

## 【背景】

東京駅では、2020年8月3日にJR東日本最大級のエキナカ商業施設「グランスタ東京」が開業した。また、2021年夏にはオリンピック・パラリンピックが控えており、訪日外国人を含む多くのお客さまのご来訪が見込まれる。こうした状況を踏まえ、多くのお客さまが迷わずに乗り換え、目的の店舗にたどり着き、さらにスムーズにお買い物を楽しんでいただけるようになることを目指して、東京駅の総合的なご案内サービスアプリ「東京ステーションナビ」を開発した。

## 東京駅の交通機関

JR各路線

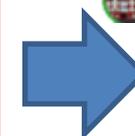
メトロ

バス・タクシー等



## お客様の声(コンシェルジュ)

- ・物販(土産、菓子、グッズ等)
- ・交通案内(JR関連)
- ・食事(レストラン、居酒屋等)
- ・駅情報(グランスタ、グランスタ丸の内関連)
- ・駅施設(ロッカー、手荷物預かり)
- ・物販(デパート、地下街案内)
- ・物販(弁当、総菜)
- ・食事(喫茶)
- ・駅施設(銀の鈴、待ち合わせ場所、休憩所)
- ・金融機関(ATM案内)



## 東京ステーションナビ



## 【課題】東京駅の「3つの分からない」

- 1) 東京駅の情報源がバラバラで分からない(事前検索)
- 2) 東京駅に着いた次の行動をスムーズにとるための必要な情報(場所・時間・状況)がすぐ分からない(現地検索)
- 3) お客さまのニーズが分からない(マーケットデータ欠如)

## 【3つの課題】

### 事前検索



- ・検索「食べる・飲む・買い物」
- ・歩行者ナビゲーション
- ・屋内マップ、屋内測位
- ・MaaS(交通機関・乗換案内)

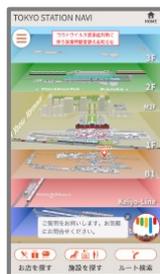


- ・食事(レストラン、居酒屋・喫茶等)
- ・駅施設(銀の鈴、待合場所、休憩所)
- ・物販(デパート、地下街案内)

Apple・GoogleインドアMAP連携

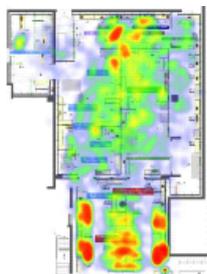
### 現地検索

#### ①東京ステナビアプリ



- ・タイムリーでより詳細な3Dナビゲーション
- ・物販店・飲食店店舗混雑度、イベント・お買い得情報提供による顧客誘導
- ・列車運行情報、駅構内混雑度マップ
- ・商品予約サービスによる接客待ち時間の短縮
- ・バリアフリールート検索

### マーケティング データ収集



#### ②Sta.aaSクラウド

- ・行動データの可視化、収集・分析・予測
- ・物販、飲食店流動データ解析
- ・駅構内流動データ解析
- ・大規模イベント、異常時状況把握・避難誘導
- ・店舗計画への反映(AIシミュレーション)



- ・物販(土産、菓子、グッズ、弁当、総菜等)
- ・食事(レストラン、居酒屋・喫茶)
- ・駅施設(ロッカー、手荷物預かり)



JR東日本アプリ



- ・リアルタイムな交通案内・駅構内図
- ・食事(レストラン、居酒屋・喫茶等)
- ・駅情報(グランスタ関連)
- ・駅施設(銀の鈴、待ち合わせ場所、休憩所、コインロッカー)
- ・金融機関(ATM案内)、両替所



店舗ビーコン  
属性センサー

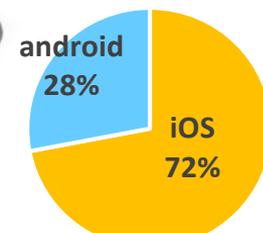


駅構内図・3DBIMモデル  
駅環境センサー

2020.8.3 グランスタ東京開業と同時に一般公開 **Sta.aaS** ※アプリ

ダウンロード数  
30,000DL (2020.12現在)

※MaaSの一部であり、その鉄道移動ネットワーク上にある駅のサービスに特化した、お客さまが快適に駅をご利用いただけるよう、改札内外のシームレスなご案内サービスの提供を目指す概念



《 ナビゲーション（屋内・外） + 施設・店舗、接続交通等情報配信 = 駅の情報ポータルアプリ 》

BEFORE

個別に検索・現地確認が必須

レストランはどこ？  
すぐ入れるかな？

駅周辺の  
イベントが  
知りたい

ここから  
ホームまで  
どう行くの？

鉄道の運行  
状況を知りたい

駅周辺施設ま  
でどう行けば  
いい？

並んで商品  
買うのは嫌だ

各分野で途切れた情報・時間の浪費・移動に必要な情報を得られない・ストレスな状態

ステナビの導入



AFTER

ワンストップでシームレスに駅の情報・サービスが受けられる

混雑状況の把握

- ロッカーの空き状況
- レストランの満空状況

ルート案内



- 駅周辺施設まで対応
- バリアフリー(段差解消)表示



JRE MALL連携 & 受取カウンター



情報検索 (店舗・施設)



JR東日本アプリ連携(交通情報)



総合案内 (AIコンシェルジュ)

ご質問をお伺いします。お気軽にお問合せください。

・5か国語対応

シームレスな移動

総移動時間の短縮

ストレスフリーな移動

**ナビゲーション機能紹介** : 「ルート案内」にJRCならではの要素を満載

ルート案内機能で、目的地（お店・施設）を検索すると、出発地から目的地までの時間（分数）を、徒歩で近い順にリストで表示します。

**現在位置表示**  
“Now here”

**店舗・施設検索**

**駅全体マップ**  
**階層別位置表示**

※全体位置が一目でわかる

**ルート表示**  
(エキナカ・エキソトへ)

**バリアフリー**  
**ルート案内**

※ワンタップで段差解消



**歩きスマホ対策**  
歩きスマホはご遠慮ください。  
ご利用の際は周りにご注意ください。  
通信環境やご使用中の端末の種類により、現在の地の取得ができない、または誤差が生じることがございます。

**AIコンシェルジュ**

**スロープ・EVの利用ルート車いす、ベビーカー、スーツケースを持った方も便利**

- GPSの届かない駅構内でも**現在位置を把握**し、出発地から目的地までの移動ルートをご案内します。サービス提供にあたり、**JRCが制作した階層別駅構内図、歩行者ネットワークデータ、店舗ビーコン**を利用しています。これにより、一般地図アプリ（iOS版は**Appleマップ**、Android版は**Googleマップ**）と連携し、駅構内から主な駅周辺の目的地まで**改札内外シームレス**にご案内します。

■ 情報配信機能 : 定番の各店舗情報の他に、ポストコロナ時代の新機能ご紹介

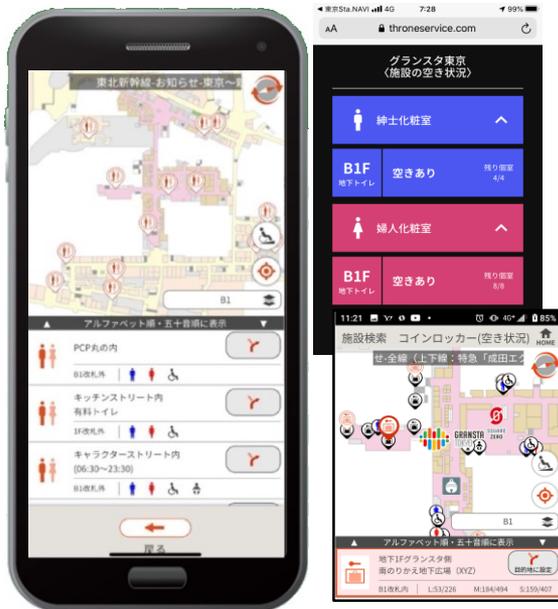
※店舗等情報はご提供いただいております



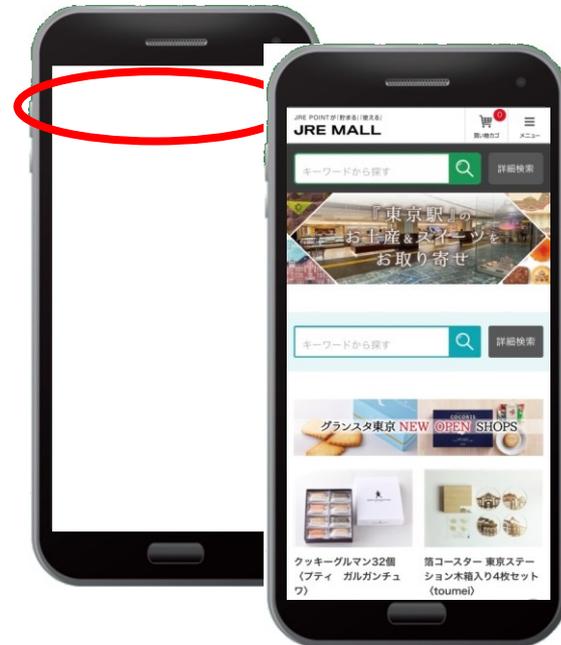
① お店の混雑状況がわかる  
順番待ちも可能!



② 駅トイレの利用状況もわかる  
ロッカー予約も可能!



③ お出かけ前に予約して  
エキナカ受取りもお取寄せも可能!



「VACAN」※とサービス連携 30店舗導入

言わば「エア順番待ち」。スマホからデジタル整理券を発行しその場にいなくても順番待ち可能  
通知により待ち状況を把握でき、順番が来るまで自由に過ごせる（行列の密な状況の解消にも）

※(株)バカンのサービス名：全国300店舗に導入（7.21現在）  
JOINAS横浜で空き状況提供実施中

トイレ個室の空室状況の表示

「グランスタ東京」B1「すごいトイレ」におけるリアルタイムな空室状況を、手元等で確認可能

コインロッカー空き状況の表示

駅全体のSuicaコインロッカーの場所・空き状況を手元で確認可能

直接アクセスのJRE MALL「ネットでエキナカ」なら、お土産を並ばずに買え、持ち歩き時間の短縮にもつながる





## ステナビを利用したお客さま、駅社員や各店舗従業員の声（導入効果）

### ● 駅利用のお客さまの声（トライアル版、内覧会等でのヒアリングなど）

⇒ 駅のサービス向上、大規模駅は構造が複雑、人が集中する（コロナ対策）に寄与

- 1) バリアフリールートや接続交通等、駅員が近くにいなくてもナビがあるから安心
- 2) 駅員に聞くとときに、混雑している時は時間もかかるし、今は密になるのが怖い
- 3) 駅を利用している時は急いでいる時なので、コインロッカーやトイレの空き状況がわかるので便利
- 4) 店舗情報も見れてナビも・お土産など商品予約も可能。人気のお店に並ばなくていいので密にならない
- 5) エキナカだけでなく、駅ソトや主要な観光地・スポットまでナビしてくれるのでスムーズ

### ● 店舗従業員の声（店舗店長アンケートより）：各店舗の従業員の50%以上DL済

⇒ お客さまサービス向上、店舗従業員の効率化、情報発信策増（売上向上）に寄与

- 1) お客さまへのルート案内（約50%）、店舗案内（約40%）に利用
- 2) アプリに店舗や駅情報などを「プッシュ通知」することで、店舗利用を促進できてよい
- 3) 事前にお土産など予約してもらえれば、お店での密を避けることが可能。ログ取得で人気店舗もわかる

### ● 駅社員の声：駅社員が利用する業務用タブレットにダウンロードを実施済

⇒ お客さまご案内サービスの向上、駅業務の煩雑化・人員確保など生産性向上に寄与

- 1) 改札やみどりの窓口で、お客さまからの問合せに視覚的にご案内ができて便利、多言語対応も助かる
- 2) お客さま案内が集中しても、お客さまご自身で検索もできるのでサービス低下が防げる
- 3) お客さまとの接触が不安。アプリ情報をみせて案内することで接触低減が可能



## 国交省高精度測位社会PJとの連携（G空間EXPO2020より）

～東京を、日本を訪れる方に世界最先端、最高級のおもてなしを～

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、世界に先駆けて高精度な測位環境を実現し、屋内外シームレスな位置情報を活用した多様なサービスを創出していきます。

