

「地道な積み重ねが価値を生む」

ナビタイムジャパン大西社長に聞く、移動を起点とした価値共創

第5回日本サービス大賞 内閣総理大臣賞受賞 ナビタイムジャパン



株式会社ナビタイムジャパン 代表取締役社長

大西 啓介 氏

1993年、上智大学大学院理工学研究科電気電子工学博士後期課程修了。同年、父親が代表を務める大西熱学に入社。菊池新氏（現副社長）と二人でトータルナビゲーションの検索エンジン開発を始め、96年には社内ベンチャーとして経路探索エンジンのライセンスビジネスを立ち上げる。98年、電車・飛行機・クルマ・徒歩のすべての移動手段に対応したトータルナビゲーションを完成。2000年にナビタイムジャパンを設立し、代表取締役社長兼CEOに就任。

第5回日本サービス大賞 内閣総理大臣賞受賞

訪日観光ナビゲーションアプリ 「Japan Travel by NAVITIME」

株式会社ナビタイムジャパン（東京都）
従業員数：450人

訪日観光客向けに、観光情報から旅行プラン作成・予約、経路検索、旅行体験共有まで全行程で役立つ機能を1つにまとめたアプリを基本、無料で提供。13言語に対応し、月間アクティブユーザー数は200万を突破。日本全国あらゆる公共交通機関（電車、飛行機、バス、フェリー等）の時刻表に対応し、きめ細かな情報を提供。そこから得られたデータを分析し、地域の観光資源を発掘するなど地域活性化に寄与する。



SERVICE INNOVATION REPORT

vol. 43

2026 春号

サービス イノベーション レポート



「地道な積み重ねが価値を生む」

CONTENTS

特集	
「地道な積み重ねが価値を生む」 第5回日本サービス大賞 内閣総理大臣賞受賞 ナビタイムジャパン ...	3
イベント・レポート	
オープンイノベーション、考えてみませんか ...	8
「育成体系づくり」セミナー ...	10
カスハラ対策を現場に根づかせる 実践セミナー ...	11
Report JCSI	
顧客満足度の全業種平均は昨年から変わらず ...	12
生産性分析レポート	
回復途上にあるサービス産業の生産性 ...	14
新任幹事のご紹介	
神保 政史 氏 ...	15
イベント・レポート	
2025年度 SPRING Cafe 開催報告 ...	16

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。昨年12月に開催された第5回日本サービス大賞では、内閣総理大臣賞にナビタイムジャパンの「Japan Travel by NAVITIME」が選ばれました。訪日外国人の移動を支える利便性に加え、地域と連携しながら新たな価値を生み出す「価値共創」の取り組みが高く評価されています。

その背景には、交通データの整備や現場での検証といった着実な取り組みがあります。こうした日々の実践がサービスの質を高め、社会に新たな価値を届け、多くの共感と評価へとつながっています。今号では、ナビタイムジャパン代表取締役社長の大西啓介氏へのインタビューを通じて、サービス誕生の背景や価値共創の考え方、さらには今後の展望に迫ります。本特集が、皆

様のサービスづくりや新たな挑戦を考えるうえでの示唆となれば幸いです。引き続き、会員ならびに関係各位のご支援、ご協力を賜りますようお願いいたします。