

地域共助プラットフォームアプリ「common」に

1対1のコミュニケーションで身近な相談ごとの解決につなげる「相談機能」を新たに追加します

東急株式会社

当社は、東急線全域で展開している地域共助プラットフォームアプリ「common」(以下、本サービス)において、本日2023年6月28日より、1対1のコミュニケーションで身近な相談ごとの解決につなげる新機能「相談機能」(以下、本機能)の提供を開始します。

近年、在宅勤務の浸透によって、多くの人はこれまでよりも自宅付近で過ごす時間が増え、地域コミュニティへの注目がますます高まっている中で、本サービスは、街の情報を共有する掲示板のような役割を果たす「投稿機能」や、不要品を譲り合える「譲渡機能」によって、同じ街に住む・働く特定多数の人とのコミュニケーションを生み出しています。今般、利用者インタビューやアンケート調査を通して、「本サービスを通じたリアルのご近所づきあいを生み出した」という声が多くあったことから、新たに本機能の企画・開発を行いました。

本機能では、日々の暮らしの中で生まれたちょっとした相談ごとを地域住民間同士が1対1で相談し解決することを目指しており、下記のようなシーンでの利用を想定しています。

- ・一緒に〇〇する人を探したい(英会話、ヨガ、ランニングなど)
- ・子育て中の方、子育ての悩みを相談したい(子供の習い事や進学の悩みなど)
- ・近所でモノを借りたい(めったに使わない高圧洗浄機や電動ドリルなど)
- ・地域の活動を手助けしてもらいたい(地域イベント、ゴミ拾いなど)

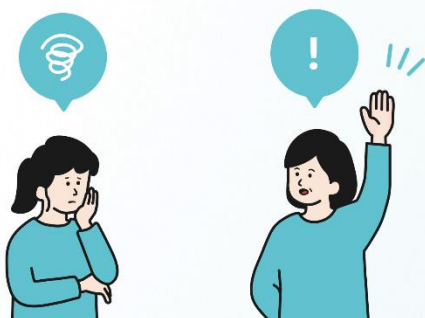
今後、本サービスは一人一人のライフスタイルに応じた、地域内のさまざまな生活シーンを支える「生活基盤プラットフォーム」となることを目指して、東急線沿線外のエリアへの展開も見据え改善を積み重ねていきます。当社は長期経営構想で2050年に東急グループがやりたい姿としてCity as a Service構想を掲げていますが、今後も本サービスを通じて、これまで培ってきたリアルな街づくりに加えて、最先端のデジタル技術を積極的に活用した持続可能な街づくりに取り組んでいきます。

詳細は別紙の通りです。



街のみんなと相談できる

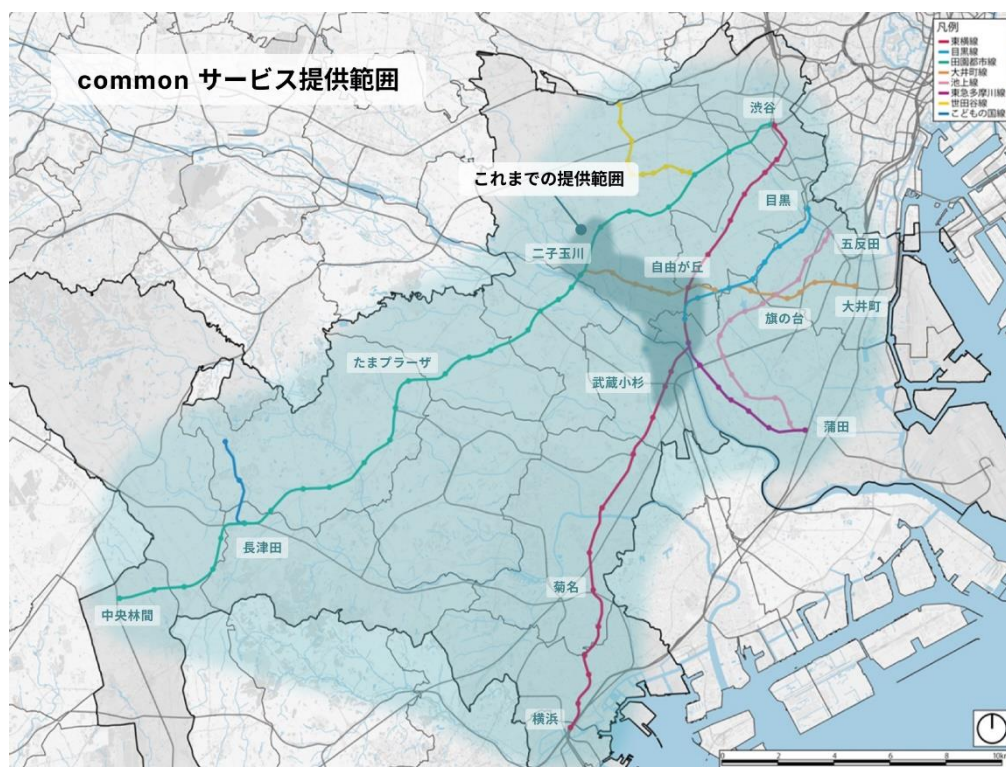
相談機能



■地域共助プラットフォームサービスアプリ「common」の概要

・開始日:2021年3月30日(火)

・対象地域:東急線沿線全域



▲common サービス提供範囲

- ・メインターゲット: 東急線沿線全域の居住者および就労者
- ・公式HP: <https://www.common.tokyu.co.jp/>

本サービスは、リアルでの街づくりを中心に行ってきた当社が、沿線住民とデジタル接点を構築し、リアルとデジタルを融合した持続可能な街づくりを実現するために展開しています。

新型コロナウイルスをきっかけとした社会的な孤独・孤立への対策や、近年増加傾向にある自然災害への防災・減災の観点から、地域コミュニティ・地域住民間の共助の必要性が高まっています。本サービスはこれらを支援するとともに、住民間で不要品を譲り合うことで、脱炭素・循環型社会の実現にも貢献していきます。本サービスは地域共助のプラットフォームサービスとしてスタートしていますが、将来的には、街の中にあるあらゆるサービスとつなげることで、一人一人のライフスタイルに応じた、地域内のさまざまな生活シーンを支える「生活基盤プラットフォーム」となることを目指しています。



▲地域共助プラットフォームアプリ「common」が目指す姿

3. 機能

(1)「投稿機能」の概要

1. 街の「今」を共有する

街の中の景色や出来事、今後のイベントなどを利用者に共有する機能で、街中にある「掲示板」のような役割を果たします。「投稿」には位置情報がひも付くため、アプリのマップ上にも連動して表示されます。街の中で「いつ」、「どこで」、「何が」生じたのかを直感的に確認することができます。

また、利用者は匿名でコミュニケーション機能を使用するため、個人情報開示への不安を持つことなく気軽に投稿が可能です。

2. 街の課題を可視化して住民間で解決する

身の回りの知りたいことや、疑問などを投稿することで、利用者同士で街の課題を共有することができます。また、コミュニケーションできる範囲を駅を基点とした生活圏単位とし、「同じ街に住む、働く特定多数の人とのコミュニケーション」によって、地域にひも付く課題を解決する共助の関係を後押しします。

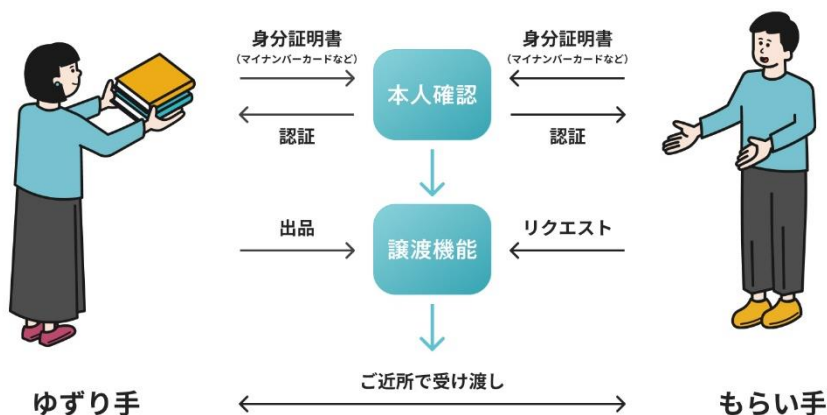


▲「投稿機能」イメージ

(2)「譲渡機能」の概要

地域内の資源循環のさらなる促進と、地域のつながりを醸成することを目的に、不要品を近隣住民の方に譲渡できる機能を導入しています。安全・安心なマッチング・取引をサポートするため、利用者に対して、取引相手へのマイナンバーカードなどによる本人確認済みの住所(町名まで、例:世田谷区玉川)の開示を必須としています。そのほか、本人情報(名字、性別、年代)や、自己紹介情報(居住歴、出身地、趣味など)は任意で公開が可能です。

受け渡しは、対面もしくは「commonスポット」を介して行うことができます。「commonスポット」とは、街なかのお店や施設に設置されている指定のロッカー・棚などを指し、利用者同士は非対面で譲渡品を置き渡すことが可能です。



▲「譲渡機能」イメージ

(3)「相談機能」の概要

地域内での近所づきあいをさらに増やすことで社会的な孤独・孤立を解決することを目的に、同じ街の人に相談できる機能を導入します。安全・安心なマッチングをサポートするため、譲渡機能と同じく相談機能の利用者に対して本人確認を実施しています。

相談機能を利用することで、下記のような相談ごとを解決することを想定しています。

- ・一緒に〇〇する人を探したい(英会話、ヨガ、ランニングなど)
- ・子育て中の方、子育ての悩みを相談したい(子供の習い事や進学の悩みなど)
- ・近所でモノを借りたい(めったに使わない高圧洗浄機や電動ドリルなど)
- ・地域の活動を手助けしてもらいたい(地域イベント、ゴミ拾いなど)



▲「相談機能」イメージ

■これまでの成果

1. 地域コミュニケーションの活性化によるコミュニティの再構築

2023年6月のアプリ内でのコミュニケーション数※は月間30,000件を超えており、地域・エリアを限定したアプリ・サービスとしては異例の数と捉えています。

※投稿数やコメント数、利用者間のメッセージ数などを合算したアプリ上でのコミュニケーション総数

2. 災害時などの地域の穏やかな自助・共助

commonが生まれたきっかけの一つが、2019年の多摩川氾濫でした。2021年に多摩川が増水した際にも、二子玉川エリアにおいてcommonの利用者が増水の状況をアプリに投稿。地域に住まう利用者同士がアプリを通じて緩やかにつながり、お互いに情報共有を通じた助け合いが自然に発生しました。さらに地域内の不審者情報や、交通事故情報などの防犯・防災情報にも活用されています。

3. 地域内の資源循環のさらなる促進

譲渡機能における累計出品数は2023年6月時点で10,000件を超えています。またマッチング率は50%にも及び、初期からサービスを展開する二子玉川エリアにおいては80%を超えるマッチング率を実現しています。今後も地域内の資源循環をさらに促進し、脱炭素・循環型社会の実現に貢献していきます。

4. アンケート調査・インタビューの実施

本サービスの改善点や利用者のニーズを把握するために、現在までに累計600名を越えるアンケート調査を行うとともに、50名近くの利用者にインタビューを実施してきました。今回追加する相談機能はこれらの調査の結果を踏まえたものです。

■TOKYU 2050 VISIONとCaaS構想について

TOKYU 2050 VISIONとは、当社が2019年9月に公表した、長期経営構想(2030年までの経営スタンスおよびエリア戦略・事業戦略などを取りまとめた経営構想)において言及した、2050年に東急グループがやりたい姿を表現したVISIONです。

CaaS(City as a Service)構想は、TOKYU 2050 VISIONが目指す、生活者一人ひとりのウェルビーイングの追求や、持続可能な循環型社会の追求のために、これまで培ってきたリアルな街づくりに加えて、最先端のデジタル技術を積極的に活用したこれからの街づくりの構想です。

・U R L:<https://www.tokyu.co.jp/ir/manage/lplan.html>(当社HP:長期経営構想について)



▲TOKYU 2050 VISIONと CaaS 構想

以 上