



## “通過する駅”から “集う駅”へ

駅を根本から改革する「ステーションルネッサンス」。人が集う駅を創り出すことによって、駅から地域社会へ、賑わいの波及効果が生まれるはず。地域との共生をめざして、駅の進化は続いている。

### 本格的なエキナカ開発の第1号、エキキュート大宮

2005年3月5日、大規模な工事を終えてグランドオープンを迎えたJR大宮駅「ecute(エキキュート)大宮」は、これまでの駅の常識を打ち破る、強いインパクトを持って登場した。ホームからエスカレーターで通路に上がると、食品やファッション雑貨、飲食店などが並びまるでデパートの地下やショッピングセンターに迷いこんでしまったような錯覚にとらわれる。これがJRの駅構内、改札の内側なのだから驚くばかりだ。

エキキュート大宮を構成するショップは、「毎日使いたいものがそこにある「マーケットアベニュー」」をコンセプトに68店舗。駅という立地を考慮した新業態の店舗を数多く展開している。エスカレーターやエレベーター、多機能トイレの設置、車椅子でも入れるよう構造を工夫した飲食店には点字メニューも用意。さらに、エキキュート大宮を運営する(株)JR東日本ステーションリテイリングでは社長をはじめ全員がサービス介助士<sup>1</sup>の資格を取得するなど、バリアフリーへの配慮も徹底している。次世代の駅の可能性を探る試みを随所に施した、本格的なエキナカ開発の第1号となる駅が、ここに誕生したのだ。

<sup>1</sup> NPO法人、日本ケアフィットサービス協会の公認資格。鉄道、ホテル、レストランなど、接客サービス業に従事する立場の者が、高齢者や障害者への適切な介助方法を取得したことを公認する

### “旅客”から“顧客”へ。ステーションルネッサンス

2000年11月、JR東日本が発表した中期経営構想「ニューフロンティア21」、それに続く「ニューフロンティア2008」の核となる「ステーションルネッサンス」は、さまざまな取り組みにより駅を変えようという構想。そのスタートとなったのが2002年にリニューアルオープンした上野駅だ。その後、阿佐ヶ谷、西船橋、郡山など、11カ所の大規模改修を実施するとともに、中小駅も含め、さまざまな改善を打ち出してきた。

その集大成として、また、次のステップへの大きな出発点として開発した大宮駅は、線路上空に人工地盤を建設し、既存部分を含め、5,000m<sup>2</sup>の駅改良を実施した。これにより、快適でゆとりある鉄道施設としての使いやすさや、乗り換え表示のわかりやすさを確保した上で、商業施設「エキキュート大宮」を改札のなかに取り込む、という大胆な試みに挑戦した。

ステーションルネッサンスのキャッチフレーズは“通過する駅”から“集う駅”へ。単に鉄道への乗降のためだけに駅を利用するのではなく、快適性や利便性を増すことで、人が集まる駅にしよう、という意気込みを表すコンセプトだ。



できたてのものが並び惣菜コーナー。量り売りのほか小パックも用意し、短時間で買える工夫をしているのがエキナカならではの



鉄道施設と店舗が同居するエキキュート大宮。改札の内側、エキナカの利便性を追求している

「駅をご利用のお客さまを、従来の「旅客」からさまざまなニーズを有する「顧客」としてとらえなおし、徹底した顧客志向によりお客さまの視点に立脚した駅へ。発想の転換は大きい」と語るのは、事業創造本部の松橋課長。従来も駅に店舗はあった。が、お客さまの多様なニーズへの対応が十分ではなかった。ステーションルネッサンスがめざすのは、電車に乗るためだけでなく駅へ行きたくくなるような、あるいは、乗り換え駅だけでなく途中下車したくなるような、魅力ある場をつくることです。



ファッション、雑貨、食品、スーパーマーケット、ドラッグストアなど、68店舗で構成。すべてSuicaでの支払いが可能



JR東日本 事業創造本部  
資産活用部門 課長  
ステーションルネッサンスプロジェクト  
グループリーダー

### 松橋 信広

「お客さまの視点で駅を見直し、安全であることはもちろん、便利で快適な駅をめざしています」

## 地域との共生、活性化をめざして

「大宮駅は乗り換えを含めて毎日約60万人のお客さまにご利用いただいています。こういったお客さまが必要としているサービスは何か。そこから考えました」と話すのはエキュート大宮の江越店長。利用者にとっての利便性、快適性を追求して、エキュート大宮がオープンしてから3カ月。人気店の前に毎日出現する行列、大宮駅でわざわざ途中下車する乗客など、ステーションルネッサンスがめざす“集う駅”の賑わいはオープン以来続いている。

エキュート大宮が完成してから、大宮駅で下車されるお客さまの数が1日平均8,000人増加しているという。松橋課長は話す。「駅に人が集まることで、地域の活性化にも貢献できればと思います。引き続きそういった効果を生み出すステーションルネッサンスを進め、地域との共生を実現していきたい。「駅は街のランドマークでもありますから、駅の魅力づくりが街の魅力にもつながると信じています」と江越店長。“集う”賑わう”をキーワードに、駅の進化は続いていく。



(株)JR東日本ステーションリテイリング  
ecute大宮 店長

### 江越 弘一

「駅は毎日ご利用になるお客さまが多いだけに、飽きられるのも早いです。今後も勉強して進化し続けていきます」

雑然とし、薄暗かった大規模改修以前の上野駅コンコース



2002年2月に大規模改修し、ステーションルネッサンスの出発点となった上野駅

## 地元と協力して、大宮の発展に努力

ステーションルネッサンスで駅が生まれ変わったこと、特にバリアフリー化されて、お客さまに便利にご利用いただけるようになったことは、駅長としていちばんの喜びです。ハード面だけでなく、ソフト面もより充実できるよう、サービスレベルの向上に取り組んでいます。

地元の皆さまには、「お客さまの集まる駅にします。駅から街へ出ていただく努力を一緒にしていきましょう」と伝えてきました。3月12～13日に、大宮駅開設120周年を記念して行われたイベントでは、地元商店街のみなさまにもご協力いただいて、「駅からハイキング」を実施し、約2,000名のお客さまにご参加いただきました。これからも駅と地元の共生共存をめざしていきたくと思っています。



JR東日本 大宮駅長  
山口 猛