

資料2 東京メトロ銀座線における「経験」および駅デザインへの展開について

1. 東京メトロ銀座線における「経験」のとらえ方

東京メトロは、東洋初の地下鉄として開業以来、東京の街をつないできました。

長年の伝統を引き継ぎ、世界トップレベルの安全・安心を守りながら、洗練された空間とサービスにより、日本だけでなく世界中から訪れるお客様に「豊かな経験」を提供することを目指します。

ここに言う「経験」とは、利用者の移動行動の中で行動にともなって5感で感じるもの、受けるサービス、それによりもたらされる感情などの総体を指します。

出入口を認知し、切符を購入し、改札口を抜け、コンコースを通過してプラットフォームに至り、電車の到着を待つといった一連の移動行動の中で、駅デザイン、車両のデザインをはじめ、サインや広告などの視覚に訴えるもの、アナウンスや発車ベル、利用客の話し声など5感で感じるものに加えて、利用するサービス、駅員とのやりとり、またそれにより湧いてくる、心地よさ、喜び、発見などの感情すべてを含むものです。

2. 「望ましい経験のあり方」記載例

ユーザー像（3駅共通）	
東西線沿線に住む30代女性。独身で平日は仕事で遅くまで残業している。	
望ましい経験（物語）	
日本橋駅	<p>今日は虎ノ門付近の外出先での打合せが早く終わったので、いつもより早いけど、会社に戻らずに帰宅することにしました。</p> <p>虎ノ門駅で銀座線を待っていると、黄色いレトロ感のある綺麗な電車が到着。ちょっと得した気分で電車に乗り込むと、外装とは違う先進的な内装に驚き、車内をあちこち見回しているうちに、乗換の日本橋駅へ。</p> <p>電車が駅のホームに入った瞬間、車窓から見える景色は、前に降りた日本橋駅の記憶とは違う雰囲気、何やらデパートの中に着いてしまったみたい。降り立った空間は上品で、柔らかい照明の演出が心地よい。</p> <p>階段を下りれば自宅へ向かう東西線だけど、すぐに帰るのはもったいない気持ちに。「そうだ、頑張った一日のご褒美でも…」と改札を出て、誘われるように直結する商業施設へ。</p> <p>ゆっくり買い物を楽しんで帰る頃には「明日からまた頑張ろう」と。ちょっと長めの乗換で、疲れも気分もリフレッシュされたみたい。</p>
三越前駅	※共通のユーザー像に対して望ましい経験（物語）を各駅について記載
京橋駅	※共通のユーザー像に対して望ましい経験（物語）は各駅について記載