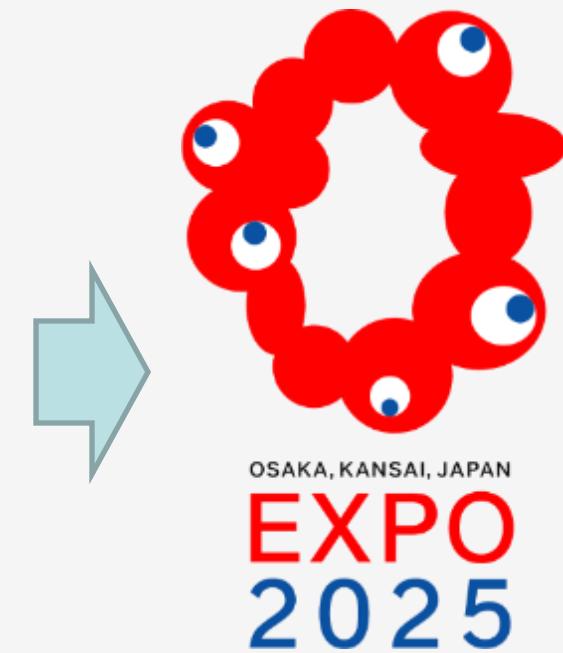
2023年9月
サービス開始



機能高度化事業
(recommend機能・
特急予約連携)



2024年度
事業

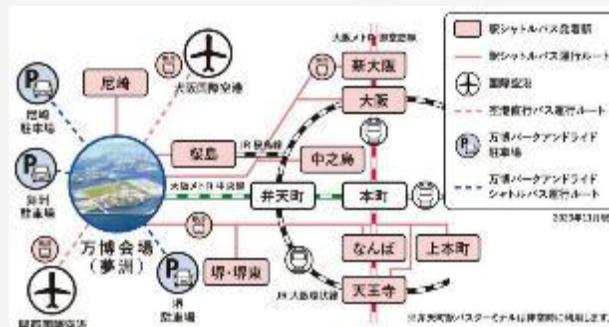


【機能概要】

- 万博会場に近隣の主要駅から運行されるバス（駅シャトルバス）の予約・決済をKANSAI MaaSにて一元的に行うための機能改良
- チケット選択カテゴリーへの「（万博）シャトルバス」カテゴリーの追加、経路検索結果にシャトルバスを含む場合にシャトルバス購入画面に遷移するバナー表示を実装
- 予約登録制であるシャトルバスに対応し、各運行会社が乗車時に予約確認を行う機能等を実装

【実施状況】

- 2024.10 KANSAI MaaSアプリとして上記機能をリリース、駅シャトルバス（桜島駅発着路線）販売開始
- 2025.1 駅シャトルバス（大阪駅マルビル、中之島駅発着路線）販売開始
- 2025.2 駅シャトルバス（南海なんば駅、堺駅・堺東駅、新大阪駅発着路線）販売開始
- 2025.3 駅シャトルバス（大阪駅うめきた、JR・阪神尼崎駅、近鉄大阪上本町駅、近鉄大阪阿倍野橋駅発着路線）及び空港直行バス（伊丹空港、関西空港路線）販売開始
- 2025.8 需要増加に伴い駅シャトルバスの新規路線（弁天町駅発着路線）を追加販売



シャトルバスの概要（博覧会協会HPより）



画面イメージ

【機能概要】

- ・ KANSAI MaaSでのチケット購入時に、改札機※を通過可能なQRコードを生成し、KANSAI MaaSチケット詳細画面に表示
※スルッとKANSAI協議会が開発するQRコード乗車券サービス「スルッとQRtto(スルッとクルット)」を活用する交通事業者、及び西日本旅客鉄道(株)の改札機が利用可能
- ・ 上記方式のほか、スマートフォンのカメラ機能により駅等に掲出するQRコードを読み取って乗車する方式にも対応

【実施状況】

- ・ 2024年12月に機能実装を完了、2025年1月よりQR対応企画乗車券の発売を開始
- ・ 2025年1月よりQR対応企画乗車券の発売を開始
 - ① KANSAI MaaSワンデーパス
(Osaka Metro、近鉄、京阪、南海、阪急、阪神、JR西の7社が参画する企画乗車券、2025.2~3月)
 - ② 大阪スマートアクセスパス (Osaka Metro、JR西の2社が参画する企画乗車券、2025.1~10月)
- ・ 関西MaaS協議会、(株)スルッとKANSAI、西日本旅客鉄道(株)の三者にて相互利用契約を締結
→本契約の締結により、KANSAI MaaSで表示した単一のQRコードにより、私鉄・JR双方の改札機が利用可能に
- ・ 2025年11月までに17商品を販売



【補助事業の活用】

- ・ 国土交通省「令和6年度日本版MaaS推進・支援事業」に採択
(事業名：KANSAI MaaSによる交通事業者連携認証基盤への対応)

【機能概要】

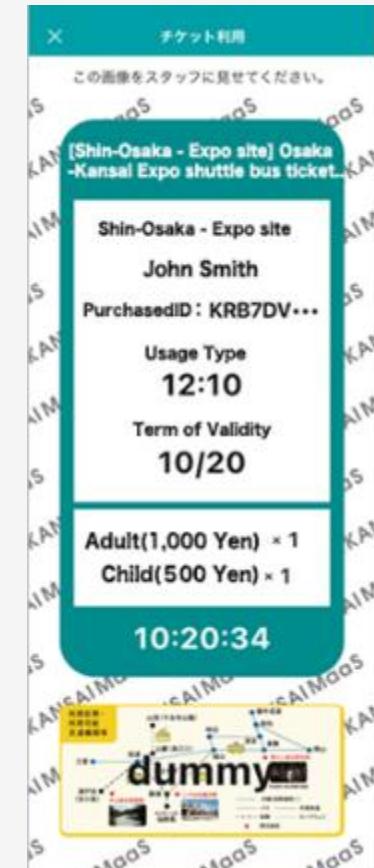
- ・ 一次実装（2024.10）：KANSAI MaaS webサイトの英語対応を行い、海外の方が関西エリアの観光スポットやイベント情報を閲覧できるよう改修
- ・ 本実装（2025.3）：チケット機能を含むKANSAI MaaSアプリの一部機能をweb化し英語対応を行うことにより、万博にお越しになる海外の方も、日本に来てからアプリをダウンロードしていただくことなく、webサイトから英語でチケット購入ができる環境を整える。

【補助事業の活用】

- ・ 観光庁「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」に採択
(事業名：KANSAI MaaSの海外対応等による混雑緩和対策)

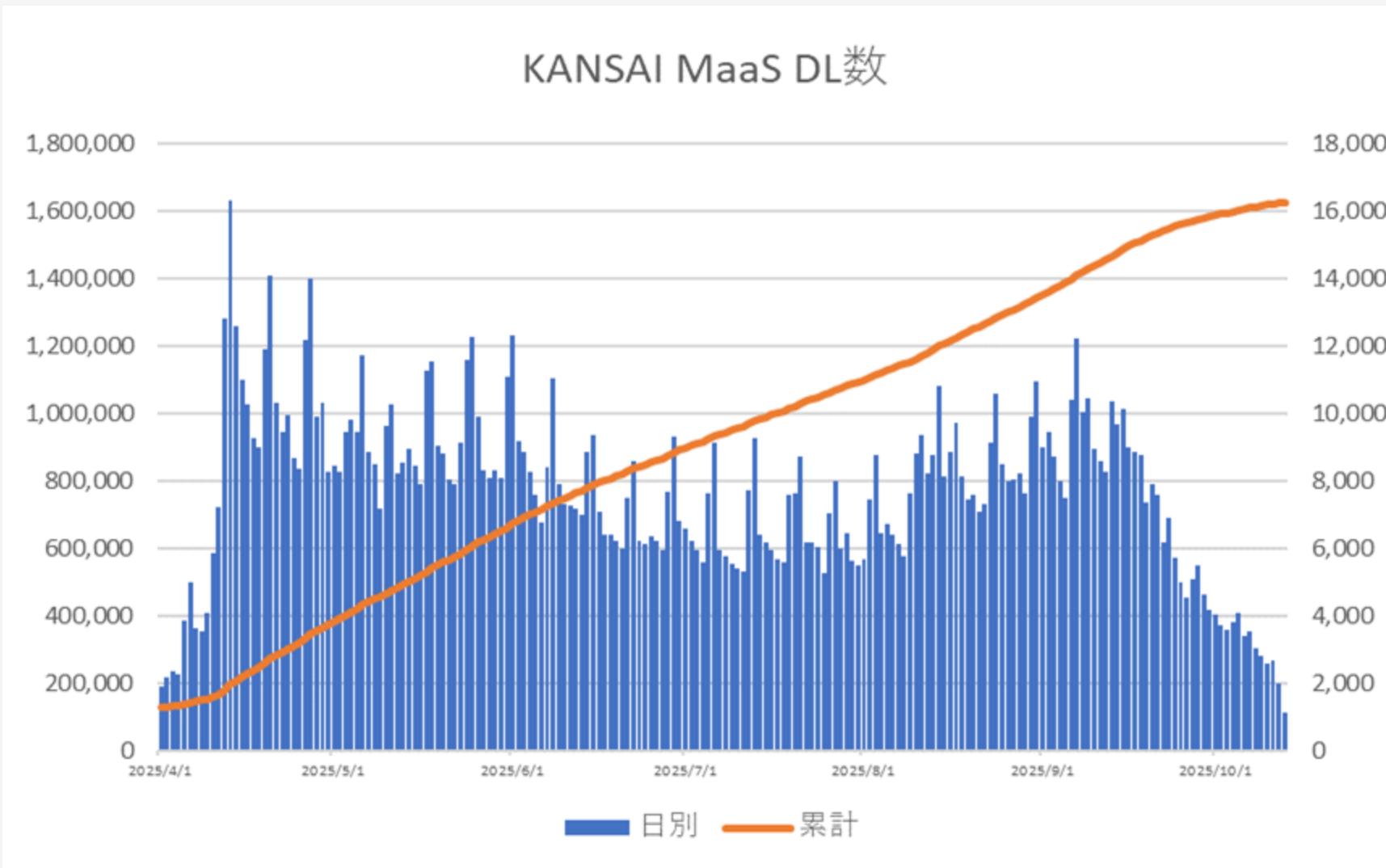
【関連対応】

- ・ 海外在住者のチケット購入が可能になることに伴う海外個人情報保護法令対応も関西MaaS協議会にて実施
- ・ DDoS攻撃等へのセキュリティ対策として監視サービスの導入等を実施し、運営に支障を及ぼすようなサイバー攻撃の発生もなく万博対応を終えることができた

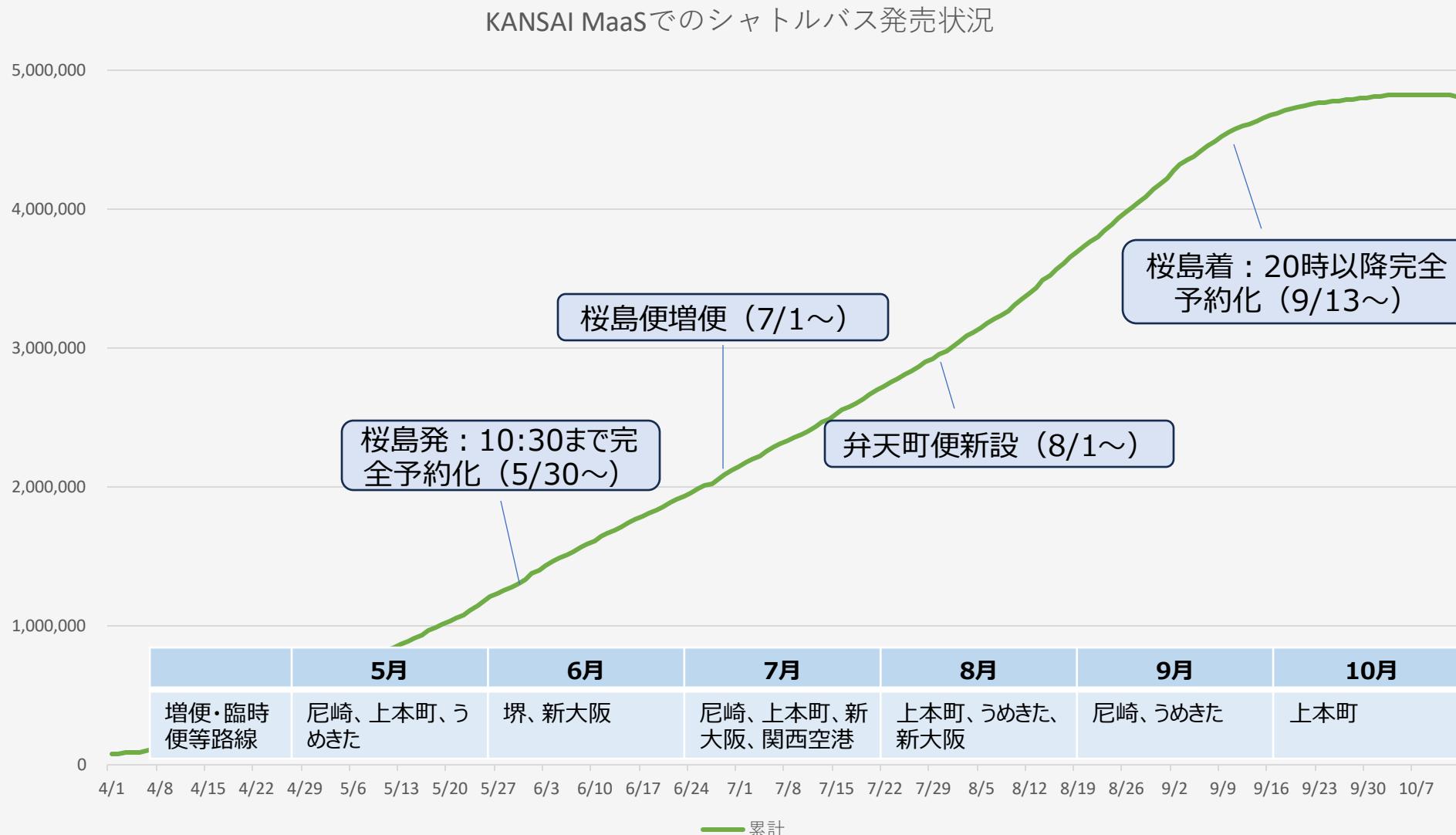


1. 万博に向けた開発等対応の振り返り
2. 万博対応に伴う実績の推移
3. ご利用増に伴う不具合・トラブルの振り返り
4. 万博レガシーに向けての展望

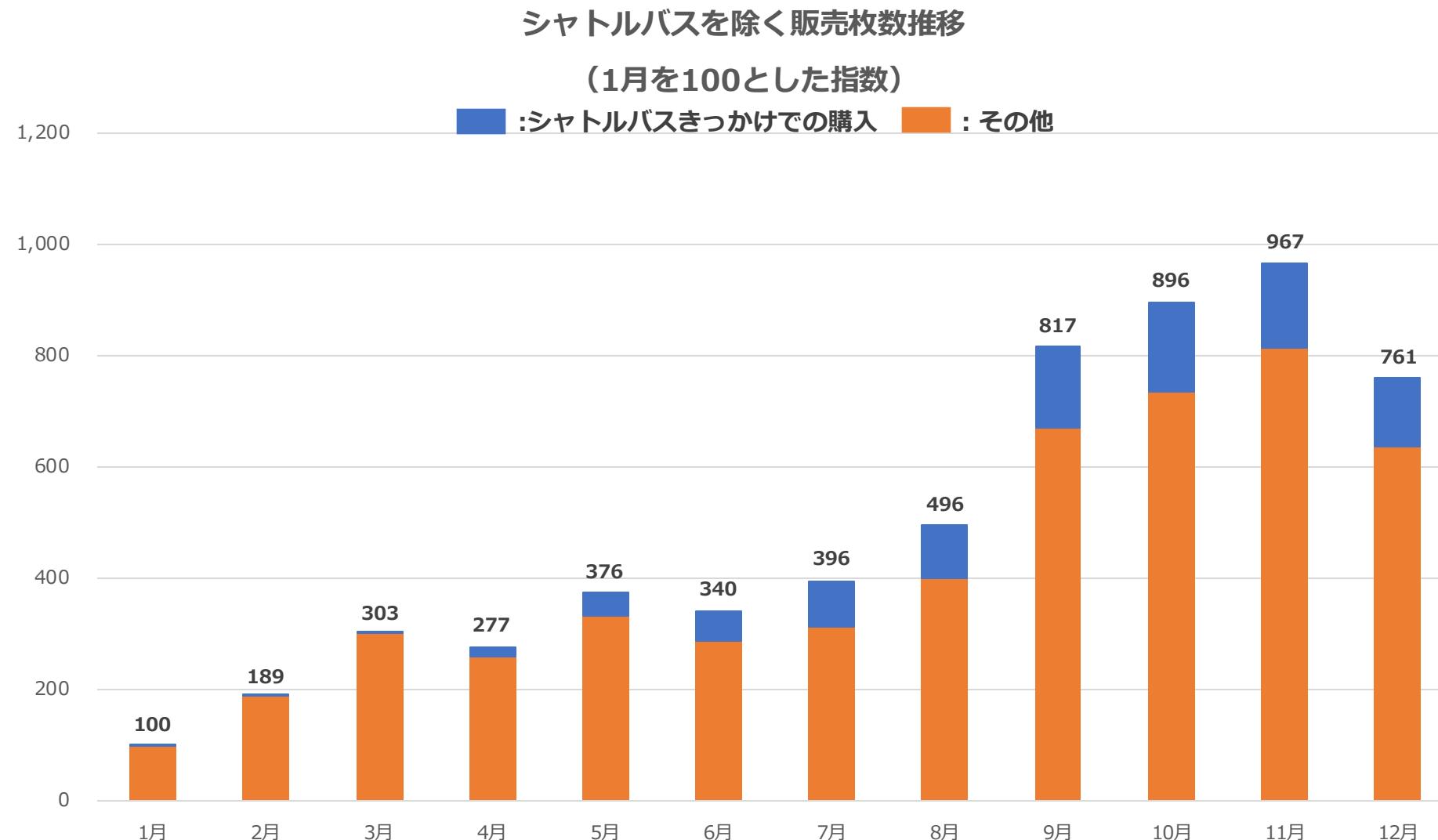
万博開幕以降KANSAI MaaSアプリのご利用が急増し、
閉会時点で万博開会前の約8倍となる、約160万ダウンロードに到達



KANSAI MaaSを通じたシャトルバス販売数は累計で約480万人に到達



シャトルバス以外の販売額についても、万博前の1月比で7倍以上に増加

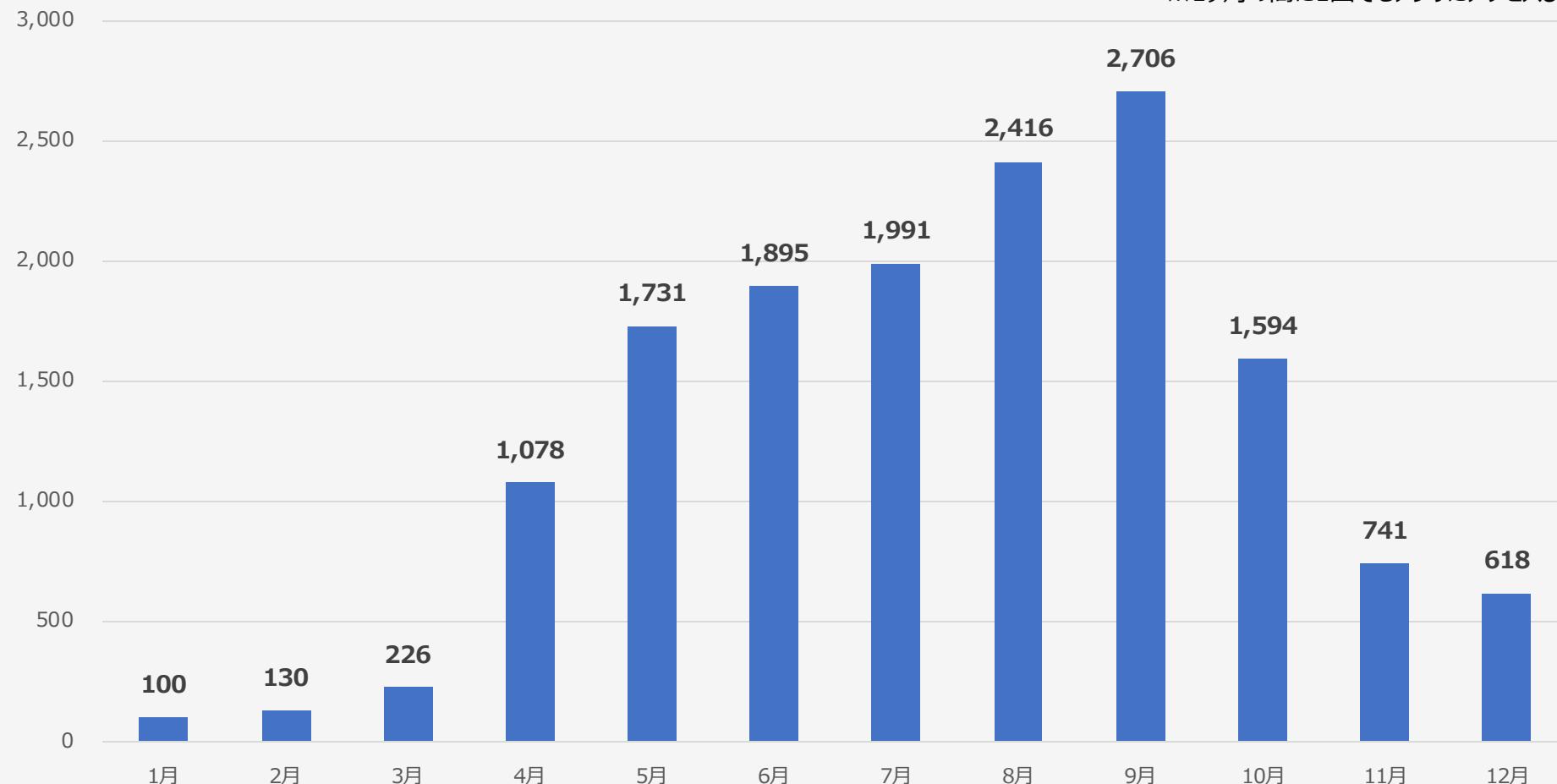


- ・万博後（12月）のアクティブユーザー数はピーク（9月）の約2割、会期初（4月）の約6割で推移
- ・万博前（1月）比では6倍以上の水準を維持

アクティブユーザー※数の推移

(1月を100とした指数)

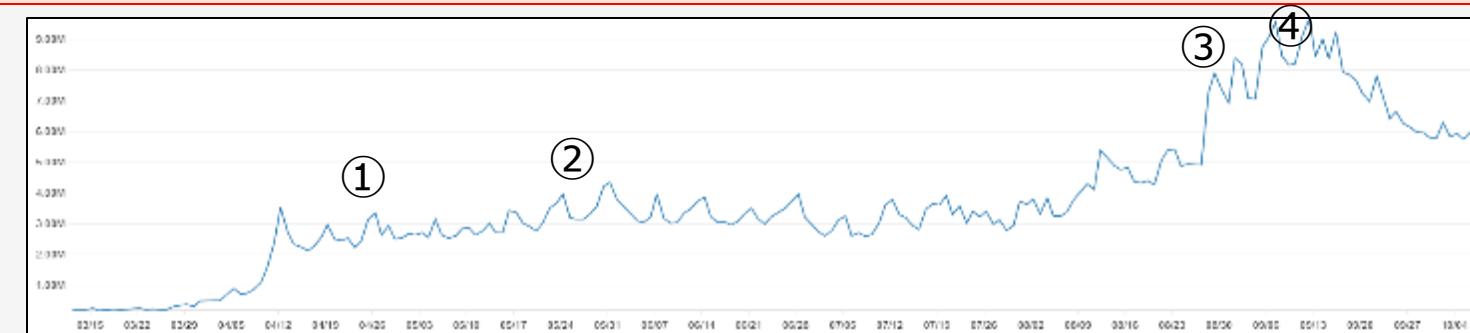
※1ヶ月の間に1回でもアプリにアクセスしたユーザー数



1. 万博に向けた開発等対応の振り返り
2. 万博対応に伴う実績の推移
3. ご利用増に伴う不具合・トラブルの振り返り
4. 万博レガシーに向けての展望

万博開会後、チケット購入等でアクセス数が急増し複数回にわたり不具合が発生、サーバー増強等の対応を実施

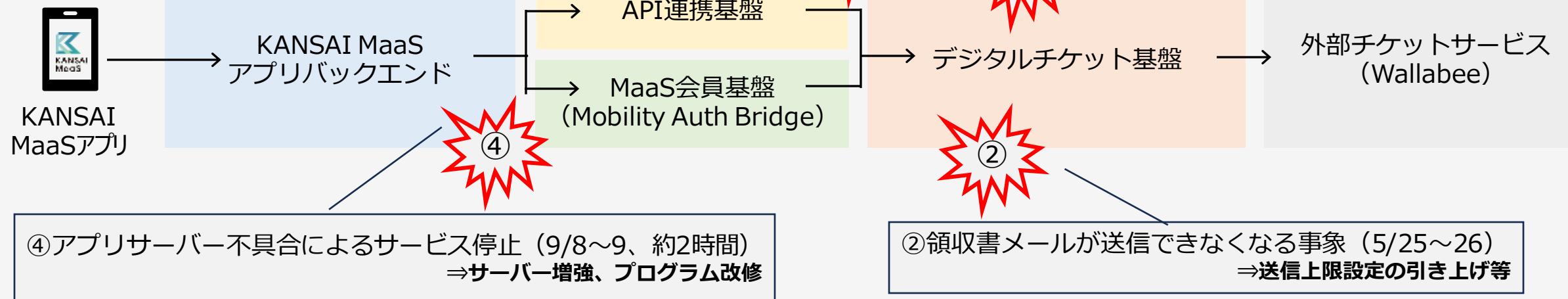
【デジタルチケット基盤へのアクセス推移】



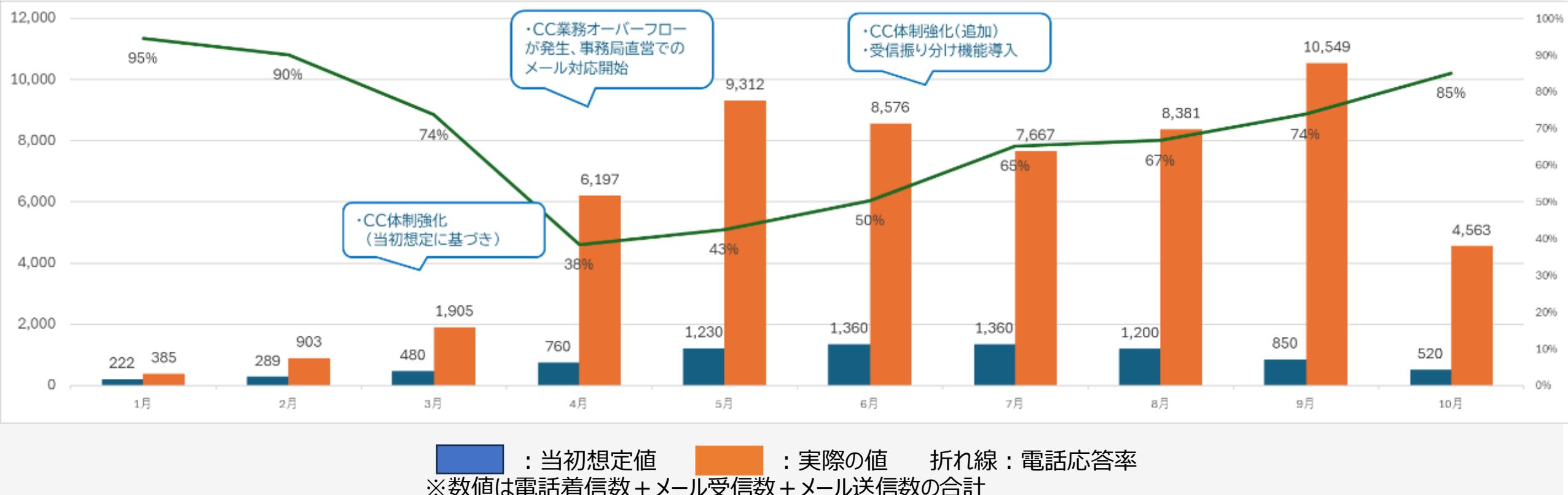
【会期中に発生した主な不具合と対応策】

③一時的なチケット購入集中によるオーバーフロー
(8/下旬～9/上旬)
⇒チケット購入上限設定の引き上げ
販売開始時間の変更によるピーク時間の平準化

①サーバー不具合によるサービス停止 (4/25、約2時間)
⇒サーバー増強、プログラム改修



- ご利用の急増に伴い、コールセンターにも当初想定を上回るお問合せが集中、オーバーフローが発生
- 体制の再増強、関西MaaS協議会事務局による直営対応を行い、徐々に応答率が回復



厳しいご意見も真摯に受け止め、アプリの利便性向上を迅速に実現！



Before



Action



After

KANSAI MaaSアプリ、
なんでチケット一覧の画面
で利用日が分からぬの？

複数予約していると探すの
が大変。



利用日等をチケット一覧で
見えるように対応

利用日	2025年07月17日
料金別	10:45発
購入数	ひとり1枚

【中之島駅→万博会場】(万博)シャトルバス片道...
利用日 2025年07月17日
料金別 10:45発
購入数 ひとり1枚

【桜島駅→万博会場】(万博)駅シャトルバス片道...
利用日 2025年07月17日
料金別 10時台乗車券(一般)
購入数 1枚

【桜島駅→万博会場】(万博)駅シャトルバス片道...
利用日 2025年07月31日
料金別 10時台乗車券(一般)
購入数 1枚

チケット

チケット一覧 利用料・利用中 利用済み

ホーム 経路検索 チケット 案内に入り その他

バス予約のKANSAI MaaS
アプリのチケット一覧に、日時
と枚数が表示されるよう
なった！

乗車時にもたもたしないで
済むのはありがたい。

ユーザの声に応えてくれた
運営さんの英断、エンジニア
さんのスピード改修に感謝。

KANSAI MaaSのチケット
一覧見やすくなったのは本当に嬉しい。

MM総研大賞2025（スマートソリューション部門 地域モビリティ分野 最優秀賞）

日本初となる鉄道事業者同士の連携による広域型MaaSとしての取り組みや、現在開催中の2025大阪・関西万博の観光需要促進に貢献していることが評価



近畿運輸局長からの感謝状贈呈

シャトルバスや企画乗車券の販売により、関西圏における観光客の地域周遊の促進に貢献したことを評価いただき、近畿運輸局長より感謝状を受領



IT賞（IT 獎励賞（共創・エコシステム構築））

「KANSAI MaaS」の開発～大阪・関西万博に向けた関西MaaS協議会のデジタル施策の取り組み～

（西日本旅客鉄道株式会社・株式会社JR西日本ITソリューションズとの共同受賞）



- 1. 万博に向けた開発等対応の振り返り**
- 2. 万博対応に伴う実績の推移**
- 3. ご利用増に伴う不具合・トラブルの振り返り**
- 4. 万博レガシーに向けての展望**

- ・関西MaaS協議会の目的は、**関西で最もユーザーに利用されるMaaS**を開発し、サービスを提供することである。
- ・具体的なMaaSの姿としては、①【選ばれるMaaS】、②【使いやすいMaaS】、③【参加しやすいMaaS】、④【発展・成長するMaaS】であり、それらを実現することによって、新たな移動需要創出を目指している。
- ・当面の目標は、**2025年の大阪・関西万博にお見えのお客様に対し、「関西MaaS」が他のアプリにはない関西圏の公共交通を円滑に利用いただけるためのサービス**（関西全域をカバーした豊富な情報、関西一円の交通機関を含んだ多様な商品）をワンストップで提供することである。



【お客さま視点】

- ・事業者毎のサービスを個別に利用するだけでなく、広域な交通や観光関連情報、複数事業者に跨った交通や施設利用とセットにしたデジタルチケットなど、94事業者が参画する広域型MaaSならではのサービスを使って、**関西2府5県をもっと楽しくスマートにおでかけいただけます。**



【公共的視点】

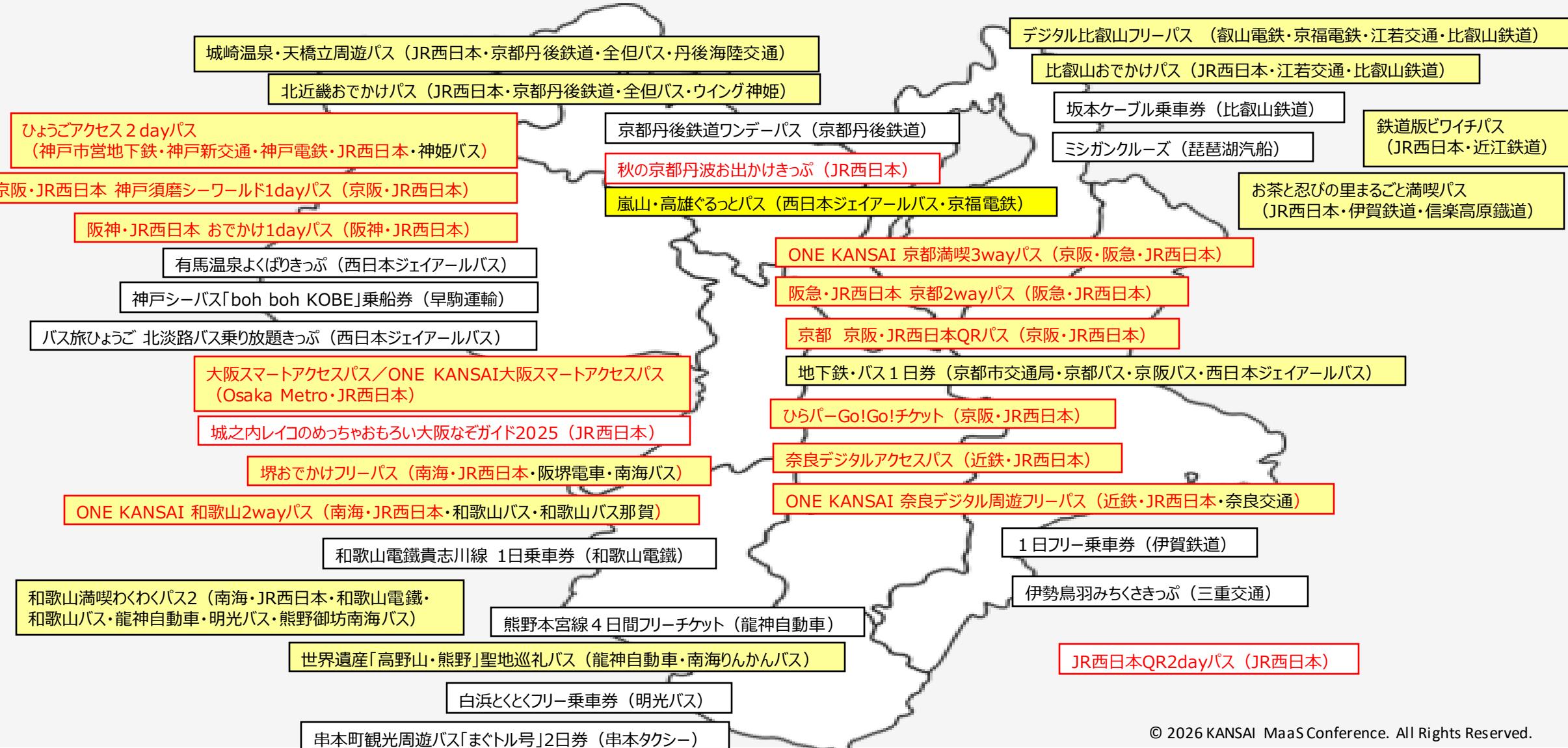
- ・事業者間のサービス連携や広域の情報提供が容易なフィールドを提供することにより、準会員となる交通事業者、エリア内自治体の皆様等と広く連携することが可能となり、**より広域でのサービスを一括で提供**できることを目指します。

【事業者視点】

- ・他の事業者との連携や広域の情報提供により、自社だけではリーチできないお客様へのサービス提供が可能となり、自社サービスだけでなく、他事業者と連携したサービスを一括で提供することにより、**プラスアルファの移動需要の創出**を目指します。

万博後も関西を広く周遊いただけるQR乗車券等の販売を通じ、継続して関西への誘客拡大を図っていく

【2025年度に販売する交通チケット】※万博シャトルバス除く（赤色：QR改札対応、黄網掛け：複数会員に跨るチケット）



万博後も関西を広く周遊いただけるQR乗車券等の販売を通じ、継続して関西への誘客拡大を図っていく

【2025年度に販売する観光チケット】



会員数：94社

代表正会員 : 7社



グループ正会員 : 3社



準会員 : 84社 (府県は本社所在地で表示)

(兵庫県 : 16社)

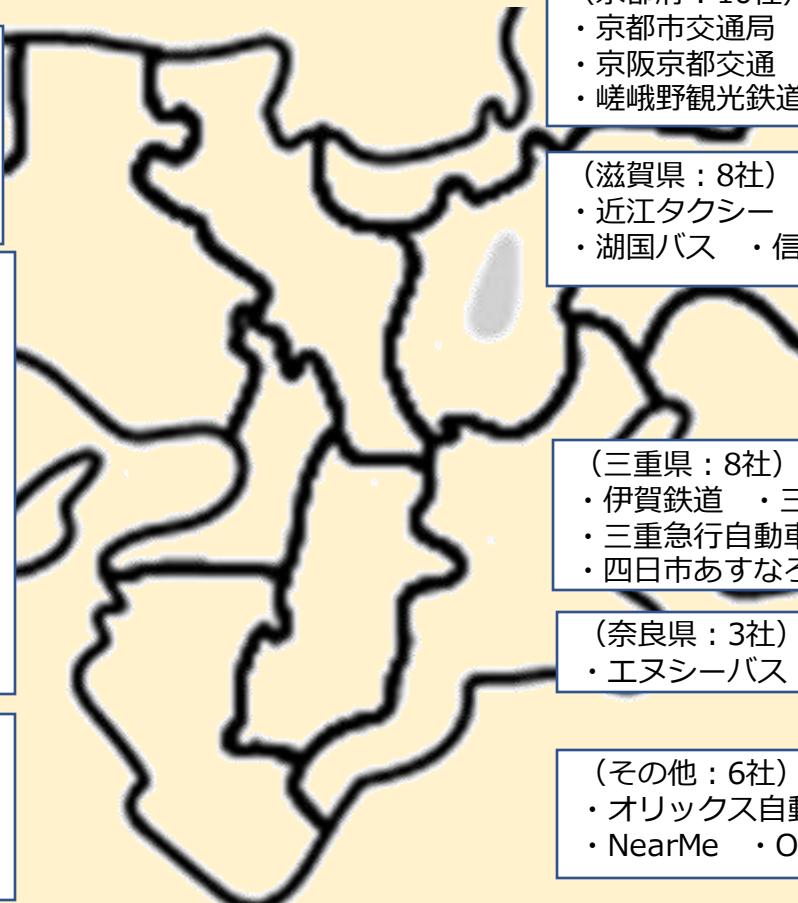
- ・ウイング神姫
- ・神戸市交通局
- ・神戸新交通
- ・神戸電鉄
- ・神戸六甲鉄道
- ・山陽タクシー
- ・山陽電気鉄道
- ・山陽バス
- ・神姫ゾーンバス
- ・神姫バス
- ・神鉄タクシー
- ・神鉄バス
- ・全但バス
- ・早駒運輸
- ・阪神タクシー
- ・阪神バス

(大阪府 : 22社)

- ・大阪山陽タクシー
- ・大阪シティバス
- ・大阪神鉄豊中タクシー
- ・大阪水上バス
- ・大阪阪神タクシー
- ・大阪モノレール
- ・関西空港交通
- ・北大阪急行電鉄
- ・近鉄タクシー
- ・近鉄バス
- ・近鉄レンタリース
- ・南海ウイングバス
- ・南海バス
- ・西日本ジェイアールバス
- ・能勢電鉄
- ・阪堺電気軌道
- ・阪急観光バス
- ・阪急タクシー
- ・阪急バス
- ・阪神ステーションネット
- ・水間鉄道
- ・JR西日本レンタカー&リース

(和歌山県 : 10社)

- ・串本タクシー
- ・熊野御坊南海バス
- ・相互タクシー(和歌山)
- ・南海フェリー
- ・南海りんかんバス
- ・明光バス
- ・龍神自動車
- ・和歌山電鐵
- ・和歌山バス
- ・和歌山バス那賀



(京都府 : 10社)

- ・京都市交通局
- ・叡山電鉄
- ・京都京阪バス
- ・京都バス
- ・京阪京都交通
- ・京阪バス
- ・京福電気鉄道
- ・嵯峨野観光鉄道
- ・丹後海陸交通
- ・WILLER TRAINS

(滋賀県 : 8社)

- ・近江タクシー
- ・近江鉄道
- ・近江トラベル
- ・江若交通
- ・湖国バス
- ・信楽高原鐵道
- ・比叡山鉄道
- ・琵琶湖汽船

(愛知県 : 1社)
・名古屋近鉄タクシー

(三重県 : 8社)

- ・伊賀鉄道
- ・三交伊勢志摩交通
- ・三交タクシー
- ・八風バス
- ・三重急行自動車
- ・三重近鉄タクシー
- ・三重交通
- ・四日市あすなろう鉄道

(奈良県 : 3社)

- ・エヌシーバス
- ・奈良近鉄タクシー
- ・奈良交通

(その他 : 6社)

- ・オリックス自動車
- ・ドコモ・バイクシェア
- ・GO
- ・NearMe
- ・OpenStreet
- ・REA

京都ワーキンググループ

- ・「KANSAI MaaS」を活用した京都エリアにおける交通に関する課題解決
- ・京都市に路線を有する正会員及び準会員（京都市交通局）のほか、自治体（京都市）も参画
- ・海外対応に伴い京都の混雑解消に向けた公共交通利用促進を促す施策を行ったほか、「地下鉄・バス1日券」のKANSAI MaaSでの販売を開始し、窓口混雑緩和対策にも着手

神戸エリアワーキンググループ

- ・「KANSAI MaaS」を活用し神戸市における観光需要拡大に取り組む
※神戸市が主催する「神戸観光MaaS協議会」とも連携
- ・神戸市に路線を有する正会員及び準会員のほか、自治体（神戸市）が参画
- ・KANSAI MaaSにて販売するQR乗車券の造成を協議、「ひょうごアクセス2dayパス」を販売（2025.4～10）

九州MaaS連携ワーキンググループ

- ・国内における広域型MaaSである両MaaS間での連携を深め、万博を機にした地域間流動の促進を図ることを目的とし、2024年12月に設置
- ・同時に九州MaaS協議会との連携会議も立ち上げ、両MaaS間での相互宣伝など連携施策を検討

「万博プラス関西観光推進事業」（関西観光本部）

- ・万博プラス関西観光推進事業への登録コンテンツをKANSAI MaaSにて販売
 - ・「The KANSAI Guide」との相互リンク



“Factorism” (大阪府八尾市)

関西地区最大級の地域一体型オープンファクトリーイベント"FactorISM"の参加企業を観光スポットとして掲載



「シガリズム」（滋賀県）

滋賀県が展開するニューツーリズム
「シガリズム」と連携したモデル
コースをKANSAI MaaSにて掲載



「まるっと京都」（京都府）

公共交通機関（電車・バス等）を活用した広域的な観光誘導を図るために
モデルコースを掲載



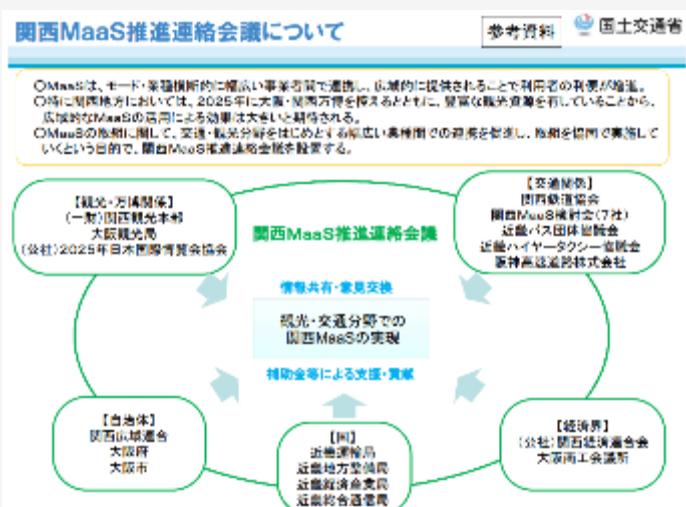
「関西周遊NFTスタンプラリー」（大阪商工会議所）

「EXPO 2025 デジタルウォレット」と関西商工会議所連合会との連携による「関西周遊NFTスタンプラリー」をKANSAI MaaSのイベントに掲載



関西MaaS推進連絡会議

関西地方におけるMaaSの取組に関して、交通・観光分野をはじめとする幅広い業種間での連携を促進し、取組を協同で実施していくことを目的として、令和3年12月に設置



関西広域リージョン連携宣言

令和7年10月に関西広域連合、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市、神戸市、公益社団法人関西経済連合会、一般財団法人関西観光本部と宣言





**KANSAI
MaaS**