

乗客目線からの配車アプリに関する一考察  
ーコロナ禍でのジャカルタの Grab を例としてー  
The Use of the Ride Hailing Application by Passengers in Jakarta  
: A Critical Assessment from Passengers under Covid-19

東佳史 (立命館大学)  
AZUMA Yoshifumi (Ritsumeikan University)

本発表はコロナ禍と、インドネシアで急成長する配車・宅配アプリ（以下配車アプリとする）の実態をコロナ禍でのジャカルタを例にとり、解明しようとする試みである。

近年、急速なインターネット網拡充、中古や中国製の安価なスマホの普及は配車アプリの普及を促し、東南アジア庶民の足を急激に変えつつある。しかし、スマホも買えず、使いこなせず、地図も読めない高齢者・低所得者層や「低学歴」運転手（高齢の輪タク車夫等）らの情報弱者をますます孤立・周縁化させる歪みも生じている。本研究はスマホを中心とした IoT（モノとインターネットの結合）・GIS（地理情報）への親和性の上に成立する配車アプリ乗客に焦点を絞り、その行動原理と社会経済背景を解明する試みである。調査はジャカルタでのコロナ禍が最終局面となっていた 2022 年 1-3 月に BRIN（インドネシア創造研究院）研究員と共同で、Grab 利用者への遠隔調査を行った。調査は Google Forms にて作成した質問票を Grab 利用者の WhatsApp グループから配信し回答を得た（538 名）。又、発表者はジャカルタ出張時（2022 年 7 月に 18 回、8 月には 29 回）に主に Grab タクシーとバイクを利用し収集した質的データを補足資料とする。

回答者の主な属性は以下のとおりである。 1) 61%が女性で未婚（56%）既婚は 42%であった。 2) 29 歳以下が 6 割以上を占めた。これは回答後、2 万ルピアを謝礼として送金するという調査システムに由来するのかもしれない 3) 教育水準は大卒が最も多く、41.6%を占めた。 4) バイクの所有率は 60.3%と高く自動車所有のみは 4.7%、両方所有は 16.4%、いずれも所有せずは 18.6%であった。

Grab 運転手への評価は概ね良好で、サービス全般、運転手の礼儀作法、車両の清潔さ、迎えの所要時間、目的地までの円滑性、運転手の技量と安全性どれをとっても 5 割以上が高い評価をつけていた。これは Grab の運転手評価制度が厳しく、低い点数を付けられた運転手はアルゴリズムによってすぐに排除される点にあると思われた。

#### 参考文献

Y. Azuma and Utami, D. (2022) INTRIM REPORT ON THE USE OF DISPATCH APPLICATION BY DRIVERS IN JAKARTA 2021, Ritsumeikan International Relations and Regional Studies, Vol 55. Oct., 2022 pp1-8.

東佳史(2019) 「東南アジア庶民の足」 『東南アジア文化事典』丸善出版(2019 年 10 月) pp352-3.