

ユーザー マーケティングが 駐車場の潜在能力を 引き出す



三井不動産リアルティ株式会社
執行役員 リパーク事業本部長



『自転車・バイク・自動車駐車場 パーキングプレス』誌 発行人

ゲスト

片岡 純市

Junichi Karasawa

【プロフィール】 入社後、三井不動産リアルティ（旧：三井不動産販売）リハウス事業に従事。現在、全国に275店舗、約2000人の営業マンを抱える大手不動産仲介業の草創期から活躍する。初代新潟支店支店長を務めたほか、東京、関西、広島の各地で重要ポストを歴任。2年前からリパーク事業専任となり、現在に至っている。

森井 博

Hiroshi Mori

入社以来30年以上にわたって、不動産仲介の分野を中心に歩んでこられた片岡氏。リパーク事業に専心してまだ2年ほどだが、カーシェアリング事業本格参入など新機軸を打ち出し、三井のリパークをさらに成長軌道に乗せるべく奮闘されている。事業本部長として、そしてコインパーキング業界のリーダーとして、将来にどのような展望を抱いているのかをお聞きした(収録:2015年4月7日)。

今後のコインパーキングはセキュリティ強化がカギに

森井 まずはプロフィールからお聞かせいただけますか。

片岡 入社以来、不動産仲介の「三井のリハウス」を中心に仕事を続けてきました。不動産仲介というのは、私たち自身は資産を持たず、中古の一戸建てやマンションのオーナー=売主と、それを買いたい買主の間を取り持ち、引き渡しまでをサポートする仕事です。現在は年間で4万件近くの契約を結んでいます。

森井 それはすごい数字ですね。物件の管理は行われているんですか？

片岡 管理は三井不動産グループの別会社が担当していますね。

森井 リハウス事業はリパーク事業のようなストック型のビジネスではないわけですね。リパーク事業専任となった際、とまどいのようなものはありませんでしたか。

片岡 そうですね……仲介という仕事は、基本的に毎回初めてのお客様との折衝になるわけです。月毎の契約件数など数値目標があってその達成に向けて営業が丸となっていく。毎月新たなスタートを切って進めていく事業といえます。

森井 確かにそのとおりです。

片岡 ところが、コインパーキングは土地を持っているオーナー様をお願いして、その場所を三井のリパークの用地として借り、ドライバーに時間貸しして利益を

出していく事業です。仲介とは違ってその意味では私たちは当事者になるわけです。この部分はリハウスとは大きく異なると思いましたね。

森井 なるほど。

片岡 時間貸し駐車場は一度土地を持っているオーナー様と契約を結べば、その後何年かはよほど突発的な事情やマーケットの劇的な変化でも発生しない限り、ある程度は安定して運営管理を継続できます。つまり、設置できればある程度の売り上げが予測できる。これがストック型ビジネスといわれる所以ですよ。ところが、不動産仲介は先にお話ししたとおり、毎月仕切り直して「0」からスタートする仕事。リハウスとリパークは事業としてのバックボーンが異なるだけに、最初はその点に慣れなかったですね。

森井 契約件数を増やすという大目標を抱える不動産仲介業で、長年経験を積まれてきた片岡さんが事業本部長なので、三井のリパークさんは駐車場用地を獲得し、ネットワークを拡大する力に長けているのは間違いありません。

片岡 ありがとうございます。三井不動産リアルティの前身は、三井不動産販売という不動産販売の会社であり、その一事業としてリパークが生まれました。ご存じのとおり、コインパーキングという事業形態が日本に登場してまだ20年超で歴史は浅いわけですが、業界は急成長を遂げ、当社のリパーク事業も大手の一画を成すまでになりました。おそらくリパーク事業開始当初は、ここまでのスケールになるとは、我が社の誰も想像していなかったのではないかと思います。

森井 今や三井のリパークさんは、私たち日本パーキングビジネス協会のリーダーでもあります。これからコインパーキングビジネスはどのように発展していくとお考えですか。

片岡 ちょうど今朝、当社の社内報用にリパーク事業の紹介原稿を書いたところなんです。コインパーキングビジネ

スの世界では、まずタイムズさんというガリバーがいて、その次に私たち三井のリパークが続き、3番手以降になるとボリュームが小さくなっていく……という図式があります。では、この先もこのような図式のまま推移していくのか？ 決してそんなことはないはず。歴史がまだ浅いのですから、駐車場の形態もまだどんどん変わっていく余地があると思います。

森井 例えばどのような変化が考えられますか。

片岡 極端に言えば精算機がなくなって、スマホひとつで料金支払いが済むようになるかもしれません。また、コインパーキングが基本的に無人であるだけに、今後はよりセキュリティを重視する方向性が強まるのではないのでしょうか。今年には国内の大きなイベントでもセキュリティの重要性が叫ばれるようになりました。その流れで、2020年の東京オリンピックでは間違いなく都内のセキュリティはかなり高いレベルに引き上げられるでしょう。その際に無人施設であるコインパーキングも同様にセキュリティに十分配慮していく必要があります。

森井 おっしゃるとおりですね。

片岡 今後のあり方としては、セキュリティに加えて、クルマを停めるという本来の利便性を備える場所としてはもちろん、天災が起きた際の地域の避難所としての機能、近隣の方にとって便利な施設の設置などの付加価値を備える方向性が考えられます。

森井 コインパーキングは周囲に安心感と利便性をもたらす施設を目指すべき、ということですね。避難所という言葉がありましたが、昨年末に弊誌で取材、紹介させていただいた、さいたま市の防災用品・非常用電源付きソーラーLED街路灯を設置した駐車場は、その象徴的な存在でした。あの形態は今後も展開していくのでしょうか。

片岡 あの試みについては多方面から



賛同の声をいただきまして、防災対応の街路灯メーカーを紹介してほしい、といった申し出を他の運営管理会社様からも何件いただきました。具体的に地域社会にどのように受け止められているか、検証作業は残されていますが、増えていくことにはなと思います。ただ、都市部、郊外など地域の特性によってニーズも変わってくるだけに、きめ細かく対応していく必要があります。

森井 私が今まで言い続けてきた理想のコインパーキングは「フラップレス、キャッシュレス」で、当社では現在、新設する駐車場についてはすべてフラップレ

スにしています。ただ、先ほど片岡さんのお話にあった「精算機レス」とまではいかないのですが……。

片岡 段階を踏む必要はありますよね。まずはキャッシュレスです。電子マネー、クレジットカードなどでの対応は既広がっていますが、今後さらに拡充していかなければなりません。現金を集める精算機が無人のコインパーキングにある状況は犯罪を呼び込む結果にもつながりかねず、先に申し上げたセキュリティ重視の方向性に反しますからね。そう言えば先日、大手飲料会社の方と話す機会がありまして、現在、同社が新規で製造している自動販売機は原則的にキャッシュレスなのだそうです。

森井 すると、コインやお札を入れる場所自体がないと。

片岡 そういうことになりますね。キャッシュレスは既にひとつの流れになっているようです。これが確立してきたら、次はいよいよスマホ精算などで精算機レス実現へとつながっていくのではないかと思います。フラップレスも今まで以上に広がるでしょう。あれは日本人の高い倫理観があるからこそ実現できることですよ。

森井 そのとおりですね。我が社の実績ではフラップレスに改修しても、乗り逃げ率が平均1%程度という数字になっています。

協会全体で 商品企画に取り組み ノウハウ、知見を共有すべき

片岡 フラップレスにすることのメリットはまだあります。ひとつは言うまでもなく駐車する際にフラップというギャップを乗り越える操作が省けること。もうひとつはドライバーの転倒事故防止が期待できることです。クルマを降りた際、フラップが足元の位置にあることが多く、脚をとられてつまずいたりするケースがありますからね。高齢化社会でドライバーの平均年齢が上がっていて、場内での転倒などのトラブル増加が考えられるだけに、その意味でもフラップはなくしていかないといけない。事実、高齢の顧客が多い銀行様からは「店舗のお客様用駐車場をフラップレスにしたいのだが」といった問い合わせが増えています。

森井 あれは本当に邪魔ですね。高齢のドライバーの一人としても、フラップはなくすべきだと思います。ただ、半面少し悩ましいこともありまして、フラップがないと時間貸し駐車場ではなく、月極駐車場だと誤認されるケースも報告されています。時間貸しはフラップがある、というイメージがまだ根強いのでしょうね。そこで暫定的な措置として、ゴムマットなどの素材を用いて、従来のフラップに比べるとわずかな突起の“疑似フラップ”のようなものが作れないかをメーカーさんに研究してもらっています。車室にフラップ的な突起があることで時間貸し駐車場と認識してもらい、利用率を安定させようというわけです。本来のフラップではないので作動しなくなったなどのトラブルは起きませんし、設備費、工事費などのコストもかなり安く済ませ

「三井のリパーク」大宮桜木町1丁目第3駐車場 (2014年12月撮影)



- 1 大宮駅から徒歩約5分。ソーラーLED街路灯のソーラーパネルは歩道側と駐車場側、両方に向かって付いており、二方向で発電できる
- 2 街路灯下のボックス内に防災用品が格納されている
- 3 歩道側の街路灯下部に2口の防水コンセントが付いている



JPBガイドラインによる看板記載例 (あくまで一例であり、ガイドライン要件を満たしていることが重要)

(通常料金のみ、曜日別料金)



(最大料金繰り返し適用あり)



①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
通常料金	最大料金	曜日	時間	特定期間	繰返有無	問合せ先	駐車場名	会社名 (ブランド名)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
通常料金	最大料金	曜日	時間	特定期間	繰返有無	問合せ先	駐車場名	会社名 (ブランド名)

ることができます。

片岡 なるほど。そういえば以前新聞に出ていましたが、自動車メーカーではプラグインハイブリッド車の生産台数が世界的に伸びているということで、駐車場もそれに対応した仕様が求められると思います。充電器を備えたコインパーキングがスタンダードになるかもしれません。駐車場の見た目はこれからも変わっていくのでしょうか。

森井 三井のリパークさんはコインパーキング業界No.2といっても、限りなく首位を脅かす存在のNo.2です。そうした企業がこれからのクルマの進化に対応して、新しい駐車場モデルを追求していけば、JPBのほかの会員企業もそれに倣っていくことになると思います。どんどん歩みを進めていただきたいですね。

片岡 私たち自身の努力も大切ですが、独走してしまうのではなく、協会全体で商品企画、開発に取り組み、知見を共有していくことが必要ですね。

**表示ガイドラインの登場で
2015年は
ターニングポイントに**

森井 協会が話題が出たところで、2013年からJPB全体で取り組んできた料金表示変更の件では、御社に表示検討委員会の委員長を務めていただき、表示のガイドラインを決めることができました。三井の

リパークさんの強力なリーダーシップによるところが非常に大きかったわけで、改めて御礼申し上げます。

片岡 ありがとうございます。コインパーキングはマーケットの変化に応じて利用料金を変えることで占有率、収益をコントロールする業界です。これほど頻繁に料金を変える業界もあまり他に例がありません。原則無人であることも一般的なだけに、料金表記、料金変更についてはお客様目線に対応することが何よりも優先されます。この3月までに、最大料金表示などで有利誤認を招きそうな看板の表記変更と、JPB統一フォーマットの掲出は全国レベルで完了しましたが、さらに分かりやすく、抜本的な看板デザインの変更を予定しています。

森井 今回の料金表示に対して、三井のリパークを利用されているお客様から何か反響はありましたか。

片岡 まだ厳密な統計は取り切れていないのですが、トラブル、問い合わせに対応するコールセンターへの料金に関する問い合わせ等は確実に減っていると思います。

森井 思うに表示ガイドラインが提示され、有利誤認の誘引件数が減少に転じることが予測される2015年は、JPBにとって大きなターニングポイントになる年かもしれませんね。今後、さらにJPB全体が盛り上がり、コインパーキングの社会におけるプレゼンスを高めていくた

めには、何が必要だと考えられますか。

片岡 これはコインパーキングだけでなく、いろいろな業界でも言われていることですが、やはり原点は安全、安心だと思います。

森井 表示ガイドライン以前に安全ガイドラインも協会として定めた経緯がありましたが、あれも今まで以上に周知徹底していく必要がありますね。安全といえば、三井のリパークさんは2007年に車室の幅を広げ、原則2,400mm以上の新基準を設けられた。それまでは2100~2200くらいが標準的でしたから、あの試みは画期的でしたね。

片岡 その分台数が減ることも事実ですが、お客様がクルマを停めやすく、安全、安心を感じていただけることが大前提ですから。また、精算機、WEBサイト等で利用料金を簡単に計算できるサービスも開始しました。



東京オリンピックに向けて パーク&ライドの 拠点に

森井 2020年の東京オリンピック開催に向けて、コインパーキングはどんな役割を担うことができるとお考えですか。

片岡 言うまでもなく世界的な一大イベントであり、多様な国から多くの方が集まってくるわけです。オリンピックを成功に導くには、そうしたお客様をいかにスムーズに競技場や観光スポットに運んでいくかが大切なわけで、そこでコインパーキングが担う役割もおおのずと生じてくるのではないのでしょうか。クルマが重要な移動手段であることは間違いなく、したがって駐車場も不可欠なインフラになるからです。ただ、クルマ移動の都合ばかり優先されるのではなく、地下鉄、バス、タクシー、あるいは自転車も含めて公共交通とスムーズに連携していく仕組みが必要だと思います。競技場エリアへはクルマの乗り入れが制限される可能性もありますので、パーク&ライドの拠点として機能することも考えられますね。

森井 先ほどの表示ガイドラインに関

連するのですが、多様な国からたくさんの観光客が来るということで、言語を介さなくてもダイレクトに理解していただける料金表示のサインが重要になりそうですね。そういえば、私は1996年にアメリカのアトランタオリンピックを現地で見学した経験がありまして、空港で配布されていた競技場エリアのマップは見事でした。競技場エリア内は一般車両の出入りは厳しく制限されていて、クルマの利用者はパーク&ライドを行うようになっていました。競技場エリア外側のあちこちに専用の駐車場が設けられており、そのサインは実に分かりやすいものでした。言語抜きでも誤解なく分かるようになっていて、さすがに多民族が長年暮らしてきた国だと感心したものです。

片岡 なるほど。それは参考になりそうですね。

カーシェアリング参入は 我が社にとって 大きな一歩

森井 最後に直近の話題として、御社が3月に全株式を取得して完全子会社化されたカーシェアリング・ジャパンについ

て聞かせてください。カーシェアリング事業に本格参入をされることで、どのような展望をお持ちですか。

片岡 カーシェアリングは会員制で行いますので、不特定多数の方にご利用いただくコインパーキングと違い、特定のお客様と長くお付き合いさせていただくことになります。これは今まで当社になかったスキームです。

森井 当社というのはリパークだけでなく、不動産仲介のリハウス事業も含めてということでしょうか。

片岡 そうです。冒頭でも触れたとおり、リハウス事業は家の売主と買主を仲介し、契約が成立した以降は、通常、綿密なサポートしていくわけではありません。しかし、カーシェアリングの会員様はステーションから一定圏内にお住まいの方を主な対象としており、ひとたび会員になっていただければ、会員でいていただける間はずっと当社がフォローアップ致します。

森井 なるほど。

片岡 このようなユーザー志向の強い新業態を始めたことは、我が社にとって非常に大きな転換になり得ると考えています。基本的にリハウスのお客様は不動産売買の契約が成立するまで、リパークはコイン

「三井のリパーク」駐車場利用料金を事前に計算できる

The screenshot shows the 'RePark' app interface. On the left, there's a search screen for '虎ノ門1丁目第4の時間貸し駐車場検索結果一覧です。' (Search results for Tiger Gate 1-chome, No. 4 time-sharing parking lot). Below that is a table of parking rates for different times of day. On the right, there's a calculation screen where the user has entered the date '2015年03月31日' and times '17:36' and '18:36'. The result shows a parking fee of '100円' (100 yen).

料金	月～土 00:00-08:00	60分/100円
月～土 08:00-22:00	20分/100円	
月～土 22:00-00:00	60分/100円	
日祝 00:00-08:00	60分/100円	
日祝 08:00-22:00	25分/200円	
日祝 22:00-00:00	60分/100円	
最大料金	【月～土】入庫当日24時まで 最大300円	
	【日祝】入庫当日24時まで 最大200円	

カーシェアリング事業に本格参入



3月20日にカーシェアリング・ジャパン株式会社の全株式を取得。三井不動産リアルティの経営資源である三井のリパークの駐車場網や、リハウス事業を始めとするユーザーとの接点機能を活用しつつ、カーシェアリング事業を主要事業に成長させることを目指すという(このページのビジュアルは三井不動産リアルティ提供)

駐車料金精算機、WEBサイト、スマホ用駐車場検索アプリで利用料金を簡単に検索できるサービスを展開(すべてスマートフォン画面のイメージ画像※スマホアプリは2015年5月末開始予定)
www.repark.jp

パーキングの入庫から出庫までの短時間と、いずれも期間限定的なお付き合いですが、もちろんユーザーであることに変わりはありません。今後、カーシェアリング事業で蓄えるノウハウや知見で、リハウス、リパーク、すべてのユーザーもきめ細かくフォローできる体制を構築できればと思います。確かにカーシェアのステーションひとつひとつが利益を生み出していくのは容易ではありませんが、現在の多くの社員がその実現に向けて努力を重ねています。それは必ず、我が社の基盤を強固にすることに結びつくはずですよ。

森井 お客様の目線が重要視されるのはすべての業界に共通していますが、三井不動産リアルティさんも、その点をこれまで以上に重視されるわけですね。私たちサイカパーキングでは、全国に月極、日極合わせておよそ50万人のお客様がいらっしゃいます。片岡さんのお話を聞いて、我々もお客様とのリレーションづくりに注力するべきだと痛感しました。

片岡 ビッグデータの重要性を説くまでもなく、今後、ユーザーマーケティングが企業の成長を左右する大きなカギに

なるのは間違いないと思います。アウトソーシングで専門企業に代行してもらうことはありましたが、やはり、自社が取り組まないと“魂”は入らないと思います。

森井 今回の子会社化は、片岡さんの意向が大きく反映された結果ということですか。

片岡 ええ、これについては何度となく議論を重ねました。具体的に何年までに確実にこれだけの利益が出る、とは誰にも分からずにスタートしたわけで、後は志を強く持って仕事に取り組めるかどうかにかかると思います。私は還暦を迎え

ましたので、この会社でできることはそう多くは残されていないのですが、当社の次代を担う社員たちに少しでもいい形でバトンを渡せればと考えています。

森井 60歳など通過点に過ぎませんよ。私は今年寿寿で77歳になりますが、まだやるべき仕事は多い。片岡さんにも、ぜひ協会のリーダーである三井のリパークのトップとして頑張ってくださいと思います。今日は御社の取り組みから業界全体の話まで幅広い内容を話し合うことができました。誠にありがとうございました。 **PP**



対談終盤には「駐車場事業は大きな可能性を秘めていますよ」と力強く語ってくださった片岡氏

【パーキングプレス 発行人】森井 博のプロフィール

- 一般社団法人 日本パーキングビジネス協会 理事長
- 一般社団法人 自転車駐車場工業会 会長
- 一般社団法人 日本シェアサイクル協会 専務理事
- 東京八重洲ライオンズクラブ 会員
- 六本木男性合唱団 団員
- サイカパーキング(株)、日本駐車場救急サービス(株)、モリスコーポレーション(株) 夫々代表取締役CEO

【略歴】 1938年(昭和13年)宮崎県延岡市生れ76才。
 1957年(昭和32年)石川県立金沢泉ヶ丘高校卒
 1961年(昭和36年)東京商船大学(現東京海洋大学)卒
 1961～1979年 石川島播磨重工業(現:IHI)
 1979～1991年 東芝
 1991年～ 現職

【趣味】 現在：ゴルフ、合唱 過去：テニス、野球、ドライブ

【遍歴】 水泳(小学生になる前から泳ぎ、中学校では石川県大会で後にオリンピック選手になった山中毅より速かった)、野球(中学生までは本気でプロ野球選手になるつもりであった。元西鉄ライオンズ 故・鉄腕 稲尾和久投手、完全試合男 田中勉投手、元巨人 淡河弘捕手は友人。原辰徳監督の父 故・貢氏からはボクサー犬を貰った仲。少年野球コーチ6年間)、陸上競技(短距離、やり投げ、インターハイ2回出場)、テニス(元テニ選手本井満氏のコーチでかなりの腕前になるも、45才時アキレス腱断裂で引退)、ゴルフ(熱心に勉強するも、なかなかシングルにはなれない。これをヘタの横好きという)

過去の対談ゲストの方は、WEBでご紹介しています

パーキングプレス 対談 で検索

または <http://www.parkingpress.jp/taidan/> にアクセス

対談記事のバックナンバーもご覧いただけます。

