

ストラテジ ケーススタディ4

小田急のIoT活用事例

本講座の目的

- ◆ 本講座は、ケーススタディ(事例研究)による演習スタイルで実施する。
- ◆ 一般にケーススタディは、具体的なケース(事例)を取り上げ、問題点やその原因を分析したり、解決方法を構想したりすることを通して、問題発見・解決力や意思決定力、企画力などの向上を図ることを目的とする学習方法である。
- ◆ 本研修のケーススタディでは、ケース「小田急のIoT活用事例」を題材として、ケースの中の課題を分析し、IT活用のポイント、成功要因の分析を行う。

講座の流れ

No	講義項目	講義内容	時間
1	導入	① 講座の目的や流れの説明 ② ケースの説明	20分
2	個人ワーク	① 個人ワークとして提示された課題を考える ② 個人ワークで考えた内容をまとめる	20分
3	グループワーク	① グループとしての意見・根拠などをディスカッション ② 発表用の資料作成	90分
4	グループ発表	① グループワークでディスカッションした内容を発表 ② グループ発表への質疑応答	40分
5	講評	① 各グループの発表に対する講評 ② 参考事例の解説	10分

小田急グループ経営理念

小田急グループは、お客さまの
「かけがえのない^{とき}時間」と「ゆたかなくらし」
の実現に貢献します。



小田急グループ行動指針

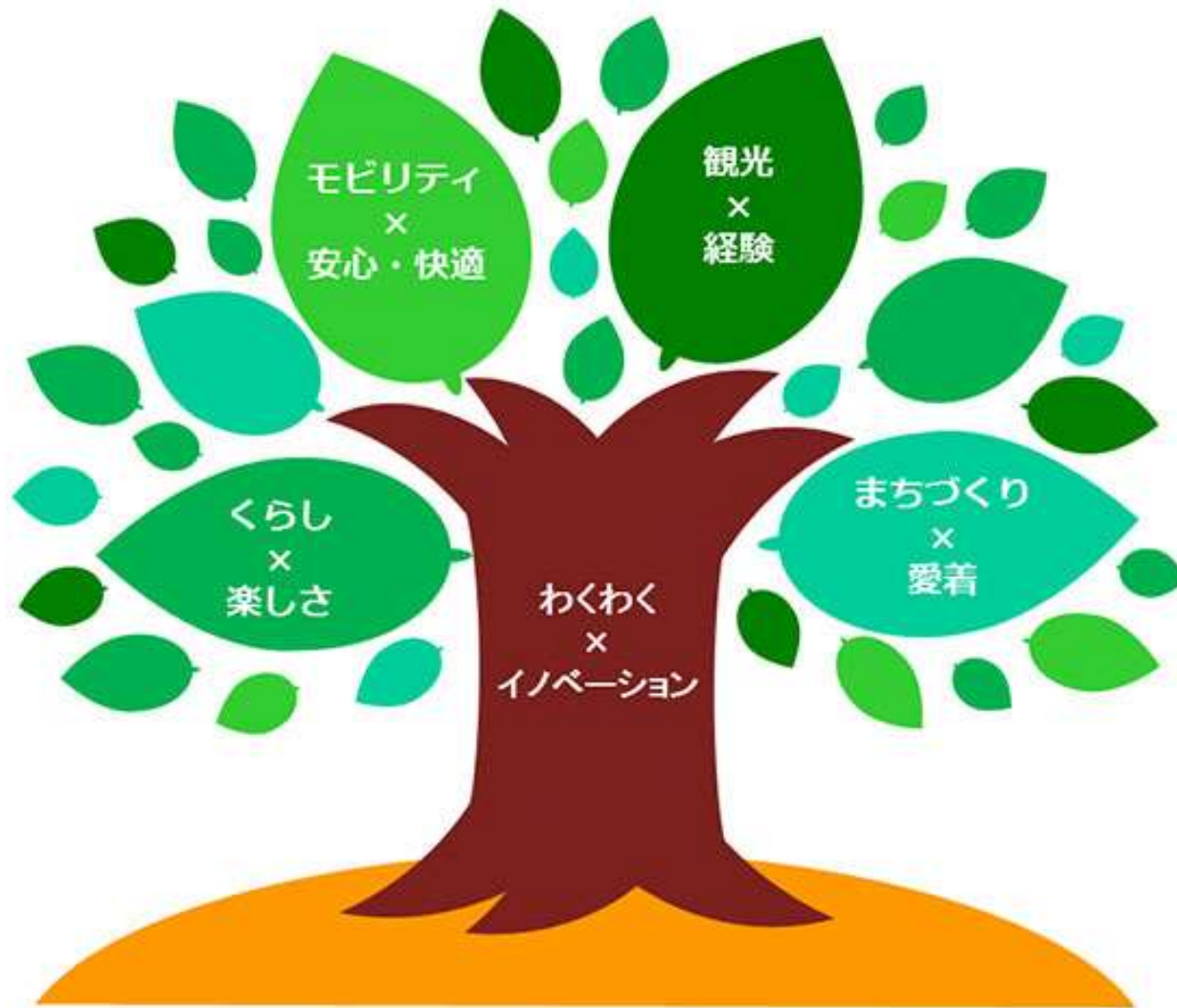
私たちは、経営理念の実現のため、3つの精神を忘れることなく
お客さまに「上質と感動」を提供します。

真摯 私たちは、安全・安心を基本にすべての事業を誠実に推進します。

進取 私たちは、前例や慣習にとらわれず、
よりよいサービスの追求に挑戦します。

融和 私たちは、グループ内に留まらない外部との連携、
社会・環境との共生に取り組みます。

小田急グループの未来フィールド



小田急グループの社内事業アイデア公募制度

- 積極的な挑戦
- 小田急グループの社内事業アイデア公募制度「Odakyu Innovation Challenge “climbers”」
- アイデアは小田急グループ社員が立案
- 実施は組織内外の技術・ノウハウを掛け合わせる
- 市場開拓や社会課題の解決を目指す



お客さまにとってなにが必要か

- 「小田急アプリ」にトイレの空室を管理する機能の搭載を検討
 - 電車に乗っているときに頭を悩ませるトラブルのひとつが、トイレ問題
 - 誰にでも一度はある、慌てて次の駅で降りてトイレを探した経験
- 膨大なコストや時間がかかるものは実現困難
 - 低コストであること
 - スピーディーに設置できること
- 条件に合うシステムを模索

個人ワーク①

鉄道の駅や道の駅等の公共のトイレを使う場合に発生する問題点を、一般的なトイレを利用する場合と、何らかの理由で多目的トイレを利用する場合に分けて挙げなさい(共通する問題点は一般的なトイレの問題点に分類)

種別	問題点
一般的なトイレ	
多目的トイレ	

個人ワーク②

個人ワーク①で挙げた問題点の中で、ITを利用することで改善できる可能性があるものを3つ挙げ、それぞれどのようにITを使うかを考えなさい

種別	問題点	IT活用方法

IoTでトイレの空き状況管理

- 「KDDI IoT クラウド～トイレ空室管理～」を採用
- マグネットセンサーを個室トイレの扉に設置することで扉の開閉状況を検知



使用者の心情を配慮

- 使用者の心情を配慮して、開閉センサーはドアの外側に設置
- 通信にはWi-Fiを利用することでネットワークの配線工事が不要
- 電池式のセンサーを採用することで、電力線の配線工事が不要
- 簡単に設置や取り外しができるセンサーを採用することで、利用客に受け入れられなかった場合は撤去する選択肢を用意



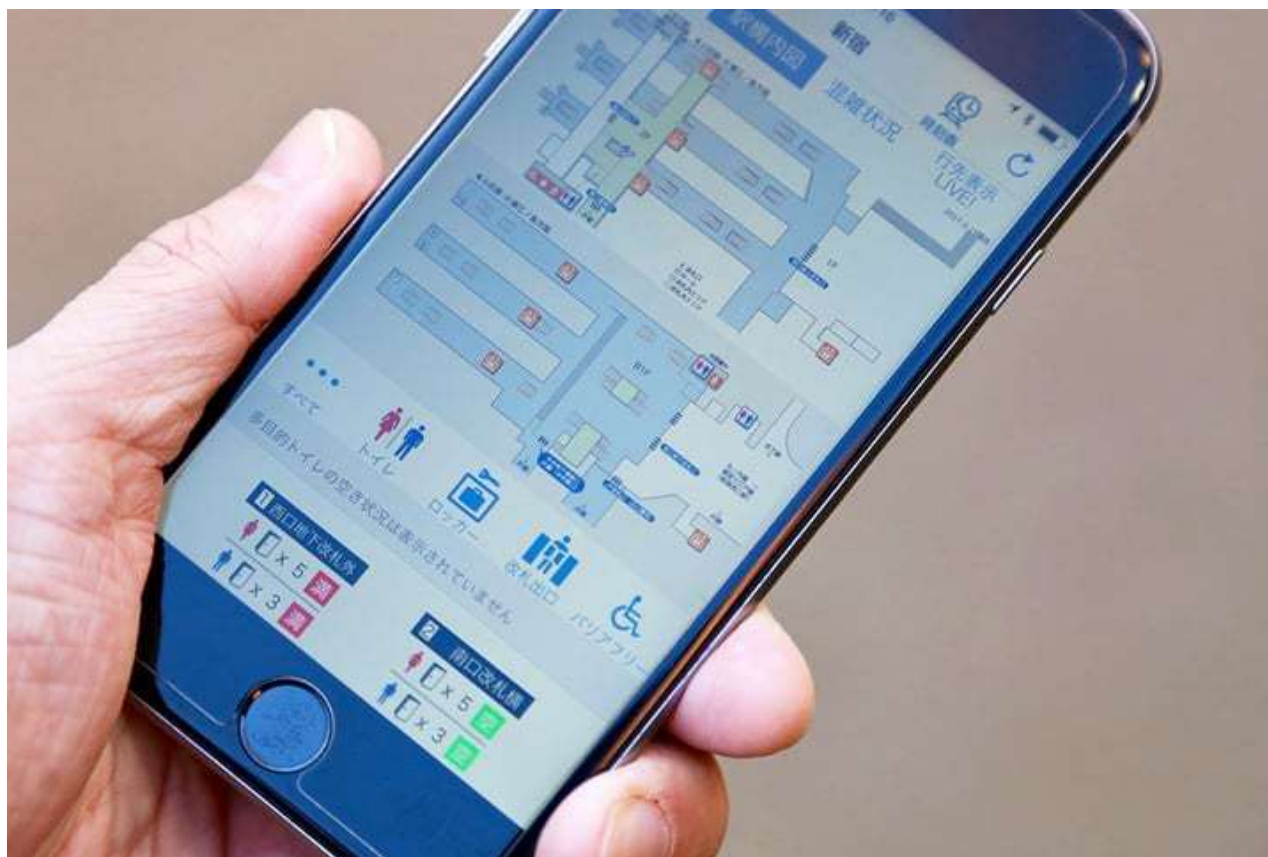
サイネージにトイレの空き状況表示

- 新宿駅西口地下改札内にあるトイレをリニューアルオープン
- トイレの入り口にサイネージ用のディスプレイを設置
- 西口地下改札内のトイレの利用状況や、新宿駅のその他のほかの2つのトイレの空き情報を表示



小田急アプリでトイレの空き状況表示

- スマートフォン向けアプリ「小田急アプリ」でトイレの空き状況を表示
- 全ての小田急電鉄のトイレの空き情報がスマートフォンアプリで確認可能に



グループワーク①

- エベレット・ロジャースのイノベーション普及理論で、革新的な商品が普及する要件として5つの優位性

種類	概要
相対的優位性	<ul style="list-style-type: none">● 既存のものより優れていると知覚される度合い
両立可能性	<ul style="list-style-type: none">● 既存の価値観や必要性和相反しないと知覚される度合い● 当面はこれまで使っていたものと併用・両立ができる
複雑性	<ul style="list-style-type: none">● 理解や使用が困難だと知覚される度合い● その構造などが理解できないほど複雑ではない、ほど良い複雑さ
試行可能性	<ul style="list-style-type: none">● 試しに経験できる度合い● 本格的な導入の前に効果を確認できる
観察可能性	<ul style="list-style-type: none">● 採用して使用した結果が他人の目に触れる度合い● 効果が目に見えて観察できる度合い

グループワーク①

- 「駅の空いてるトイレが分かる」アプリケーションが普及した要因を、イノベーション普及理論の5つの優位性で考えた場合、どのような要因が考えられるか

種類	要因
相対的優位性	
両立可能性	
複雑性	
試行可能性	
観察可能性	

グループワーク②

- トイレの空き状況は、リアルタイムで表示せず、敢えてトイレが空いてから少しの時間のタイムラグを持たせてから空きの表示をしている
- トイレの前に設置しているデジタルサイネージには、トイレの個室の総数と空き室の数を表示
- 小田急アプリ内では、トイレの個室の数は表示するが、空き室の数は表示せず、「空」、「満」のみを表示



グループワーク②

- トイレの空きをリアルタイムで表示しない理由、小田急アプリではトイレの空き室の数を表示しない理由を考えなさい

項目	理由
空きをリアルタイムで表示しない理由	
アプリではトイレの空き室の数を表示しない理由	