

令和 6 年度 スマートシティ実装化支援事業
調査報告書

令和 7 年 3 月

国土交通省 都市局

大手町・丸の内・有楽町地区スマートシティ推進コンソーシアム

令和 7 年 3 月 14 日作成

団体名	大手町・丸の内・有楽町地区スマートシティ推進コンソーシアム		
対象区域 (該当に○を付す)	☒ a 地区単位（数ha～数十ha程度） ☐ b 複数地区をまたぐ区域（例：ニュータウン） ☐ c 市町村全域 ☐ d その他（複数市町村をまたぐ区域、鉄道沿線等）		
地方公共団体	市町村等名 東京都		
	代表者役職及び氏名 スマートシティ戦略担当課長 藤田 真成		
	連絡先	部署名	デジタルサービス局デジタルサービス推進部 デジタルサービス推進課
		担当者名	浅田 治樹
		住所	東京都新宿区西新宿2-8-1
		電話番号	03-5000-2081
		FAX番号	-
		メールアドレス	Haruki_Asada@member.metro.tokyo.jp
	市町村等名 千代田区		
	代表者役職及び氏名 麹町地域まちづくり担当課長 榊原 慎吾		
	連絡先	部署名	環境まちづくり部
		担当者名	松浦 俊介・小林 彩乃
		住所	東京都千代田区九段南1-2-1
		電話番号	03-5211-3617
FAX番号		03-3264-4792	
メールアドレス		chiiki-machi@city.chiyoda.lg.jp	
民間事業者等※ (代表)	事業者名 一般社団法人大手町・丸の内・有楽町地区 まちづくり協議会		
	代表者役職及び氏名 理事長 細包 憲志		
	連絡先	部署名	スマートシティ推進委員会
		担当者名	鍋木 凜
		住所	東京都千代田区大手町1-1-1 大手町パークビル
		電話番号	090-4927-3999
		FAX番号	03-3287-3275
		メールアドレス	rin_kaburagi@mec.co.jp

1. はじめに	1-1
1.1. 都市の課題について	1-1
1.2. コンソーシアムについて	1-2
2. 目指すスマートシティとロードマップ	2-3
2.1. 目指す未来	2-3
2.2. ロードマップ	2-5
2.3. KPI	2-6
3. 実証実験の位置づけ	3-1
3.1. ロードマップの達成に向けた課題	3-1
3.2. 課題解決に向けた本実証実験の意義・位置づけ	3-1
4. 実験計画	4-2
4.1. 実験で実証したい仮説	4-2
4.2. 実験内容・方法	4-2
4.3. 仮説の検証に向けた調査方法	4-5
4.4. 具体取り組み計画	4-11
5. 実験実施結果	5-1
5.1. 実験結果	5-1
5.2. 分析・考察	5-13
6. 次年度以降の展望	6-1

1. はじめに
1.1 都市の課題について

1. はじめに

1.1. 都市の課題について

本地区ではまちづくりの目標として『まちづくりガイドライン』を策定しており、このまちづくりの目標をよりよく達成するために、ビジョンオリエンテッド（『まちづくりガイドライン』の達成を最終目標とするアプローチ）によるスマートシティ化を推進している。本地区では、スマートシティにより飛躍的に高まる価値の方向性を理解し、都市のアップデートを推進していくことが重要と認識している。顕在化している課題にとどまらず、本地区の日常・非日常における、ポテンシャルの拡大・レジリエンスの増強という観点でスマートシティ化により解決すべき課題を「区域の発展的課題」として見出し取り組んでいる。

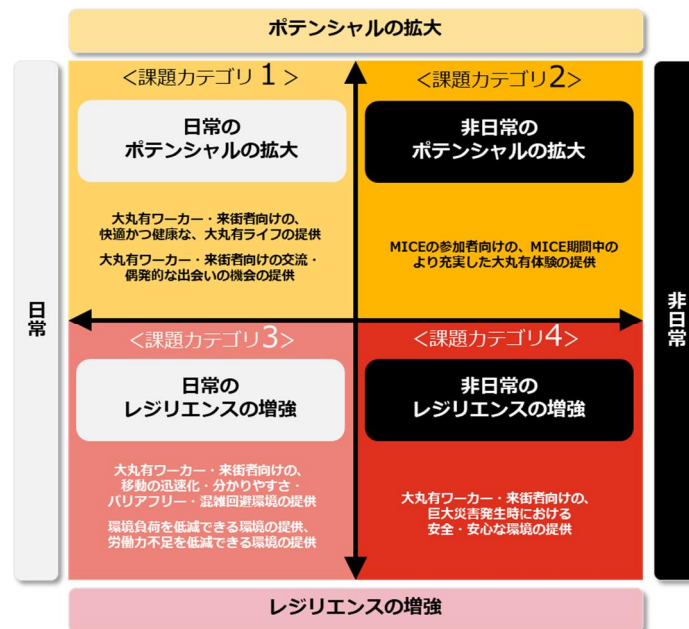


図 1.1 スマートシティ化により解決すべき課題

発展的課題をフックに各取組を実施しているが、特に今回の提案内容においては、以下に着目している。

- ・発展的課題が対応する各領域の取組に関する更なるサービスの高度化、総合的・一体的なサービス提供
- ・デジタルツイン基盤の構築によるスマートシティサービスの社会実装
- ・スマートシティにかかる持続可能な運営モデルの実現（エリア共通の3Dマップデータの構築等）

1. はじめに

1.2 コンソーシアムについて

1.2. コンソーシアムについて

本地区では1988年に地権者の団体である「一般社団法人大手町・丸の内・有楽町地区まちづくり協議会（以後、協議会）」を発足以来、地権者、所在企業、行政も参加する公民協調のもと、まちづくり活動を進めてきた。政府が唱える「Society 5.0」構想に対応し、本地区のさらなる国際的な競争力と魅力の維持・向上、及び日本における既成市街地のスマートシティ化のモデルとなるべく、2020年度に千代田区・東京都・協議会の3者で大手町・丸の内・有楽町地区 スマートシティ推進コンソーシアム（以後、本コンソーシアム）を組成。大丸有スマートシティビジョン・実行計画を策定し、公民協調でスマートシティに取り組んでいる。

2. 目指すスマートシティとロードマップ
2.1 目指す未来

2. 目指すスマートシティとロードマップ

2.1. 目指す未来

まちづくりの目標（図 2.1）として示す飛躍的に高まる区域の価値「創造性」「快適性」「効率性」の実現と、公民協調のエリアマネジメントという本地区の特徴を生かした「データ利活用型エリアマネジメントモデル」の確立により、全国への展開を本地区では目指している。

都市とデジタルを融合させ、今後はデータに基づいたエリアマネジメントを実行し、都市の課題にむけた各種とりすすめについては、官民連携体制及び、エリアマネジメント連携体制を構築し推進し、テーマごとに取り組を進めている活動体とビジョンの共有を図り連携して取り組を進めていく。

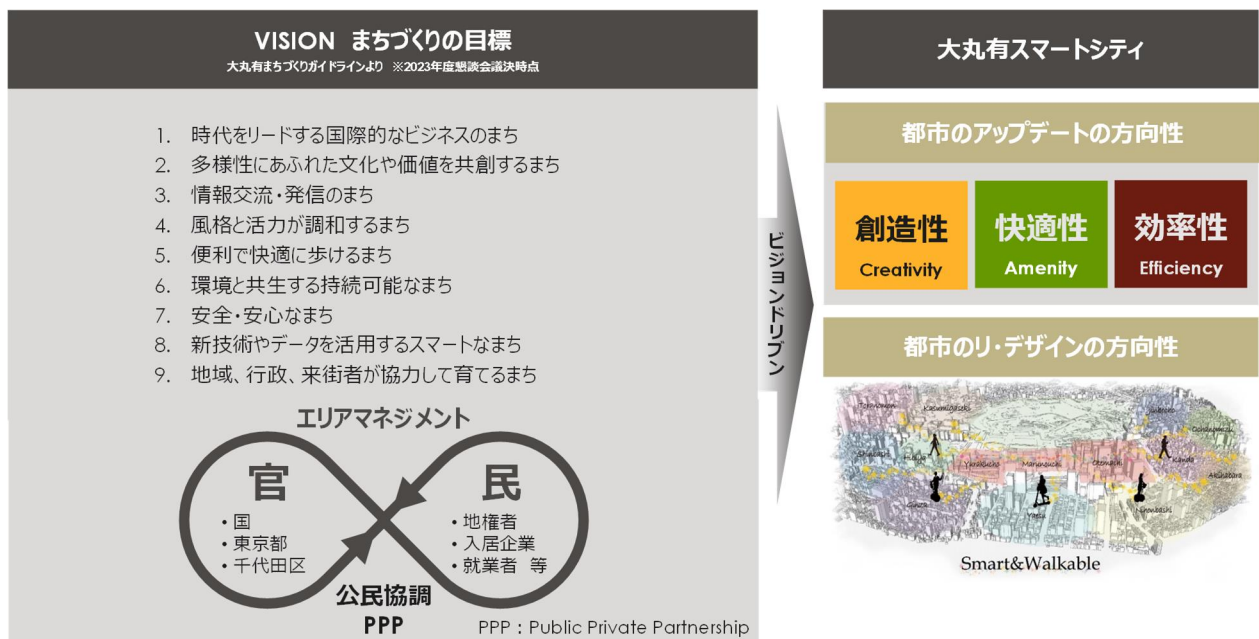


図2.1 まちづくりの目標（ビジョンオリエンテッドによるスマートシティ）

2. 目指すスマートシティとロードマップ

2.1 目指す未来

【エリマネ DX】

活発に実証等を実施するリビングラボとしての実際の物理的な大丸有地区と、データにより仮想空間上に都市活動が可視化された大丸有デジタルツインが、OMO（オンラインとオフプランの垣根を取り払ったビジネスモデル）として融合する。それは、言い換えるならば「エリアマネジメントのデジタルトランスフォーメーション（DX）」の実現である。今後、地区内では、公共系、商業系問わず、多様なサービス・アプリケーションが創造される。それらを通じて、様々な静的・動的データが収集される。それらデータを収集し、新たに都市にインストールされるデジタル基盤を通じて、シミュレーションを重ね最適解を素早く見つけることで、都市のリ・デザイン計画が推進され、実際の物理的な都市空間に対してリ・デザインが実行される。

就業者や来街者が、より「創造性」「快適性」「効率性」が高まった街で過ごすことができるために、データ利活用により、人の行動変容を促し、街側も変化を受容れる性質を高めることを実現する。それらを実現するために都市OSにあたるITプラットフォームやデータ利活用を推進するライブラリ機能等、システムとエリアマネジメントによる運用の体制を整備していく。



図 2.2 エリアマネジメントのデジタルトランスフォーメーション

2. 目指すスマートシティとロードマップ

2.2 ロードマップ

第1フェーズとして、2023年までの概ね実装に向け、スマートシティ・アイテム（※1）、ベースメントプラン（※2）、エリアマネジメント・コアバリュー（※3）の整備・方針整理を進める。初動期はエリアマネジメント活動連携および複数主体の連携が必要な分野を対象に、自らサービス構築・連携しながらデータ利活用の基盤となる仕組みの早期の基盤構築を目指す。基盤構築後はTMIP(Tokyo Marunouchi Innovation Platform)等との連携により各種サービスが創出されることを目指す。第2フェーズとして、2030年を目標に自走できる運営モデル構築を目指す。

- （※1）都市のアップデートや都市のリ・デザインを推進するにあたり、大丸有スマートシティを支えるデジタル領域のアイテム群（Oh MY Map！・エリアダッシュボードなど）の整備領域
- （※2）スマートシティ・アイテムのルール・ガイドライン策定や都市空間のリ・デザインに対応するロードマップ等を示すドキュメント類の整備領域
- （※3）人材育成や情報発信をはじめ、仮説構築からエリアでの実証・実装までを実行するエリマネ DX モデル実現のための仕組み・体制・担い手等

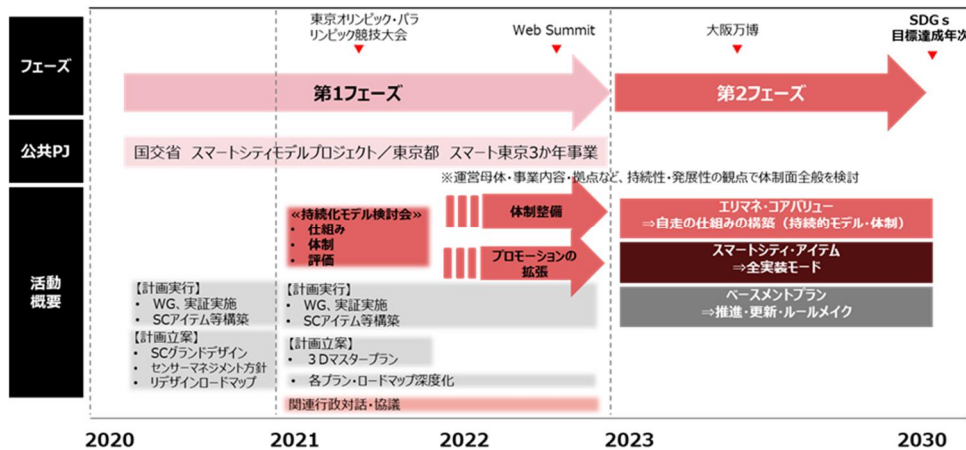


図 2.3 大丸有スマートシティ ロードマップ

また都市のリ・デザインについては、再開発事業等都市空間の改変とセットで実現していく必要があると考えられ、2040年をマイルストーンとしてロードマップのイメージを作成している。

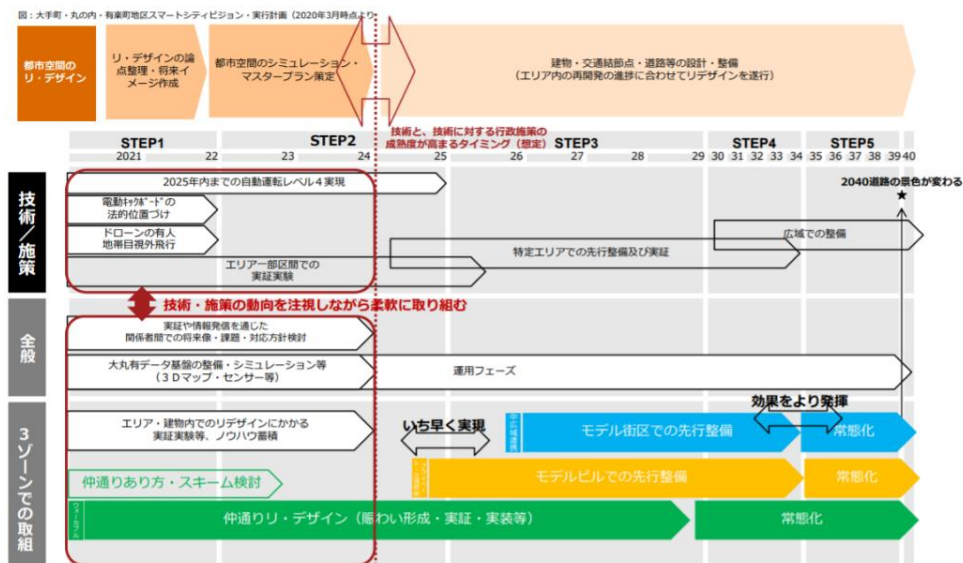


図 2.4 都市のリ・デザイン ロードマップ

2. 目指すスマートシティとロードマップ
2.3 KPI

2.3. KPI

スマートシティの KPI に関する議論においては、まちづくりの目標（図 2.1）として示す飛躍的に高められる区域の価値である創造性・快適性・効率性について、以下、街のステートメントを設定した。（本地区の発展的課題である「日常」「非日常」における「ポテンシャルの拡大」と「レジリエンスの増強」を街として解決するステートメントである。）

創造性：イノベーションを創造し国際競争力あるビジネスを推進する交流・出会いのある街
 快適性：ウェルネスを高め誰もが自分らしく心豊かに安心・安全・便利に活動できる快適な街
 効率性：サーキュラーエコノミー（※4）を実現する環境と親和した街、ロボットや自動化を導入した効率的な街

（※4）循環経済。従来の 3R（リデュース・リユース・リサイクル）の取組に加え、資源投入量・消費量を抑えつつ、ストックを有効活用しながら、サービス化等を通じて付加価値を生み出す経済活動であり、製品を生み出す段階から、製品の長寿命化やリサイクルしやすい素材の活用を考えて設計を行うこと、原材料の使用を最小限に抑えること、既にある製品等を最大限に活用し資源を無駄にしないことで廃棄ゼロを目指すもの。

KPI は本ステートメントを各々3つの構成要素に分解し、それらを達成目標として KPI に変換することを考え、取組状況等の成果に向かう途中段階を「取組 KPI」とし、取組成果の評価設定を「成果 KPI」として、評価設定を2段階に設計した。KPI の目標達成年度を設定するとともに定量・定性合わせた評価が出来るように考慮した。これらの設計により、社会状況に合わせた柔軟な評価判定と、プロセスを多面的に評価することを出来るようにした。

				取組KPI	直近データ	達成年度	成果KPI
 創造性 Creativity	イノベーションを創造し国際競争力あるビジネスを推進する交流・出会いのある街	交流・賑わい	定量	スマートシティ関連実証実験数	10件	2023	・スマート化による行動変化を調査 ・スマート化による交流促進成果の実態調査 ・スマート化による賑わいイベントの効果に関する実態調査 等
	イノベーション	定性	・街一体型MICE（DMO取組）開催の推進 ・エリアアプリの導入推進 ・アートイベント開催の推進 等				
 快適性 Amenity	ウェルネスを高め誰もが自分らしく心豊かに安心・安全・便利に活動できる快適な街	健康・健全	定性	ヘルスケアアプリの導入者数	5万人	2023	アンケート結果等による本地区の就労者・来街者の快適性や幸福度等、エリマネが心豊かな生活への貢献度を調査(家計・就業・人間関係・健康・家族・自由な時間・生きがい・友人関係・コミュニティの視点を重要視して調査)
	ユニバーサルデザイン	・クールスポットアプリの導入推進 ・本地区の環境把握活動の推進 ・バリアフリーに係る実証実験等の推進 ・災害ダッシュボード等の取組推進 等					
	安心・安全						
 効率性 Efficiency	サーキュラーエコノミー（CE）を実現する環境と親和した街、ロボットや自動化を導入し効率的な街	ロボット・自動化	定量	ロボット導入件数	150台	2023	・本地区企業におけるCEの取組実態調査 ・自動運転、ロボット等の導入実態調査 ・廃棄物削減等の環境対策に対する実態調査 等
	低炭素・省エネルギー	定性	・CEに係る実証実験等の推進 ・自動運転、ロボット等の実証実験等の推進 ・プラスチック廃棄削減プロジェクトの推進 等				
	廃棄物削減・多段階活用（3R）						

図 2.5 取組 KPI（例示）

3. 実証実験の位置づけ

3.1. ロードマップの達成に向けた課題

当地区では、スマートシティにより飛躍的に高まる価値の方向性を理解し、都市のアップデートを推進していくことが重要と認識している。顕在化している課題にとどまらず、当地区の日常・非日常における、ポテンシャルの拡大・レジリエンスの増強という観点の4象限において、スマートシティ化により解決すべき課題を「区域の発展的課題」として見出して、取り組んでいる。具体的な課題としては、

課題 1: 日常の回遊性向上につながるベースとなる情報が不足していること

課題 2: その情報をユーザーに提供する高度化された機能が実装されていないこと

が挙げられる。

3.2. 課題解決に向けた本実証実験の意義・位置づけ

本コンソーシアムでは、スマートシティビジョン・実行計画で整理した「エリアマネジメントのデジタルトランスフォーメーション (DX)」の実現のため、2022 年 3 月に「エリマネ DX 方針」を策定している。本方針内で定めるエリマネ DX モデル (図 3.1) を構築していくにあたって必要な、「事業の DX」と「エリマネ DX モデル構築へのアプローチ」を定めている。

本事業については、課題カテゴリ 1, 2 の課題解決に向けた実証実験として、「サービスの高度化・一体化」「エリマネデジタルツインの構築」の2つの方向性を掲げており、それぞれ、「サービスの高度化・一体化」については「事業の DX」を実現していく取り組みとして、「エリマネデジタルツインの構築」については「エリマネ DX モデル構築へのアプローチ」内で定める、「体制の DX: エリアマネジメントのケイパビリティを発揮した、持続的なガバナンス、人材、エコシステムとインクルージョンの実現」に寄与する取り組みとして位置付けている。

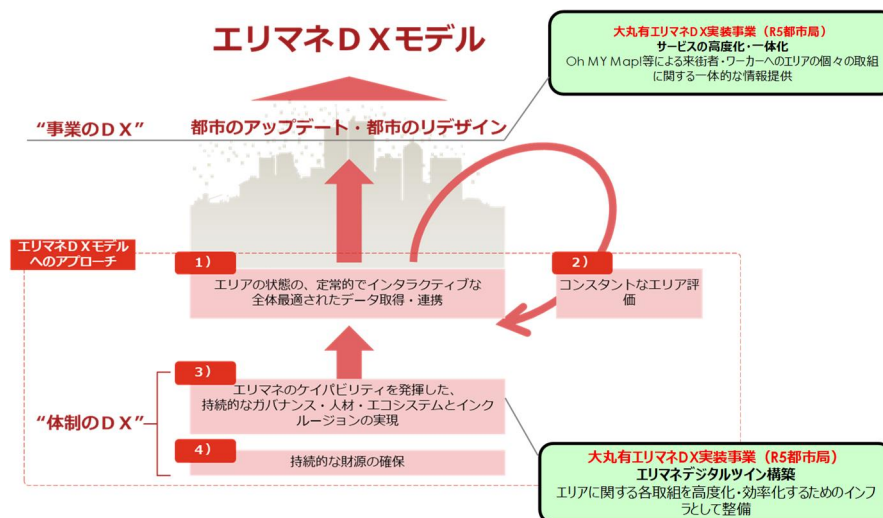


図 3.1 エリマネ DX モデルの概念図と実証事業との関係性

4. 実験計画

4.1. 実験で実証したい仮説

本実験では、以下2つの仮説を検証する。

仮説①：フロントサービス（マップサービスアプリ）を通して、エリアの情報を高度化・一体化された提供する機能を実装することで、来街者やワーカーに対して一定の行動変容を起こし、エリアでの回遊性向上や満足度向上につながる。

仮説②：公的空間の活動（イベント）を、エリマネデジタルツインのシステムにより一元的に管理・可視化することにより、エリマネマネジメント活動の効率化・高度化につながる。また、システムで投入した情報がフロントサービスに連携されることで、ユーザー目線での充実した情報提供につながる（エリマネマネジメントの表側と裏側の連携の有効性の実証）。

4.2. 実験内容・方法

仮説①②の検証に向けた観点、実験内容・方法について、以下に記載する。

仮説①について、大丸有エリアではマップサービスアプリとして「Oh MY Map!」を通じて情報発信を行っているが、昨年度実施したユーザーインタビューやアンケートの結果など、当該マップサービスのユーザーの満足度は現状十分ではないと判断している。具体的な要因としては、日常的回遊性向上につながるような情報が不足していることや、情報をユーザーに提供する高度化・一体化された機能（例としては、提供される情報のパーソナライズやユーザーの質問への自動回答）が実装されていないことなどを想定しており、マップサービスによりどの情報をどのような方法で提供した方がよりユーザー目線での満足度向上につながるかの具体的な内容については検証できていない。

そのため、令和6年度の実証では、東京都の他事業を活用して新たに機能を実装した「丸の内 AI コンシェルジュ（AI チャットボット）」を、Oh MY Map!における高度化・一体化された機能の一つと位置づけ、チャットを通じて、ユーザーが求める質問（情報）を受けて、丸の内 AI コンシェルジュが回答する形での情報提供形態が、ユーザーの満足度にどのような影響を与えるかを検証する。



図 4.1 丸の内 AI コンシェルジュ画面

4. 実験計画

仮説②について、エリアマネジメント活動は来街者やワーカーに対する直接的なサービス提供としての公的空間を対象とした具体の活動実行や情報発信から、エリア全体を調整するような管理的な活動まで、取り組み領域が今まで以上に拡大してきているなかで、来街者やワーカーにより良いサービスを届けるためにはエリアマネジメントの日々の取組みを効率化・高度化することが重要である。

特にイベントに係る業務はエリアマネジメント活動の主たる取り組みとなっているなかで、各団体がそれぞれで活動を実施し、情報発信する中で、イベントスケジュールの管理や情報発信をエリアとして一体的に実施することができれば、エリアマネジメント活動の効率化・高度化につながるとともに、来街者ワーカーへのより充実した情報提供にもつながると考えられる。以上のような課題感のもと、令和5年度までの検討において、エリアマネジメント活動の中で中核を成す横ぐしのデータとして「公的空間」の「活動（イベント）データ」のデータベース化をファーストスコープと設定した。エリアマネジメント活動の効率化・高度化に対する課題に対して、公的空間の活動（イベント）を、エリアにおいて中核となるデータとして位置づけて、エリマネデジタルツインとして、システムを実装する。

各ストリート(公的空間)と公開空地で実施されるイベント情報の一元化を実施

- ✓ エリアのイベント開催予定・開催状況等を関係者が一体的に把握、エリア内でいつどのようなイベントが行われるのかが容易にわかる
- ✓ イベントの実績情報等も一体的にストックできる



対象空間
行幸通り
丸の内仲通り
千代田歩道第5号線 (地下)
行幸通り地下通路
大手町川端緑道
大手町仲通り
マルキューブ 行幸地下ギャラリー オアゾ○○広場 TOKIAガレリア
TOKYO TORCH park

図 4.2 エリマネデジタルツインの活用イメージ

4. 実験計画

本年度は、エリアマネジメントシステムを用いて、エリアマネジメント管理者自身が情報を入力、一元化・可視化することがエリアマネジメント活動の効率化・高度化につながるかを検証する。

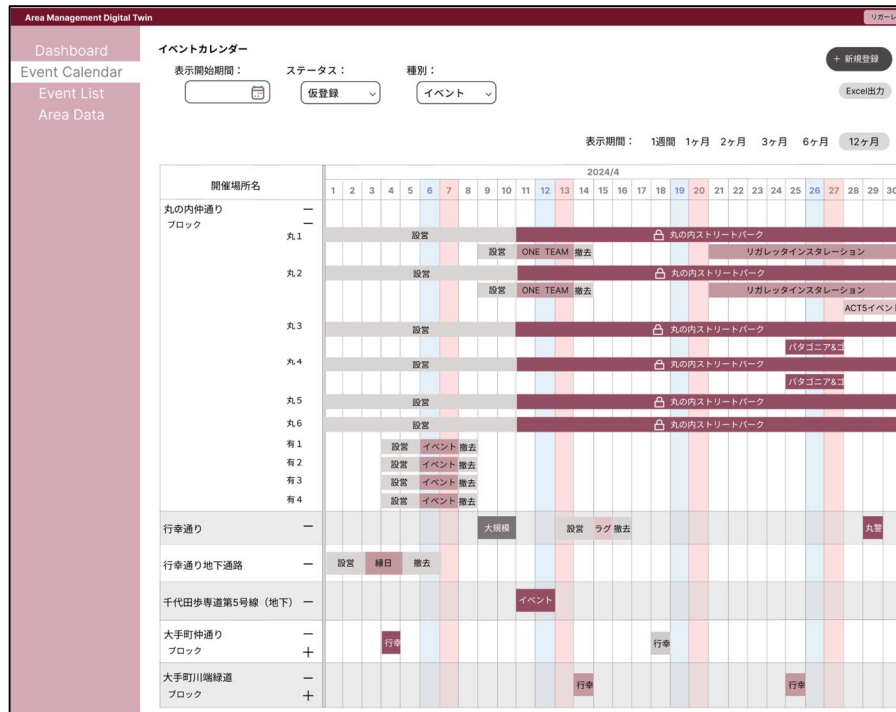


図 4.3 エリマネデジタルツイン画面

また、ツールで登録したイベント情報がフロントサービス（「Oh MY Map!」）へ連携されることで、ユーザー目線での充実した情報提供につながるか（エリアマネジメントの表側と裏側の連携の有効性の実証）について、仮説①の検証結果を元に考察をおこなう。

なお、エリマネデジタルツインの実装機能のうち、計画や合意形成の高度化に資する 2D・3D 活用について、防災をユースケースとして、実装すべき具体的な機能（案）の検討を実施している。機能実装および有効性の確認は、次年度以降の Scope とする。

4. 実験計画

4.3. 仮説の検証に向けた調査方法

仮説①：

「Oh MY Map!」から利用できる、東京都の他事業を活用して開発した丸の内 AI コンシェルジュ（AI チャットボット）において、サービス利用者から、丸の内 AI コンシェルジュを使用した際のフィードバック（定量評価）による効果を分析し、確認した。なお、フィードバック機能の画面（東京都の他事業により実装）は下記の通りである。



図 4.4 フィードバック機能の実装画面

あわせて、ユーザーインタビューにおいて、実際に丸の内 AI コンシェルジュを利用してもらい、定性的に掲載されているコンテンツの有効性や掲載情報を見ての反応等を確認した。

なお、ユーザーインタビューにおいても、東京都の他事業の効果検証と共通のインタビュー（インタビュー対象となるユーザー）に対して、本事業に関連する内容として、「エリアマネジメントの表側と裏側の連携の有効性の実証」を中心に質問をおこなったものである。インタビューは、「大丸有ワーカー：①②③」、「日常的に大丸有を訪問：④⑤」、「観光客⑥⑦」、「ビジネス目的で訪問⑧⑨」の4つのペルソナを想定した9名で、属性は、下図の通りである。



図 4.5 インタビュー対象者の属性

4. 実験計画

なお、検証時に生じる課題として、ユーザーが「街での利用シーン」を具体的に想像するのが難しい、評価の回答が UI/UX 上の細かい内容（例：「反応が遅い」「画面が見づらい」など）にとどまってしまう、体験やサービスとしての接点に関する回答をもらいづらくなることが想定されたことから、文脈を想像できるストーリーを用意し、提供したい価値の整理と可視化を実施した。ユーザーインタビューの流れとして、全体フローを下記の通り設計している。



図 4.6 ユーザーインタビューの流れ

本事業に関連するインタビューは、上記フローの4の中で実施し、主に下記の質問をおこなった（インタビューの流れで質問内容の流動あり）。

質問1：「丸の内 AI コンシェルジュ」を使用するとしたら、どのようなシーンが考えられますか？

質問2：「丸の内 AI コンシェルジュ」から提供された情報は、あなたが欲しい情報でしたか？

質問3：「丸の内 AI コンシェルジュ」から、タイムリーな（ちょうど今、イベント等が開催されている）情報が、提供されていましたか？

質問4：「丸の内 AI コンシェルジュ」から提供された情報をもとに、実際にお店に行く、もしくは、イベントに参加する可能性はありそうですか？

質問5：「丸の内 AI コンシェルジュ」の満足度を1~10で答えるなら何点か？
また、その理由は？

4. 実験計画

仮説②：

公的空間の活動（イベント）は、複数のエリアマネジメント団体がエクセル等で個別に管理している。各団体が保有するイベントデータの一元化を行うことで、今までエクセルや都度確認を行う形で行っていた調整業務を簡略化し、効率化することが可能となる。また、「Oh My Map!」等のフロントサービスと連携することで、団体間でのデータ連携を超え、来街者／ワーカーの方への情報提供の方法が高度化されると考えられる。

本年度の実証としては、実際にエリアのイベントデータを取り扱うエリアマネジメント団体に、エリマネデジタルツインのシステムにてエリアのイベントデータを登録してもらう「試験運用」を実施し、今までエクセルで行っていた調整業務をエリマネデジタルツインのシステムに置き換えることができるかを確認する。

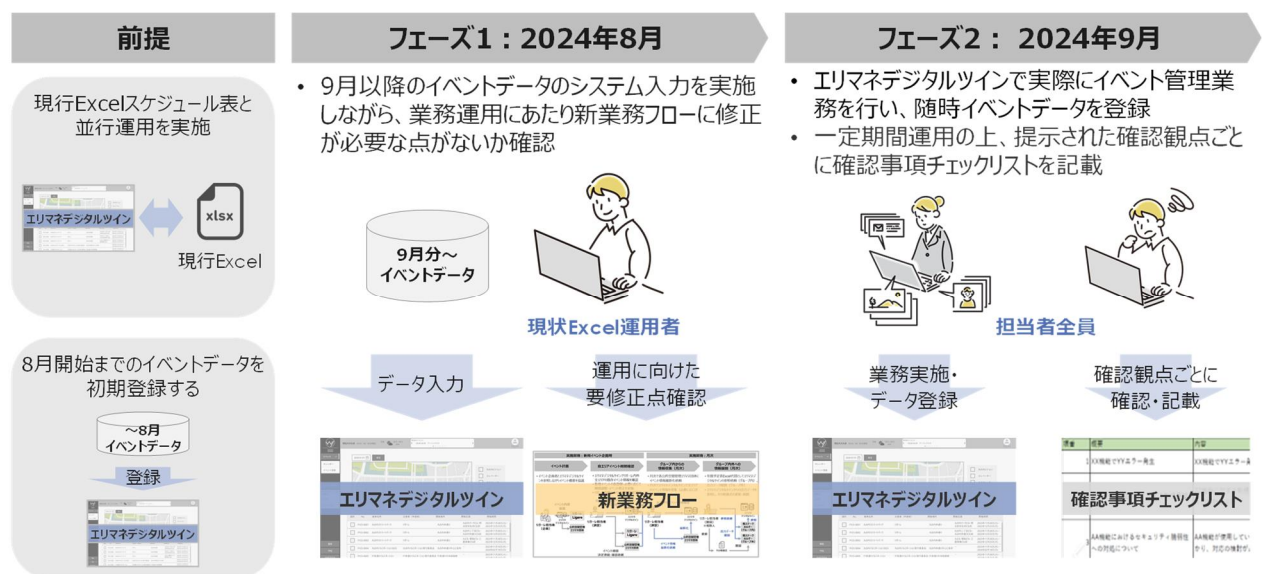


図 4.7 試験運用のスケジュール

4. 実験計画

試験運用においては、エリマネデジタルツインを前提とした新しい業務フロー（図 4.8）について運用矛盾がないかという業務観点と、エリマネデジタルツインシステムの機能やユーザーインターフェースの改善点を抽出するためのシステム観点の二つの観点において確認を行った。

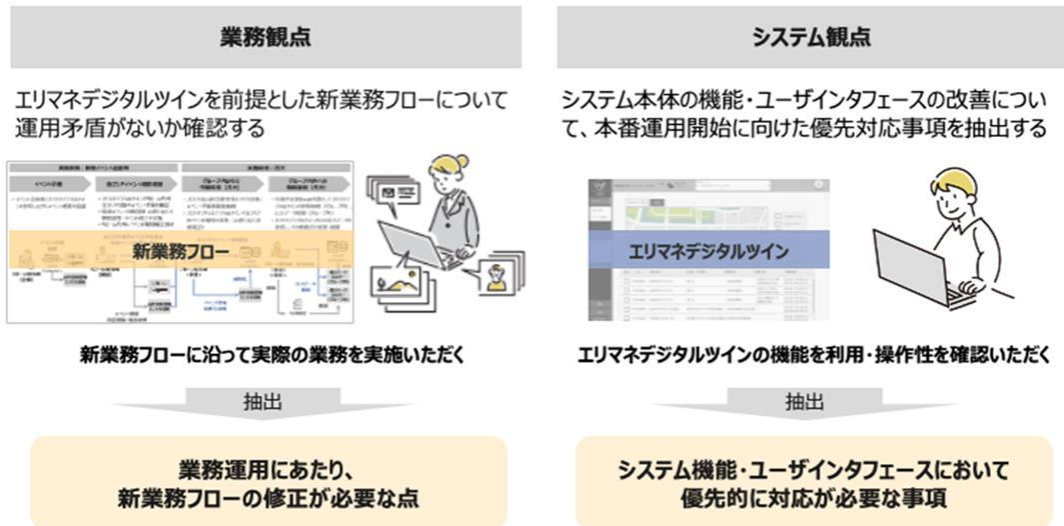


図 4.8 試験運用における確認観点

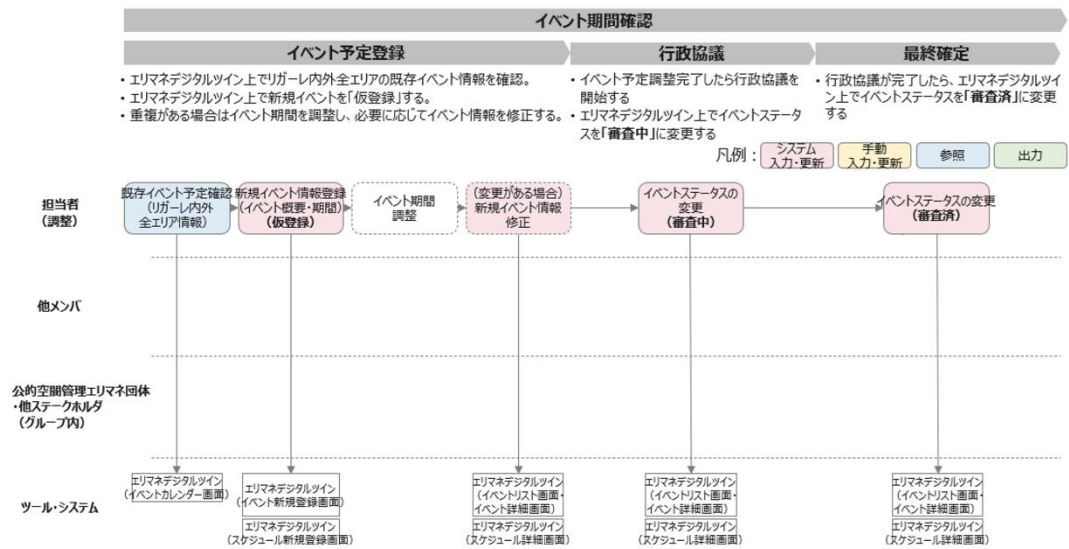


図 4.9 新業務フロー

4. 実験計画

業務観点ではエリマネデジタルツインを前提とした新業務フローについて、一般的なイベント登録業務として想定されるタスクシナリオを元にベータ版のシステムを操作し、運用矛盾の観点がないか、業務観点のチェックリスト（図 4.10）にて確認をおこなった。また、業務観点の完了後に、システム観点での確認を、チェックリストへの記入、ヒアリングやインタビュー等で実施した。

＜判定基準＞○：問題無し △：概ね問題無し ×：問題あり

確認観点	判定 ○/△/×	判定理由・備考
定義した新業務フローに沿った形で業務を実施できましたか？		
業務を実施する上でシステム機能に不足はありませんでしたか？		

図 4.10 業務観点のチェックリスト（一部）

また、システム観点においては、システム本体の機能・UI 改善について本番運用開始に向けた優先対応事項を抽出するため、タスクベーステスト（実際にユーザーが行う可能性のあるタスクを定義し、ユーザーがそのタスクを実行する様子からユーザビリティを確認する）と観察型テスト（実際に利用してもらいその様子を観察することで、ユーザー使いやすいものなのかを評価する）の2つのテストを実施している。評価シートのフォーマットを、図 4.10・図 4.11 に示す。

タスクベース観点シート						
No	想定シーン	タスク	実施日	対応者	評価	定性的感想
1	自エリマイベント期間確認	11月15日-18日で新規のイベントが行われることが想定されるため、エリマネデジタルツイン上で仮登録を実施する				
2	自エリマイベント期間確認	登録したイベントにおいて内部に共有したい情報ができたのでメモとして記載する				
3	自エリマイベント期間確認	登録したイベントの期間が17日までに変更となった。				
4	自エリマイベント期間確認	ある程度イベントの内容が固まってきたので、「イベント画像登録」「催事概要」「企画制作」「協賛」「運営者連絡先」等の記載を実施する。				
5	自エリマイベント期間確認	行政協議を開始したので、ステータスの変更を実施する。				
6	自エリマイベント期間確認	無事行政協議が完了したので、ステータスの変更を実施する。				
7	自エリマイベント期間確認	行政協議も完了し、他エリマネ団体が開催しても問題なくなったため公開オプションを変更する。				
8	グループ内からの情報収集 月次	他団体が大手町仲通りで登録している「ラグビーイベント」の内容が身に覚えがないため、詳細の内容を確認する。				
9	グループ内外への情報展開 月次	年間予定表をアウトプットするため、エリマネデジタルツイン上からExcel出力を実施する。				
10	イベント開催	イベントが開始されたが、11月15日が中止になったためエリマネデジタルツイン上で開催実績の編集を行う。				
11	イベント終了	イベントは無事に終了したので、撮影した写真について「イベント様様の画像登録」を実施する。				
12	その他	11月20日-21日に「丸の内大規模工事」が丸の内仲通り全ブロックで行われるため、イベント以外新規登録を実施する。				
13						

図 4.10 タスクベーステスト評価シート

4. 実験計画

意見集約シート				
No	日付	起票者	分類	概要
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

図 4.11 観察型テスト評価シート

その他、実験概要の説明については、下記の通りである。

(フェーズ1)

実施時期	2024/8/19～2024/8/31
対象	エリアマネジメント団体 イベント管理担当者1名
実施内容	業務観点での確認 →システムを操作し、エクセルのチェックリストに結果を記入

(フェーズ2)

実施時期	2024/9/1～2024/9/30
対象	エリアマネジメント団体 イベント管理チームメンバー5名 (イベント管理担当者含む)
実施内容	下記2つのテストを並行して実施。 ① 業務観点での確認 →システムを操作し、エクセルのチェックリストに結果を記入 ② システム観点での確認 →システム操作を観察し、エクセルの評価シートに随時記入 (記入は協議会メンバが代行、ユーザーはシステム操作に専念)

4. 実験計画

4.4. 具体取り組み計画

実験関連スケジュールは下記の通りである。2025年1月8日に、東京都の他事業を活用して開発した丸の内AIコンシェルジュをリリース（実装）し、2025年2月28日まで実証をおこなった。エリマネデジタルツインの試験運用・評価は、2025年8月～10月にかけて実施した。

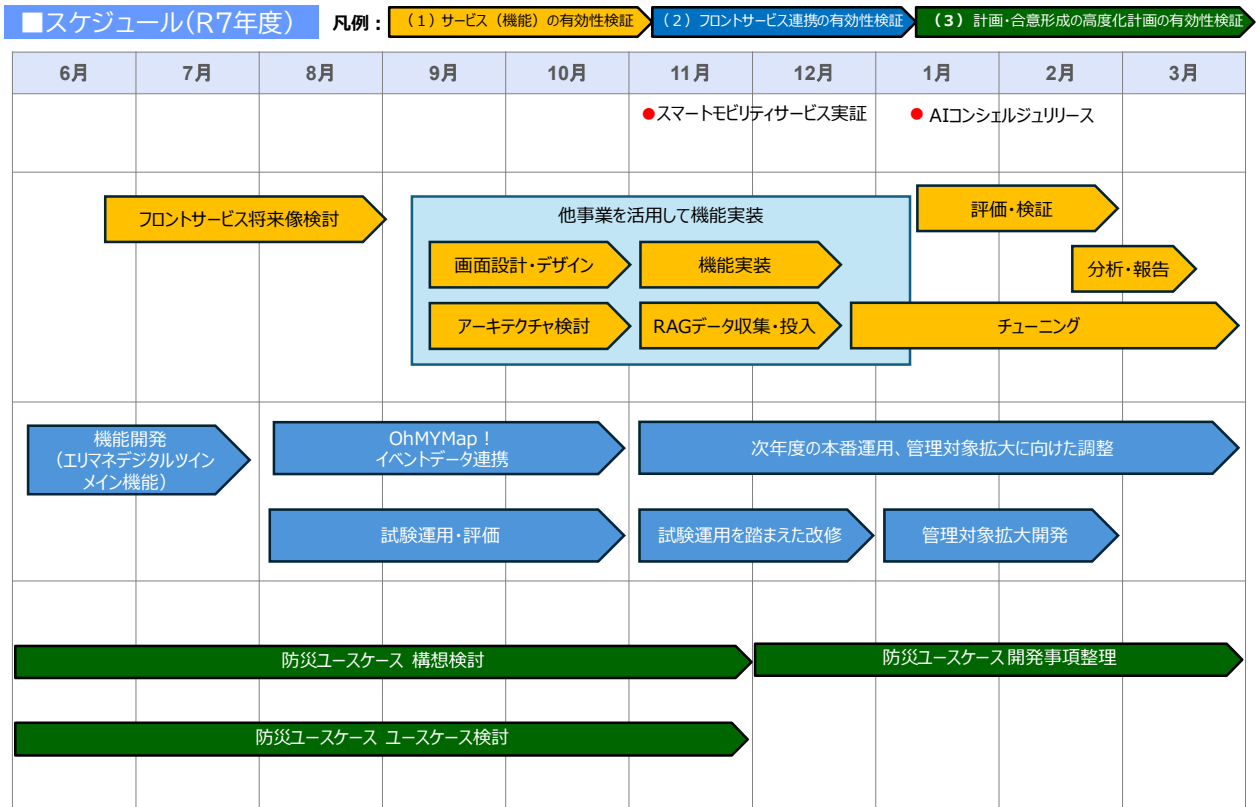


図 4.12 関連スケジュール

5. 実験実施結果

5.1. 実験結果

仮説①：フロントサービス（マップサービスアプリ）を通して、エリアの情報を高度化・一体化して提供する機能を実装することで、来街者やワーカーに対して一定の行動変容を起こし、エリアでの回遊性向上や満足度向上につながる。

仮説①に対する定量評価として、「丸の内 AI コンシェルジュ」を使用したフィードバックの集計結果は、下表の通りである。実証期間中のサービス利用回数は、1,930 件であった。

・丸の内 AI コンシェルジュそのものに対する評価（n=1,930）

よい（👍）	悪い（👎）	評価なし
64	18	1,848

・「よい」の評価をした場合の理由（n=64）

項目	回答数
回答がわかりやすかった	15
すぐに答えてくれた	4
質問に対して的確に答えてくれた	5
コミュニケーションのトーンや対応が素敵だった	10
情報が正確だった	1
回答で問題が解決した	0
無回答	29

・「悪い」の評価をした場合の理由（n=18）

項目	回答数
回答がわかりにくい	1
時間がかかりすぎる	0
質問に対して的外れ	2
コミュニケーションのトーンや対応が不快	0
情報が不正確だった	1
回答では問題が解決しなかった	3
その他	2
無回答	9

5. 実験実施結果

- ・ユーザーからの質問に対する、丸の内 AI コンシェルジュの回答に対する評価 (n=1,930)

よい (👍)	悪い (👎)	評価なし
107	28	1,795

なお、ユーザーインタビューにおいて、「丸の内 AI コンシェルジュ」を実際に使ってもらい、使ってもらった上の満足度を1～10で回答いただいた。回答（得点）は下記の通りで、平均は5.8点（10点満点、n=9）であった。合格点を6として、個人の感想として得点を求めた結果であったため、得点に幅が生じているが、ユーザー①とユーザー④が厳しめの評価をされている以外は、概ね合格点の評価を得られている。

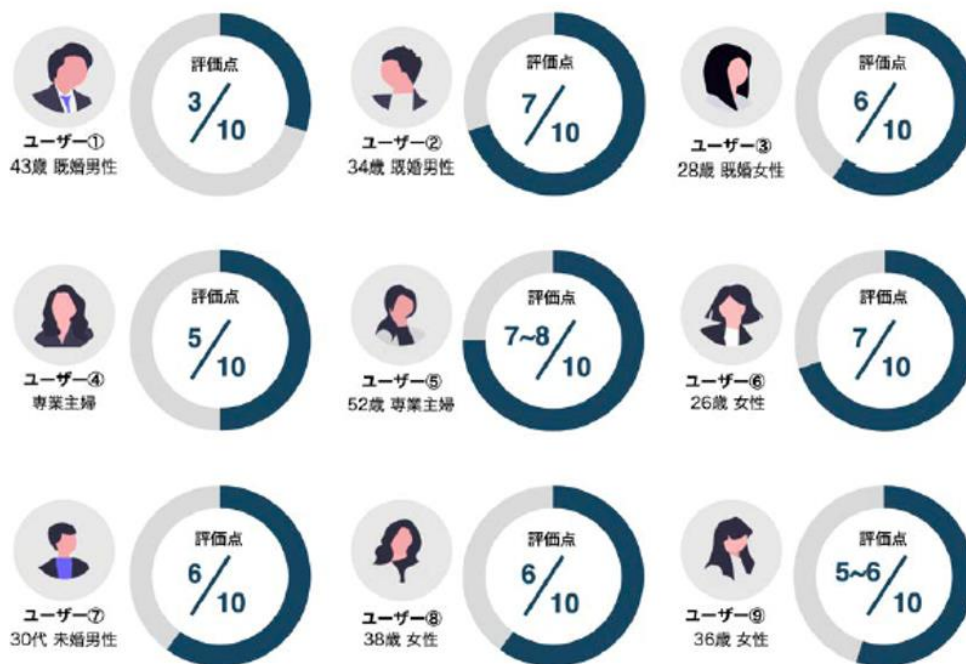


図 5.1 丸の内 AI コンシェルジュに関する評価点（ユーザーインタビュー）

丸の内 AI コンシェルジュとのやり取り種別（途中から計測のため参考値、n=1719、重複回答あり）

ジャンル	該当数	%	ジャンル	該当数	%	ジャンル	該当数	%
エリアの基礎データ	965	56.1%	設備	128	7.4%	モビリティ	123	7.2%
アート	40	2.3%	フィットネス	15	0.9%	夜景	19	1.1%
バリアフリー	4	0.2%	グルメ	779	45.3%	夜間の飲食業、観光業	40	2.3%
防災	10	0.6%	歴史文化	44	2.6%	休憩場所（屋内）	24	1.4%
短時間仕事ができる場所	2	0.1%	お土産	32	1.9%	休憩場所（屋外）	21	1.2%
エンターテインメント	65	3.8%	ロッカー	7	0.4%	その他	216	12.6%
イベント	264	15.4%	MICE	26	1.5%			

5. 実験実施結果

定性評価として、ユーザーインタビューにおいて挙げられた主な意見は下記の通りである。

【ユーザー① 大丸有ワーカー】

AIチャット利用シーン

- ・ランチタイムに健康を意識した飲食店を探す際、クーポンや空席情報があると便利。
- ・駐車場情報（空き状況、料金など）がアプリ内で提供されると、車移動時に役立つ。
- ・週末に家族で行けるイベントや子ども向けスポット情報が提案されると助かる。



ポジティブ

- ・大手町周辺情報が正確に表示された点。

ネガティブ

- ・情報量が少なく、検索結果が期待を超えない。レスポンスが遅いこともマイナス要因。

イベント情報や特典の通知に特化すれば、長期的に利用する可能性がある。ニッチな存在を期待。

【ユーザー② 大丸有ワーカー】

AIチャット利用シーン

- ・ランチ提案：「今井屋本店」の親子丼が紹介され、具体的なメニュー情報がありがたいと感じた。
- ・子ども連れの外出：KITTEの無料ミュージアム情報に興味を持ち、知らない場所の提案が役立った。
- ・接待向け情報：個室や貸し切りスペースなどの情報が提供される点は良いが、料理の詳細も併せて知りたい。
- ・キッチンカー通知：好きなステーキのキッチンカーが来るタイミングを知らせる機能があると便利。



ポジティブ

- ・文章でのしっかりした返答、具体的なメニュー提案、親しみやすい会話形式。
- ・要約してポイントを伝えてくれる点に価値を感じられた。

ネガティブ

- ・返答が遅い。処理速度の向上を望む。
- ・会話の文脈が断絶することがある。

今後、情報量と速度が改善されれば、さらなる価値が生まれると感じている。

5. 実験実施結果

【ユーザー③ 大丸有ワーカー】

AIチャット利用シーン

- ランチ提案：八重洲口でのランチ情報（定食屋、台湾料理など）に満足。ただし、より具体的なメニュー情報やリンクがほしい。
- 二次会選び：予算（3,000円前後）を入力した際、期間限定の生ビール情報など、実用的な提案があってよかった
- イベント情報：「江戸にひかり大丸有」というイベント紹介に興味を持ち、歴史好きな自分にフィットしていると感じた。
- クーポン活用：割引期間やプランを立てる際に参考になりそう。



ポジティブ

- 提案内容が具体的で、AIチャットとしての使い勝手は良い。

ネガティブ

- 回答に時間がかかる。次どこに行こうか、という出先の状況であるなら早く教えてほしいと感じる
- リンク機能や複数提案（3-4つ）ほしい

細かな改善があれば、より積極的に活用される可能性あり。

【ユーザー④ 日常的に大丸有を訪問】

AIチャット利用シーン

- 東京駅周辺での買い物やカフェ利用時に、店舗の混雑状況や待ち時間がリアルタイムでわかると便利。
- インスタグラムより狭いエリアに特化した情報アプリとして、ファッションや店舗情報を知れる機能を求めている。
- パウダールームやモバイルバッテリーの場所など、ライブやイベント時に必要な情報がすぐみつかりと助かる。



ポジティブ

- AIを育てる、という捉え方であれば利用して楽しいと感じる。丸の内デジタルコンシェルジュの利用が「街を育てる」ということに繋がるとわかれば、買い物時に楽しく使えそう

ネガティブ

- メディアに取り上げられたものを聞いて、育毛器を勧められ戸惑ってしまった。
- また、流行りのものを聞いて「治一郎」を提案され、ユニークさを感じなかった。

参加型の要素を取り入れることで、街に対する愛着や訪問のモチベーションが高まる可能性がある。

5. 実験実施結果

【ユーザー⑤ 日常的に大丸有を訪問】

AIチャット利用シーン

- 子どもと東京駅近辺で待ち合わせする際、飲食店や観光スポットの情報がスムーズに確認できると便利だと感じる。
- ゆっくりできる場所や空いている店を事前に把握したいときに使う。それができれば、出かける際の計画が立てやすくなると思っている。



ポジティブ

- エリア特化型の情報提供が便利。
- 文章による道案内やスポットの具体的な紹介によって迷わず行動できそうな点が高評価。

ネガティブ

- リンク機能や複数施設の情報提供、画像表示が不十分。
- レスポンス速度
- 回答から情報に飛べない。
- 複数施設の情報をひとつの回答に入れて欲しい

改善が進めば、より使いやすく、地域情報を活用した街歩きが楽しくなるアプリとして期待している。

【ユーザー⑥ 観光客】

AIチャット利用シーン

- 東京や遠征先での移動時に、道案内や情報提供がスムーズだと助かる。
- 野球観戦やライブ時には、キッズスペースやトイレ、充電スポットなどの情報があると便利。
- 遠征時に店舗情報や道案内を迅速に取得できれば、計画が立てやすい。



ポジティブ

- 親しみやすいトーンで回答してくれる。
- 追加の質問も間違いなく返信をくれる。

ネガティブ

- 画像情報もほしい。
- 回答をブックマークとか保存できたら見返せて良い。

【ユーザー⑦ 観光客】

AIチャット利用シーン

- 東京駅で新幹線の乗り換え時、迷子になりそうな場面では看板に頼ったが、混雑回避やルート案内があると便利。
- 土産選びでは、個包装の食べ物など、価格や詳細説明がわかると助かる。



ポジティブ

- テキストでルート案内してくれたらいいと感じる。地図表示が直感的なので活かせたら、もっとわかりやすいと感じる。

ネガティブ

- 情報量が少なく、回答のスピードが遅い。リンク機能や待機中の工夫が必要。
- よくある質問等、サンプルの質問が用意された状態でサクッと聞きたい

情報の粒度、候補数を増やし、回答速度を上げることが必須

5. 実験実施結果

【ユーザー⑧ ビジネス目的で訪問】



ポジティブ

- ・ イベントの情報は、聞いたときに興味のわく文章で、実際に行ってみたいと思えた。
- ・ デザインが親しみやすい、かわいい。
- ・ 答えられないときに、他の提案をしてくれる点よかった。

ネガティブ

- ・ 「カフェモカが飲めるところ」を聞いて「回答できません」と出てきた
- ・ 「子どもと一緒にいけるお店」を聞いて、家族連れの高級ランチがでてきてしまい、期待する回答ではなかった。高級、中級、カジュアル、3つくらい提案して選択の幅が持てたら嬉しい

改善があれば、より便利で日常的に使えるアプリになる可能性があると感じている。

【ユーザー⑨ ビジネス目的で訪問】



ポジティブ

- ・ 新しいカフェやイベント情報が知れたこと、視野が広がる提案があった。
→チャットを使わずとも、事前にこういった情報をAIが教えてくれたら嬉しい

ネガティブ

- ・ 回答が遅く、情報が不足している。
→自分にメリットある情報&子供が喜ぶイベント情報などがあったら嬉しい

ローカルな情報で知らないイベント情報を細かにキャッチアップできるような情報提供を希望する。

5. 実験実施結果

仮説②（前半）：公的空間の活動（イベント）を、エリマネデジタルツインのシステムにより一元的に管理・可視化することにより、エリマネマネジメント活動の効率化・高度化につながる。

業務観点の確認においては、下記の図 4.12 に示す評価の考え方を元に、結果の確認を実施した。

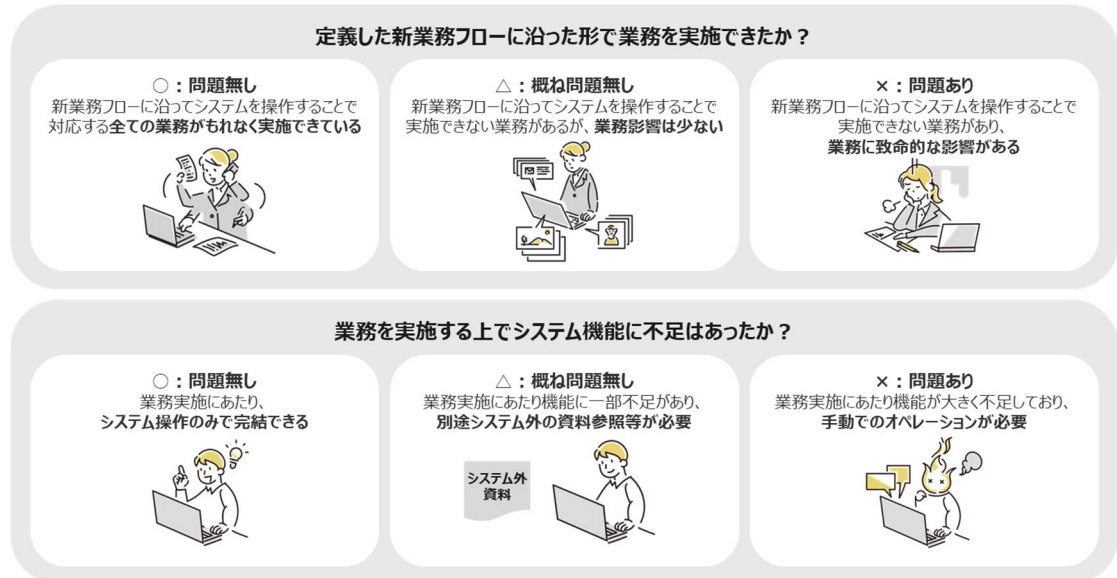


図 4.12 業務観点における評価の考え方

業務観点においては、イベント登録業務の担当者へのヒアリングから、一般的なイベント登録業務として想定されるタスクシナリオとして、下記4つのシナリオ（業務フロー・イベントパターン）を設定した。

業務フロー		入力イベントパターン
新規	自エリアイベント期間確認	自主企画イベント → ①
		持込企画イベント → ②
変更	イベント期間変更	自主企画イベント → ③
		持込企画イベント → ④

5. 実験実施結果

業務観点において、チェックリストの各フローにおける評価結果として、フェーズ1・フェーズ2の意見を取りまとめた内容は、下記の通りである。

① 新規：自エリアイベント期間確認 | 自主企画

＜判定基準＞○：問題無し △：概ね問題無し ×：問題あり

確認観点	判定 ○/△/×	判定理由・備考
定義した新業務フローに沿った形で業務を実施できましたか？	○	
業務を実施する上でシステム機能に不足はありませんでしたか？	△	・カレンダーで同一期間内に複数イベントが入っている日程で新規登録した際に本番日の開始日が終了日が他イベントと同日だと、入力した設置日や撤去日の表示が別イベントについてしまう ・新規登録や編集ページで編集後にカレンダーに戻ると表示期間の頭の月に戻ってしまうので編集していた月に戻る様にしたい

② 変更：イベント期間変更 | 自主企画

＜判定基準＞○：問題無し △：概ね問題無し ×：問題あり

確認観点	判定 ○/△/×	判定理由・備考
定義した新業務フローに沿った形で業務を実施できましたか？	○	
業務を実施する上でシステム機能に不足はありませんでしたか？	△	・カレンダーで同一期間内に複数イベントが入っている日程で新規登録した際に本番日の開始日が終了日が他イベントと同日だと、入力した設置日や撤去日の表示が別イベントについてしまう ・新規登録や編集ページで編集後にカレンダーに戻ると表示期間の頭の月に戻ってしまうので編集していた月に戻る様にしたい

③ 新規：自エリアイベント期間確認 | 持込企画

＜判定基準＞○：問題無し △：概ね問題無し ×：問題あり

確認観点	判定 ○/△/×	判定理由・備考
定義した新業務フローに沿った形で業務を実施できましたか？	○	
業務を実施する上でシステム機能に不足はありませんでしたか？	△	・カレンダーで同一期間内に複数イベントが入っている日程で新規登録した際に本番日の開始日が終了日が他イベントと同日だと、入力した設置日や撤去日の表示が別イベントについてしまう ・新規登録や編集ページで編集後にカレンダーに戻ると表示期間の頭の月に戻ってしまうので編集していた月に戻る様にしたい

④ 変更：イベント期間変更 | 持込企画

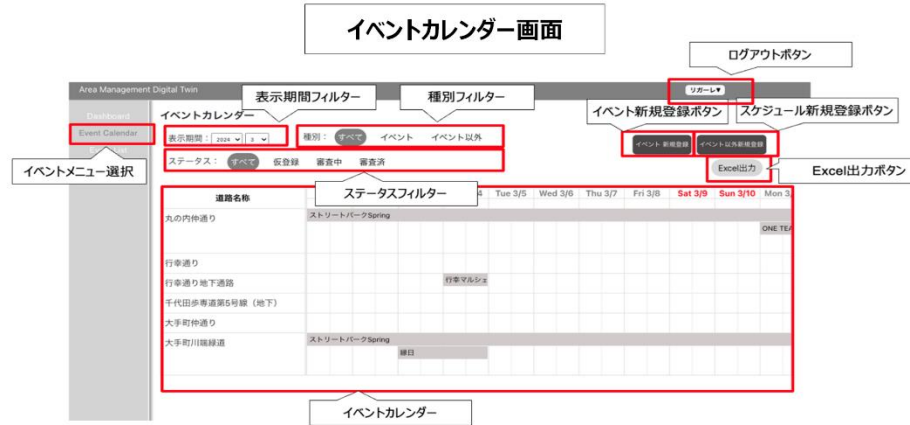
＜判定基準＞○：問題無し △：概ね問題無し ×：問題あり

確認観点	判定 ○/△/×	判定理由・備考
定義した新業務フローに沿った形で業務を実施できましたか？	○	
業務を実施する上でシステム機能に不足はありませんでしたか？	○	

5. 実験実施結果

システム観点における意見を、システム画面毎に取りまとめた結果については、下記の通りである。

I. イベントカレンダー画面



No.	回答内容
1	カレンダーで同一期間内に複数イベントが入っている日程で新規登録した際に本番日の開始日か終了日が他イベントと同日だと、入力した設営日や撤去日の表示が別イベントについてしまう
2	新規登録や編集ページで編集後に再びカレンダーに戻ると表示期間の頭の月に戻ってしまうので編集していた月に戻る様にしたい
3	カレンダー表示にて種別：イベントを選択→特定のイベントを選択→戻るボタンでカレンダーを表示→種別：イベントの選択になっているが全て表示されるバグが発生
4	大手町仲通りで登録したイベントを丸の内仲通り（ブロックの登録なし）に変更したところエラーが表示されず、登録が完了したが、そのまま表示から消えた。
5	カレンダーをクリックするといきなりスケジュール登録画面になる。間違えてクリックすることもあり、Google カレンダーのような UI が良い。
6	イベント設営日とイベント開始日が同一の日もあるので、入力できるようにしてほしい。且つ、カレンダー上に設営・撤去の帯も見えるようにしてほしい。
7	カレンダーの祭日も赤字にしたい
8	土日祝の背景を薄く色付けさせたい
9	新規入力画面ではなくカレンダー頁で日程をドラッグして指定出来ないか
10	表示を月毎等、期間で選択できるようにしてほしい。（月の変わり目の線を太くするとか）
11	表示を月毎等、期間で選択できるようにしてほしい。（月の変わり目の線を太くするとか）
12	カレンダー表記が英字で見にくい。「4/1(月)」のように、一目でわかるようにしてほしい。曜日は日本語にほしい。（S と S の区別がつかない。）
13	マウスオーバーした際、イベントタイトル+主催者+申請者+開催ブロック+催事概要が全て見えるようにしてほしい。
14	イベント以外の登録もマウスオーバーした際に概要が見えるようにしたい
15	カテゴリ毎で色分けした方が見やすい。
16	イベント・イベント以外の登録機能の改善
17	トップのカレンダー画面について、縦の幅を画面いっぱいに広げてよいと思いました
18	イベントカレンダー上でも開催ブロックがわかるようにしたい マウスをあてて出てくる文字に入れるなら一番初めに短縮文字など工夫していただくとよい。
19	表示させる「通り・場所」を折りたたんだり、場所をずらしたりして同時に画面上に見える箇所を選べるようになる。また、上から順に通りで並ぶのか、登録順に並ぶのかのルールも統一しているとよい。
20	カレンダーの初期表示は該当月が良いのでは？
21	イベントの期間が被っていると、カレンダー上で重なって表示され特定のストリートのみ太くなってしまい分かりにくくなってしまう。

5. 実験実施結果

II. イベント登録・編集画面

No.	回答内容
1	マウスオーバーした際、イベントタイトル+主催者+申請者+開催ブロック+催事概要が全て見えるようにして欲しい。
2	イベント登録時に画像も登録可能にする
3	各入力項目の文字数制限を適切な長さに変更する。
4	設置撤去等日付が間違っているときにエラーがでるようにしたい
5	全角と半角の違いなどでエラーが出た場合などに、なぜエラーになっているかが判断できるようにしてほしい 可能であれば全角で入力した場合に半角に変換されるとよい
6	イベント新規登録ページ、日付を選択する際、カレンダー且つ直接入力できるようにしてほしい。
7	イベント設営日とイベント開始日が同一の日もあるので、入力できるようにしてほしい。且つ、カレンダー上に設営・撤去の帯も見えるようにしてほしい。
8	簡易な編集（文字の色付・線等の挿入等）はこちらで適宜出来るように出来ないか
9	登録ボタンを押下後に入力チェックを実施し、不備があった場合には該当項目をわかりやすく画面表示する
10	エリマネデジタルツイン上で写真登録時の仕様について明記する。
11	操作自体に違和感はなかったですが、アップロード後にプレビュー的な画面がでてこないの、ちゃんとアップロードできているのかわかりづかったです。
12	「備考（関連資料 URL など）」はイベント開催後ではなくて、イベント開催前の備考かと思うので、この内容を「イベント開催後情報」に入力することに違和感がありました。他方、イベント計画情報のところに備考欄がないので、どこに記載すべきか迷いました。
13	「申込者」が何を記入すればよいかわからなかったです。
14	設営開始日等の日付で 2019 年などの過去の日付が出てくるが、不要かと思いました。
15	登録ボタンを押下後に入力チェックを実施し、不備があった場合には該当項目をわかりやすく画面表示する
16	エリマネデジタルツイン上で写真登録時の仕様について明記する。
17	操作自体に違和感はなかったですが、アップロード後にプレビュー的な画面がでてこないの、ちゃんとアップロードできているのかわかりづかったです。
18	「備考（関連資料 URL など）」はイベント開催後ではなくて、イベント開催前の備考かと思うので、この内容を「イベント開催後情報」に入力することに違和感がありました。 他方、イベント計画情報のところに備考欄がないので、どこに記載すべきか迷いました（一応、特記事項に記載したが、特記事項に記載すべき内容なのか迷った）。
19	「申込者」が何を記入すればよいかわからなかったです。
20	設営開始日等の日付で 2019 年などの過去の日付が出てくるが、不要かと思いました。
21	登録時に備考として記載したい内容がある気がしました（本件など）。その際に、一回登録してから、登録編集画面に飛ばないと備考が記載できないのは、不便な気がしました。
22	丸の内仲通りで開催のイベントにて開催ブロックを変更しようとしたところ、一旦開催ストリートを変更してからでないとブロックが選択できない仕様になっている。
23	編集ページで登録をしたら自動的にカレンダー画面にならないか
24	イベント編集画面・開催後情報登録画面の登録機能の改善
25	総来場者数の入力機能の改善
26	天候情報など自動アップロードが必要なデータについて業務整理後に整理・実装を行う。
27	写真の削除を行った際イベント詳細画面に反映させるのにリロードが必要なため、削除ボタンを押したらそのまま表示も消す
28	ブロックを詳細画面上で確認可能にする

5. 実験実施結果

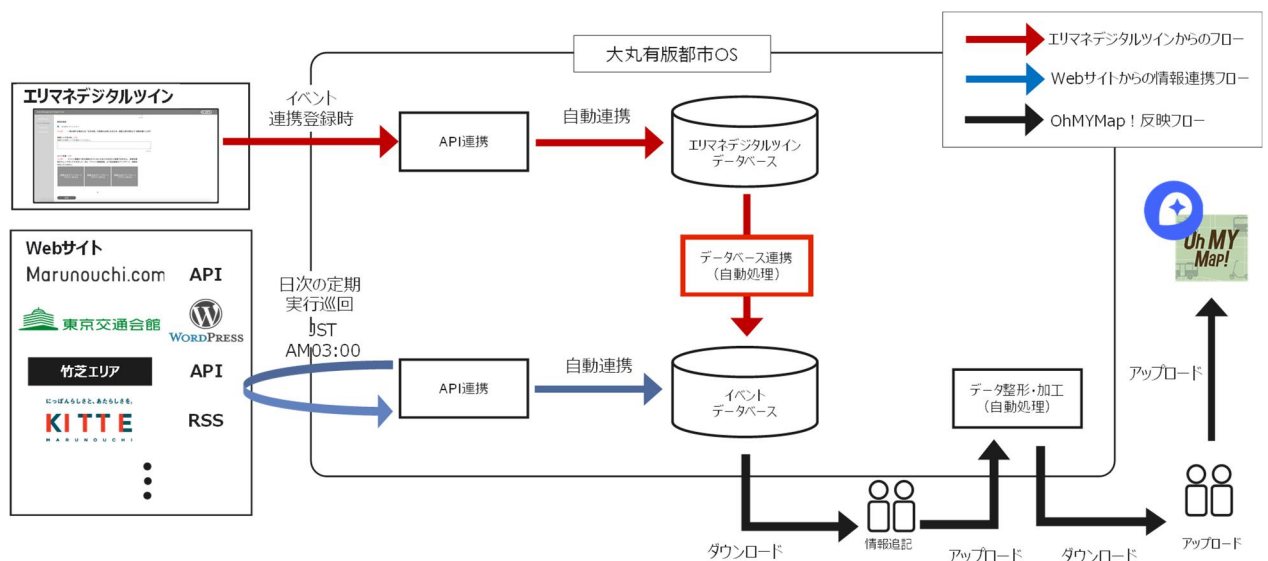
III. 出力機能、その他

No.	回答内容
1	Excel の出力アウトプットイメージを見たい。
2	出力期間を絞れるようにする
3	出力形式を選択できるようにする (CSV か EXCEL か)
4	出力ファイルの名前を、出力した日付がわかるように改善
5	同時に複数ユーザーが同一イベントの編集を行った場合に、編集内容が消えないようにしてほしい
6	日付入力を直接入力で登録できるようにする
7	下記のリリースに基づき表記を修正してほしい ・丸ビル前北⇒丸ビル前・三菱商事ビル前(Block1) 丸 1 ・丸ビル前南⇒丸ビル前・三菱商事ビル前(Block1) 丸 2 ・二重橋ビル前北⇒新東京ビル前・二重橋ビル前(Block4) 有 1 ・二重橋ビル前南⇒新東京ビル前・二重橋ビル前(Block4) 有 2 https://marunouchi-streetpark.com/#contents
8	仮登録、審査中、審査済を必須項目ではなく、任意入力に変更。また、以下のように 2 パターンで表記。 (行政協議) 協議前・協議中・協議完了 (クライアント) 仮予約・本予約
9	現在エクセルカレンダー上でとっている稼働実績 (件数・日数) は下記なので同様に取れる様にしたい。 自動は難しいと思うのでどこかの頁で下記のどれに該当するか案件ごとに入力して構わないのでどこかに集計 (半期・年度) が出るようにして過去実績含めいつでも見られる様にしたい。 行幸 件数⇒①全ての実施件数 (同一コンテンツも別々にカウント) ②同一コンテンツは年間通し 1 件とカウント ③同月内同一コンテンツは月 1 件とカウント 日数⇒全使用日数 仲通 件数⇒①全ての実施件数 (同一コンテンツも別々にカウント) ②同一コンテンツは年間通し 1 件とカウント ③同月内同一コンテンツは月 1 件とカウント 日数⇒①同一日に複数案件実施でも 1 日とカウント ②同一日に複数案件実施の場合は夫々 1 日ずつとカウント
10	OMM へ配信する内容を確認するプレビュー環境がほしい
11	イベント詳細画面の登録なのか、配信登録なのかわかりづらい。配信登録ボタンは別にしたほうがよいのでは
12	イベント登録時の必須事項と、配信時の必須事項が混在していて大変わかりづらい。「正式名称」欄も必須記載がなく配信時の必須がどこかわからない。
13	配信情報に掲載される登録情報がどれかわからず不安。明示したほうが良い (上記注記の混在解消とあわせ記載の色を変えとか工夫)
14	「配信先媒体」が名称だけだとわかりづらい。名称に具体の媒体のリンクを入れるなどして、配信先が何なのか、また配信登録後に実際に確認して見に行けるようにしたい
15	イベント詳細画面⇒登録 とすれば毎回配信されるのか。また、一部変更したい場合はできるのか。それらがわかりづらい
16	配信先媒体が複数ある場合は、メニューが複数出てきて、それぞれに登録されるのか。(上記の通り上書き、変更、追加配信の検討が必要では)
17	「正式名称」ではなんのことかわかりづらいので、「フロントサービス表示タイトル」や「アプリ表示タイトル」等が良いかと思います。
18	アプリへ表示するイベント説明は「概要説明」は別途欄があった方が良くと思うため、リガーレ等のユーザーに確認頂きたい。 ゆくゆくはこの情報を Marunouchi.com へも連携させたいと考えているが、フロント側へ表示する内容は濃いいため、管理において確認したい事項と異なる気がする。 https://www.marunouchi.com/pickup/event/4665/

5. 実験実施結果

仮説②（後半）：システムで投入した情報がフロントサービスに連携されることで、ユーザー目線での充実した情報提供につながる（エリアマネジメントの表側と裏側の連携の有効性の実証）。

本年度において、エリマネデジタルツインシステムで投入したイベント情報とフロントサービス連携のシステム的な実装は完了しており、11/7(木)に、エリマネデジタルツインシステムで登録した「Marunouchi Street Park Winter2024」のイベント情報を、フロントサービス（「Oh MY Map!」）への連携を実施済みである。



イベント情報登録の業務については、エリアアマネジメント団体での本番運用前であることから、連携されたイベントの効果測定には至っていないと考えており、次年度の本番運用を経て効果測定を実施していく。

5. 実験実施結果

5.2. 分析・考察

仮説①：フロントサービス（マップサービスアプリ）を通して、エリアの情報を高度化・一体化して提供する機能を実装することで、来街者やワーカーに対して一定の行動変容を起こし、エリアでの回遊性向上や満足度向上につながる。

ユーザー評価として、下表に示す主な実験結果の通り、KPI 上の目標としていた 7 割以上の肯定的な評価を概ね得られている。

丸の内 AI コンシェルジュそのものに対する評価	肯定的回答 78.0%
ユーザーからの質問に対する、丸の内 AI コンシェルジュの回答に対する評価	肯定的回答 79.2%
ユーザーインタビューにおける丸の内 AI コンシェルジュの満足度	平均 5.8 点 / 10 点満点

なお、東京都の他事業を活用して開発した丸の内 AI コンシェルジュそのものに対する評価、ユーザー質問に対する丸の内 AI コンシェルジュの回答に対する評価については、回答を必須としなかったため、「評価なし」の割合が多く、上記の数値については「評価なし」を除外した算出となっている。

上記の通り、高度化・一体化の機能として東京都の他事業を活用して開発・実装した「丸の内 AI コンシェルジュ」については、システム実装上の課題や改善点（後述）はあるものの、生成 AI（LLM）を活用することによる文章でのしっかりとした返答や、地域に特化した情報ソースを元に、特定の利用シーンにフィットする情報提供ができており、一定の高い評価を得られた。特に、他のマップサービスにないニッチな情報提供（ミュージアムや子ども連れでも安心して利用できる店舗の紹介など）が、チャットボットの形式をとることで、ユーザーからリクエスト可能である点は、高度化・一体化の観点で評価できると考えており、エリアに特化したニッチな情報によって新しい気づきを与え、行動変容を起こす可能性を確認できた。

システム実装上の課題や改善点としては、返答のレスポンス、画像やリンク機能がないことによる利便性の低下が主なもので、丸の内 AI コンシェルジュから提供される選択肢が限られており、複数の店舗やスポットの比較が難しい点など、AI が持っているデータ不足による（ハルシネーション（誤回答、架空の回答）を避けるため、信頼度の高い情報に絞っている側面もある）問題点も指摘された。これらは、次章の「次年度以降の展望」でも触れるが、機能改修・改善事項として取り組んでいく。

5. 実験実施結果

仮説②（前半）：公的空間の活動（イベント）を、エリマネデジタルツインのシステムにより一元的に管理・可視化することにより、エリマネジメント活動の効率化・高度化につながる。

公的空間の活動（イベント）の一元的に管理・可視化することの有用性は、実際にシステムを利用したエリマネジメント管理者のインタビューや打合せにおいて確認できた一方で、本番運用に向けては、システム化した際の運用フローやシステム UI の改善要望が多数挙げられた。これらの改善点は、試験運用とその後のシステム改修にて、概ね解消できたと考えている。

仮説②（後半）：システムで投入した情報がフロントサービスに連携されることで、ユーザー目線の充実した情報提供につながる（エリマネジメントの表側と裏側の連携の有効性の実証）。

本年度において、システムで投入したイベント情報がフロントサービスに連携されることのシステムの的な実装および動作確認（「Oh My Map!」の本番サービスへの連携）を完了している。年度当初は、一部の団体からの段階的なエリマネデジタルツインシステムの利用（本番運用）を想定していたが、一部の団体のみエリマネデジタルツインによる新業務フローに移行した場合、団体間の情報共有や調整に大きな影響があることが課題として判明したため、公的空間を運営する各関係エリマネジメント団体において、ある程度足並みをそろえてシステムの利用を実施することとした。このことにより、フロントサービスに連携されたイベントは限定的な範囲にとどまった。

一方、東京都の他事業を活用して開発した丸の内 AI コンシェルジュに関するユーザーインタビューの結果から、ユーザー⑤の「エリアに特化したイベント情報」のニーズを始め、ユーザー⑧⑨においても、イベント情報に関する関心が高いなど、エリアイベントの詳細情報など、エリマネジメント団体が保有する地域に特化した情報の有効性が示唆されたと考えているが、有効性の実証と結論づけるまでには至っていないと考えており、次年度の関係エリマネジメント団体でのエリマネデジタルツインシステムの利用（本番運用）も踏まえ、実証を継続する予定である。

6. 次年度以降の展望

仮説①：フロントサービス（マップサービスアプリ）を通して、エリアの情報を高度化・一体化して提供する機能を実装することで、来街者やワーカーに対して一定の行動変容を起し、エリアでの回遊性向上や満足度向上につながる。

本年度は、高度化・一体化の機能として東京都の他事業を活用して開発した丸の内 AI コンシェルジュを実装し、評価を行った。特定の利用シーンにフィットする情報提供を、丸の内 AI コンシェルジュを通じて提供できるようになった一方で、丸の内 AI コンシェルジュの UI の特性もあり、複数情報を一元的に確認・比較が難しい点など、一体的な情報提供という点での課題も確認された。次年度は、エリマネデジタルツインから、フロントエンドとなる「Oh MY Map!」への本格的なイベント情報連携（後述）を想定しているが、まちに訪れる来街者が誰でも自由に参画できるような公的空間のイベント情報を一元的に確認できる方法がないため、来街者は自身の属性に応じたイベントを都度詳細検索しながら確認する必要がある、その検索に時間を要しているほか、情報を知らないことにより街での過ごし方の選択肢に至らず、公的空間における一元的なイベント配信はニーズが高いと考えられる。

次年度の実証としては、属性、バリアフリー対応など、多様なユーザーニーズ・シーンに応じた情報を拡充し、様々な情報をマップサービス上に一体的に掲載・提供すると共に、多数の情報からニーズにあわせたお薦め情報を提示する機能を実装し、その有効性の確認から、高度化・一体化に必要な機能実装の検討を行う。

6. 次年度以降の展望

仮説②：公的空間の活動（イベント）を、エリマネデジタルツインのシステムにより一元的に管理・可視化することにより、エリマネマネジメント活動の効率化・高度化につながる。システムで投入した情報がフロントサービスに連携されることで、ユーザー目線での充実した情報提供につながる（エリマネマネジメントの表側と裏側の連携の有効性の実証）

本年度は、エリマネデジタルツインシステムの導入（エリマネマネジメント管理者による本番運用）に向けた、イベントの管理業務の適合確認と本番運用を見据えた調整、システム面での課題抽出と改修を実施し、エリマネマネジメント管理者が投入したイベント情報がフロントサービスに連携されることのシステムの的な実装も完了している。次年度は、試験運用に協力いただいたエリマネマネジメント団体を皮切りに、公的空間を運営する各関係エリマネマネジメント団体にエリマネデジタルツインを通じたイベント管理業務を定着させ、計 11 箇所の公的空間のイベント情報を都市 OS に蓄積し、一体的に管理できるようにすることで運営の高度化に繋げる。

公的空間エリア	イベント企画実施主体					イベント運営・運用主体		システム主体
	エリマネ組織・団体A	エリマネ組織・団体B	エリマネ組織・団体C	エリマネ組織・団体D	エリマネ組織・団体E	エリマネ組織・団体F	エリマネ組織・団体G	大丸有まちづくり協議会
行幸通り	●	○	○	○	○	○	○	○
丸の内仲通り	●	○	○	○	○	○	○	○
千代田歩専道第5号線（地下）	●	●	○	○	○	○	●	○
行幸通り地下通路	●	●	○	○	○	○	●	○
大手町川端緑道	●	○	●	○	○	●	○	○
大手町仲通り	●	○	●	○	○	●	○	○
マルキューブ 行幸地下ギャラリー オアソ○広場 TOKIAガレリア	○	○	○	●	○	○	●	○
TOKYO TORCH park	○	○	○	○	●	○	●	○

図 6.1 公開空地の拡大の対象（拡大する団体）

6. 次年度以降の展望

また、エリマネデジタルツインのシステムを活用した一元的な管理・可視化によるエリアマネジメント活動の効率化・高度化に係る次年度のスコープとして、計画や合意形成の高度化に資する防災をユースケースとした具体的な機能実装の検討および有効性の確認を予定している。

各企業やエリアマネジメント団体が防災関連情報を個別に保有・管理しており、エリア全体でのアセット把握（共有）のニーズが非常に高まっているなかで、各組織が独自に情報を管理するだけでなく、エリア全体のアセットを共通認識化することが求められている。エリアアセットの共通認識化を進めることで、防災面におけるエリアのポテンシャルを一体的に把握することが可能になり、エリア防災に関する計画やルール策定について、エリア関係者全員が合意を形成しやすくなるといえる。言い換えると、災害時に迅速かつ効果的に対応できるよう、平時から高度なエリア防災の推進を図ることで、有事に備えた準備が整い、エリア全体の防災力が向上することが期待される。

そのような中で、次年度の具体的な実装としては、エリマネデジタルツインシステムの機能追加として、エリア防災関係者が保有する防災系データを容易に投入できるインターフェースを構築し、これらのデータを一体的に可視化・把握できるビューワーを開発するというものを想定している。この機能実装により、計画段階における合意形成が促進される（エリアマネジメントの運営が高度化する）という仮説を設定し、検証を行う。