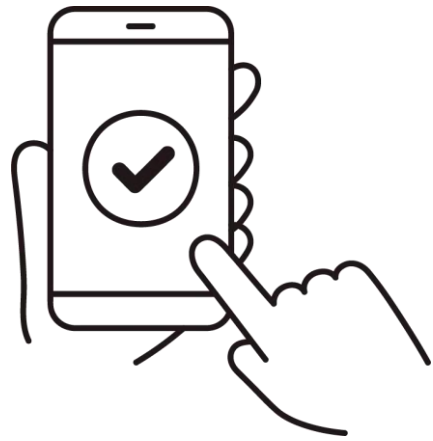


スポーツ施設予約の新サービス提案



2023年度アシストソリューション研究会
西日本「DX とデザイン思考」分科会

背景

当分科会には草野球を趣味とするメンバーが存在する。
このメンバーは自らチームを運営しており、施設の予約にかなり手間がかかると話す。

本分科会では、この問題をデザイン思考によって解決するデザインチームを設立した。
デザインチームは様々なアイデアを出した。
アイデアはすぐに実践できる手軽なものから、時間を要する大規模なものまで多岐に渡る。

デザインチームは議論を重ね、最も根本的な問題解決を図れる「新サービス提案」という形に落とし込んだ。
本資料は解決策として、新サービス提案の内容について記載する。

この提案を導くまでの過程については、
成果報告書や成果物である『DXのためのデザイン思考ハンドブック』をご覧ください。

ユーザーの声

問題を抱えるメンバーを、今回ターゲットとする「ユーザー」と定義する。

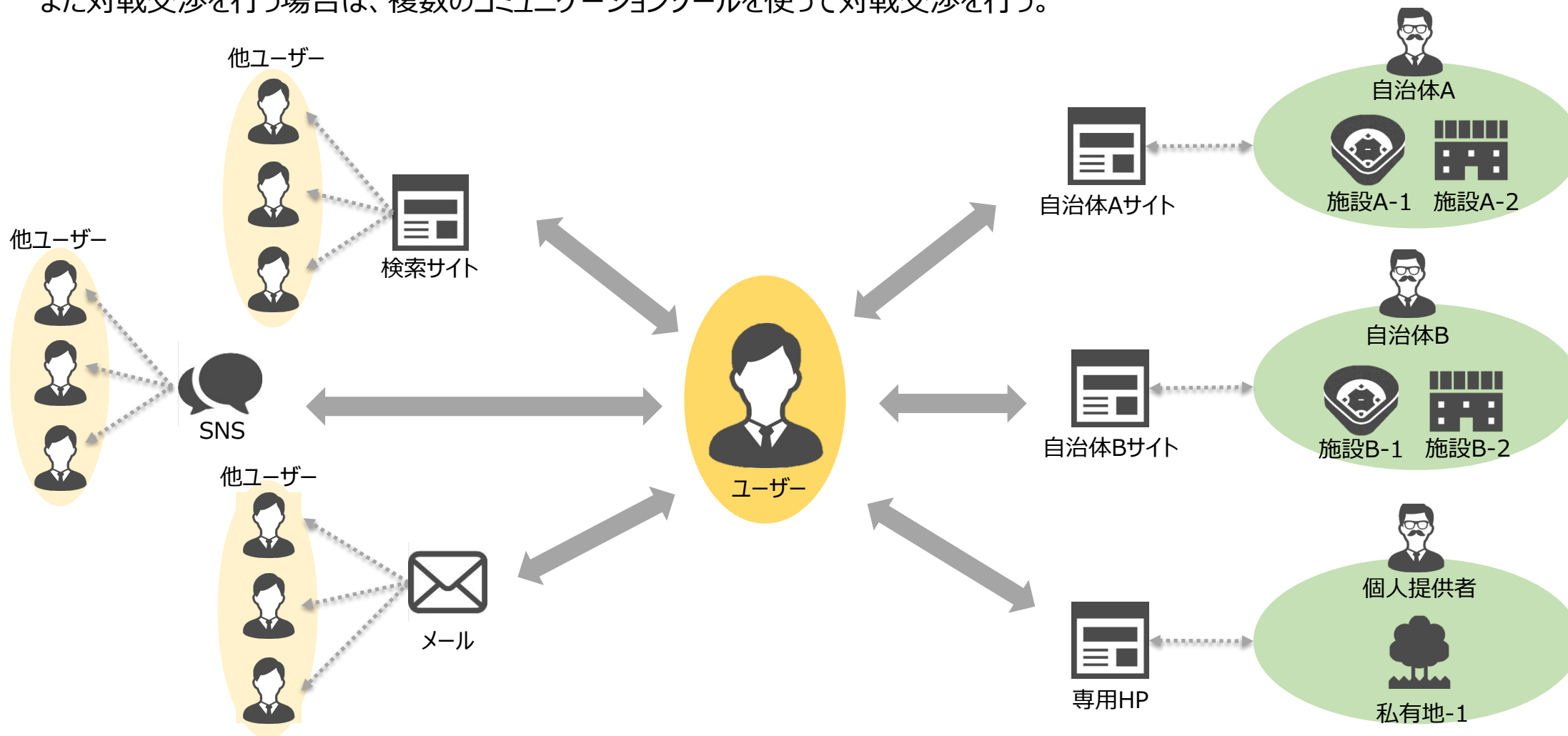
以下の表は、ヒアリング前にユーザーが提出した事前準備シートである。

ユーザーは抽選が当たらないことに不満や不安を感じており、またシステムの操作性に問題を感じていた。

業務名		
草野球のグラウンド予約		
業務フロー（最大5ステップまで）		業務フローに係る関係者
自治体が運営するスポーツ施設予約システムに会員登録する		自身、他の利用者
当月1～10日頃に翌月のグラウンドを上限（10枠ほど）まで抽選申し込みする		自身、他の利用者
10～20日頃に抽選結果がでるため、当選していれば確定する		自身、他の利用者
当選していない場合、キャンセル待ちとなる。空きができればすぐに予約する(早い者勝ち)		自身、他の利用者
キャンセルする場合は、使用日より10日以前にキャンセルする必要がある		自身、他の利用者
3つの不		
不満（満足できないこと）	不安（気がかり・落ち着かないこと）	不便（便利でないこと）
抽選が当たらない	10日以前のキャンセルにペナルティがないため、複数アカウントを作って当選確率を上げているチームもある。これにより当選確率が下がっているのではないか？	操作性が悪く、確認、操作に時間がかかる

現在の仕組み

ユーザーがスポーツ施設を予約する場合、
複数の施設予約システムに利用登録し、各システムの予約方法に従って予約する。
また対戦交渉を行う場合は、複数のコミュニケーションツールを使って対戦交渉を行う。



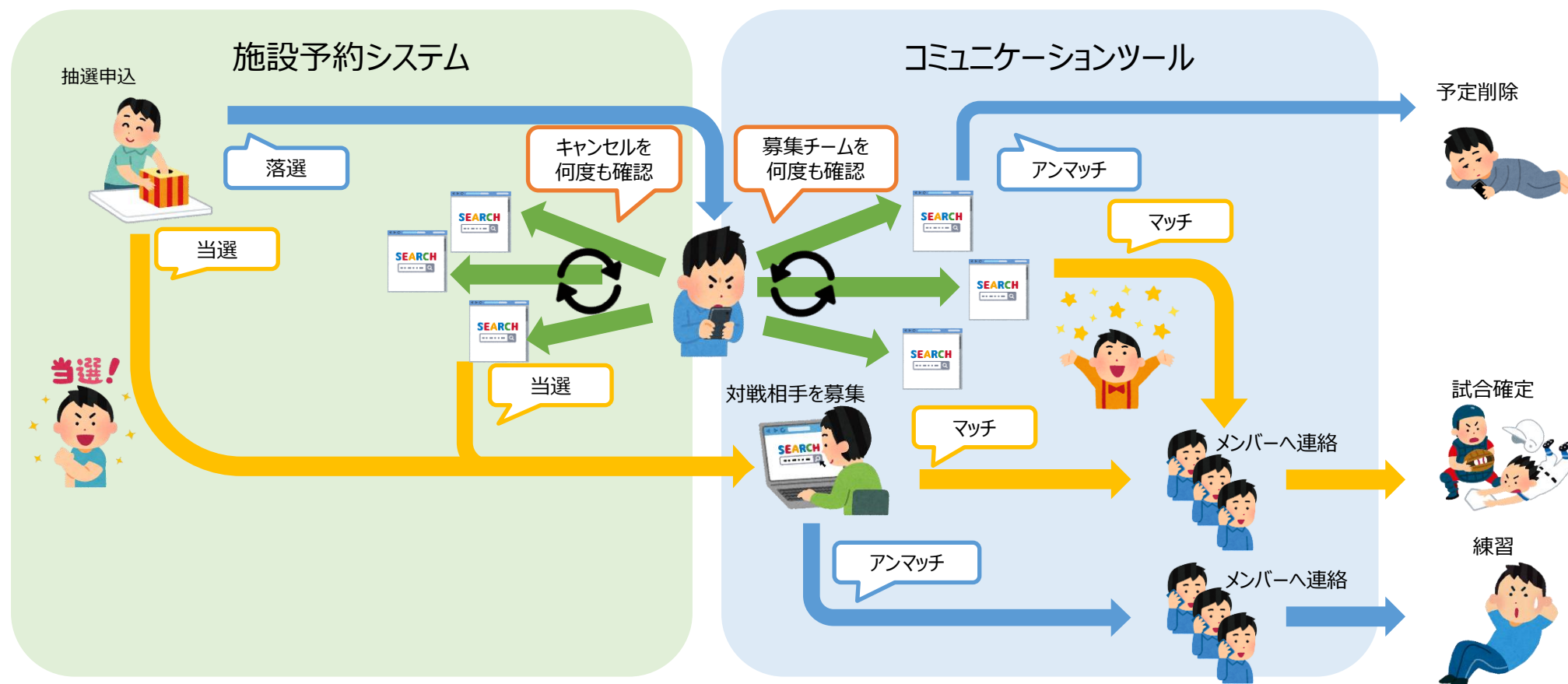
施設予約・対戦交渉フロー

施設予約は抽選であり、当選確率は10%未満であることが多い。そのため、多くのユーザーは複数施設の抽選に申し込む。落選した場合はキャンセル待ちとなり、キャンセルが発生していないか都度チェックする必要がある。

キャンセルを待ちながら、施設予約済みのチームを探し、対戦を申し込む。

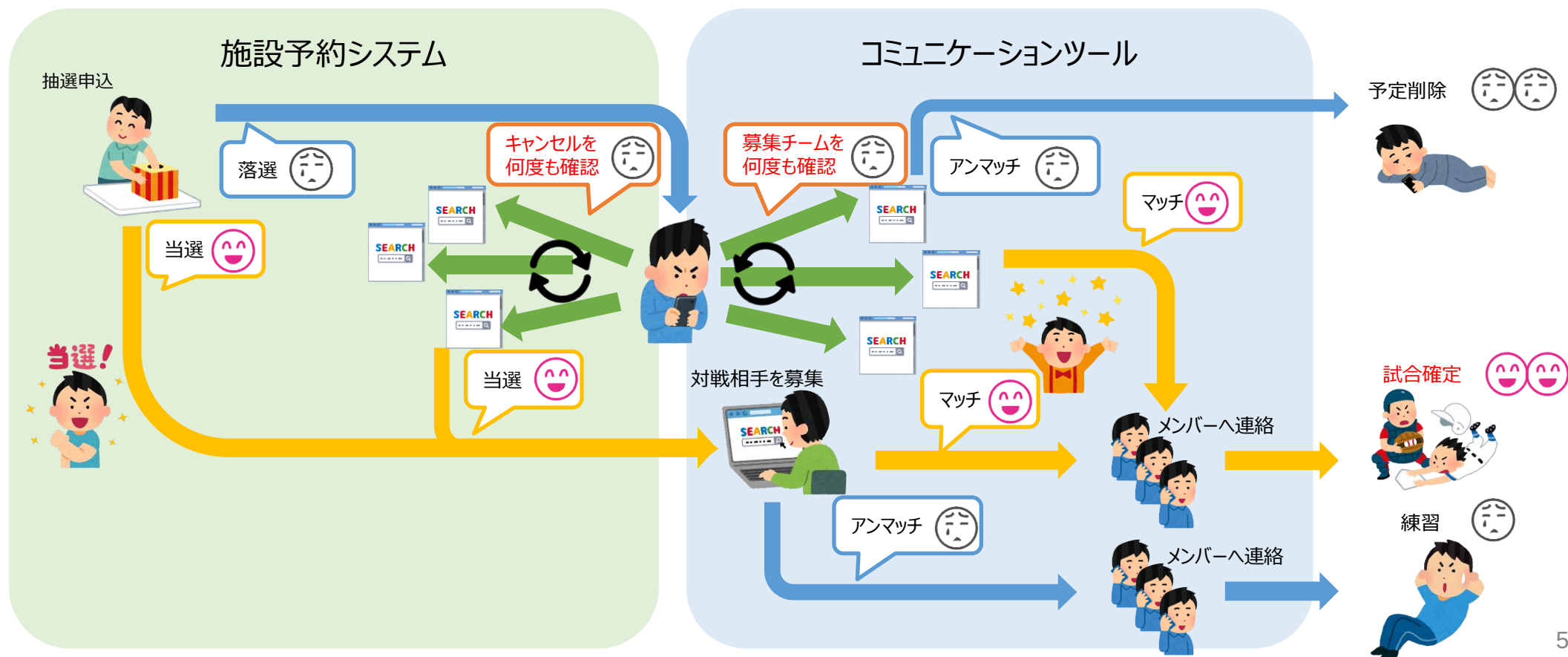
施設を確保していないチームは交渉が不利になることが多いため、これを複数のツールで行う。

一方で当選した場合は、十分な対戦交渉期間を確保でき、且つ交渉が有利であるため、比較的スムーズに試合が確定する。



施設予約・対戦交渉フロー

下図は、施設予約・対戦交渉フローにおけるユーザーの感情を整理した図である。
ユーザーが最も避けたいのは、対戦が決まらないことであった。
また落選時の対戦交渉もユーザーの大きな負担となっていた。
ユーザーの真のニーズは、「**もっと野球がしたい**」と「**手間を減らしたい**」の2点であると考えた。



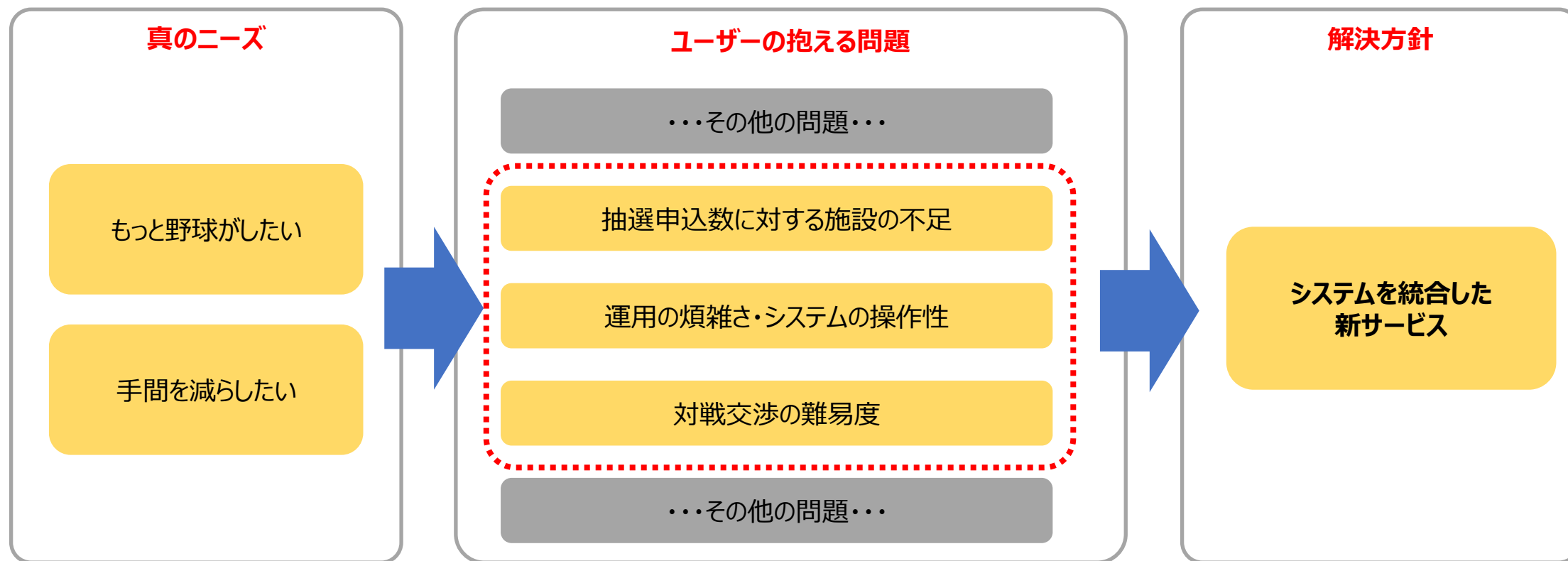
解決方針

デザインチームは『システムを統合した新サービス』を提案する。

統合システムは、これまで自治体ごとに分散されていた予約システムを統合するだけにとどまらず、対戦交渉も同時に実現する。

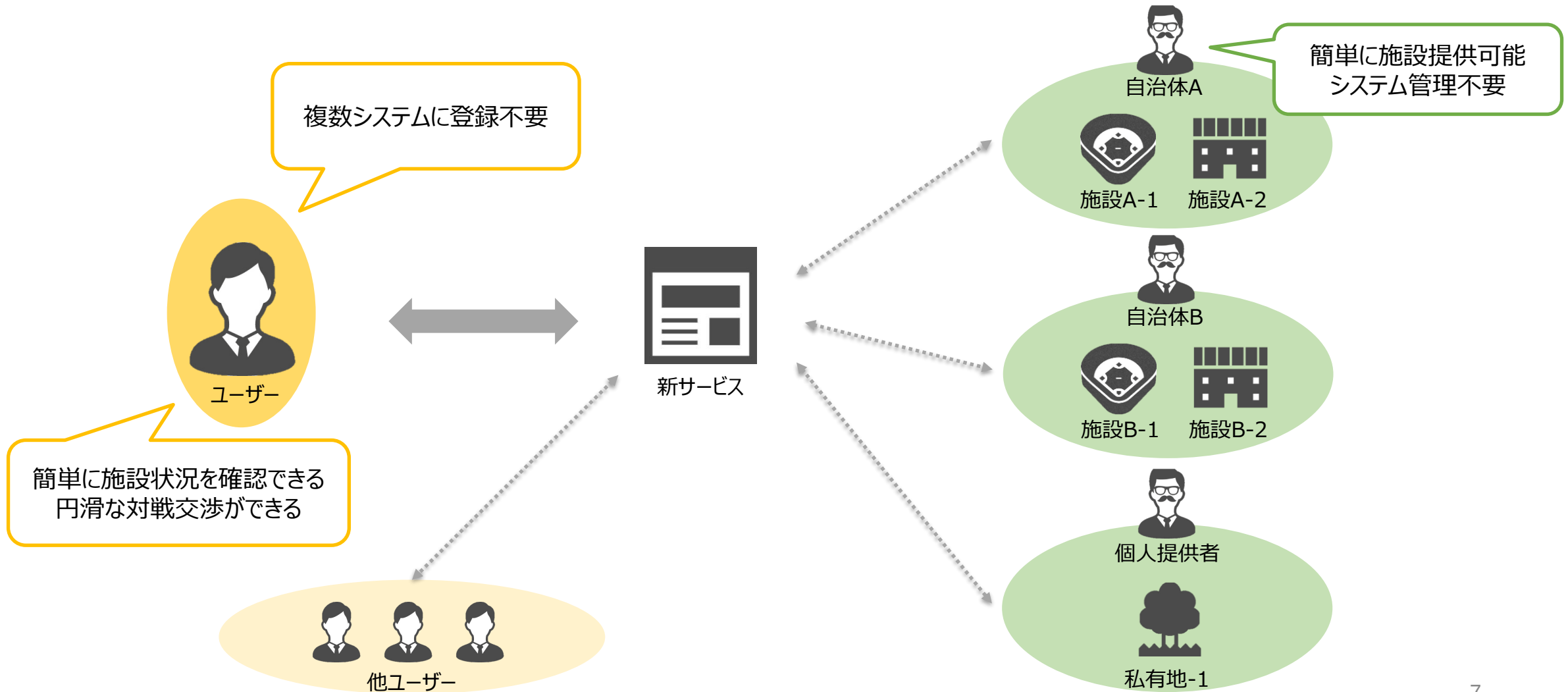
これにより複数のシステムを扱う煩雑さを解消する。

また、ユーザーは利用施設の選択肢が増えるため、特定の施設に申し込みが集中せずこれまでよりも多くのユーザーが施設を利用できる。



新サービス概要

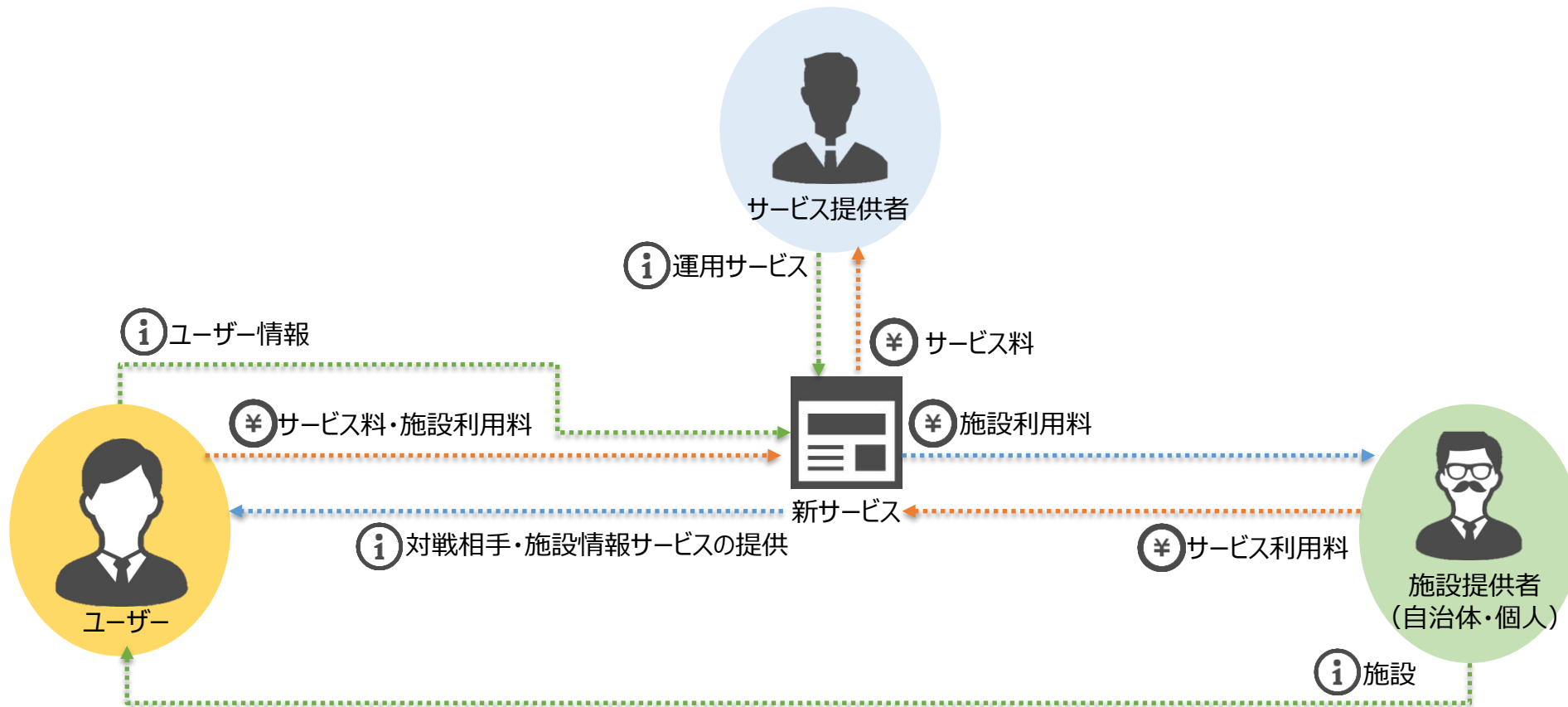
システムを統合した新サービスでは、施設予約とユーザー同士のコミュニケーションを同時に実現する。



ビジネスモデル

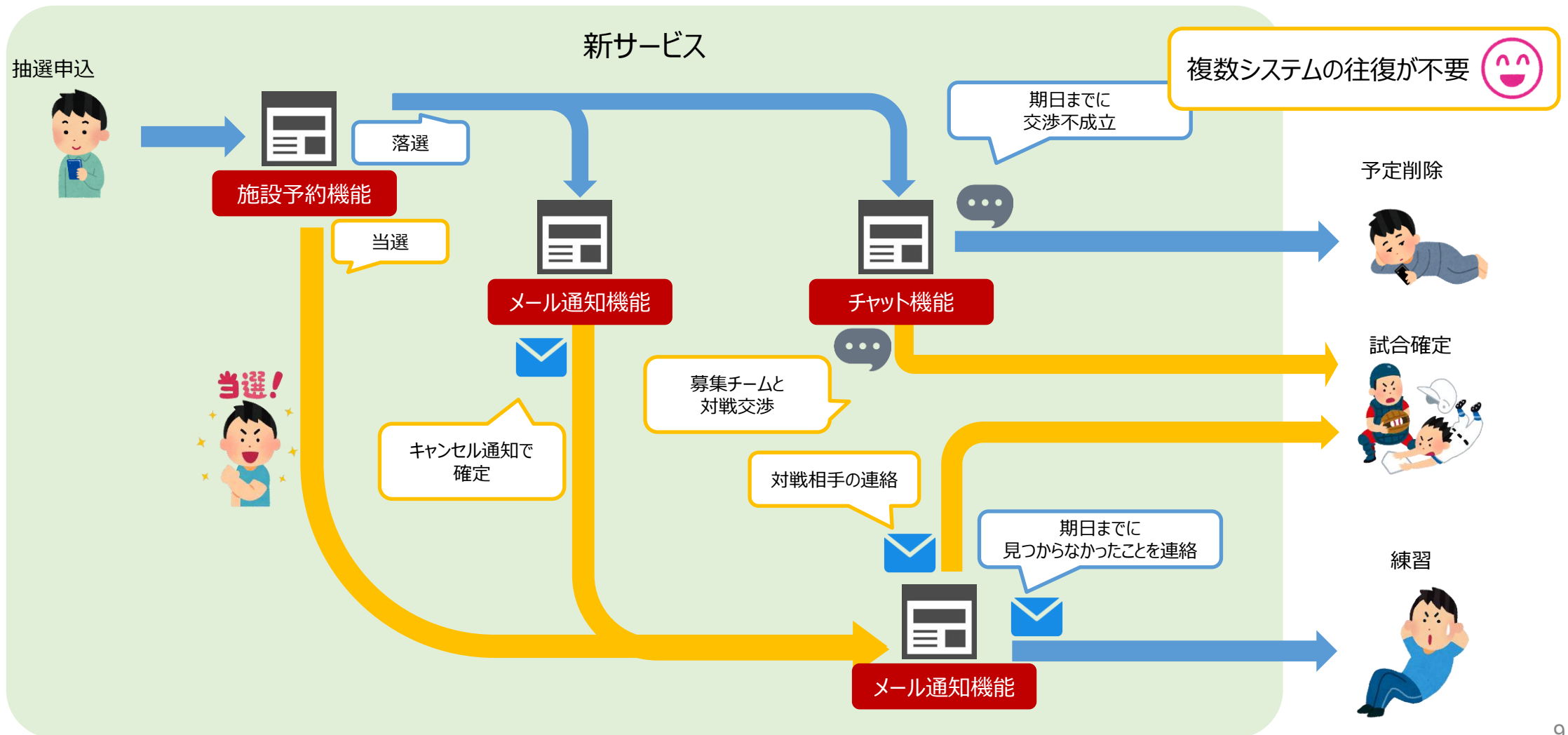
ユーザーや施設提供者はサービス利用料を支払うことで、継続的な運用を実現する。

- ・施設提供者：自らサービス運用を行わずに集客できる。
- ・ユーザー：各サービスに利用料を支払う必要がなく、1つのサービスで完結する。



新サービスでの施設予約・対戦交渉フロー

施設予約・対戦交渉フローは概ね変わらないが、1サービス内で完結するためユーザーの手間は大幅に減る。



UIイメージ

マップを利用したUIに変更し、空き施設を素早く検索することで、システムの煩雑さを解消するだけでなく、多くのユーザーが施設を利用できるようになる。

空き施設を検索しやすい



Q 大阪市 野球場 ×

詳細検索 ▾

12月16日(土) < >

9:00 < >

~

12:00 < >

検索結果：23件



〇〇グラウンド2時間 ¥3,000
9:00-11:00 ○ 11:00-13:00 ×

詳細表示



××グラウンド2時間 ¥3,000
9:00-11:00 ○ 11:00-13:00 ○

詳細表示



△△グラウンド2時間 ¥4,000
9:00-11:00 ○ 11:00-13:00 ×

詳細表示

空きのみをリスト表示する

グラウンドのフェンス有無、両翼の距離、ナイター設備有無、駐車場の有無など、詳細な条件で検索できる



検索結果をマップで表示する

新サービスによる改善・利点

新サービスは、先に挙げた問題点を解消する。

問題点		現在の仕組み	新サービス
①	抽選申込数に対する施設の不足	システムが分散しているため、特定の施設に申し込みが集中してしまい、 利用できないユーザーが多い。	システムの統合により、ユーザーが多くの施設に申し込みできるようになり、 利用できるユーザーが増える。
		キャンセルが発生しても、他のユーザーが気付かず、 施設が利用されない場合がある。	キャンセルが発生した場合に通知されるため、そのまま施設が利用されない状況が改善され、 利用できるユーザーが増える。
		試合ができるグラウンドを練習用として少人数で予約される場合があり、 利用できるユーザーが減ってしまう。	練習場を含む多くの施設が利用可能となり、利用方法にあった施設を予約できるようになり、 ユーザーと施設の需給バランスが改善される。
②	運用の煩雑さ・システムの操作性	複数の施設予約システムやコミュニケーションツールを利用する必要があり、 運用が煩雑である。	1つのシステムで完結するため、 運用が簡略化される。
		1施設ずつ空き状況を確認する必要があり、 操作性が悪い。	検索機能が充実したことにより、 操作性が大幅に改善される。
③	対戦交渉の難易度	施設予約済みのユーザーが少ないため、施設予約ができなかったユーザーは 対戦交渉の難易度が高い。	問題点①の解消により、施設予約済みのユーザーが増えるため、 対戦交渉の難易度が下がる。

新サービスによる改善・利点

新サービスは、副次的な利点が存在する。

対象	新サービスでの利点
ユーザー	複数のシステムの利用登録をする必要がなく、 システム利用料が抑えられる。
ユーザー	メール通知機能により、空き状況をチェックする。 手間が省ける。
自治体	自治体はサービス利用料を支払い運用を任せるため、自らシステムを運用する必要がない。 システム運用費を削減が見込める。
施設提供者	通知機能でイベント通知が可能となり、 集客が見込める。
サービス提供者	一元管理システムを運用することで、 複数利益を見込める。
サービス提供者	サービスを通して、 新たな取引先が生まれ、副次的な利益が見込める。

あとがき

ユーザーは当初、抽選が当たらないことに不満を持っていたが
施設数よりも申込数が圧倒的に多いため、**当選確率が低いことは仕方がないことだと決めつけていた。**
ユーザー自身は、システムの煩雑さや抽選の公平性を改善したいと考えながら事前シートを記入していたと話す。

しかし、デザインチームは「もっと野球がしたい」という真のニーズを捉えたことで、**より多くの人に施設を利用してもらうアイデア**が出た。
「手間を減らしたい」というもう一つのニーズも同時に実現できる本提案こそが、最も根本的な問題解決を図れる提案だと考える。