セグウェイ　ドローン　IoT　スマートグラス

# #01 丸の内セグウェイ巡回が始動 新たな〝まちのコンシェルジュ〟が誕生

協力◉三菱地所グループ／三幸㈱

**三菱地所グループは、丸の内パークビルディングから丸ビルをつなぐ「丸の内仲通り」の公道で、「セグウェイ巡回」をスタートさせた。新たな〝まちのコンシェルジュ〟として活躍するのは、三幸㈱のクリーンアテンダントとALSOKの保安スタッフである。今後、どのようにセグウェイを活用していくのか、事業を進めた三菱地所グループと、三幸㈱のクリーンアテンダントのスタッフから話を聞いた。**

## セグウェイの公道走行は原則禁止 三菱地所の新たな挑戦

セグウェイとは、通称「搭乗型移動支援ロボット」と言われ、自立安定性能が高い乗り物である。ハンドルバーにはアクセルやブレーキの類がなく、搭乗者の体重移動による直感的操作で速度調節から前後進を行う。

海外では警察警備業界やツーリズムというかたちで普及が進み、先進国ではイギリスと日本を除くほとんどの国で公道走行が可能である。世界的にみればポピュラーな乗り物といえる。

そんなセグウェイに着目したのが、三菱地所㈱である。同社は、人手不足社会の到来を見据え、東京・丸の内エリアの街のサービスおよび運営業務を担うさまざまなロボットを段階的に導入し、より安全・安心・快適で、楽しい街づくりを目指している。

2020年の東京オリンピック・パラリンピックなどの開催が迫るなかで、丸の内エリア（大丸有エリア）の先進的なまち案内機能や安全・安心の確保に関する強化を目的に、そして、就業者・来街者との新たなコミュニケーション促進に向けて、2017年４月、千代田区初の公道でのセグウェイ走行実現に向けて検討を開始した。

一般的に、敷地内でのセグウェイ走行は容易に行えるのだが、前述したように、公道でのセグウェイ走行は国内では原則禁止されている。そのため、〝まちのコンシェルジュ〟としてセグウェイを導入している地域はなく、導入に至れば日本で初めての事例となる。

## 道路使用の認可を受けるため 実証実験協議会を創設

三菱地所の開発推進部専任部長である渡邊仁氏は、すでに一般向けのセグウェイ体験ツアーを実施しているつくばや二子玉川などを視察したり、セグウェイの規制緩和を進める（一社）次世代モビリティ協会、セグウェイの国内総販売代理店であるセグウェイジャパン㈱に協力を仰いだりと、精力的に動いた。

そして同年８月、道路使用許可の認可を受けるにあたって、三菱地所、三菱地所プロパティマネジメント㈱（以下、三菱地所グループ）は協議会の創設を画策した。渡邊氏によると、公道上をセグウェイで走行するためには２つの方法があるという。１つは、自治体等が実施主体となった協議会を創設すること。もう１つは、経済産業省が進める「企業実証特例制度」を活用すること。

同グループは、大手町・丸の内・有楽町エリアの活性化や環境改善、コミュニティの形成に関する事業を行っているＮＰＯ法人大丸有エリアマネジメント協会の一員であり、さらには千代田区と連携しながら一緒に街づくりをやってきたという実績もあったことから、協議会方式を採用した。そして創設されたのが、「大手町・丸の内・有楽町地区搭乗型移動支援ロボット実証実験協議会」である。

「警視庁の協議は協議会が担い、運用者の三菱地所プロパティマネジメントから三幸さん、ALSOKさんに走行業務をお願いする運びになりました」

三幸は、従来から丸の内エリアのおもてなし専任スタッフ〝クリーンアテンダント〟として、丸ビルと新丸ビルで来館者の案内業務、簡単な清掃業務を担っていた。一方、ALSOKは同エリアの警備業務を請け負っていた。

## セグウェイの規制緩和を進め 2018年４月より実証開始

警視庁との協議は2017年の夏頃から始まった。公道におけるセグウェイ走行に関しては、10年近く規制緩和が進行している。当初は、小泉内閣で成立した「構造改革特別区域法」の指定が必要であったが、現在では全国展開されており特区の指定は不要となった。また、自律走行ロボットの公道走行を行う「つくばチャレンジ」の立ち上げなどに関わったモビリティ協会の大久保剛史理事が、警視庁協議を効率的に進めていった。

当初は、セグウェイに搭乗する人、それを後ろから歩いて警備する保安要員をつけることが義務付けられていた。しかし、保安要員も他の地域で実績のあるセグウェイと同等スペックのものであれば搭乗しても良いと規制緩和を進めた。

こうして、セグウェイ巡回の見通しが立ち、2018年２月には、搭乗者となる三幸、ALSOKは、セグウェイジャパンが実施しているセグウェイ講習を受講した。セグウェイの運転自体はさほど難しいものではないが、公道走行で必要となる歩行者との距離感を図るために、スピードの調整や曲がりかた、坂道での走行、枠内でのスピンなど、セグウェイの細かな動きを２日間みっちり行った。

３月末には道路使用許可が降り、４月２日より「丸の内セグウェイ巡回（実証実験）」が本格始動した。走行する場所については、丸の内パークビルディングから丸ビルをつなぐ「丸の内仲通り」約600mの範囲を約30分かけて走行する。来街者に声かけを行うことが目的であるため、スーッと通り過ぎてしまわないように、じっくりと周囲を確認し、積極的にコミュニケーションを図っているという。

ただし、条件としては以下のことを満たすことが求められる。

**①搭乗者は、普通免許・普通二輪免許・小型特殊免許を保持すること**
**②まち案内コンシェルジュと保安要員を含めた２名以上で走行すること**
**③セグウェイにナンバープレートを取り付けること**

その他にも、公道を走るため、最大６キロの速度制限が設けられている。巡回時の標準スピードは２キロ程度と設定している。

前方が三幸のクリーンアテンダント、後方が ALSOK の保安要員

▶セグウェイに搭乗して、人との距離感を念入りにチェック。安全に、ハイタッチができる距離感まで近づく練習

◀セグウェイの講習会にてコーナリングの練習を行う

## 目立つことで搭乗者の意識も向上 より良質なアテンド業務を実現

三菱地所グループが目指したのは、街案内、警備の専任スタッフたちのモビリティとしてセグウェイを加え、〝まちの新たなコンシェルジュ〟として、来街者や就業者とのコミュニケーションを推進することだった。同時に、搭乗者側のモチベーション向上にも期待していた。

「特殊な乗り物に乗っているということと、多少の高さもありますので、『見られている』という感覚が、良質なサービスにつながると思っています」

渡邊氏の期待どおり、クリーンア

テンダントは、走行中に目が合った来街者に対して挨拶を交わし、看板の地図を見ている人がいれば「どちらかお探しですか？」と、積極的に街案内を買って出ている。また、写真撮影を頼まれる機会も増えているという。

街案内のスタッフとひと目でわかる

実際に、セグウェイ巡回のクリーンアテンダントとして活躍する三幸の山田亜紀さんは、従来のアテンド業務と比べて、セグウェイ巡回ならではの利点をこう話す。

「セグウェイに乗ると目線が高くなるので、遠くまで見通せます。ですので、道に迷っている人を見つけやすいですね」

また、セグウェイのフロント部分とスタッフユニフォームの背中には、“CITY INFORMATION”と記載があり、来街者が誰を頼っていいのかひと目でわかるような工夫も施している。セグウェイ巡回が始まってからは、インバウンドからの受けが良いという。その理由を渡邊氏はこのように考察する。

「海外では警察がセグウェイに乗車しているというケースが多いです。インバウンドの方々からすれば、何か困ったことがあればセグウェイに乗っている人を頼るという認識があるんでしょうね」

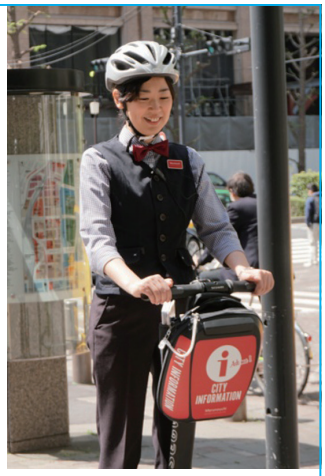
＊

現在、天候不良がない限りは毎日３回、10時半、14時半、15時に各30分間のセグウェイ巡回が行われている。今後、丸の内仲通りでの実績を積み重ね、順次距離の延長も検討しているという。

三菱地所グループでは、先進技術やテクノロジーを用いた実証実験を行い、エリアの機能向上を目指していくとともに、ビルメンテナンスにおける働き方改革も念頭に置いている。

## 「丸の内セグウェイ巡回」を経験して感じたこと

三幸㈱　首都圏クリーン事業部　山田亜紀



業務自体はクリーンアテンダントと同じように街や施設の案内が中心です。セグウェイに乗っているおかげで、一目見て「ただものではない（良い意味で）」というのがわかり、躊躇なく話しかけてこられる方も多くいらっしゃいます。また、物珍しさからか、セグウェイについての質問も多く、機能説明などをする機会もあり、お客様と新たなコミュニケーションができていると実感しています。

セグウェイ巡回がスタートしてからは、道行く人やオフィスで働く人、観光の外国人、お年寄りから小さなお子様まで、本当にいろいろな方とコミュニケーションを取ることができています。

普段ではあまり見かけないセグウェイが２人、しかも丸の内の案内というのは、大きなインパクトがあるのかもしれません。

すれ違いざまに「かっこいいね！」「がんばってね！」などのお声掛けや手を振っていただくことも多く、日々、人との繋がりを肌で感じています。

私たちも案内という業務目的だけではなく、ただすれ違うだけのときにも、挨拶などで積極的にコミュニケーションを図るように意識しています。そのなかで特に感じることが、外国人と日本人の違いです。外国人はアイコンタクトや挨拶をするとほぼ100％の確立で返してくれますが、日本人は50％にも満たない印象です。声をかける前まではずーっとこちらを見ていたのに、いざ挨拶をするとスッと目を逸らして知らないフリをされることも多く、「シャイな日本人の国民性」を感じてしまいます。

そんななかで元気良く挨拶を返してくれる方に出会えると、やはりこちらも嬉しくなりテンションが上がります。改めて挨拶や声がけの大切さ、重要さを考えさせられる毎日です。この挨拶を繰り返すことで、いずれは「丸の内ではみんな普通に挨拶してくれる」という雰囲気が作り出せたら最高だなと思いつつ、日々業務に励んでいます。