

## 開発現場紹介

### 東急線アプリ

開発期間：2012/12～2013/3(その後も改修を継続)  
開発体制(2019年12月現在)：PM 1名 開発 7名 デザイナー 2名

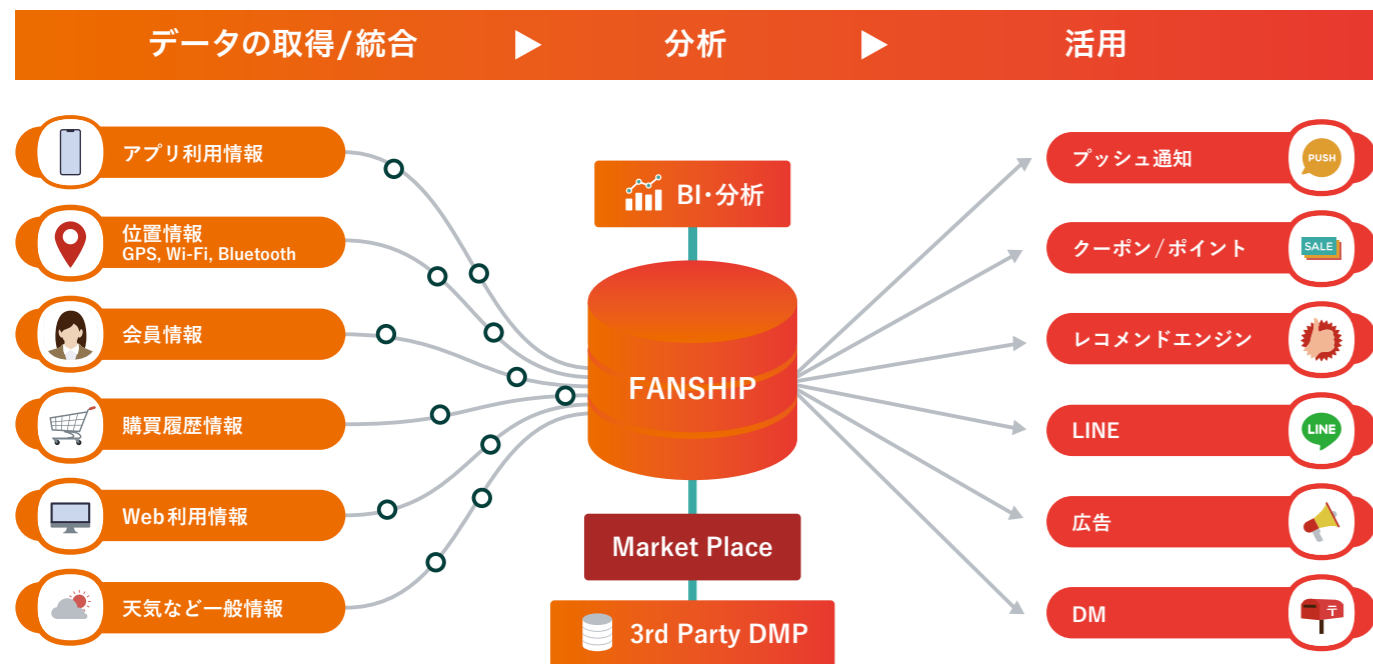


打ち合わせの中で決まった「着せ替え機能」が大好評となるなど、遊び心が結果につながっています。担当者様とは日常的にも連絡をとり、常にアイデアの共有を行っています。

「列車走行位置」の機能は、データ連携が非常に複雑だったため1年がかりの大プロジェクトとなり、思い入れがあります。また「グッチョイクーポン」の際には、担当者様と一緒にビーコンを設置し、電車に乗って何度も確認作業を行うなど、オフィス外での仕事も印象的なアプリ開発となりました。担当者様からはもちろん、弊社社内からも新機能のアイデアが多く上がるような雰囲気の中で開発が進み、「東急電鉄様と一緒に作りあげた」と強く感じるアプリです。

## 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/



## 東急電鉄

# 混雑緩和に貢献する 鉄道アプリの未来

都心と神奈川県をつなぐ重要路線として知られる東急電鉄様。同社が提供されている「東急線アプリ」では、通勤ラッシュ時間帯の混雑緩和に取り組む「グッチョイクーポン」の配布という新たな試みが、社会的にも大きく取り上げられました。本インタビューでは、2017年頃からメインで担当されている、東急電鉄株式会社 鉄道事業本部 経営戦略部 広報CS課の片貝真帆様にお話をお聞きしました。



写真左から、アイリッジ 池田渉、東急電鉄株式会社 鉄道事業本部 経営戦略部 広報CS課 吉村俊彦様、同課課長 内田智也様、同課 片貝真帆様、アイリッジ 飯野菜津美、吉岡大輔

## 東急線での暮らしを、アプリでより快適に



——アイリッジを知ったきっかけとアプリを開発するに至った経緯(当時の課題や展望など)を教えてください。

当初は、東急グループの施設情報や沿線のお出かけ情報をメールで受け取れる会員サービス「TOKYU モバイル」を元にした、販促寄りのアプリからスタートしていました。開発当初の担当に確認したところ、何かかコンペをした中で、アイリッジさんが担当されていたGUさんのアプリの完成度が素晴らしかったこと、またスピード感や金額面が一番フィットしていたため、ご依頼することとなったそうです。

——現在のアプリの一番の目的は何でしょうか。

鉄道は安全運行・安定輸送という基盤の上に成り立っていますので、運行情報をいち早くお客様にお届するのが一番大切だと考えています。その上で、より快適に利用していただくため、混雑度やバリアフリーに関する情報の配信などを行い、東急線沿線に住み続けていきたいと思っていただける要素の一つになれたらと思って運用しています。

### クーポン配布で満員電車を緩和する

——混雑緩和の取り組みと言えば、グッドデザイン賞やスムーズBiz推進大賞も受賞された、オフピーク通勤を提案するアプリ内キャンペーン「グッチョイクーポン」があります。始発から朝7時半までに指定駅に到着しているとプッシュ通知でクーポンが届くというキャンペーンですが、企画の経緯についてお聞かせください。

2017年頃の田園都市線は混雑による遅延日数が多く、お客様からもご意見をいただき、社内でも喫緊の課題としておりました。東京都でも東京五輪に向け、朝ラッシュピーク時間帯の混雑緩和のため「時差Biz」に力を入れていたというタイミングもあり、ソフト面での解決法をアイリッジさんにご相談したのが始まりです。そこで最終的に形になったのが、ビーコンとGPSを使ったグッチョイクーポンでした。東急線アプリを用いた混雑緩和施策初の試みで、上手くいかもまったく未知数な中、アイリッジさんにもご協力いた

き、実際のラッシュ時の電車に乗り込んで何往復もテストをしたのが懐かしいですね。

——堅実な鉄道会社でありながら、やったら面白そうだけドクレームのリスクもある、という取り組みに挑戦して成果を上げられているのがすごいです。

広報CS課では「絶対に成功させる」という強い思いがありました。万が一ポイント付与が漏れたとしても、後からきちんとお詫びし、改めて付与すればリカバリーできます。鉄道と同等の完璧さを求めていたら、いつになっても実現できないと、振り切ったということがありますね。

——そんな「グッチョイクーポン」も、現在では独立したプロジェクトになり、広告メニューを展開するまでに成長されているんですね。

弊社の広告販売部隊がグッチョイクーポンへの協賛と広告出稿をセットで販売し、多くの企業様にご賛同いただいています。そのポスターの中などでも「早起きしたらこんなクーポンがもらえますよ」というふうに協賛企業様の商品を宣伝しています。ダイヤ改正などハード面も含めた施策全体の効果によるものですが、実際の混雑緩和も徐々に進んでいます。グッチョイクーポン参加時のアンケートベースでは、田園都市線だけで1時間あたり1,200人ほどのお客様がグッチョイクーポンを利用してのピークシフトにご協力くださっています。

### マスコットキャラでダウンロード数が爆増

——お客様のご要望が機能開発につながった事例として、「のるん着せ替えモード」があると伺いました。

実は、アイコンを「のるん」から変更したくないため、アプリをアップデートしないという「のるんコアファン」のお声が結構ありました。そこで、アイリッジの担当者の飯野さんにご提案いただき、アプリ画面の着せ替え機能を付けることになりました。分析してみると、「のるんモード」を搭載した次の月にダウンロード数が爆発的に伸びるという、驚きの結果となりました。

### 駅員さんのアプリ活用でお客様目線のサービスが可能に

——その他、さまざまな機能追加や取り組みを実施される中で、全体を通しての成功体験や課題などお聞きできますか。

改札の混雑度をリアルタイム表示する「駅視-vision」では、利用状況を分析すると、列車の運行に支障がでている日の利用率が高いなど、状況に応じてきちんと必要とされていることがわかったほか、時間帯別の混雑度傾向値は社内的なツールとしても有用だと評価されています。

——専用システムではなく、お客様と同じ東急線アプリがオペレーションで使われるんですか？

東急線アプリは、乗務員も駅の監督者も係員もiPadから東急線アプリを確認し、遅延時のアナウンスをするなど、社内のインフラにもなっています。混雑度の傾向値などが可視化され、要員配置を決める本社部隊でも判断の材料として活用しています。お客様と同じ情報を確認しながら対応することで、さらによりサービスをお客様に還元できていると感じています。

——長いお付き合いとなっているだけでなく、他の鉄道事業者様にも積極的にアイリッジをご紹介くださっていますが、こういったところを評価してくださっているのでしょうか。

「私たち鉄道事業者が思う顧客目線と同じ目線に立ってくれる」と感じています。

また、システムのなところもわかりやすく説明してもらえるので、こちらも「この情報をお出しすればこんなことができるんじゃないか」と考える機会が得られるなど、一体となって取り組んでいる実感があります。

——今後の展望や、顧客に愛されるために必要なこと、大切にしていることをお聞かせください。

運行情報を知りたいだけならTwitterやGoogle検索、乗換案内ア



プリなどもある中で、東急線アプリだからできることを強化していきたいと考えています。「グッチョイクーポン」もそうですが、「混雑の見える化」も、ここまで詳細にやっているのは東急線アプリだけだと思います。こういったものをもっと増やしていきたいですね。

## 東急線アプリ

対応OS: iOS, Android

東急電鉄様が運営する東急線の運行情報の配信を中心に、各駅の時刻表や乗り換え案内、バスの時刻表や遅延情報などを提供するアプリ。2018年3月に、オフピーク通勤の推進を目的に、朝7時半までに利用されたお客様に、協賛企業の商品などに利用できるクーポンを配布する「グッチョイクーポン」を導入し話題を呼びました。

### マイ乗降駅

よく使う乗降駅を「マイ乗降駅」として登録すると、ワンタッチで電車の現在地や混雑度、その駅周辺の天気予報をトップ画面に表示。東横線、目黒線、田園都市線においては、平日のみ、電車の車両別混雑度を見ることができます。

### 列車走行位置

運行中の電車の現在位置を表示する機能。各路線に表示された電車をタップすると、その電車の時刻表が表示されます。また、各線の遅延状況も表示され、どの路線に遅延が発生しているかがひと目でわかります。

### 駅視-vision

東急線沿線の各駅の改札状況を、駅構内に設置されたビデオからの映像でリアルタイムにみることができる機能です。映像の中の人物映像は画像加工によって匿名性が担保され、プライバシーの心配なく配信されます。

### グッチョイクーポン

平日の早朝に東急線沿線を利用することで、「グッチョイポイント」を付与する機能。ポイントを貯めることで、ペットボトル飲料やTOKYU POINT、スポーツ施設の割引などに使えるグッチョイクーポンに交換することができます。



App Store



Google Play