

情報発信「アンテナ」(第13回)

「快適性、安全性、先進性への備え、駐車場の施設価値を向上させるリニューアルについて」

第3回(最終回)：駐車場カメラシステム更新と場内改修事例

モビリス・コンサルティング株式会社

取締役 木村 直子

第3回は、駐車場の監視カメラシステムと場内改修により、施設価値を向上させて集客力を高めた例として、(株)銀座パーキングセンター様の事例を紹介いたします。

※改修工事は三菱地所パークス株式会社実施、ホームページ改修はモビリス・コンサルティング株式会社実施。

1. 株式会社銀座パーキングセンター様「西銀座駐車場」改修工事

(1)都市計画駐車場「西銀座駐車場」について

西銀座駐車場は、1960年8月、数寄屋橋交差点から新橋土橋までの銀座外堀通りの地下に全長577m、地下2層の都市計画駐車場として計画され、1964年6月に完成し58年が経過しました。

駐車場は車の入口、出口となる接続ビル、当時建設中だったソニービル(地下2Fで接続)等と接続し、地下鉄「銀座」駅の改札正面からJR「新橋」駅近くまで続く銀座最大規模の駐車場として、半世紀を超える期間、銀座エリアの主要な交通インフラとして地域の交通機能を支えてきました。

駐車場の改修は、東京オリンピック(1964年10月)に合わせて開業した西銀座駐車場が、2度目の東京オリンピックとなった2020東京オリンピック(2021年7~8月)を向かえるタイミングで、お客様サービス向上、さらに安心安全で快適な駐車場とするために計画・実施されました。改修工事の内容は、カメラシステムの更新、車路・車室塗装、サイン改修、車室・共用部の改修等で、綿密な検討を経て、3か年に渡って実施されました。

(2)施設概要

施設概要	
所在地	東京都中央区銀座5丁目~8丁目 (都道「外堀通り」地下)
営業時間	年中無休(24時間出入り可能)
収容台数	700台(銀座・有楽町・新橋地区で最大級)
駐車可能な車両寸法	自動車 長さ：6.0m／幅：2.1m／高さ：2.0m／重量：3.0t 自動二輪小型(原付)・中型・大型すべて駐車可能(※月極定期のみ)
駐車場出入口	自動車用入口 3ヶ所、自動車用出口 2ヶ所 歩行者用出入口 9ヶ所

2. カメラシステム更新とその効果

(1)カメラシステムの改修ポイント

2018年に、施設内にある既存のカメラシステムをデジタルHD(ハイ・ディフィニション)対応のシステムに全面リニューアルしました。カメラシステム更新の際テーマとしたのは、「お客様を監視するためのシステム」ではなく、「困っているお客様を発見・支援するシステム」を構築することでした。

テーマ システム 発見・支援 する ため の お 客 様 を	● アナログカメラからネットワークカメラに	従来のアナログカメラに比べ、遠くのを鮮明に確認できる VGA 640×480 pixels→HD720p 1,280×720 pixels
	● モニターの表示切換え	全てのカメラ映像を分割またはシーケンス切換えで表示可能 卓上モニターは、タッチパネルで画像切換え、単画面拡大表示可能
	● 現場記録と記録データの呼出し	カメラ画像を24時間録画、30日以上保存 トラブル現場の映像を検索機能で素早く表示、必要部分の保存可能
	● 既存の設備を利用	既存の同軸ケーブルと、ケーブルラックを利用 新たな配線は、増設するカメラ分のみとする
	● インターホンとの連携	事前精算機に設置したインターホンとの連携 困っているお客様の状況をカメラで確認し、相互通話可能

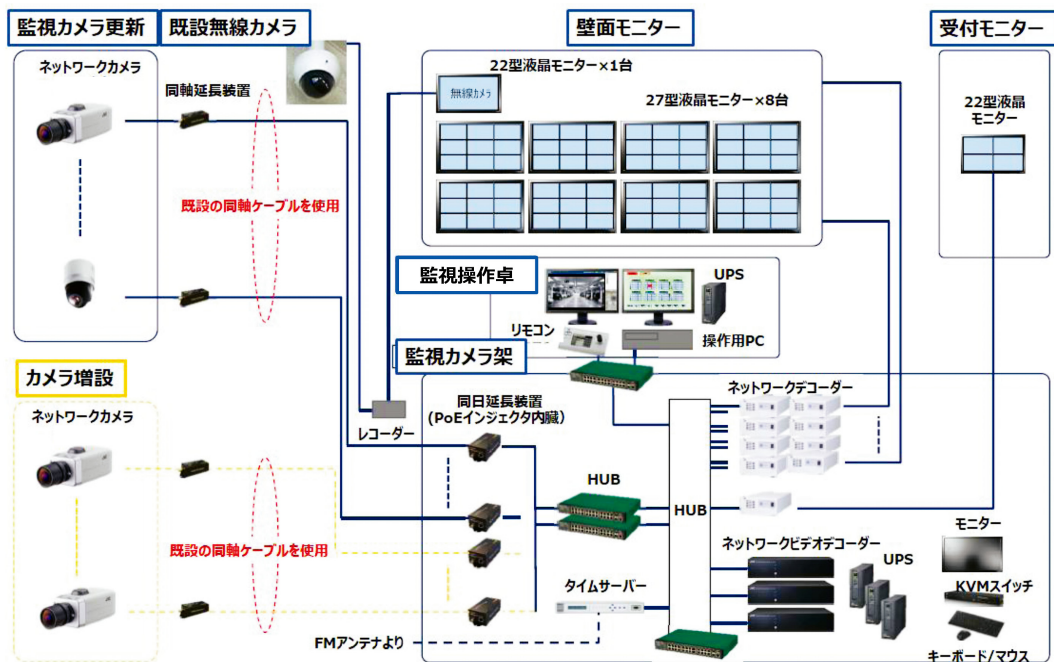
カメラシステムの改修ポイント

カメラシステム改修では、セキュリティ性を高めるための機能強化として、①アナログカメラからネットワークカメラへの変更(高解像度画像による監視)、②操作性の向上、③記録データの保存・呼出し機能の強化を実現するための設計を行いました。またサービス向上を目的として、事前精算機周辺カメラのズーム機能とインターホンとの連携を行うことで、お客様が精算時に何に困っているのか把握することが出来る計画としました。

リニューアルに際しては、既存の同軸ケーブルとケーブルラックを利用した環境構築で、新たな配線を行わずに機器を更新する方針としました。カメラは場内の監視場所に合わせて固定式27台、ムービング式45台の合計72台とし、全てのカメラ映像は中央管理室に新設した監視操作卓上の操作用モニターに分割表示され、画面上で拡大表示する映像を選択したり、ジョイスティックと呼ばれる操作レバーにより操作ができる設備になっており、壁面にある8面の大型モニターに表示されている画像を指示すると、操作卓上の手元モニターに拡大表示されます。

また精算機のインターホンと連動して自動で画面が切り換わる機能があり、カメラと相互通話により、素早いお客様対応が可能になりました。映像データは、24時間31日間分の録画保存を行っており、別の車室在否システムのカメラとともに、トラブル時などの場内確認に役立っています。





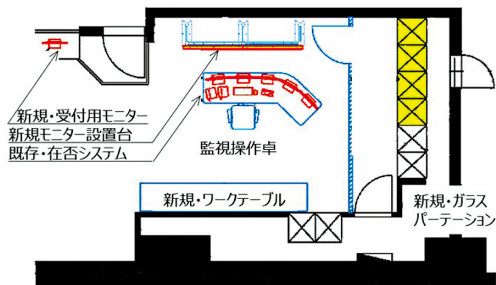
カメラシステム構成図

②操作画面設計・監視モニター配置(壁面レイアウト)

- ・72台全てのカメラ映像を中央管理室にあるモニターに表示
- ・カメラシステムのレスポンス(操作に対する反応)、操作性を改善

③マシンルーム設置、監視操作卓配置

- ・マシンルームを新設し、レコーダー、ネットワークスイッチ等を設置
- ・モニター設置台、監視操作卓を更新、操作卓が広がったことで作業性が向上



駐車場管理室の内装工事：モニター設置台、マシンルームを整備



監視操作卓の更新



監視操作卓と8面の大型監視カメラモニター

※資料協力：(株)映像システム



新設マシンルーム：レコーダー等を設置

④録画装置

- ・更新された録画設備でシステム運用をバックアップ（録画画像の呼出し、保存が便利に）
- ・冗長化されたシステムで、24時間・31日間記録、HDD不良時はシステムを稼働したまま不良HDDを交換することが可能

(3)カメラシステムの改修効果

カメラシステム設備リニューアルの目的は大きく分けて2つあり、一つは防犯や防災、記録といった監視における機能性の向上、もう一つは「お客様へのサービス」を向上することでした。カメラシステム改修前は駐車場内の状況把握に限界があり、お客様が困った際に呼ばれて出向く受身的な対応にならざるを得ませんでした。改修後はカメラの画像が鮮明になったことでお客様が何に困っているかまで詳細な様子が分かります。こうしたお客様を見かけると、従業員が直ちに駆けつけたり、スピーカー越しに問い掛けをして対応できるようになりました。お客様側は、困っている時に係員がいつのまにか現れ、声を掛けられて驚かれることもありますが、従業員のきめ細やかな対応に喜んでいただいているそうです。録画の再生機能の操作性も大幅に向上し、駐車場所が分からなくなったお車や落とし物・忘れ物の発見にも役立っています。

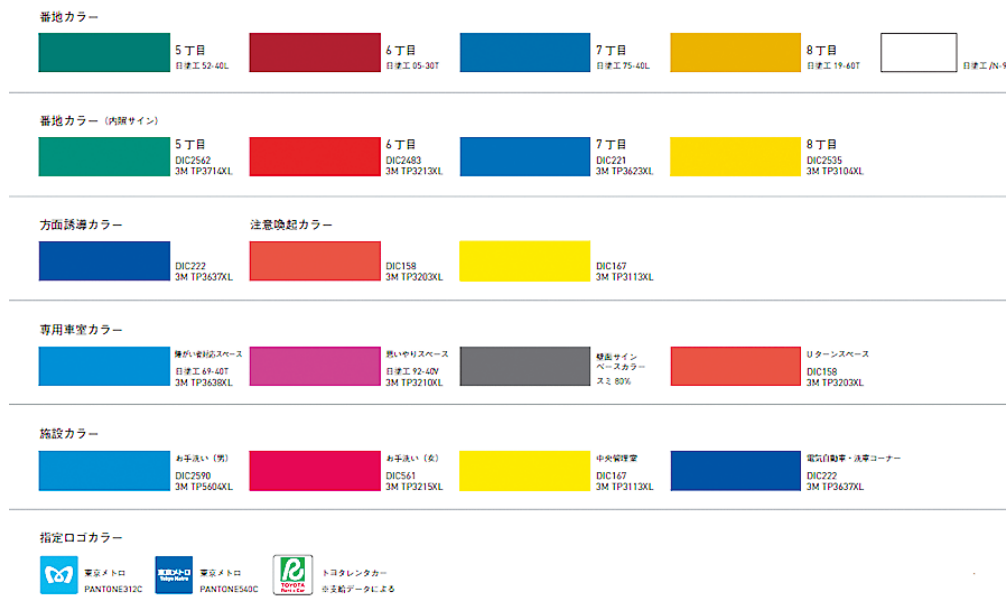
また、カメラ映像が高画質になったことで、数百メートルも離れた車のナンバープレートもはっきり映っており、カメラ映像を確認するだけで迅速に状況把握ができるようになりました。カメラ映像は、小さな事故など何かあった際の検証や証拠としても使われるため、鮮明な映像が残るメリットは大きく、システム導入が、お客様へのサービス向上に繋がっていると実感していただくと同時に、新しく導入した監視画面のマッピング機能などの操作性が格段に上がったことを喜ばれています。

3. 車路・車室塗装

(1)車路の路面塗装

車路は長い年月の中で塗装が繰り返され、単純に塗り重ねるだけでは耐久性の問題がありま

した。一方で古い塗装を剥がす作業は、粉じんの発生により通行の障害となるため、365日・24時間営業の駐車場として制約があり困難でした。そこで、今回は塗装の耐久性を確保するために、セラミックスの細かい骨材を路面に接着してから塗装する方法を用いました。また、従来の車路の路面カラーは、淡いグレーにオレンジ色のライン、車室は淡いイエローに白・緑のラインが引かれていましたが、車路に加え、車室・柱サインと様々な色が使われていることで、誘導の効果が薄れることが懸念されたため、駐車場における色彩設計としてカラースキームを作成し、使用するカラーの絞り込みを行いました。



西銀座駐車場のリニューアル工事におけるカラースキーム

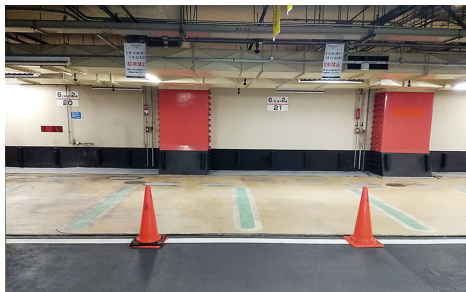
検討の結果、路面と柱の塗装は、新しいサインの誘導効果を向上させること、及び劣化補修の観点から、全面的な塗装を行う方針としました。

車路には場内誘導サインとしての役割もあるため、色を効果的、かつ洗練させて見せるため、車路の路面はチャコールグレーとし、白色のラインや停止線、誘導表示などが効果的に見えるよう配慮しました。路面のカラー選定に際しては、塗装剤のカラーサンプルを複数作成し、従来に比べて暗いカラーを路面に使用することから、駐車場内が暗く見えないか等の検証を何度も行いました。

(2)車室の拡幅・塗装

駐車場の改修テーマとしては、銀座に車で訪れるお客様の特性を踏まえたものとし、ショッピングやレジャー目的で、かつ女性ドライバーや大き目の高級車で来街する利用者をターゲットとしました。このため、ゆったり幅の停めやすいスペースを確保できるよう、車室幅を標準で2.7m～3.0mに拡幅しました。

車室カラーは、路面のチャコールグレーとの境界をわかりやすくするために、明るいグレーを採用しました。車室枠ラインは白色のダブルループとし、車室の奥行きにばらつきがあることから、車止めの位置に合わせて車室枠ラインの長さを変えることで、ドライバーが車室を選択する際に奥行きの違いを認識しやすくしました。



車室拡幅・塗装前



車室拡幅・塗装後



ゆったり車室スペース

4. 駐車場サイン改修

(1) サインの改修テーマ

場内のサインデザインは、車路・柱・壁面を利用し、広い駐車場ではじめて利用するお客様が迷わないよう、分かりやすい誘導計画で機能性を高めると同時に、銀座の百貨店やショップ、レストランなどを訪れるお客様の玄関口に相応しい落ち着いた高品質なサインデザインとなるよう配慮しました。

① 改修前に検討した内容

- ・「数寄屋橋」や「新橋」の方面誘導は適切か
- ・銀座「5丁目～8丁目」の表示を継続するか
- ・改修前の誘導計画では、エリア番号、歩行者出入口番号など、数字表記が多い
- ・路面カラー、エリアカラー4色、その他サインの色使いが多く、雑然とした印象となっている
- ・地図式の案内を設置しているものの目的地の把握がしづらい
- ・簡易的なサイン表示により、統一性がない

②車の動線誘導の問題

- ・目的地に近い駐車エリアはどこか
- ・どこが空車なのか、招き灯の存在を利用者が理解できているか
- ・地下鉄「銀座」駅に近いエリアが人気だが、常に混雑しているため事前に満空を分からせたい

③駐車スペースから降車した後の歩行者動線の問題

- ・降車した後、自分がこれから向かう地上目的地に近い歩行者出入口はどこか

④駐車位置が分からなくなる問題

- ・自分の駐車した位置が分からなくなる

⑤ 駐車位置から出庫ゲートまでの動線の問題

- ・自分が向かいたい方面への出口は、左右どちらが近いのか

(2)既存誘導表示の把握と改修計画策定

改修計画策定にあたり、これまでの駐車場の誘導が適正か、誘導が不足している場所はないかの検証を行いました。はじめに既存吊下げサインや路面表示を全て地図にプロットし、誘導の漏れが無いかを検証し、改修すべき内容の洗い出しを行いました。車の入出庫経路の誘導強化、分合流地点における安全対策、歩行者出入口の表示強化を中心としたサイン計画を策定し、改修前後の比較シートを作成した上で何度も検証を行い、車と歩行者の迷いを無くす計画としました。



駐車場サインのマップ化(銀座側B1F)上が改修前、下が改修後



駐車場サインのマップ化(新橋側B1F)上が改修前、下が改修後

(3) 駐車場への誘導強化

① 内照式吊下げサイン

内照式吊下げサインは既存の筐体を再利用し、中身の照明の更新、表示の変更、筐体の移設・新設を行いました。入庫から出庫までの車誘導として表示内容を見直し、カラー、筐体の統一をはかりました。「方面誘導：■ブルー」+「満空誘導：■赤緑のLED」；「出口誘導：□ホワイト」とし、色による誘導を取り入れることで、自然に目的地に誘導されるよう配慮しました。さらに、合流注意などの注意喚起は赤文字表記としました。

場内誘導で、銀座方面の表現として使われていた「数寄屋橋」は、利用者からは地下鉄「銀座」駅としての認識されていることを考慮し、「銀座駅」に表示変更することとしました。



出口誘導(□ホワイト)、方面誘導(■ブルー)

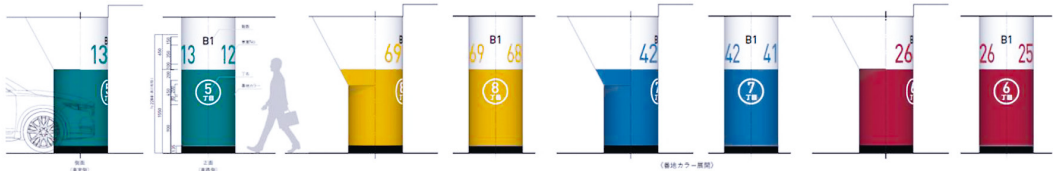


注意喚起(合流注意：赤文字)

②柱サイン・エリアカラー

柱のエリアカラーは従来の原色に近いイエロー、ブルー、レッド、グリーンから、深みのあるカラーに変更することで、駐車場内に高級感ある落ち着いた印象を演出しました。同系色を採用することで、柱前面のみを塗装し、退色が目立たない柱後方の筋交いは元の塗装を活かすことにしました。柱の塗装後のデザインは下部のエリアカラーに対して、上部に白の面積を多く配色することで、明るく見せる効果を狙いました。

柱に表示する、銀座の5丁目～8丁目のサインと車室番号のデザインは、視認性を向上させると共に、スタイリッシュに見えるデザインを複数検討しました。



柱サイン計画(カラー、車室番号デザイン)



改修前柱サイン(原色カラーを柱上部まで塗装)



改修後柱サイン(柱を深みがあるカラーに塗装)

③地上部入口

地上部入口には、ゲート型サインと全日本駐車協会の駐車場案内標識(P看板)満空看板を設置し分かりやすく誘導を行っていましたが、入り口付近の路上に駐停車する車が入場の妨げとなることを防ぐため、道路管理者と協議の上、入口の手前に新たに看板(公共駐車場入口付近、駐停車禁止)を設置しました。



地上車両入口(銀座メディカルビル入口 銀座7丁目)



地上車両入口(NTT銀座ビル入口 銀座8丁目)

④ 場内入庫・出庫地点

スロープと連絡する入庫・出庫地点では、路面カラーを変更することで、進入する車、出庫する車を分かりやすく誘導できるようにしました。「合流」、「分岐」などの動線交差箇所をカラーにより注意喚起するようにし、「止まれ：■レッド」、「出口：■イエロー」、「B2F誘導：■ブルー」としました。



車路からの合流部の止まれ表示(■レッド)(改修前後)



出口誘導(■イエロー)(改修前後)



B2Fへの誘導(■ブルー)(改修前後)

⑤ 歩行者出入口サイン

歩行者出入口のサインは、従来の数字によるナンバリングをアルファベット表記に変更することで、車室番号と数字が重複しないようにし、場内で迷ったお客様からの問い合わせがあった際に、お客様の現在地を管理室で即座に把握できるようにしました。

改修前のサインカラーはイエローベースでしたが、出口カラーと重なるため、「□白・■黒」のシンプルで高級感あるサインとなるよう配慮しました。各出入口には近隣ビルへの行先を表

示し、迷いを軽減する工夫を行いました。



歩行者出入口サイン(お客様出入口B)



歩行者出入口サイン(お客様出入口C)

⑥Uターンスペースの設置

地下鉄「銀座」駅周辺の車室は移動が便利で人気があるため、満車となることが多いエリアです。手前に「満空」サインを設置すると共に、Uターン専用車室を設定し、満車状況を確認したら楽にUターンが出来るための場所を確保しました。



「満空」サイン



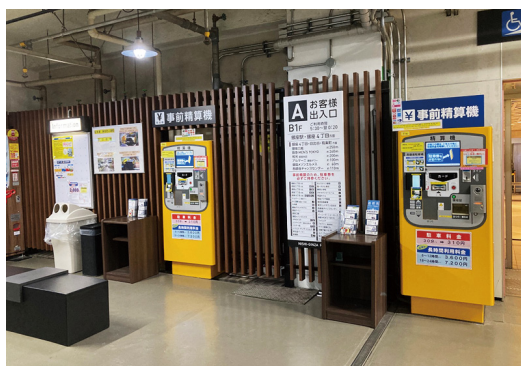
Uターンスペースサイン

(4)快適性・利便性の向上

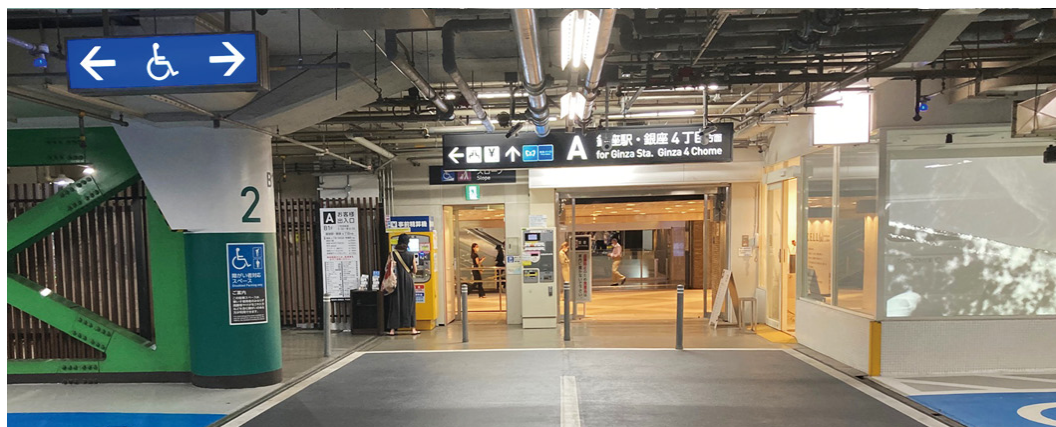
① 地下鉄連絡口待合いスペースの設置

地下鉄連絡口に隣接するエリアは、事前精算機に加え待合用のベンチや自動販売機を設置し、車の同乗者を待つことができるスペースとしました。さらに、お得な駐車場キャンペーン情報や銀座の街の情報を確認できる情報発信の場としています。





待合スペースの計画(パース、実施後)



地下鉄連絡口(パース、実施後)

②トイレのサイン改修

トイレをユニットごと交換するリニューアルに合わせてサイン改修を行い、分かりやすい誘導を行っています。



トイレの改修、サイン更新

③障がい者専用車室・ハートフルスペースの設置

歩行者出口と地上までのエレベーターに近い位置に 障がい者専用車室やハートフルスペースを設置し、さらにカラー化を行うことで、必要な方がいつでも使えるよう配慮しました。他の車室とはっきり区別することで、不正駐車する車両がなくなりました。



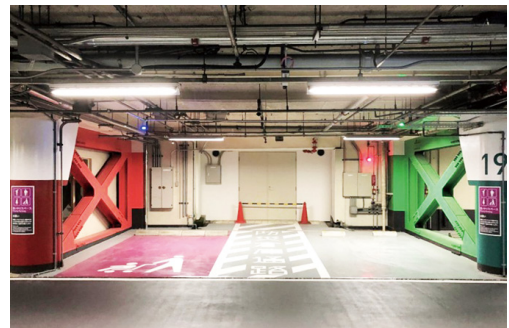
障がい者専用車室サイン案



ハートフルスペースサイン案



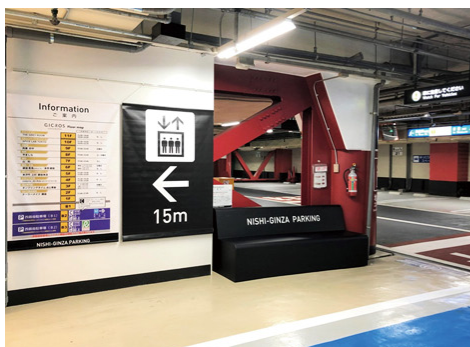
障がい者専用車室の設置



ハートフルスペースの設置

④ベンチの設置

エレベーター接続口に近い出入口には、障がい者専用車室を設置するとともに、年輩者やお体が不自由な方が、同行者の車を座って待つことができるソファを配置しました。



エレベーター接続口(C出口)障がい者専用車室と待合用ソファ(地下1階 銀座6丁目)

5. その他利便性の向上

(1)ホームページの更新

駐車場改修後にリニューアルを行ったホームページでは、単なるクリック率の増加や興味喚起にとどめないために、お客様が西銀座駐車場ならではのユニークな体験に至るまでの道筋で考えることとしました。具体的には、①設定したターゲットに対して問題点を明確にする、②問題の深さを理解してもらう、③問題点を解決する商品(駐車場やサービス)の提示、④利用行動を呼びかける、の4ステップの展開を目指しました。各ターゲットに合せた物語をつくって、自分が駐車場を利用しているシーンをイメージしていただき、ユニークな体験により自分ゴト化につなげることを追求しました。そのうえで、それを問いかけるように表現するのか、論すように表現するのかや、きれいなデザインというよりも届けたい中味がずっと伝わるデザインを求め、それが文字なのか、写真なのか、イラストなのか、それら複数の組合せなのかを検討しました。

結果として、①らくらく駐車(標準で2.7~3.0mの幅員の平置き駐車)、②お得に駐車(百貨店や多数の提携店の割引)、③いつでも安心駐車(24時間・年中無休の有人管理、大型駐車場でも待つことなくとめられて、コロナ禍において密にならない)、の3つのキャッチコピーと共に、西銀座駐車場の施設情報やお得なキャンペーンを案内するものとなりました。



(2)LINEを使ったキャンペーンの実施

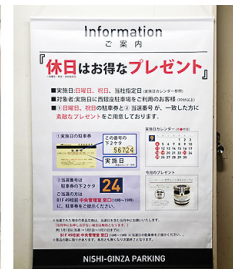
西銀座駐車場ではこれまで様々なお客様サービスを行ってきましたが、ホームページリニューアルを機に、LINEを使った友だち募集によるキャンペーンを開始しました。友だち募集は、駐車場内の歩行者が通行する場所のデジタルサイネージやタペストリーを用い、キャンペーン案内はLINEの通知、お得なサービス券の販売やプレゼントは駐車場管理室で行うなど、リアルの世界とバーチャルを融合させることで、駐車場利用者へのサービス向上、新たなリピーター確保に繋がっています。



歩行者入口サイネージ



待合スペース案内



場内タペストリー案内



お得な1日駐車券



お誕生月プレゼント



駐車券番号下2桁で
お得なプレゼント



10%割引クーポン



ショッピングカード
5回利用で1時間サービス券

6. 西銀座駐車場の世界観に基づく「おもてなし」を具現化する駐車場改修について

(株式会社銀座パーキングセンター 代表取締役 松澤 壮一 記)

西銀座駐車場では、会社ビジョンとして「街のバックアップ駐車場」を掲げるとともに、自社の駐車場事業を「目的地に車で行く便利さと、目的地へのアクセスを提供するサービス事業」と再定義し、これらの価値観を社員で共有したうえで、ハードとソフトの両面から駐車場の競争力強化に取り組んでいます。なお、会社ビジョンの「街のバックアップ駐車場」は、「街における二つの機能(交通機能と都市機能)を支え、街の発展に貢献すること」と定義しています。

競争力強化の取り組みでは、上述の共通の価値観をもとに、長期的な利益の獲得を目指して4つの事象のサイクルを回していく「戦略ストーリー」を構築し、それに基づいて注力領域の絞り込みと差別化を推進しています。そして、ストーリーのサイクルの起点になるのが、我々の世界観に基づく「おもてなし」の実行であり、それはお客様に西銀座駐車場ならではの3つの体験(らくらく駐車・お得に駐車・いつでも安心駐車体験)を堪能いただくこととしています。

領域の絞り込みと差別化は、①ポジショニング、②ターゲティング、③組織能力(人材力)の3つの考え方で構成し、駐車場の改修は、このうちのポジショニングとターゲティングの考え方を具現化する施策の一環として取り組んでいます。(組織能力の差別化とは、競争に勝つために独自の強みを内的に持つことであり、人材力を他社に差別化した強みに育てていく取り組みを指します。)

駐車場の改修は、我々の共通の価値観(会社ビジョン・経営方針・事業の定義)と長期的な利益の獲得を目指す戦略ストーリーを明確にしたうえで、それに基づいて以下のとおりに考え、具体的には当時の駐車場総合研究所(現三菱地所パークス)に仕様、デザインの策定・施工をお願いしました。(ホームページの更新及びLINEの活用はモビリス・コンサルティングにお願いしました)

□カメラシステムは、いつでも安心して駐車場を利用いただくために、特に日中においては監視目的ではなく、駐車場で困っているお客様を発見・支援するためのサービスシステム(見守りツール)と位置付けました。(夜間は監視目的でも活用、単なる監視目的であれば、システム構成は過剰ともいえる)。

もともと、目の前のお客様に満足して欲しいと思う気持ちが、社員一人ひとりの潜在能力として備わっていたので、カメラシステムの導入によりその能力が解放され、お客様サービスの大幅な向上につながっています。

□車室の改修については、我々のポジショニングである「楽に利用できる価値」を踏まえるとともに、ターゲティングをショッピング・レジャー目的の女性ドライバーに設定したことや、銀座の場所の特性として大きめの来街車両が多く、機械式駐車場では対応できない場合に当駐車場がその受け皿機能になっていることから、ゆったり幅のスペースを確保することとしました。(標準で2.7~3.0m)

- 駐車場内の車路・柱などの塗装や各種サインなどは、視認性などの機能性の向上に加えて、「街のバックアップ駐車場」として目指す都市機能の構成要素の一つである「銀座の街の玄関口機能」に相応しいデザインを追求しました。

- お客様とのリアルな場におけるコミュニケーションツールとして、多数ある提携店舗の案内やお得な情報の提供などに用いるタペストリーの設置スペースを新たに設け、見やすいように照明も増設しました。

- なお、ホームページも戦略ストーリーの構築と駐車場内の改修を踏まえて全面的に刷新しました。