

2024年5月20日

KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM

下北沢の街で「ホンネ POST」を用いて 街に関わる様々な人の声を収集する実証実験を実施します！

街の魅力や課題を発掘！

京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）は、株式会社はこぶん（本社：東京都中央区、代表取締役：森木田 剛、以下「はこぶん」）と共同で、下北沢の街で、スマートフォンを用いて手軽に匿名で手紙のやり取りができるデジタルレターのコミュニケーションツール「ホンネ POST」を用いて、街に関わる（暮らす、働く、遊ぶなど）様々な人の生の声を収集する実証実験を実施します。

本取り組みは、京王電鉄とヒトカラメディア（本社：東京都世田谷区、代表取締役：高井淳一郎、以下「ヒトカラメディア」）が運営する、エリアを起点とした事業共創プログラム、KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOOT（ルート）」の実証実験として実施するものです。

はこぶんが提供する「ホンネ POST」は、定量的な測定が難しく埋もれている顧客の“生の声”を収集し顧客心理を“見える化”する、デジタルレターVOC*コミュニケーションツールです。

今回は、「ROOOT」の起点エリアである下北沢にて、下北沢商店連合会に加盟する一部店舗やミカン下北、駅構内、その他の街の各所などで、5月21日（火）より「ホンネ POST」を用いて、下北沢で暮らす、働く、遊ぶなど様々な角度から関わる方々の生の声を収集・分析します。収集した声は、京王電鉄が運営する複合施設「ミカン下北」の運営、ワークプレイス「SYCL by KEIO」を拠点に実施しているプログラムで、妄想を基に実験的な取り組みを行うきっかけの場「下北妄想会議」やアイデアを具現化していく「studioYET」の推進に活用します。また、下北沢商店連合会と連携し、今後の下北沢のまちづくりに関する様々な活動にも活用していきます。これらにより、アンケート調査では出てこない「ちょっとした声」から、これまで気付けなかった街の魅力や課題を認知するほか、街で既に活動している、また今後活動していきたい企業や個人の発掘などを行います。

本実証実験を通して、「ホンネ POST」を活用した VOC の収集と顧客のインサイトの可視化を進め、街の様々なステークホルダーの「生の声」を活かした施策を検討、実施することにより、下北沢ならびに京王沿線の魅力・価値向上を目指してまいります。

詳細は下記のとおりです。

※VOCは「Voice Of Customer」の略で、アンケートやコールセンターへの問い合わせなど直接企業に届いた意見をはじめとした「お客様の声」を意味します。



《ポスターイメージ》



《フライヤー》



1. 下北沢でのホンネPOSTを用いた実証実験について

(1) ホンネPOSTの概要

店舗／施設やイベントでの顧客の生の声＝インサイトの収集が手軽にできる顧客コミュニケーションツール。アンケートに出てこない「ちょっとした声」が届き顧客心理の可視化・感情分析、匿名のまま返事が出せるアフターコミュニケーションを通じた離脱改善／エンゲージメント向上、「顧客の声」を活用した新規顧客獲得などのVOC施策をワンストップで手軽に実現することができます。

(2) 実証実験日時

5月21日（火）～7月31日（水）（予定）

(3) 実証実験場所

下北沢

(4) 実証実験内容

下北沢商店連合会に加盟する一部店舗やミカン下北、駅構内、その他の街の各所などで掲出するもしくは店頭で配布するフライヤー・ポスターの二次元バーコードから「ホンネPOST」の投稿画面にアクセスしていただき、いまの下北沢の街について感じていることや気付いたことなどを投稿していただきます。

※投稿にはLINEアプリをダウンロードし、ホンネPOSTのアカウントを友だち追加していただく必要がございます。

※投稿された内容は匿名で届けられ、運営側では、個人情報の特定ができない状態で投稿内容のみ表示されます。

※投稿内容に応じて、運営側よりご返信やお便り、追加のご質問をさせていただく場合がございます。



《投稿画面のイメージ》

2. 本実証実験に関するお問い合わせ

Mail: open-innovation@keio.co.jp

以上

【参考1】KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOT（ルート）」について

京王電鉄の資産や関連する人・企業・場所などを活かしながら、地元商店街や町会をはじめとした地域の事業者・団体とも連携して、スタートアップ企業等の外部パートナーとともに新たな事業やサービスを創出し、地域の価値を向上させることで沿線の価値向上につなげる、エリアを起点としたオープンイノベーションプログラムです。第一弾は下北沢を舞台に実施し、2023年12月の最終審査会にて5件の提案を採択しました。順次実証実験を開始し、事業化を目指しています。公式サイト：<https://keio-innovation-shimokita.com/>

KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM

ROOT

《KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOT（ルート）」のロゴ》

【参考2】京王電鉄によるオープンイノベーションの取り組み

京王電鉄では2022年度から、スタートアップ企業をはじめとした外部パートナーとの共創によるオープンイノベーションプログラムを実施しています。

また、成長領域の探索を目的とし、これまで複数のVCファンドへの出資を実施しています。

公式サイト：<https://www.keio.co.jp/company/environment/keio-open-innovation/index.html>



《京王オープンイノベーションプログラムメインビジュアル》

【参考3】株式会社ヒトカラメディアについて

(1) 会社名 株式会社ヒトカラメディア

(2) 代表者 高井 淳一郎

(3) 所在地 東京都 世田谷区 北沢 2-5-2 下北沢ビッグベンビルB1F

(4) URL <http://hitokara.co.jp>

(5) 設立 2013年5月

(6) 事業内容 オフィス移転サポート、空間プランニング、ビルオーナー支援、レンタルオフィス・レンタルスペース運営、まちづくり事業

【参考4】株式会社はこぶんについて



(1) 会社名 株式会社はこぶん

(2) 代表者 森木田 剛

(3) 所在地 東京都中央区日本橋富沢町9-4 THE E.A.S.T. 日本橋富沢町

(4) URL <https://honne-post.com/>

(5) 設立 2022年4月

(6) 事業内容 デジタルレターの顧客コミュニケーションツール「ホンネPOST」の提供
VOC コンサルティングサービス

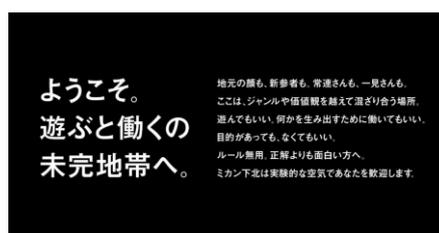
【参考5】ミカン下北について

- (1) 施設名称：ミカン下北
- (2) 開業日：2022年3月30日（水）
- (3) 各街区位置図



(4) コンセプト

ミカン下北は「ようこそ。遊ぶと働くの未完地帯へ。」というプロジェクトコンセプトの下、下北沢の自由で雑多な空気の中で、多様な人々がジャンルや価値観を超えて混ざり合い、予想もつかない何か生まれる場所を目指し、2022年3月に開業しました。施設名称である「ミカン下北」には、多様な文化が交差し、絶えず自由に編集され、変わり続ける、つまり“常に未完である”ことに下北沢の普遍的な魅力を見出し、未完ゆえに生まれる新たな実験や挑戦を促す想いが込められています。



《ミカン下北ロゴデザインとコンセプト》

- (5) 公式HP：<https://mikanshimokita.jp/>
- (6) 公式Youtube：<https://www.youtube.com/mikanshimokita>
- (7) 公式X：https://twitter.com/mikan_shimokita
- (8) 公式Instagram：https://www.instagram.com/mikan_shimokita/

【参考6】下北沢商店連合会について

下北沢一番街商店街振興組合、下北沢南口商店街振興組合、しもきた商店街振興組合、下北沢東会、代沢通り共栄会、下北沢南口ピュアロード新栄商店会の6つの商店街および小田急電鉄株式会社や京王電鉄などにて下北沢商店連合会を形成しています。下北沢カレーフェスティバルや下北沢古着マーケット+（プラス）、様々な呑み歩きイベントなどを主催し、下北沢の活性化に取り組んでいます。