

自由で豊かな東急線沿線での働き方を実現する、新サービス「DENTO」の結果報告

— 会員数1万、販売数2万3千枚、コロナ下での新しい移動・就労ニーズの把握と外出・消費機会も創出 —

東急株式会社

当社は、より自由で豊かな東急線沿線での働き方を実現する、新たなサービス実験「DENTO」(以下、本実証実験)を、2021年1月13日(水)～4月28日(水)の3カ月半、実施しました。田園都市線在住の都心通勤者を主なターゲットとして、お客さまが状況に応じた最適な移動手段と就労場所を選択できることによるコロナ禍で変容した移動や働き方のニーズ探索と、東急線の通勤定期券をお持ちのお客さまへの限定サービス提供による定期券保有の新たな付加価値創造を目指しました。今般、本実証実験を終了しましたので、結果と今後の展開についてお知らせします。

本実証実験では、LINEのお友だちは18,287名、会員は10,203名登録いただき、チケット総購入数は22,706枚となりました。利用実績に加え、各チケットの購入ごとにお送りする任意のアンケートにご回答いただいた内容から、以下の通り考察します。

① 快適な都心通勤を実現する移動サービス: 発着エリア・サービス利用時間帯の拡大が課題

田園都市線郊外と都心を結ぶ高速バス「サテライトビズライナー」は、夕方の復路ニーズも確認できた一方で、平均客席稼働率が1割弱にとどまりました。また、都心から横浜市青葉区内の自宅を結ぶ「相乗りハイヤー」は、ご利用者の評価は高かったものの、利用総数は低迷しました。アンケートでは、発着エリアやサービスの利用時間帯の拡大を希望する声が多く、また認知度向上にも課題がありました。これらを参考に、今後のサービス設計を検討していきます。

② 自宅周辺で快適に楽しくテレワークできる就労環境の提供: リピート率約50%となりテレワークニーズを確認

田園都市線たまプラーザ駅以西を中心に全8店舗にて展開した結果、田園都市線沿線在住の30～50代男性を中心にご利用いただき、リピートユーザー率は約50%と、郊外でのテレワークニーズを確認できました。カフェや商業施設内に新設したテレワーク拠点の利用では、家族とともに施設を訪れる方も多く、これまでになかった新たな働き方や施設の利用方のニーズも確認できました。

③ 移動目的および体験価値の提供: 100円乗り放題チケットによる移動や施設利用促進効果を確認

合計2万枚以上ご購入いただいた定期券保有者限定サービスである100円乗り放題チケット(東急線ワンデーパス、東急バス1日乗車券)は、購入者の48%がチケットの購入により予定外の外出を行い、また45%は東急グループ施設をご利用いただくなど、交通費割引による移動や消費促進効果をアンケートにて確認できました。アクティブクーポンの利用も2,000枚を超え、利用アンケートから、57%の利用者が定期券保有満足度が向上したと回答したほか、100円乗り放題チケットがその向上に最も寄与したことが分かりました。

全体を通し、会員登録数10,203名、リピート率50%の目標は達成し、さまざまなニーズの発掘に繋がったものの、会員登録者の6割がサービスを利用せず、また総販売数の9割以上は100円チケットであったことから、今回提供したサービスへの支持には濃淡が見られる結果となりました。

今後は、本実証実験の結果を踏まえて、ポストコロナを見据えた、郊外地区の「職」「住」「遊」をシームレスにつなぎ、移動をはじめとしたサービス開発を行い、お客さまに利便性・快適性をお届けすることで、激変する環境の中でも「選ばれ続ける東急線沿線」の実現を目指します。今後のサービス詳細については、決まり次第お知らせします。

本実証実験の結果詳細につきましては別紙をご参照ください。

■ 主要指標実績

LINEお友達登録数	DENTO会員登録数	販売枚数	定期券登録率	定期券満足度高評価者率	リピートユーザー率	東急G施設送客率
18,287件	10,203件	22,706枚	73%	57%	50%	45%

以上



Concept.2
多様で快適な
テレワーク環境

カフェ × テレワーク
アウトドア × テレワーク
フィットネス × テレワーク



自宅



最寄り駅

通勤高速バス
多摩田園都市地区⇄東京都心



渋谷

DENTO実験の検証目的

2021.1.13～2021.4.28

Target：田都線在住30～50代都心通勤者

- 新しい移動・就労サービスの需要
- 新たな移動×グループ消費喚起
- 通勤定期券継続意向の変化

Concept.1
鉄道以外の
快適な移動サービス



乗合ハイヤー
(勤務地⇒横浜市青葉区自宅)



勤務地

(港区、中央区、渋谷区)

Concept.3
お出かけがもっと
楽しくなるサービス

100円チケットシリーズ
(東急線ワンデーパス、東急バス1日乗車券)



ごほうびセットチケット
(ハイヤー+飲食)



アクティブ
クーポン



東急線通勤定期券保有者限定メニュー



大井町



DENTO実績値（2021年4月28日現在）

MAU	35,784
7日後維持率	2.4%
CVR	2.8%

お友達登録数 18,287人

会員登録数
(定期保有 / 非保有) 10,203人
(7,475 / 2,728)

チケット販売数 22,706枚

PV	752,570
UU	91,353

流入経路	
①東急線アプリ	78%
②ネット検索	9%
③東急バスナビサイト	3%
④東急ハンズアプリ	1%
⑤その他	9%

販促策	
①東急線アプリ通知	
②G各社アプリ	
③優待クーポン配信	

沿線施設
優待クーポン利用数

2,112枚

100円チケット
(鉄道15,468、バス6,584)

22,052枚

相乗りハイヤー
(水・金のみ)

21枚

通勤高速バス
(2/16~)

192枚

テレワーク
メニュー

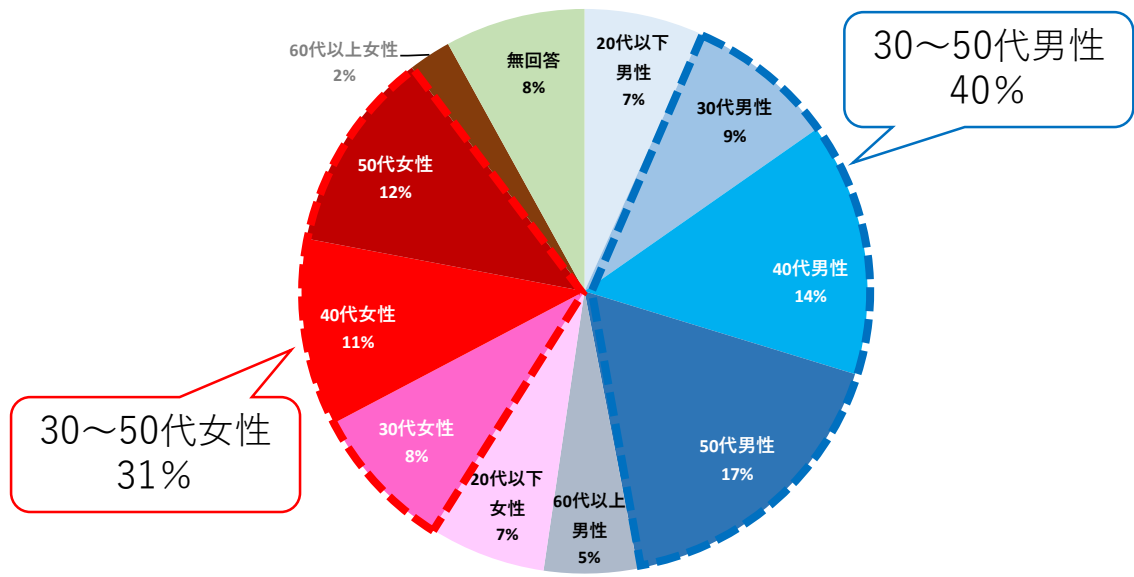
367枚

Qシート
(事前予約可)

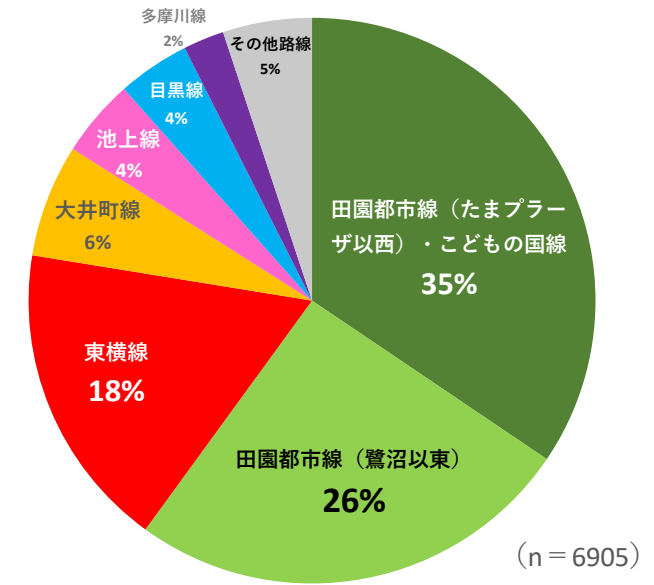
80枚

凡例 白字 通勤定期保有者限定メニュー

会員登録者 性年代内訳



定期券路線別内訳 (認証済分・乗車駅ベース)



定期券登録ユーザー乗車駅 (上位10位)

路線・駅名	件数	比率
1 東急田園都市線 あざみ野駅	516件	7%
2 東急田園都市線 青葉台駅	466件	7%
3 東急田園都市線 たまプラザ駅	320件	5%
4 東急田園都市線 鷺沼駅	228件	3%
5 東急田園都市線 江田駅	209件	3%
6 東急田園都市線 宮前平駅	198件	3%
7 東急東横線 日吉駅	194件	3%
8 東急田園都市線 桜新町駅	178件	3%
9 東急田園都市線 二子玉川駅	160件	2%
10 東急田園都市線 中央林間駅	158件	2%
その他駅	4,278件	62%
合計	6,905件	100%

定期券登録ユーザー降車駅 (上位10位)

路線・駅名	件数	比率
1 東急田園都市線 渋谷駅	666件	10%
2 東急東横線 渋谷駅	234件	3%
3 東急大井町線 大井町駅	202件	3%
4 東急田園都市線 溝の口駅	135件	2%
5 東急池上線 五反田駅	118件	2%
5 東京メトロ半蔵門線 大手町駅	118件	2%
7 東急目黒線 目黒駅	113件	2%
8 東急東横線 横浜駅	109件	2%
9 東急田園都市線 二子玉川駅	101件	1%
10 東急田園都市線 あざみ野駅	80件	1%
10 東急東横線 中目黒駅	80件	1%
10 J R 山手線 新宿駅	80件	1%
その他駅	4,869件	71%
合計	6,905件	100%

東急線ワンデーパス・東急バス一日乗車券を利用した方が訪れた東急グループ関連施設

(利用者アンケートの自由記述内容を分類・集計)

東急線ワンデーパス

アンケートのべ回答数	2213
上記のうち、東急グループ関連施設数	1005
東急グループ関連施設 訪問割合	45%

回答のあった東急グループ関連施設（上位10位）

	施設名	回答数
1	南町田グランベリーパーク	225
2	二子玉川ライズ	154
3	東急ストア（合計）	130
4	渋谷ヒカリエ	70
5	東急スクエア（合計）	69
6	東急プラザ（合計）	55
7	たまプラーザ テラス	54
8	渋谷スクランブルスクエア	53
9	109シネマズ（合計）	32
10	東急百貨店（合計）	32
	その他各施設	131
	東急グループ関連施設回答数（のべ数）	1005

東急バス一日乗車券

アンケートのべ回答数	573
上記のうち、東急グループ関連施設数	259
東急グループ関連施設 訪問割合	45%

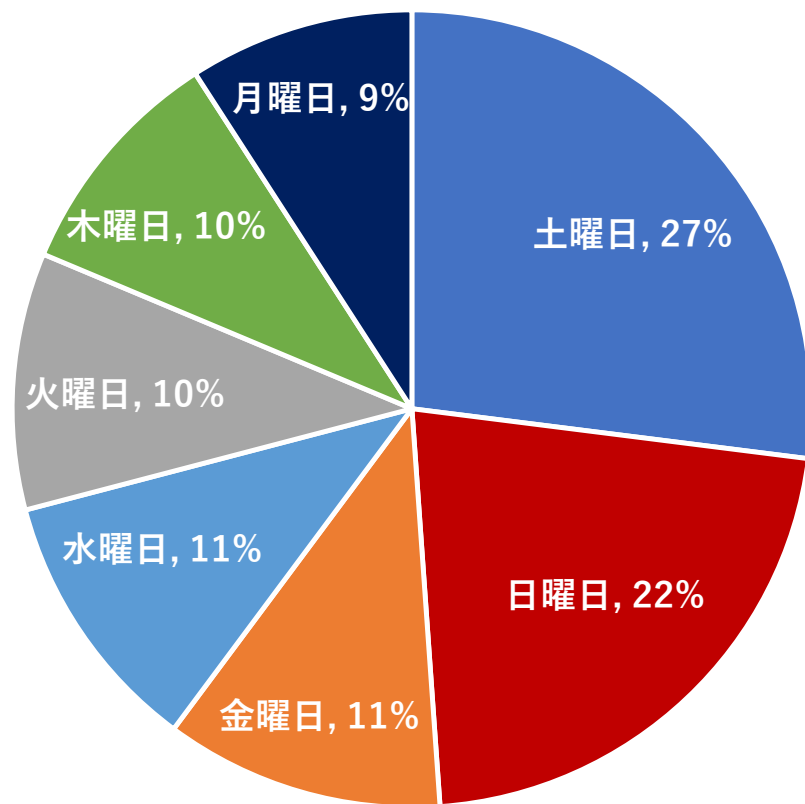
回答のあった東急グループ関連施設（上位10位）

	施設名	回答数
1	東急ストア（合計）	57
2	東急スクエア（合計）	33
3	たまプラーザ テラス	30
4	二子玉川ライズ	25
5	南町田グランベリーパーク	21
6	渋谷ヒカリエ	13
7	東急百貨店（合計）	13
8	渋谷スクランブルスクエア	12
9	東急プラザ（合計）	11
10	港北 TOKYU S.C.	7
	その他各施設	37
	東急グループ関連施設回答数（のべ数）	259

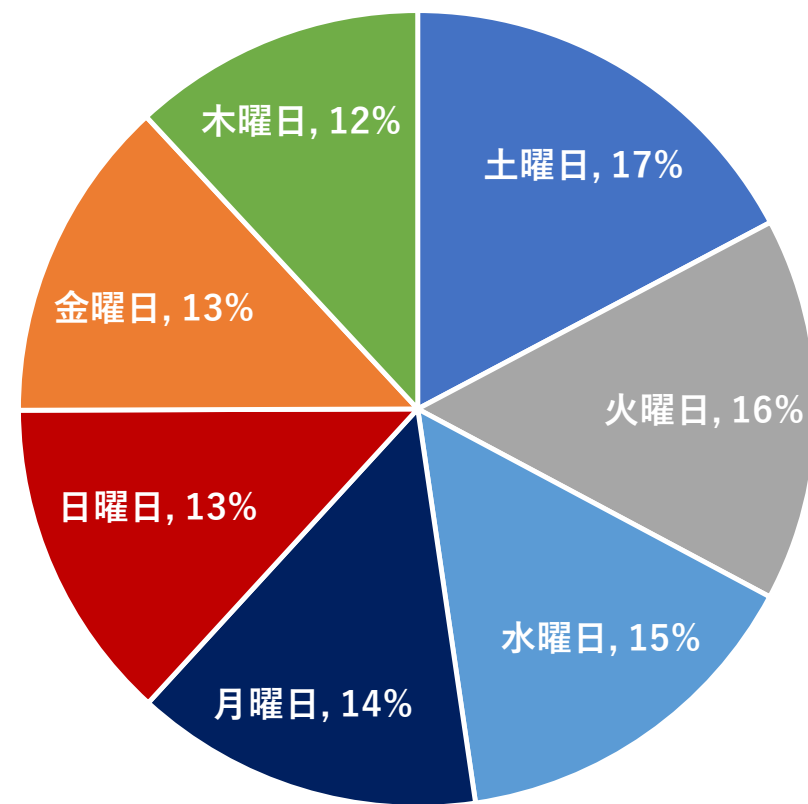
100円チケットの利用曜日

東急線ワンデーパスは、土日の利用割合が高い。
東急バス一日乗車券は平日休日問わず利用がばらける日常使い。

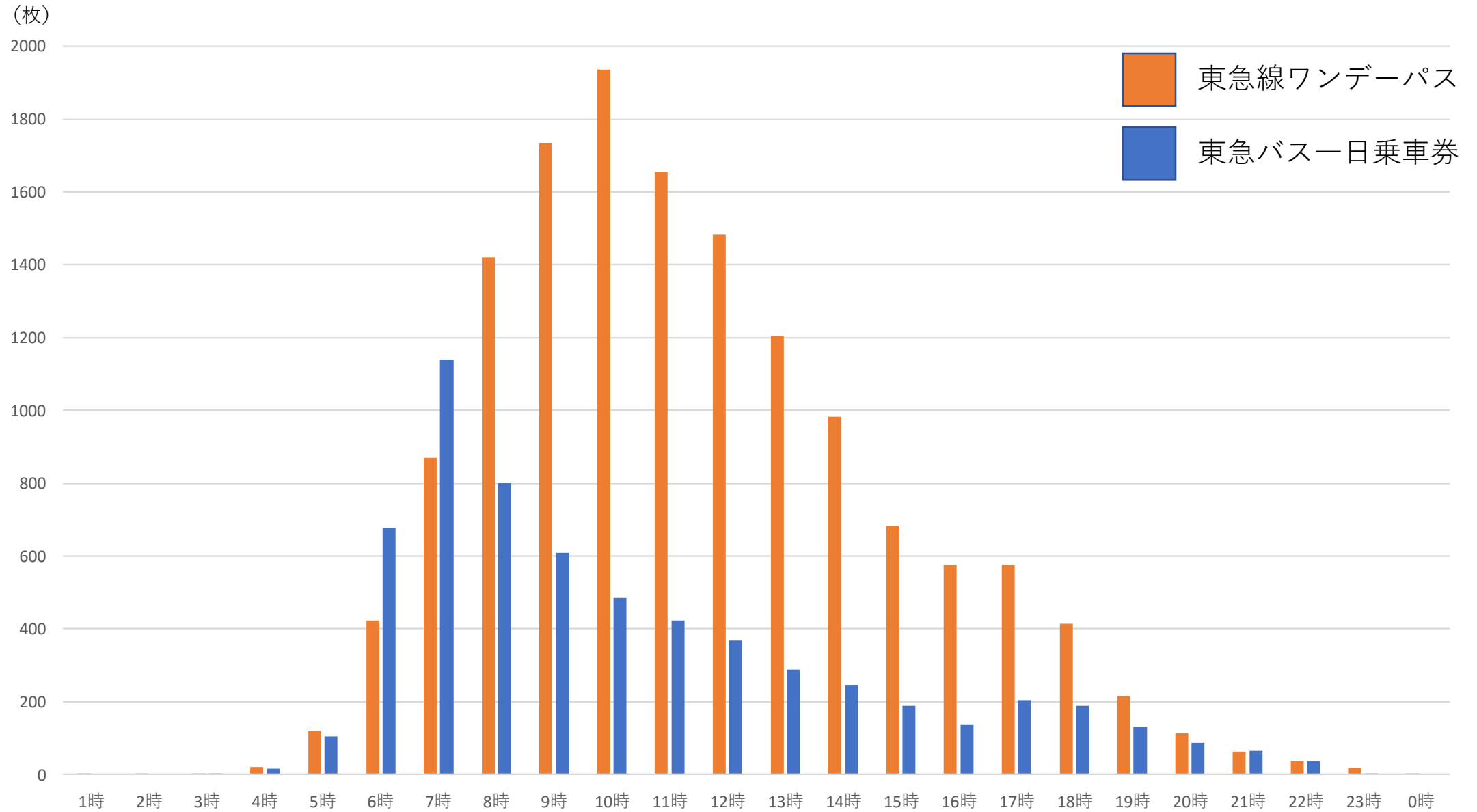
東急線ワンデーパス



東急バス一日乗車券



100円チケット利用時間帯の比較



続けてほしいDENTOのサービス

混雑見える化サービスへの期待が高い。

(利用者アンケートより集計)

【定期路線（乗車駅）エリア別】 続けてほしいDENTOのサービス（複数回答）

- 100円チケット・東急線ワンデーパス
- 100円チケット・東急バス一日乗車券
- クーポン
- 混雑見える化サービス
- ワークスペース
- ごほうびセットチケット
- 書籍ダイジェストサービス
- 相乗りハイヤー
- サテライトビズライナー

