

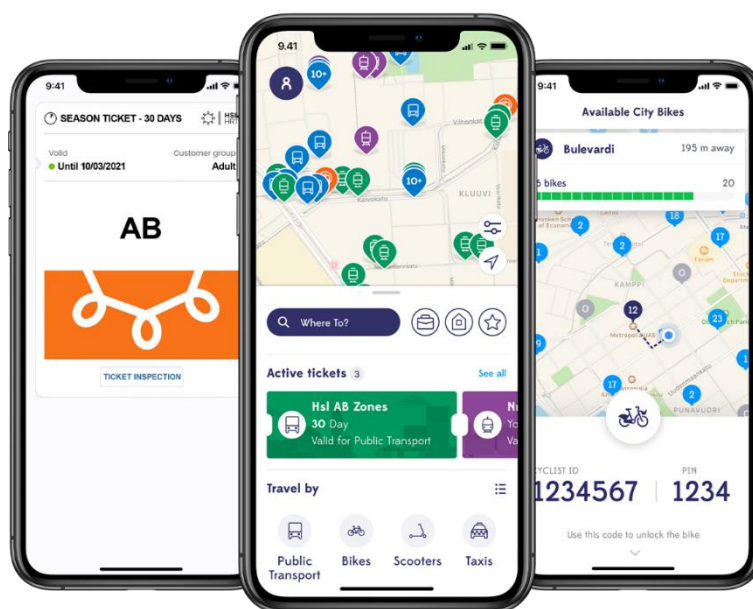
2020年12月15日
アディッシュ株式会社

世界初のMaaS事業者、MaaS Global社が提供するアプリ「Whim」が2020年日本で始動 アディッシュプラスが日本でのカスタマーケアを担当



アディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093）の子会社であるカスタマーリレーション事業を展開するアディッシュプラス株式会社（本社：沖縄県那覇市、代表取締役 石川 琢磨、以下アディッシュプラス）は、フィンランドに本社を置くMaaS Global社が提供するMaaSアプリ「Whim（ウィム）」の日本でのカスタマーケアを担当します。

■MaaSアプリ「Whim」について



<「Whim」画面イメージ>

フィンランド・ヘルシンキ発、MaaS Global社が提供する本格的なMaaSプラットフォームである「Whim（ウィム）」は、統合的 MaaSアプリとして世界で初めて MaaSの概念を実現し、複数国・都市でサービスを提供しています。「Whim」は1つのアプリでバス、タクシー、自転車シェア、カーシェアなど様々な交通手段を組み合わせ、最適な移動体験を提供する世界初の交通サブスクリプションモデル（定額制）が特徴です。「Whim」 <https://whimapp.com/jp/package/coming-to-japan/>

■社会課題を解決するMaaSは今後も活況

MaaS（Mobility as a Service「マース」）は、ICTを活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、すべての交通手段によるモビリティ（移動）をひとつのサービスとしてとらえ、シームレスにつながり新たな「移動」の概念です（*1）。

国内MaaS市場は、2030年には2兆8,658億円と2018年と比較して3.5倍に達する見込みと予測され（*2）、政府、自治体、民間事業者が連携して地域課題の解決、地域活性化を目指しているため、今後もMaaSの実証実験が多く進められる予定です。

出典

*1 国土交通政策研究所報第 69 号 2018 年夏季

*2 富士経済（2020）|「MaaSの国内市場を調査 カーシェア、駐車場シェアなどシェアサービスが急拡大」

■発展途上であるMaaS領域のカスタマーケア

複数の事業者サービスが連携するMaaSは、顧客視点でみると、ひとつのアプリの中で発生するお問い合わせを各事業者がそれぞれ窓口を設けるよりも、統一して対応することがサービスへの顧客満足につながると考えます。

またMaaSはモビリティの種類、地域によって求められる内容が大きく異なるため、都度最適化を行い、仮説検証を行いながら進めていくことが重要です。

■アディッシュプラスの役割：カスタマー対応から顧客満足を高め、「Whim」の社会浸透・定着を支援

アディッシュプラスのカスタマーケアは、シェアリングエコノミーをはじめとする、体制や設計手法が未整備な領域のサポートを得意としています。

これまでの知見を活かしながら、2019年からMaaSのカスタマーケアに着手し、体制構築、サポートの流れ、FAQ構築、UI（ユーザーインターフェース）の改善等を行っています。

アディッシュプラスは、カスタマーケアを通してユーザーの満足度を高め、「Whim」を日本社会に浸透・定着していく支援をしていきます。

【アディッシュプラス株式会社 概要】

設立 : 代表取締役 石川 琢磨

本社所在地 : 沖縄県那覇市久茂地1-7-1 琉球リース総合ビル9階

事業内容 : 24時間365日対応のソーシャルメディアに関するモニタリングおよびマーケティング、スクールガーディアン（学校非公式サイト・ネットいじめ対策コンサルティング）、MaaS・ソーシャルアプリ・Eコマース等のカスタマーサポート代行（電話・メール・チャットなど）、WEBサービスの企画・構築・運用・保守

URL : <https://www.adishplus.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】 アディッシュプラス株式会社 管理部 上原

Tel : 098-869-8555 / Fax : 098-869-8556 Email : adsp-info@adish.co.jp

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です

※本リリース情報は、2020年12月15日時点の情報です