

大規模イベント時の混雑対応改善事例

J R 東日本では、安全で安定した輸送とサービス品質の向上をめざし、全社的に様々な観点からの取組みを進めております。その中の1つとして、お客さまが改札を通過した時に記録される S u i c a のデータを統計的に分析し、社内で活用することで、お客さまが安全・安心に電車をご利用いただけるような取組みも進めております。

今回はそのような取組みの1つをご紹介します。これからも、このような S u i c a のデータを統計的に分析した結果を活用した取組みをお客さまに適宜お伝えしていきます。

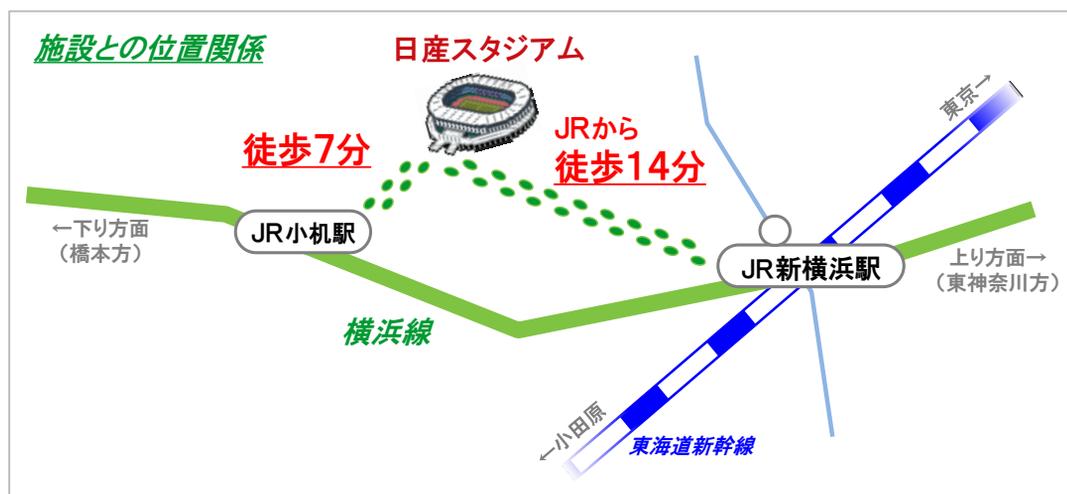
本事例は、S u i c a のデータを統計的に分析した結果を活用し、駅内がお客さまで混雑する大規模イベント時に適正な臨時電車の増発ができるよう取り組んだ事例となります。

大規模イベント開催時の課題

横浜市の日産スタジアムで大規模なイベントが開催される日は、日産スタジアムにアクセスしやすい小机駅や新横浜駅は多くのお客さまで混雑し、特に、日産スタジアムから一番近い小机駅がもっとも混雑する傾向にあります。

そのため、大規模イベント開催時の小机駅の混雑解消のため、J R 東日本では、横浜線の臨時列車の増発などの対応を行ってきましたが、その臨時列車の行先や時間帯といった設定が適正であったかどうかの検証はできていませんでした。

この設定が適正であったかどうかを検証するには、どれくらいの数のお客さまが、どの時間に、どの駅をご利用されたかという、実際のお客さまのご利用状況を分析する必要がありました。

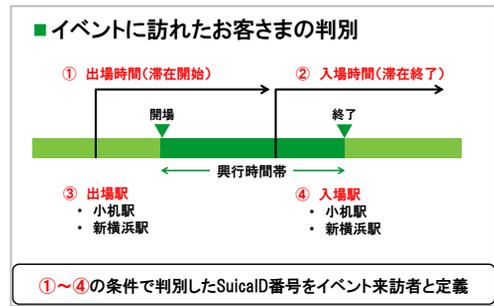


そこで J R 東日本は、そのご利用状況を確認できる S u i c a のデータを分析し、大規模イベント開催時のお客さまの電車のご利用状況を分析することで、臨時列車増発の設定が適正であったかの検証を実施することにしました。

ご利用状況の分析

お客さまのご利用状況を分析するため、具体的に、次の2つの検証を行いました。

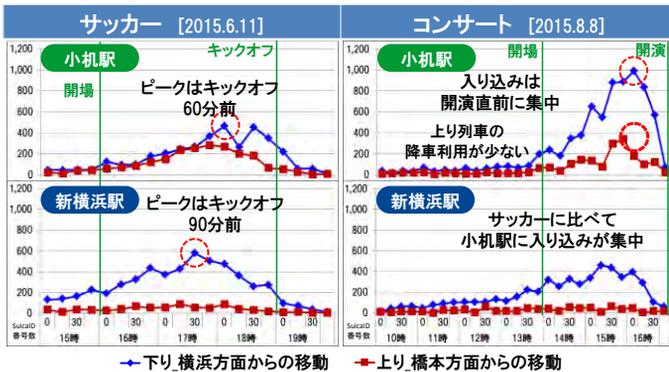
- ① お客さまが、どこから、どのタイミングでイベントに訪れるか。
- ② イベントの種類（サッカー、コンサート）によって、お客さまの動きに違いはあるか。



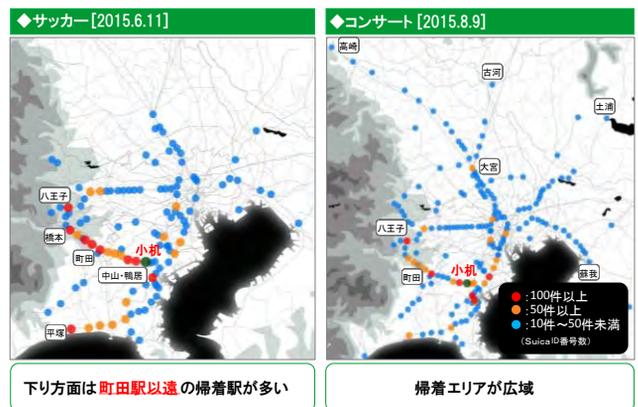
検証の結果、イベントの種類によって、小机駅に到着するお客さまの動きに明確な違いがあることがわかりました。特に、コンサートのイベント開催時は、上り列車を利用して小机駅に到着するお客さまが少ない傾向にあることが判明しました。

また、お客さまの帰宅時の動きでも、イベントの種類で違いがあることがわかりました。特に、サッカーのイベント終了後は、小机駅から横浜線の下り方面へ帰られるお客さまの多くが町田駅以遠までご利用されるという傾向が判明しました。

■お客さまの来場時の動き



■お客さまの帰宅時の動き



分析結果を踏まえたサービス改善

サッカーのイベント終了後、下り方面へ帰られるお客さまの多くが町田駅以遠までご利用されるという傾向を踏まえて、小机駅では、下り方面臨時列車の行先と本数を改善しサービスの向上を図りました。

また、コンサートのイベント開催時は、上り列車を利用して小机駅に到着するお客さまが少ないという傾向にもとづき、ホーム上の安全の確保のため、下りホームが混雑してきた時は、下り列車を上りホームで対応できるように調整を行いました。

J R 東日本は、個人情報やプライバシーの保護に十分留意した上で、今後も S u i c a のデータを活用し、お客さまのニーズに合ったサービス改善と安全性の向上を図っていきます。