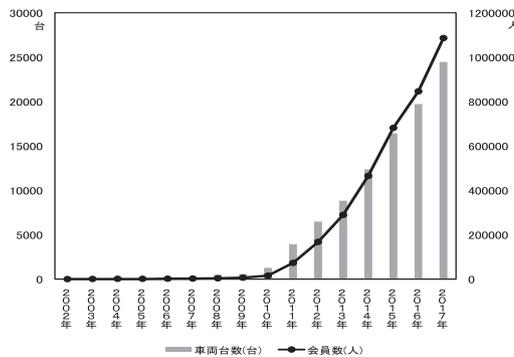


シェアリングサービスのトップランナー「タイムズカープラス」

日本でカーシェアリングサービスが誕生したのは2002年と言われている。その後、2006年に車両貸し渡し事業の法律が緩和され拡大が期待されたが、あまり伸びなかった。ところが、2010年頃から一気に伸び、2017年の会員数は100万人超、2010年の約70倍に増えている。(図表1)

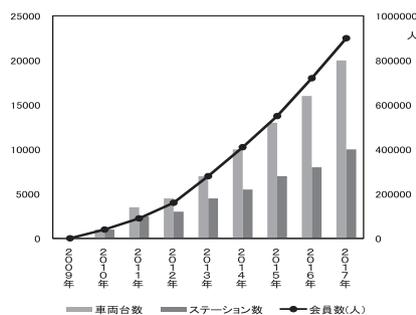
■図表1 カーシェアリング車両台数と会員数の推移



データ：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団調べ

次に業界一位であるタイムズカープラスの推移を見てみる(図表2)と、タイムズカープラスの伸び率と全体(図表1)の伸び率がほぼリンクしていることがわかる。タイムズ24が、カーシェアリングサービスに参入した2009年以降、大きく潮目が変わったのである。

■図表2 タイムズカープラス車両台数と会員数、ステーション数の推移



データ：タイムズ24(制作成資料より)

タイムズカープラスは、タイムズ24が展開するタイムズ駐車場等の一角にあるステーションを中心に設置された車両をシェアリングするサービスである。

会員登録をすれば、24時間いつでもスマートフォンやパソコンから最寄りのステーションを検索、空車状況を確認し、予約することができる。予約をすると会員カードを車にかざすだけですぐに車に乗ることができる。

当初、車両台数約250台から始めたカーシェアリングサービスは、順調に会員数を伸ばし続け、2018年3月時点で会員数約96万人、車両台数2万台を超えるサービスに成長した。その秘訣を、タイムズ24株式会社タイムズカープラス事業部企画グループ グループマネージャーの亀田真隆氏のお話を交えながら、読み解いていく。

1. タイムズカープラスの魅力は“ミチカ” “オトク” “ベンリ”

カーシェアリングとレンタカーは、同じ「車を借りる」ことであるが、タイムズカープラスが、レンタカーと異なる点は、「無人のサービス」であることだ。人を介さなくても、タイムズ駐車場に設置しているカーシェアリングの車両に、会員カードをかざせば、車のドアロックが解錠・施錠でき、自由に利用できる。

また、「会員制」である点もレンタカーと異なる。車を借りるには、運転免許証や、クレジットカード、メールアドレス等の事前登録が必要となる。

レンタカーは、利用の都度申込みが必要であるが、タイムズカープラスの場合、入会時に会員登録をしているため、利用時は予約のみで手続きが完了する。

タイムズカープラスでは、『“ミヂカ”“オトク”“ベ
ンリ”』をコンセプトに掲げている。その魅力をお
客様にお届けするために、以下の3つをサービス
の基本に置いている。

①身近なステーション

2018年3月末時点のステーション数は全国で
10,459カ所に達する。先述のとおり24時間無人の
タイムズ駐車場の他、マンションの駐車場や商業
施設の駐車場等の一角がステーションとなっている。
便利な場所に、数多くの車両を設置している。

■図表3 タイムズカープラスのステーション



②短時間・低価格で利用できるプラン

一般的なレンタカーの貸出時間単位は6時間か
らといったケースが多いが、タイムズカープラス
の場合、15分から利用できる。料金は15分206円
でガソリン代・保険料も含まれる。1回2時間で
月4回利用した場合、タイムズカープラスだと6,592
円で利用できる（ベーシッククラスの車種を使っ
た場合）。

③便利なサービス

乗りたい時に、気軽に、安心して使えるカーシェ
アリングサービスを提供するために、予約時、利
用中、返却時のそれぞれのシーンにおいて、お客

様が「あったらいいな」と思うサービスを豊富に
提供している（詳細後述）。

2. カーシェアリング事業の基盤は 「タイムズ駐車場の24時間無人 運営で培われたノウハウ」

この「365日24時間、短時間から利用可能な会
員制の無人サービス」というカーシェアリングサー
ビスを実現させたのは、時間貸駐車場「タイムズ」
の運営で培ってきたノウハウである。利用する側
の利便性、管理する側の効率性から考えると無人
の方が良い。が、無人にすると、人がいないとで
きないことや、何かあった時に機械ではできない
対応をどうするのかという問題が出てくる。

そこで、重要なのは、無人運営のための様々な
システム、24時間いつでも遠隔でサポートするコー
ルセンター、何かあったときにはすぐにスタッフが
駆けつけられるサポート体制の整備である。

タイムズ24では、この無人サービスを提供する
ノウハウを、試行錯誤を重ねながら、すべて自前
で構築し、蓄積してきた。（実は、先代の社長は早
くも1995年頃から、カーシェアリング事業を構想
していたそうであるが）マツダレンタカーの株式
を取得し、タイムズ24のリソースとノウハウにマ
ツダレンタカーの車両調達・管理のノウハウを組
み合わせ、満を持した形で2009年にサービスをス
タートした。

なお、2014年からはタイムズカープラスの会員
カードをレンタカー店舗のカードリーダーにかざ
すだけで、レンタカーの出発・返却手続きが完了
するサービス「ピットGo」をスタート。カーシェ
アリング顧客が、レンタカーサービスもシームレ

スに利用できるようになり、この2つのサービス間でのシナジーも高まっている。

■図表4 レンタカーもシームレス利用



出典：タイムズカープラス HP

3. ユーザー視点の「利便性」をより高める

タイムズカープラスを利用している顧客に聞くと、一様に、「タイムズカープラスはとても使いやすい」という声が返ってくる。それは、タイムズカープラスが、予約から返却までの各シーンにおいて、「感覚的にわかりやすい操作性」「シンプルでわかりやすいコミュニケーション」を大切にし、ユーザビリティを高める工夫を様々にしているためである。

主なものは図表5にあるが、この他にも、ここには記されていない細かな工夫・改善が多くされている。そのいくつかを紹介する。

①入会前

Webサイトでは、利用の仕方を動画で紹介するなど、顧客が理解しやすい環境を整えている。

②予約時

例えば、急に雨が降ってきた時にもすぐに予約できれば、次回からも急病の時、バスに乗り遅れてしまった時など、とっさに使いたい時にタイム

リーに利用してもらえる。短時間で予約できるように改良を重ね、現在は、ログイン状態のスマホアプリ経由であれば、早い人だと10秒で完了できるという。予約開始時間の1分前までなら無料でキャンセルが可能で、急に予定が変わった時も安心である。

③乗車時

音声で鍵のある場所をお伝えできるようにしている。

④運転時

運転中、通常走行では発生しない衝撃を検知するセンサーを搭載し、異常挙動を検知すると、カーナビ画面に顧客の安全を確認する案内や異常発生時の対処法を表示する機能もある。

⑤返却時

利用代金はガソリン代込みの価格であり、レンタカーのようにガソリンを満タンにして返却する必要はないが、20L以上の給油をした場合は割引が受けられる。(残量が半分以下になった場合は次の利用者のために給油をお願いしている。)

また、これらを伝えるタイミングにも気を配っている。例えば、シーンごとに音声ガイド、カーナビ、メールなどの有効な媒体を使い分けて、必要な情報をわかりやすく伝える工夫を行っている。

■図表5 便利なサービス

予約時に便利	
	<p>予約が空いたらすぐにメールでお知らせ！「空き待ち設定」</p> <p>使いたい時間に、他の人の予約が入っている…。そんな時は、「空き待ち設定」をしておくことで、その予約がキャンセルされたり早めに返却されたらすぐに、メールでお知らせを受け取ることができます。</p>
	<p>クルマの位置と空き情報が一目でわかる「クイック検索アプリ」</p> <p>地図上に表示されたアイコンの色で、クルマの空き状況がわかるので、乗りたいクルマをスピーディに選べます。</p>
	<p>WEBの事前登録でスムーズに案内スタート！「カーナビ目的地設定」</p> <p>行きたい場所があるけれど、カーナビから目的地を設定するのは面倒。タイムズカープラスなら、ご利用の前に目的地を設定することが可能です。予約ページから事前にパソコンから設定すれば、出発もスムーズ！</p>
運転中に便利	
	<p>駐車場を探したいと思ったら「最寄タイムズ検索」</p> <p>利用中に、ちょっとクルマを停めたいと思ったら、「最寄タイムズ検索」から、お近くのタイムズを検索。空き状況も表示されるので、迷うことなく駐車場を見つけられます！</p>
	<p>給油したら自動で割引が適用になる「給油自動検知」</p> <p>タイムズカープラスのクルマは、給油を自動で検知します。15分単位でのご利用の場合に20リットル以上給油すると、自動的に15分の料金が割引されます。</p>
	<p>返却時間に間に合わないと思ったらカーナビから「カンタン延長機能」</p> <p>渋滞に巻き込まれ、予定していた時間に返却できなさそうな時は、カーナビのTimes Carメニューを押してください。次の予約が入っていないければ、30分・60分単位での利用時間の延長が可能です。</p>
その他サポート	
	<p>車内に忘れ物をした時は「ドアオープン機能」</p> <p>クルマの返却後に忘れ物やライトの消し忘れに気づいた場合、カードリーダーをかざすことで、1度だけドアの開錠・施錠をすることが可能です。</p>
	<p>はじめての方、トラブル時も安心「コールセンター24時間サポート」</p> <p>タイムズカープラスは、24時間安心サポート。ご利用方法や、利用中のトラブルなどはコールセンターへご連絡ください。</p>
	<p>万が一の時も安心「TCP安心補償サービス」</p> <p>事故の際に会員様へご請求させていただくNOC金額およびタイヤ損傷時の実費金額が免除となります。安心補償サービスは、予約時に1利用に対し309円（税込）でご加入いただけます。</p>

4. 普及のキーは、生活動線上にステーションがあること

「現在の規模に普及させるために様々な施策を行ってきましたが、一番力点を置いてきたのは配備車両を増やすことと、カーシェアリングの認知浸透を図ることです。」と亀田氏。シェアリングサービスという、馴染みの薄いサービスだけに、いかに身近な存在として認識してもらえるかがキーとなる。

そのため、サービスのスタート時より一貫して注力してきたのは、より多くの生活者の生活動線上へのステーションの開設である。新幹線の駅や空港など交通結節点となる場所はもちろん、住宅地エリアの駅周辺へのステーション開設にも積極的に取り組んでいる。

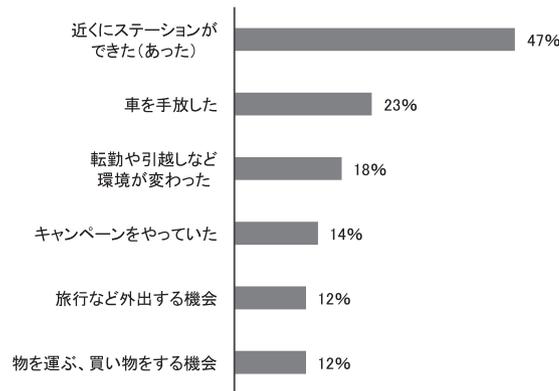
また、車両を配備したタイムズ駐車場には、認知拡大のために、「カーシェア」と書かれたのぼりを、少し多いと感じられるくらいに立ててきました。9年近くかかって、やっとタイムズ駐車場へ行けばカーシェアリングがあるというイメージ形成が出来てきたと思います。」と亀田氏は言う。

さらに、1つのエリア内に複数のステーションを開設することで身近な存在としての認知アップを図るなど、面での展開も重視している。

図表6は、会員へのアンケート調査の結果であるが、入会のきっかけの一番が、「近くにカーシェアのステーションができた(あった)」であり、全体の半数を占めている。

このことは提供価値として注力してきた「“ミチカ” “オトク” “ベンリ”」が評価されている結果とも言える。

■図表6 入会のきっかけ



データ：タイムズカープラス会員を対象とした調査 2015年実施

5. ロイヤルカスタマーを増やす

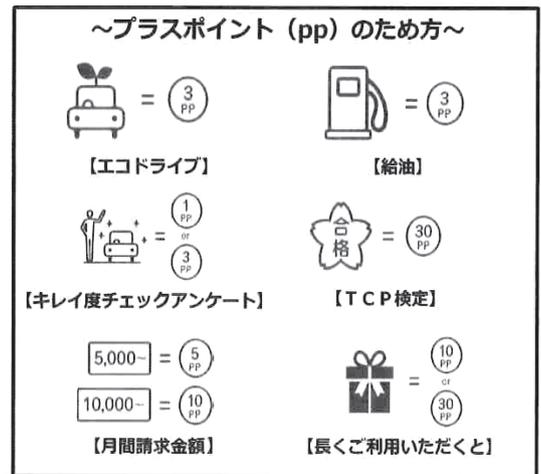
一方で、ステーションの設置といったインフラ整備と認知がいくら進んでも、利用者が「また利用したい」と思わなければ、継続的な右肩上がりの伸長はしていかない。そこで、「また利用したい」と思っていたただける、ロイヤルカスタマーになっていただくための施策として主なものを2つ紹介していただいた。

①大事に乗っていただく

カーシェアリングの車両は、返却時のチェックを受けないため、「借りる時にどんな状態の車が借りられるのかわからない」と不安なお客様も多いと思う。そのあたりを、亀田氏に伺うと、「想定以上に利用者はきれいに大切に乘ってくださいますよ」と言う。

その背景に、入会時に運転免許証やクレジットカードなどの身分証明情報を登録するため、信用が損なわれるような行動は自然と抑止されるということはある。が、その他にも、「TCPプログラム」という独自のポイントプログラムが効いているという。「TCPプログラム」とは、利用金額や利用期間に応じてポイントが貯まるものである。誕生日に利用するとポイントが貯まるという点は一般的なポイントプログラムと同じであるが、「大事に乗る」ことでもポイントが貯まるのである。それは「プラスポイント」と呼ばれているが、貯め方には以下の6つがある。(図表7)

■図表7 プラスポイントのため方



出典：タイムズ24 制作成資料

この中の1つ「TCP検定」は、タイムズカープラスの使い方やルールについての設問に9割正解すると合格となりポイントがもらえるというものである。受験率は3割を超えるという。また、「給油」でもポイントがもらえる為、予約時にあえてガソリン残量が少なく給油が必要な車を選ぶ方もいるそうである。これらのことから、プラスポイントの効果が伝わってくる。

逆に、大事に乗っていただけなかった場合は、ポイントが減るようになっていく。(図表8)

■図表8 ポイントが減る場合



出典：タイムズ24 (株)作成資料

その他、事故が多い場合等は、事故内容を精査した上で、会員資格が取り消しとなる仕組みとなっており、マナーや安全ルール違反の抑止力となっている。

②利用シーンを広げる

レンタカーというと旅行や出張といった用途が思い浮かぶが、カーシェアリングの用途は、利用したことがない人にとってはイメージしにくい部分も多い。

しかし、実際に一度利用して利便性を体験すると、顧客がそれぞれにタイムズカープラスの利用シーンを広げ、頻度高く利用していただけるケースが多いという。

例えば、プライベートでの利用としては、引越し時の家具や寝具の購入、妊娠・出産時の通院や、子どもの習い事や通学の送迎、家族での外出など、身近なちょっとしたシーンでの利用である。

ビジネスの場合は、最寄り駅から少し離れた場所にある工場や研究所などへの訪問時の利用が増えているという。その理由には、鉄道・飛行機・バスなどの一次交通と、その結節点にあるタイムズカープラスを組み合わせることで、

きるだけ自動車に乗る時間を減らし、事故を減らしたいという企業のニーズと合致することが挙げられる。タイムズ24は法人会員の獲得も積極的に行っており、法人会員は4割を占めているという。

タイムズカープラスでは、「こんな時に使える」という利用シーンを、ユーザーから投稿してもらい Web サイトなどで紹介している。

このコンテンツは、「カーシェア利用シチュエーション投稿コンテスト」という形で募集している。「毎回、思いもよらない使い方が寄せられる。こちらが考えた使い方を提示するより、ユーザー同士でお薦め頂く形を作れば」という思いから開催している。

■図表9 利用者視点での利用シーン提案



出典：タイムズカープラス HP

■図表 10 カーシェア利用シチュエーション投稿コンテスト



出典：タイムズカープラス HP

また、シーズンイベントでの利用促進として、2015年4月1日にスタートした「ドライブチェックイン」がある。このサービスはタイムズカープラスを利用して対象施設を訪れ、一定時間停車すると、タイムズカープラスで次回以降から利用できる電子優待券「プラスeチケット」がプレゼントされるというものである。

シーズンによって、例えば、お花見のシーズンはフラワーパーク施設の入場料割引券がセットになったものなどを用意し、カーライフを楽しんでいただけるようにしている。

このような取り組みの中で、「安心して利用できるよ」「こんな時にも便利だよ」といったユーザー視点での満足体験を提供していくことにより、口コミされやすくなり、実際に口コミで入会される方も増えてきているという。

■図表 11 ドライブチェックイン



施設優待特典も受けられる



出典：タイムズカープラス HP

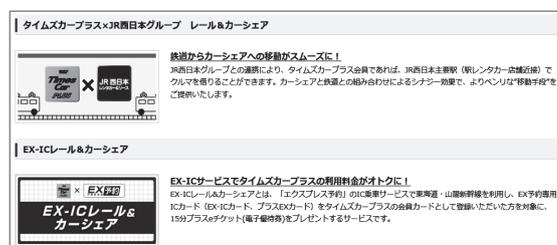
6. 交通インフラとしての カーシェアリング

人口減少社会における交通手段保持、交通渋滞問題など、交通インフラ整備は、社会的課題となっている。タイムズ24では、「カーシェアリングを交通結節点へ配備することで、鉄道・バスと組み合わせることで、新しい交通インフラとして根付かせたい」という思いがある。

その実現のための施策の1つに、鉄道会社と一緒に進めている「レール&カーシェア」がある。鉄道会社とタイムズ24が連携し、目的地の最寄り駅までは鉄道で向かい、最終目的地まではカーシェアリングを利用するという移動手段を提供するものである。西日本旅客鉄道や東海旅客鉄道、西日本鉄道、福岡市交通局、仙台市交通局、小田急電鉄など、全国の鉄道会社との連携が広がってきている。

また、鉄道降車後のカーシェアリング利用をスムーズにするため、交通系ICカードをカーシェアリングの個人認証カードとして使えるようにしている。例えば、東海道・山陽新幹線のIC乗車サービス「EX-ICカード」等をタイムズカープラスの会員カードとして登録することができる。「EX-ICカード」等に記録された当日の新幹線改札機出場履歴にもとづき、ショート料金15分間分にあたる206円が優待される特典もある。

■図表 12 JR との連携 レール & カーシェア



出典：タイムズカープラス HP

7. お客様によって新たに 進化するサービス

「タイムズカープラスは身近で誰でも簡単に安心して利用いただける仕組みの提供を志してきました。お客様には、様々な生活に役立てていただき、結果、新しいカーライフを生み、楽しんでいただけています。つまり、タイムズカープラスは、お客様がつくってくださっているサービスなのです。」と亀田氏は言う。驚くことに、車を持っていなかった会員のうち2割がタイムズカープラスを利用するようになってから、車の購入を検討するようになったという結果がある。このことから、カーシェアリングを利用することにより、各々が自分にあったカーライフの楽しみ方を見つけたお客様が多いことが読み取れる。

シェアリングサービスは、シェアすることで、無駄なくお得に使えるというメリットがあるが、一方で、「自分のものではない」「誰とシェアするのかわからない」という不安もある。また、シェアすることによる手続きの煩雑さや不便さもある。

タイムズカープラスは、それらの不安や不便を取り除き、利用者視点で、利用者が自由に使いやすいシステム・サービスを提供することにより、「シェアリングしていることを忘れるぐらいのマイカー感覚」まで提供しているように思う。

車を持ちカーライフの魅力や利便性を知っている層だけでなく、これまで車を利用する機会が少なかった若年層に、そして、都市や郊外での利用に、どのような新しいカーライフをもたらしていくのか、今後も注目していきたい。