



「サインシステム基準改正」編

東京メトロでは、訪日外国人の増加等に備え、駅の案内看板（サインシステム）について、お客様や有識者、お客様と直接接する駅社員の意見を取り入れ、パイロット実施を行いながら、サインシステムの基準を見直しました。

今回は、お客様の属性とニーズを意識したサインシステムへの更新について紹介します。

サインシステムの歴史

サインシステムは、地下鉄に不慣れなお客様がスムーズに駅構内を移動できるよう導入されたもので、1973年（当時は営団地下鉄）に初めて千代田線大手町駅で試験導入した後、1974年から正式に採用し全駅に展開しました。

その後、路線数が増加し乗換駅が複雑・深層化するなか、さらに分かりやすい案内とするため、2004年の東京メトロ発足と同時期にサインシステム基準を制定し、2005年から現行のサインシステムを順次各駅に展開しました。



導入当時の案内サインシステム
(千代田線大手町駅)

サインシステム基準の見直し～上野駅でのパイロット実施～

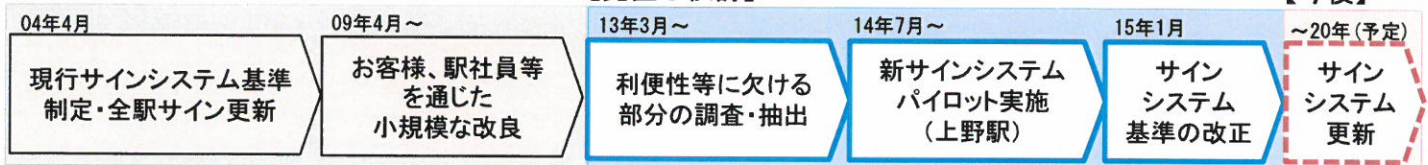
■ サインシステム基準の見直し

現行のサインシステムは、これまでもお客様からのご意見、駅社員の意見等に基づき小規模な改良を重ねてきました。しかし、制定から約10年が経過しており、訪日外国人の増加や少子高齢化の進行など東京メトロを取り巻く社会環境の変化に対応するため、サインシステム基準の全体的な見直しに着手することとしました。

2013年3月から検討を開始し、お客様や有識者へのインタビューの結果、現行のサインシステムについては、一定の理解・浸透を示していただいているものの、お客様の属性によって必要とされる情報が異なり、利便性に欠ける部分があること、「構造が複雑」「観光客が多い」等の全駅統一の基準ではカバーしきれない駅の特性を考慮する必要があることが判明しました。

そのため、お客様の属性と駅固有のニーズを意識したサインシステム基準の見直し案を策定し、ヘビーユーザー・ライトユーザー双方が多く、バリアフリールートを含む駅構造が複雑かつ乗換駅である上野駅において、2014年7月からパイロットを実施しました。

【これまで】



■ パイロット実施の結果

上野駅でのパイロット実施に対するお客様からの評価調査、駅社員の意見、障がい者実査の結果、総合的な分かりやすさについては概ね好評をいただきました。

特に集合案内などの大型化したサイン(写真1)や、降りるホームを判断するためののりば案内サイン(写真2)が好評でした。一方で、情報の充実化を図ったサインのうち、特に、1つの目的地に対し2方向を案内するサイン(写真3)については、「戸惑った、迷った」との指摘を多くいただいたことから再検討を行い、内容を比較しやすいよう、視認性の向上を図りました。



(写真1)大型化した集合案内看板



(写真2)のりば案内サイン



(写真3) 2方向を案内するサイン



これまで。そして、これからも。
もっと うれしい 東京に


<http://tokyometro10th.jp/>

東京を走らせる力



サインシステム基準の主な改正点

上野駅でのパイロット実施の結果等をもとに、サインシステム基準の改正を行いました。主な改正内容としては、駅ナンバリング表記の強化、各種案内の集約・統合、駅設備及び周辺ランドマーク案内の強化、その他ピクト・文字の見やすさ改善、多言語表記の追加を行いました。

現行仕様	サイン基準改正後
<p>① 出入口</p> <p>①-1 駅名標</p>  <p>①-2 出入口各種案内</p> 	<p>①-1 駅名標</p>  <p>外国人向け案内強化のため、駅名に「駅ナンバリング」を併記</p> <p>出入口総合案内として1枚のパネルに統合案内上部に「駅ナンバリング」「出口番号」を表記</p> <p>①-2 出入口各種案内</p>  <p>①-3 境界部サイン (例)</p>  <p>他社境界部を対象に、出入口サインを新設 ※デザインはこの限りでない</p>
<p>② コンコース</p> <p>②-1 のりば誘導標</p>  <p>②-2 改札入口標</p>  <p>②-3 地上出口誘導標</p>  <p>②-4 お手洗い位置標</p> 	<p>②-1 のりば誘導標</p>  <p>エレベーター設備のご案内を併記</p> <p>②-2 改札入口標</p>  <p>改札口の視認性向上を図るため「白地」に変更</p> <p>②-3 地上出口誘導標</p>  <p>コンコースに点在していたサインを集約（乗車系のご案内は「青色」、降車系は「黄色」と区別）</p> <p>外国人向け案内強化のため、駅周辺ランドマーク施設を4か国語・ピクト付で追記</p> <p>②-4 お手洗い位置標</p>  <p>視認性向上を図るため大型化</p> <p>②-5 バリアフリールート案内</p>  <p>バリアフリールート案内</p>
<p>③ ホーム</p> <p>③-1 駅名標・停車駅案内、改札出口案内標</p>  <p>③-2 番線方面標、改札出口案内標</p>  <p>③-3 緊急時案内・避難経路図</p> 	<p>③-1 駅名標・停車駅案内、改札出口案内標</p>  <p>一部駅名標は4か国語で表記</p> <p>ホーム集合案内として1枚に集約</p> <p>駅周辺ランドマーク施設を4か国語・ピクト付で追記</p> <p>③-2 番線方面標、改札出口案内標</p>  <p>駅ナンバリングの大型化</p> <p>昇降設備のピクト標記</p> <p>③-3 緊急時案内・避難経路図</p>  <p>緊急時の案内を集約するとともに、4か国語で表記</p> <p>③-4 集合案内誘導標</p>  <p>到着後すぐに集合案内が見つけられるようホーム集合案内及び昇降設備の位置案内を新設</p>

今後について

今回見直しを図った基準をもとに、各駅ごとにサインシステムの設計を進めていき、2020年を目途に全駅のサインシステムを更新する予定です。これにより、訪日外国人のお客様をはじめとした様々なお客様の属性とニーズを意識した案内機能の強化を図っていきます。



新サインシステムの設置イメージ