

JR東京駅を中心とする丸の内～八重洲エリアの“Sta.aaS（スタース）※1”を推進

スマートフォンアプリ『東京ステーションナビ』8月3日本格運用開始

迷いやすく混雑しやすい東京駅を快適に変えるサポート機能をワンストップで提供

東京駅エリアのルート案内・店舗やコインロッカーの空き状況をリアルタイムに確認
ネット注文&店頭受け取り・AIチャットボット案内・お得なキャンペーン情報の配信

JR東日本グループの株式会社鉄道会館（東京都千代田区 / 代表取締役社長 平野 邦彦）は、2020年8月3日（月）、東京駅にJR東日本最大規模のエキナカ商業施設「グランスタ東京」を開業予定です。これに合わせて、複雑かつ広大な東京駅エリアを迷わず快適に過ごせる機能をワンストップで提供するスマートフォンアプリ『東京ステーションナビ』を大幅にアップグレードし、8月3日（月）より本格運用を開始します。アップグレード版では、東京駅構内の店舗や駅施設の情報と目的地までのルート案内を提供する既存のナビゲーション機能に加え、混雑状況の可視化やネット注文した商品を持たずに受け取れるサービスなど、下記の新たな機能を搭載します。また、本アプリには、8月3日（月）に開業する「グランスタ東京」の情報も盛り込み、合計で420店舗を超える店舗情報を掲載。食事やお土産選びの際にも、お客さまが迷わず快適に過ごしていただくことを目指します。

【アップグレード版の主な機能】東京駅で過ごす時間を、より一層快適にサポート

【既存機能】※店舗情報は「グランスタ東京」の情報を追加し、掲載数は合計420店舗以上に

- ①「東京駅ルート案内」：店舗や駅施設、駅周辺施設までのルート表示、今回から目的地までの分数表示も可能に
- ②「バリアフリー段差解消ルートの表示」：車いすやベビーカーでのご移動に便利な、段差解消ルートを表示可能
- ③「鉄道・交通情報の確認」：JR東日本アプリ等と連携し交通情報（時刻表・経路検索・運行情報など）を表示
- ④「インバウンドに対応」：多言語での表示に対応（日本語・英語）

【追加機能】

- ⑤「東京駅での混雑回避」：混雑可視化サービスと連携し、飲食店やトイレの空き状況をリアルタイムに表示
- ⑥「空きロッカー表示」：繁忙期に埋まりがちな東京駅のSuicaロッカーの空き状況をリアルタイムに表示
- ⑦「待たず並ばず商品受け取り」：エキナカ店舗の商品をネット注文し、受取カウンターでまとめて受け取り可能
- ⑧「お困りごとをチャットで解決」：ご案内用AIチャットボットを搭載し、東京駅でのお困りごとに対応
- ⑨「マイスポット登録」：お気に入りの店舗や預けたロッカーの場所などを自分の目印としてマップ上に登録可能
- ⑩「お得な情報を受信」：ビーコンの発信により、限定クーポンやキャンペーンなど、お得な情報の受信が可能
- ⑪「旬な情報は見逃さない」：東京駅のSNSや、雑誌『東京エキマチ』電子ブックタイプ版など、最新情報と連携

TOKYO STATION NAVI



（「東京ステーションナビ」
ロゴマーク）



（スマートフォンでの
表示イメージ）

ダウンロードはこちら



iOS版



Android版

※駅構内で歩きながらの使用はご遠慮ください。
ご利用の際は周りにご注意ください。

※1 “Sta.aaS”（スタース / “Station as a Service”の略。MaaSの一部であり鉄道ネットワークの駅に特化したもの）
お客さまが快適に駅をご利用いただけるよう、改札内外のシームレスなご案内サービスの提供を目指す概念です。
東西南北に渡って広大な敷地を有する東京駅において、鉄道会館では『東京ステーションナビ』の提供を通して
“Sta.aaS”を推進し、東京駅を利用するお客さまの利便性・快適性の向上を目指してまいります。

「東京ステーションナビ」アプリケーション概要

サービス名： 東京ステーションナビ（アップグレード版）

提 供： 株式会社鉄道会館

協 力： 東京ステーションシティ運営協議会

提供開始日： 2020年8月3日

料 金： 無料

利用方法： App StoreおよびGoogle Play ※よりダウンロード

対応言語： 日本語、英語

主な機能： 東京駅の店舗・サービス施設情報の提供、東京駅の店舗・サービス施設へのルート案内、東京駅全体マップナビ、東京駅バリアフリー段差解消ルート表示、周辺目的地ルート案内、店舗・トイレ・Suicaロッカーの空き状況表示、お弁当・お土産の事前予約・注文、AIチャットボット、イベント・クーポン情報の提供、東京駅の各種SNS・WEB連携など

アプリ開発： J R東日本コンサルタンツ株式会社

※Android/バージョン9.10シリーズでは、OSの制限上、「現在地」が自動検出されないことがあります。その場合は、手動で出発地を指定してご利用ください。

※以下の機能使用イメージは開発中の画像のため、公開版の画面と異なる場合があります。

機能使用イメージ

【Suicaロッカー／トイレ空き状況】

【飲食店空席状況】

【マイスポット(お気に入り)】

現地に行かなくても、ロッカーやトイレの空き状況を確認できます。※トイレはB1(1エリア)のみ

レストランやカフェなどのリアルタイムな空席状況を確認できます。

荷物を預けたロッカーの場所などをマイスポットとして登録。後で目印を付けた場所を一覧で確認できます。

【AIチャットボット】

【予約・エキナカ受け取り・配送】

【SNS／WEB連携】

東京駅でのお困りごとをAIコンシェルジュに質問できます。インフォメーションセンターに立ち寄れないときでも回答を確認できます。

東京駅のおすすめ商品を注文し、エキナカや配送で受け取ることができます。

東京駅のSNSサイトや、東京駅周辺エリアを紹介するカルチャー雑誌『東京エキマチ』の、電子ブックタイプWEB版を掲載しています。

既存機能使用イメージ

【店舗検索】

【ルート案内】

①お店を探す
東京駅にいる場合、現在地が表示されます。

②カテゴリ選択
現在地から近い順に店舗が表示されます。

③店舗一覧表示
各店舗の詳細情報と、ルートが確認できます。

④店舗詳細情報
駅構内から屋外の目的地までシームレスなルート案内が可能です。

「東京ステーションナビ」アップグレード版の主な追加機能について

■目的地までの分数表示、空き状況確認、エキナカ受取りで混雑回避、AIチャットでお困りごとを解決

- ・ルート案内機能で、目的地までの時間（分数）を表示します。現在地が取得済みであるか、または出発地を設定している場合に、目的地（お店・施設）を検索すると、出発地から目的地までの分数を、徒歩で近い順にリストで表示します。電車を待つ隙間時間に、目的地へ足をのばす判断をする参考等にご活用ください。
- ・一部のカフェ・レストラン・トイレの混雑可視化サービス、Suicaロッカーの空き状況表示、東京駅のお弁当やお土産の予約・ネット注文が可能になり、移動の合間の駅での限られた時間を有効にご活用いただけます。
- ・気に入った店舗や荷物を預けたコインロッカーなど、覚えておきたい場所を、マイスポットとしてマップ上に登録しておくことで、任意の目的地に行きたい時にも迷わずすぐに移動することができます。
- ・インフォメーションセンターに行けないときも、お困りごとをお伺い可能なAIチャットボットを搭載しました。
- ・東京駅の各種SNS（Facebook、Instagram、Twiter、LINE）※2やWEBページ、雑誌『東京エキマチ』も掲載し、「グランスタ東京」や「東京ステーションシティ」の各種イベントなどお得な情報をお届けします。

※2「Facebook」「Instagram」は、Facebook,Inc.の登録商標です。「Twitter」はTwitter,Inc.の商標または登録商標です。「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

機能詳細① 東京駅「ルート案内」機能、「バリアフリー段差解消ルート」の表示について

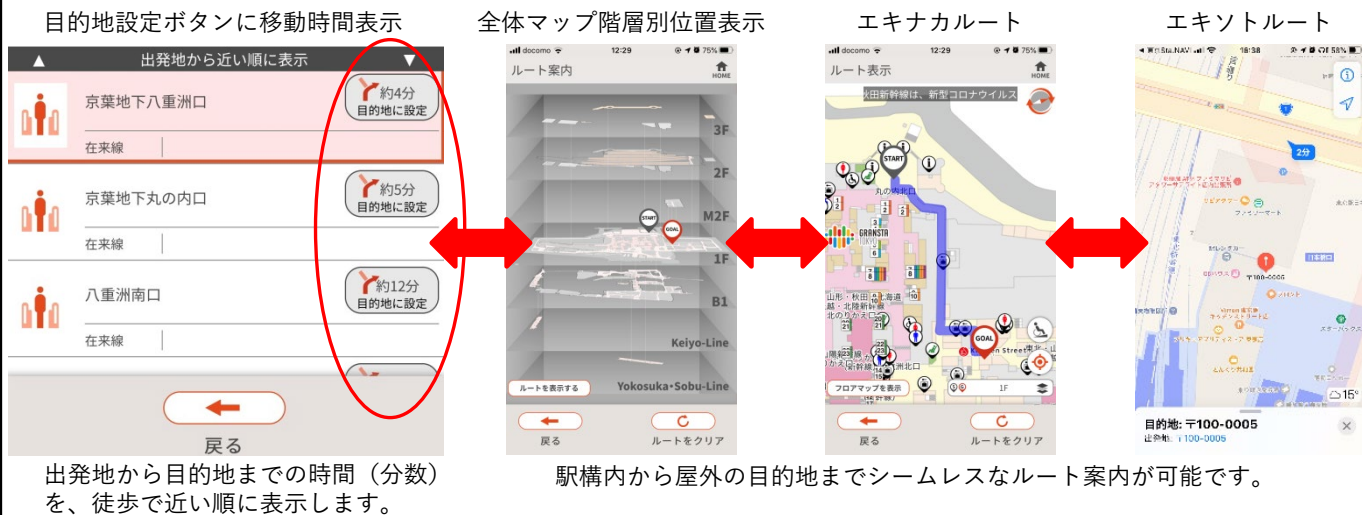
■目的地までの所要時間も案内、車いすやベビーカー、スーツケースにも便利なバリアフリールートも表示

東京駅の店舗、トイレ、コインロッカー、改札等を検索すると、出発地から目的地までの分数を、徒歩で近い順に表示します。現在地を取得済みの状況であれば、目的地ボタンをワンタッチするだけでルート案内が完了します。GPSの届かない駅構内でも現在地を把握し、出発地から目的地までの移動ルートをご案内します。本サービスの提供にあたり、J R東日本コンサルタンツ(株)が保有する駅構内図および移動ルート情報を利用しています。一般地図アプリ※3と連携し、東京駅構内から主な駅周辺の目的地までもシームレスにご案内します。

【東京駅初】東京駅で車いすやベビーカーをご利用のお客さまに加え、スーツケースをお持ちのお客さまのご移動にも便利な「バリアフリー段差解消ルート」を、ルートの切替えボタンで簡単に表示できます。

※3 iOS版は、Appleマップ（AppleはApple Inc.の商標または登録商標です）、Android版は、Google マップ（Google マップはGoogle Inc.の 商標または登録商標です）と連携。

（「ルート案内 時間（分数）」の表示イメージ）



（「バリアフリー段差解消ルート」の表示イメージ）



機能詳細② 空席情報配信サービスについて

「グランスタ東京」は8月3日（月）開業時より、新たに66店舗が出店、これまでの「グランスタ」の既設87店舗と合わせ、店舗数153店舗、店舗面積約11,300㎡のJ R東日本最大規模のエキナカ商業施設となります。

このうち30店舗には、行列に並ばずに順番待ちができるWEB整理券サービス「VACAN Noline（バカン ノーライン）」（以下、Noline）を、また飲食店7店舗（うち4店舗は2019年10月から使用）には、店内のリアルタイム空席情報配信サービス「VACAN（バカン）」を、株式会社バカン（東京都千代田区、代表取締役：河野剛進、以下「バカン」）と連携し導入します。

「東京ステーションナビ」では、各サービスへ簡単にアクセスできるように、店舗検索結果のリスト上で、各店舗ごとに「混雑状況」確認専用のボタンを用意します。これにより、お客さまがスマートフォンを利用して空席情報を確認したり、行列をつくることなく順番待ちができる新しい環境を実現します。

その他「グランスタ東京」のトイレ（地下1階、1箇所12個室）の扉に、センサーを使用することで空室情報を配信し「東京ステーションナビ」や、トイレ出入口に設置するデジタルサイネージで表示します。

コロナ禍により「新しい生活様式の実践」が求められる中、混雑や行列を避けて、安心してお店をご利用いただくためのサービスとしてご活用いただけます。

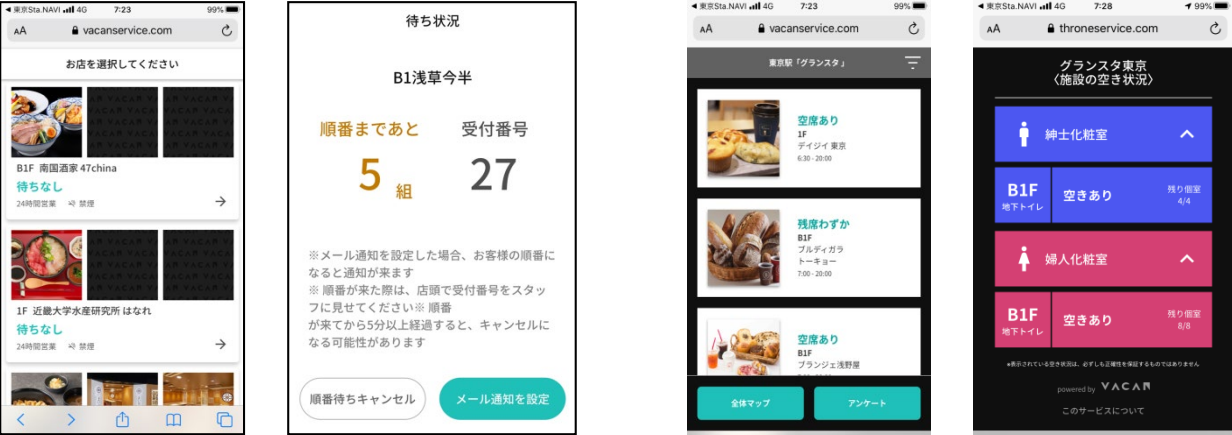
- ①「VACAN Noline（バカン ノーライン）」

例：レストラン（待ち状況表示）

リアルタイムな待ち情報を確認できる
- ②「VACAN（バカン）」「トイレ空室表示」

例：カフェ（店内混雑表示）、トイレ

リアルタイムな空き・混雑情報を確認できる



- ① WEB整理券サービス

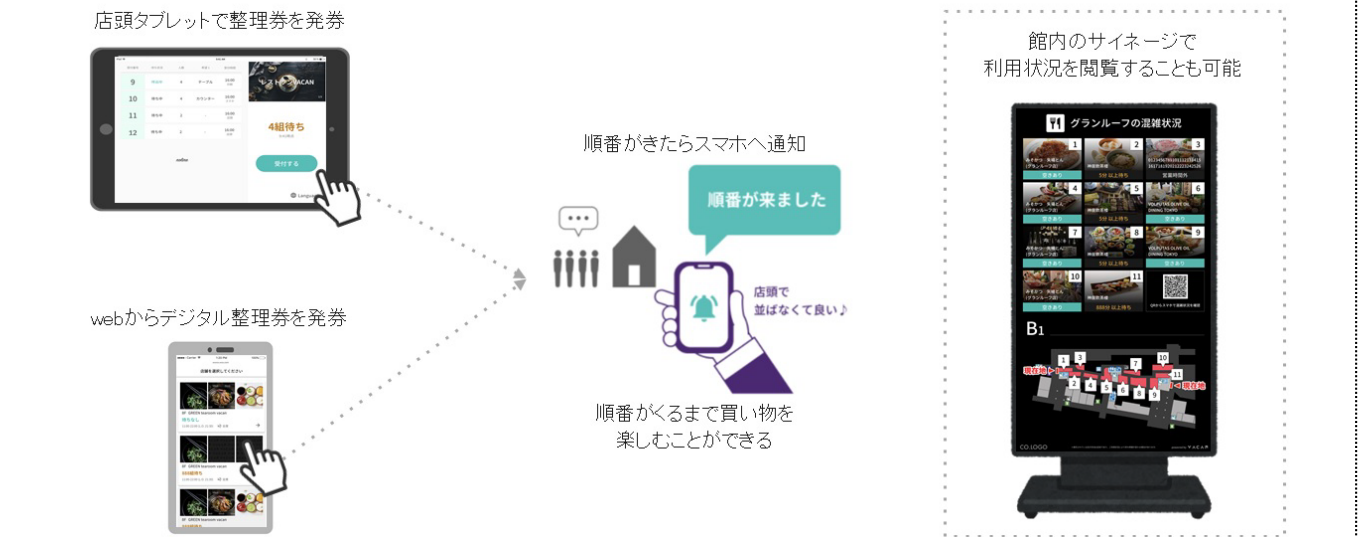
「VACAN Noline（バカン ノーライン）」

店頭に行く前に専用スマホサイトへアクセスあるいは店頭のタブレットを操作して、デジタル整理券を発券、その場に並ばず順番待ちができるサービス。メールアドレスを登録することで、順番が近づいたら通知を受け取ることができ、行列の密な状況を解消し、順番待ちの時間を自由に過ごしていただけます。
- ② リアルタイム空席情報配信サービス

「VACAN（バカン）」

店舗のリアルタイムな空き・混雑情報を、デジタルサイネージやスマートフォン上に配信できるサービス。東京駅の導入店舗では店内に設置したカメラの画像をもとに空席状況を自動判定します。

（Nolineの仕組みと表示画面のイメージ）



機能詳細 ③「ネットでエキナカ」・「JREモール」との連携について

店頭で気になる商品があれば、「東京ステーションナビ」からJR東日本が展開するECサービス「ネットでエキナカ」および「JREモール」に直接アクセスし、その場で、東京駅おすすめショップの商品を注文することができます。事前に「ネットでエキナカ」で注文したグランスタの商品は、「グランスタ東京」内クロークサービスの受取カウンターにて、まとめて受け取ることが可能です。繁忙期に混雑する東京駅でも、店頭で迷ったり、並んで待ったりすることなく、クイックかつスマートな、新しいお買い物体験を実現します。

(「予約・エキナカ受け取り」イメージ)



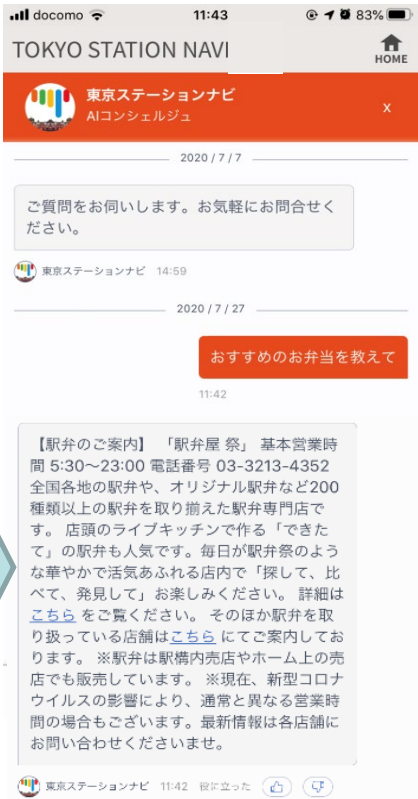
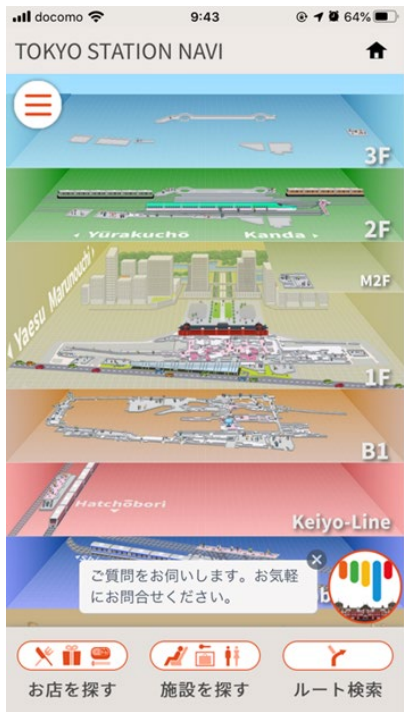
(「JREモール 購入ページ」イメージ)



機能詳細④ AIチャットボットの本格運用について

6月8日よりグランスタ公式HP「TOKYOINFO」(www.tokyoinfo.com)にて、tripla株式会社(東京都中央区、代表取締役CEO：高橋和久、以下「トリプラ」)が開発・提供するAIとネイティブオペレーターによるご案内サービスを試験導入し、以来1日平均約100件のお問い合わせをいただいております。この度「東京ステーションナビ」のアップグレード版が公開される8月3日(月)より本アプリに搭載し、“AIコンシェルジュ”として本格運用を開始いたします。

※AIチャットボットは、日本語・英語・繁体字・簡体字・韓国語の5か国語に対応しています。



(「AIチャットボット」使用イメージ)

機能詳細⑤ アプリ限定「お得なクーポン」の配信について

「東京ステーションナビ」の本格運用開始を記念して、同アプリ内メニュー「New Topics」→「クーポン・お得な情報」から、合計2,020名様に対象施設で使える 500円クーポンが当たるキャンペーンにご参加いただけます。

(キャンペーン参加イメージ) ※お1人さま1回参加可能



お客さまがスマホアプリ「東京ステーションナビ」のメニュー上から「クーポン・お得な情報」をタップ。

抽選に参加ボタンから
抽選ページへ

当たりクーポン画面をスタッフに提示した後、お客さま自身で「クーポンを利用する」ボタンの押下をしていただくようお願い

■「東京ステーションナビ」ダウンロードクーポンプレゼント 実施概要

<対象>

- ・東京ステーションナビアプリをダウンロードされ、抽選にご参加いただいた方。

<クーポン>

- ・額 面：500円
- ・有効期限：2020年8月3日（月）～9月30日（水）
- ・配布枚数：2,020枚
- ・対象店舗：グランスタ東京（新規・既存店舗とも）、グランスタ丸の内、グラングルメ（北町ダイニング、キッチンストリート、黒堀横丁）、グランルーフ、グランルーフ フロント、グランアージュ、キッテグランシェ、成城石井グランゲート東京駅店、Keiyo Drug京葉ベイプラザ店

※上記対象施設で、1会計で税込1,000円以上お支払いの際にご利用いただけます。

※他割引サービス（タイムセール等も含む）との併用はできません。

※一部対象外の店舗・商品がございます。※スマホ画面のご提示でのみ有効となります。

【参考】株式会社鉄道会館について

商 号：株式会社鉄道会館

本 社：東京都千代田区丸の内一丁目6番1号 丸の内センタービル9階

設 立：1952年9月

代表取締役社長：平野 邦彦

資本金：3億4千万円（JR東日本100%子会社）

主な運営施設：

（改札内） グランスタ

（改札外） グランスタ丸の内

グラングルメ（2F北町ダイニング・1Fキッチンストリート・B1黒堀横丁）

グランルーフ・グランルーフ フロント・グランアージュ

（JPタワー） キッテグランシェ