

コラム

「STATION WORK」誕生から現在・未来へ

なかしま ゆうき
中島 悠輝

東日本旅客鉄道(株) マーケティング本部 くらしづくり・地方創生部門 新規事業ユニット

1 耳スマホ×手帳メモが原点

みなさんは、駅ナカにおける電話BOX型のワークスペースをご覧になったことはあるだろうか。JR東日本が2019年の8月に始めたシェアオフィス事業「STATION WORK」である。

STATION WORKは、2023年2月現在、約700カ所のネットワークと30万人の会員を有し、日々多くのお客さまにご利用いただいている。

このビジネスの原点は、発案者(筆者)が駅員時代の体験に遡る。改札から眺めていると、スマホを肩と耳で挟み、手帳でメモを取りながら、駅の人々をかき分けて歩いていくビジネスマンの多いこと多いこと。ここに潜在的な駅ナカワークスペースのニーズを感じていた。

本稿では、STATION WORKの開発から現状、今後の展望までを記していく。

2 駅ナカはケーキ屋さん強い世界

2018年、駅員からの異動を経て、本社に。そこで、社内提案の企画書を作ることとなった。世の中にシェアオフィスが少しずつ増えてきた頃である。「カフェみたいでオシャレなシェアオフィスを駅ナカでやるぞ!」と、意気込んで最初の企画書に取り組みが、なかなか通らない。

駅ナカはJR東日本が2000年頃から仕掛けていったビジネスで、まるでデパ地下のような空間が駅に広がる世界だ。その売上は凄まじい。例えばケーキ屋は、小さな面積で小さなケーキを高単価で売る。面積当たりの売上が非常に高いビジネスである。

一方で、当時のシェアオフィスのスタンダードは、カフェのようなゆったりとした広い空間。駅ナカにそんな広い場所もなければ、面積当たりの

売上試算もケーキ屋には遠く及ばなかった。

3 駅のスキマ1㎡をあなたのオフィスに

そんな時、1㎡のBOX型ワークスペースの開発検討をしているメーカーと出会う。すべてがつながった感覚があった。1㎡であれば駅にスキマスペースはある。1㎡ではケーキ屋もさすがに営業はできない。社内で場所を取り合うこともなければ、売上比較されることもない。さらに、完全個室であること。原体験で感じたスマホを肩と耳で挟んでいたビジネスマンは、話を聞かれることなく、静かな環境で落ち着いて通話ができる。

企画書も無事通り、2018年11月、東京駅等で実証実験を行うことになった。電源・Wi-Fi・空調完備の駅の完全個室サービスSTATION WORKの誕生である。

4 駅がPublicからPersonalな場所に

3カ月にわたる実証実験は、好評であった。予約枠が埋まり、利用者からも「移動のスキマ時間が有効活用できる」「商談後、資料をまとめて直帰できる」「家の最寄駅にも置いてほしい」「駅で1人になれる場所は今までなかった」といったポジティブな声が多かった。

これまでの駅は、鉄道を軸とした展開で、マスに向けたサービスが主体であった。STATION



写真 STATION WORK

WORK は、駅という公共空間で誰にも邪魔されずひとりになれる空間を提供した。駅の提供価値が、従来の Public から Personal に変わった。

5 サービス開始直後に訪れたコロナ禍

実証実験を経て、2019年8月にSTATION WORKは正式にサービスローンチする。JR東日本が手掛けるシェアオフィスということで、お客さまを選ばない思想を大切にした。

当時のシェアオフィスの多くは法人会員専用であった。STATION WORKは会員でなくてもSUICA 1枚でいつでも利用できる商品設計とした。現在でも、利用者の多くは、法人会員でなく、個人会員や非会員である。そんな中、事業を始めて半年足らずでやってきたのが新型コロナウイルス。当時は今ほど正体がかめず、経済活動自体が一時的に止まってしまった印象を受けた。

6 安全安心のSTATION WORKを全国1,000カ所に

ロックダウンに近かった第1回の緊急事態宣言を経て、リモートワークやWEB会議が一気に広まっていった。STATION WORKの稼働も急激に上がった。その中で、当社はSTATION WORK 1,000カ所構想を発表する。コロナ禍における多くのワーカーの働き方をサポートしていくことと、ポストコロナにおいても時間と場所を選ばない働き方が定着するであろうことを見越しての計画の大幅上方修正である(当初は100カ所程度を目標にしていた)。

STATION WORKは安心して使っていただけるサービスである。室内の空気は約40秒で入れ替わる。ブース(個室)自体は抗ウィルス加工を施し、定期的な清掃を行っている。ブース内にはアルコールの手消毒も完備。機能面(ハイセキュリティ)としての安心だけでなく、衛生面の安心も提供することで、利用者の多様な働き方をサポートし続けた。

7 青森にも、郵便局にも、コンビニにも

コロナ禍で、STATION WORKを拡大する中、JR東日本は新たに二つの展開軸を拡げていった。

一つは、地方への展開。日本全国で、場所と時間に捉われない働き方を提案していくべく、青森や秋田といった東北等の地方エリアにも積極展開を行った。もう一つは、ライフスタイルに寄り添う提案である。移動の中心である駅ナカはもちろんのこと、生活動線であるコンビニやカフェ、郵便局等のマチナカ施設にも展開を拡げた。コンビニブースは、お昼の時間になるとおひとりさまランチ需要でにぎわっている。郵便局ブースではメルカリ出品用の写真を撮る利用者も見受けられた。

8 「WORK」の定義を拡げるサービスへ

駅ナカを飛び越え展開を拡げていく中で、最近ではSTATION WORK利用方法の多様化を感じている。ビジネスユース(WEB会議や作業)が多い傾向は変わらないが、オンライン英会話や資格勉強、YouTube配信といった使い方も増えてきている。また、ゆったりしたソファで、ネスカフェが楽しめるネスレコラボレーションブースは多くの話題を呼んだ。

「WORK」を英和辞書で改めて調べてみると、仕事に限らないあらゆる活動を定義している。「STATION WORK」は、駅ナカ1㎡からあらゆる「WORK」の可能性を拡げているのかもしれない。

9 WORKからLIFE全般のサポートサービスへ

STATION WORKは2023年度1,000カ所のネットワークとなる見込みである。時間と場所に捉われず働くことができるネットワークが概ね完成となる。その先に見据えるのは、STATION WORKが生活のあらゆるシーンをサポートしていく姿である。人口減少に伴い医療過疎が進む地域においてはブースを使った遠隔医療。メタバースの世界が進む先には、ブース全体が仮想空間に。その他、金融相談やリモートスクール等の様々なコンテンツサービスと連携し、個室の強みを活かした「LIFE」サポートサービスへ昇華させていきたい。

駅ナカの1㎡から日本のWORK、そしてLIFEを変えていく。