

## 開発現場紹介

### 相鉄線アプリ

開発期間: 2018年5月20日(8/27月)〜8/27月(8/27月) (その後改修を継続) リリースの開幕に合わせて作成  
開発体制: 9名(うち開発8名) 各開発5名1名デザイナー2名

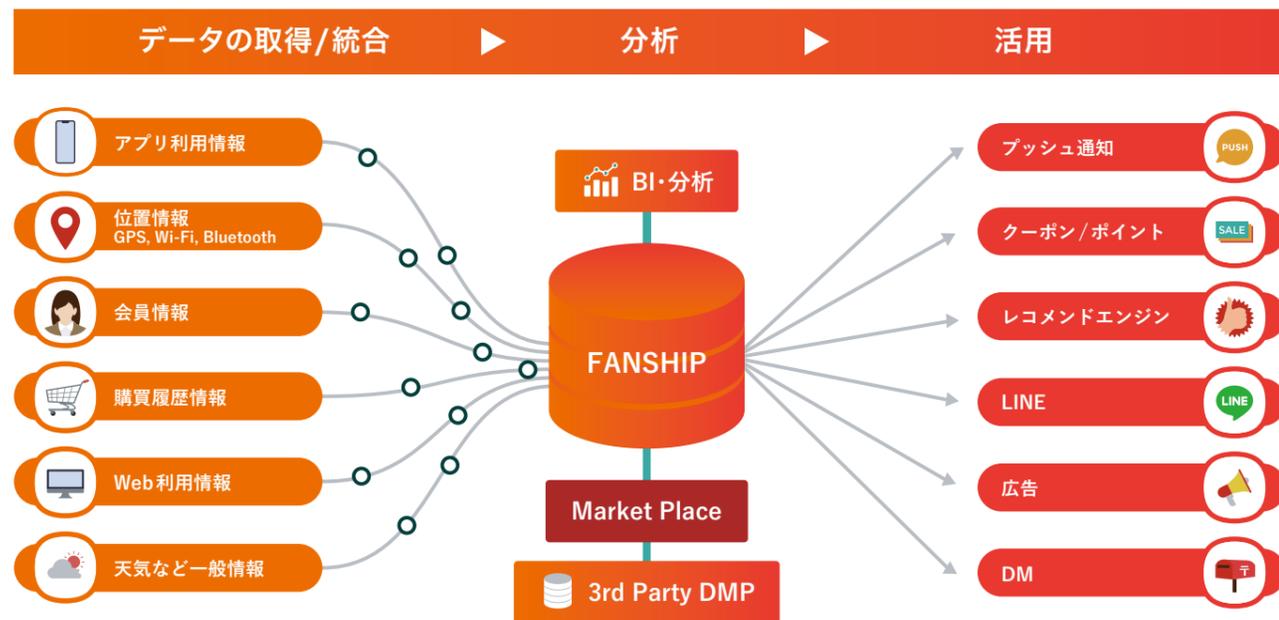


運行情報のプッシュが細かく設定できたり、通常では対応していない4カ国語(端末の言語設定による)に対応しているなど、細部にも非常にこだわって制作しています。

デザイン面では、相鉄グループ様のブランドデザインを統括するデザイナーの方と何度もすり合わせ、ブランドイメージとUXを兼ね備えたデザインを目指しました。機能面では、Webとネイティブの間でのデータ連携項目が多く、Webとアプリで差異が生じないように、何度も調整を行いました。「最初から完璧なものを出したい」という担当者様の思いを実現させるため、夜遅くまで一緒に意見交換をしながら制作した甲斐もあり、リリース当初からApp Storeで高い評価(★4)をいただいています。努力が結果として現れた、非常に思い入れの強いアプリとなりました。

## ファン育成プラットフォーム「FANSHIP」とは

FANSHIP(ファンシップ)は、アイリッジが提供する顧客データ分析プラットフォーム(CDP)です。顧客のオンライン/オフライン行動履歴を統合し分析することで、各顧客情報をファンレベル(結び付きの強さ)ごとにセグメンテーション化することができます。このセグメントデータを、自社アプリでの施策やLINEのプッシュ通知、One to Oneトーク等での施策に活用することで、顧客を「優良顧客」へと育成し、売上・利益の最大化に貢献します。



### 株式会社アイリッジ

〒106-0041 東京都港区麻布台1-11-9 BPRプレイス神谷町9F/10F(受付:10F)  
TEL:03-6441-2325 FAX:03-6441-2425 MAIL:info@iridge.jp URL:https://iridge.jp/



# 1年で2.8万DAUまで育てた、相鉄線のアプリ

沿線の住宅地と横浜市中心部を結ぶ都市型鉄道として、本線といずみ野線で旅客線を、厚木線で貨物線として営業している相模鉄道様。2019年11月30日には相鉄・JR直通線が開業し、新宿方面への直通運転もスタートしています。本インタビューでは、2018年12月にフルリニューアルを行った新アプリの企画から運用まで担当されている、相模鉄道株式会社 経営企画部 ICT推進担当の網島悠太様にお話を伺いました。



相模鉄道株式会社 経営企画部 ICT推進担当 網島悠太様

# アプリをリニューアルし、リアルタイム情報を配信



—既存アプリをリニューアルすることになった経緯を教えてください。

リニューアル前のアプリでは、車両写真の閲覧など広報的な側面が強く、電車の利用に役立つものは時刻表を表示する機能程度でした。鉄道各社が列車の走行位置や運行情報などをお客様に提供できるようになり、相鉄線アプリでも実装してほしいという声が高まったことを受け、リニューアルに踏み切ることになりました。

—新アプリの一番の目的は何でしょうか。

インフラサービスとしての適切な情報提供です。運行情報の提供などは、現在は「あって当たり前」という状況ですから、今後も力を入れて情報整備をしていかなければいけません。加えて、相鉄線の認知向上にも役立てたいと思っています。

—リニューアルの際、こだわった機能はありますか。

まず、鉄道各社が対応済みの「列車走行位置」の基本機能については最低限揃えなければならないと思っていました。その上で、駅改札口の混雑状況を表示する「Station View」や、鉄道に関する質問にお答えする「チャットボット」、端末の言語設定に連動した「多言語案内」、振替輸送における「迂回ルート検索」など、開発当時は他社アプリにあまり見られなかった機能を追加しました。この「迂回ルート検索」は、輸送障害発生時、近郊他社の振替輸送を利用されるお客様が慣れないルートで行くことになるのをサポートする機能です。

## 災害情報の配信などでお客様を守る

—リニューアル前はほとんどアクティブユーザーがいなかったとのことですが、現在DAUで2.8万以上、MAUで7万以上まで伸ばしていらっしゃいます。利用されるために心がけている運用などありますか。

相鉄線のTwitterアカウントのフォロワー数に合わせ、まずは10万ダウンロードを目標に、ニュースリリースや、駅貼り・中吊り広告・サイネージなどの鉄道広告、キャンペーンなどを実施しました。リリース後は、お客様にとって最重要の機能である運行情報の強化

に注力しました。運行情報ディスプレイとアプリを連動させ、体制・システムともにリアルタイムな情報表示、素早い情報共有を心がけています。2019年10月の台風19号の接近時には、広報担当の協力のもと、ティッカーの運行情報に関する注意喚起を6回以上更新しました。

—確かに、よく使われている機能を調べてみたところ以下のような結果となり、何かあった時の情報源としてアプリが活用されていることが見て取れました。

1位：列車走行位置 (11.97%)

2位：運行情報 (11.91%)

3位：お知らせ(ティッカー) (7.09%)

台風19号の際には、2日で1万2,000程度のダウンロードをいただきました。沿線人口に応じて多寡はありますが、他社も同様の動きをされていたようです。決して喜ぶべきことではありませんが、トラブルが予見される時や事故等で長く運転を見合わせるほど、顕著にダウンロード数が増加する傾向はあります。

—気象等の影響が懸念される時は、どんな体制で臨まれるのでしょうか。

当社の場合、安全推進部が主導となり、台風や大雪などの際に警戒態勢を発令し、それに対応して各部署が24時間体制で対応にあたることになっています。アプリについても、我々ICT推進担当と広報担当が連携して、プッシュ通知やティッカーの対応にあたっています。

## アイリッジと連携し 満足度の高いアプリ運営を目指す

—アプリの企画・運用はどのような体制になっていますか？

広報担当と宣伝担当とICT推進担当の3部署が関わっています。情報共有をしながら、異常時は広報担当、イベントや新商品・グッズ告知は宣伝担当、その他アプリ全体の管理はICT推進担当という棲



当時を思い出しながら担当PMの木下と盛り上がる

み分けです。最近、宣伝担当のメンバーが新しくなったこともあり、アイリッジさんにもFANSHIPの使い方など講習会をしていただいて、これからいろいろと盛り上がっていますね。

—全体を通しての成功体験や課題などお聞きできますか。

相鉄線アプリはまだまだ成長途上ですので、常に改善点を把握し検討を重ねています。お客様から「迂回ルート検索のおかげで飛行機に間に合いました」というようなお褒めの声など、レビュー、Twitterで温かい声をいただき、改めて作って良かったと思いますね。

—顧客に愛されるために必要なこと、大切にしていることは何でしょうか。

ありがたいことに、相鉄線は災害に強い路線として評価いただけています。台風や大雪のような異常気象時にも、お客様へのご迷惑を最小限に留められるように、可能な限り早く復旧させることを社員一同で一番に心がけています。ICT推進担当としては、アプリでの素早い情報共有に努めています。

—アイリッジを知ったきっかけは東急電鉄様からのご紹介で、並行してコンベも実施されたとお聞きしていますが、選んでいただいた決め手はどのようなものでしたか？ また、アイリッジでのサポート内容について、満足度や要望などもお聞かせください。

アプリのリニューアルは2018年度の一大プロジェクトで、失敗が許されないものでした。開発企業の選定にあたっては数多くの企



業様にお声掛けさせていただき、中でも費用などの条件面、プレゼン内容、開発後の運用プラン、また、同じ鉄道業界の東急電鉄さんでの実績からノウハウをお持ちの点などを総合的に判断いたしました。

サポート面では、アプリの制作から運用まで幅広くお願いしていますが、細かいことにも柔軟に対応いただきとても助かっています。ICT推進担当は少人数ですが、アプリ以外にも担当範囲が広く、業務多忙でアプリに手が回らない時も少なくありません。そういった時に、私に代わってメーカー間の調整などやっていただくこともあり、これからもお願いしていきたいと思っています。

## 相鉄線アプリ

対応OS：iOS、Android

相模鉄道様のご依頼を受け、アイリッジが全面リニューアルを行い、2018年12月よりリリース。路線情報や列車走行位置などの運行情報をリアルタイムで提供するほか、アイリッジの顧客データ分析プラットフォーム「FANSHIP」により、列車の運転見合わせなどをプッシュ通知でお知らせするなど、利便性の高い機能を揃えています。

### 列車走行位置

相鉄線全線の列車走行位置をリアルタイムに表示する機能。列車の遅延状況を分単位で表示し、列車アイコンをタップすることで、遅延時間を加味した到着見込み時刻の表示が可能です。

### Station View

改札口付近の混雑状況を、各駅に設置した専用カメラを通じて表示する機能。画像はデータ加工技術で解析し、無人の改札口の背景画像に人型アイコンを設置することで匿名情報としてアプリに配信します。また、混雑度の統計データもグラフで表示することが可能です。

### 駅情報

選択した駅の発車時刻を直近7件で表示したり、時刻表や駅構造、ホーム停車位置などを確認することができます。また、横浜駅のホーム構造のストリートビューも配信しています。

### チャットボット

相鉄線に対する質問に対し、会話形式で応答する機能。学習機能により回答の精度の向上を目指しています。



App Store



Google Play