

お客様と共に実現する イノベーション「みんなの駅」

イノベーション本部
オープンイノベーション室

五十嵐 翔太



01 はじめに

「イノベーションは誰が起こすのでしょうか？」
企業あるいはS、ジョブズのような個人を思い浮かべた方が多いかと思います。それも正解ですが、実はユーザーによってなされる、あるいはユーザーと共に実現されるイノベ

ーションが世の中には数多く存在します。

今回はそんな視点から、近畿統括本部の施設課や新大阪駅が取り組んでいる「みんなの駅」について紹介します。

02 「みんなの駅」

「みんなの駅」は、お客様にスマホアプリから駅設備の不具合情報を投稿していただき、それによりタイムリーな修繕対応、さらには点検等への置き換えにつなげていくことができなにか、という仮説を検証する実証実験です。2020年10月1日から新大阪駅の在来線改札内設備を対象として実施しています。

具体的な検証項目は①お客様のお力をお借りして駅設備の管理を行うという考え方が世の中にどのように受け止められるのか、②たくさんの投稿があった場合においてもタイムリーな修繕対応を維持できるかどうか等です。11月末時

点で163名の登録と14件の投稿があり、登録していただいた情報に基づいて点字ブロックの亀裂の修繕を行うなど、速やかに対応できた事例も生まれています。

この取り組みには、実はお手本があります。市民から道路の舗装やカーブミラーの割れ等の不具合をスマホアプリにより報告してもらい、行政の設備管理に活かす取り組みです。有名なものでは、千葉市の「ちばレポ」や京都市の「みつけ隊」等があります。また、海外発の「FixMyStreet」というアプリも存在します。

鉄道においてはこれが全国初の試みとなります。

03 ユーザーとの共創によるイノベーション

世界ではこのようなユーザーとの共創により様々なイノベーションが生まれています。例えばLEGOでは、顧客が自分の欲しい製品を提案し、他会員からの支持が得られれば開発メンバーとして製品化まで携わる仕組みを構築しています。世界中で愛されているLEGOブロックは、こうした顧客との共創により生まれたイノベーションの成果だといえます。また、無印良品においても、ネット上での顧客による製品アイデアの投稿、投票等により開発過程をオープンにし、顧客からニーズだけではなくソリューションの情報までを調達する「クラウドソーシング」と呼ばれる手法により、ユーザーとの共創によるイノベーションを実現しています。

このような「ユーザーイノベーション」の事例を研究して

いるE. Vヒッペルという著名な経営学者がいらっしやいます。文末に著書をご紹介しますので興味がある方はぜひお読みください。

こうした観点からいうと、「みんなの駅」は、お客様との共創により従来の設備管理にイノベーションをもたらすことを企図した取り組みといえます。もっと言えば、これまでのお客様と当社との境界線を引き直す、顧客と企業の関係性を変える取り組みです。さらに、投稿していただいたお客様に対応状況のフィードバック等を行うことにより、お客様との距離を縮め、当社のファンになっていただく、自ら利用する駅に愛着を持っていただくことも意識した、とても意欲的でチャレンジングな取り組みなのです。

04 おわりに

今回の新大阪駅での実証実験で十分な検証がなされれば、他駅や他線区、特に管理が手薄になりがちな無人駅などへも展開していきたいと考えています。さらには、車両など他の設備分野にも展開できるのではないかと考えています。

今回紹介した事例の他にも、私たちとお客様との共創に

よって生み出せるイノベーションはないか、そんな視点で、改めて私たちの仕事について考える機会にさせていただければ幸いです。

「みんなの駅」にご協力いただいた多くの皆様、ありがとうございました。紙面を借りて御礼申し上げます。

○参考文献

- E. Vヒッペル「民主化するイノベーションの時代」2005
- E. Vヒッペル「フリーイノベーション」2019
- 小川進「ユーザーイノベーション：消費者から始まるものづくりの未来」2013