

情報発信「アンテナ」(第25回)

「ちょっとミライの駐車場について その2」

三菱地所パークス株式会社

執行役員 コンサルティング営業部長 増田 高明

機関誌250号の「PARKING」において、日常の駐車場運営のなかで気になること、今後の駐車場においてあった方がいいと思うことについて、「ちょっとミライの駐車場について」と題して、4項目(キャッシュレス・チケットレス・駐車場の自動運転車対応・駐車場利用者層の変化、及び、駐車場サービスの内容がお買物に与える影響)についての解決策・アイデア等を報告しましたが、今回は、その第2弾として、駐車場の事故/渋滞対策・駐車場のリニューアル・機械式駐車場・オペレーターの人手不足対策について、ご報告いたします。

①駐車場の事故/渋滞対策について

○駐車場の事故について

当社は現在、全国で約1,000カ所 約60,000台の駐車場を運営しておりますが、2024年度の事故を取り纏めると以下のようになります。



2024年度 事故発生件数

■当社起因による事故(26件)	
・料金・精算に関すること	18件
・誘導に関すること ※1	8件
■利用者起因による事故(188件)	
・ゲート・精算機周り接触・破損事故	169件
・ゲート以外での接触事故 ※2	19件
■機械故障・その他(73件)	
・機械式駐車場停止 ※3	32件
・事前精算機・フラップ等のトラブル	28件
・明確に起因者が分類できないもの ※4	13件
合計	287件

- ※1 接客態度・アンテナ破損/ホイールこすり・バレーパーキング等へのクレーム
- ※2 壁・柱・車止め・シャッター・スロープ・管制版・泡消火・機械式駐車場内での事故
- ※3 オイル漏れ・鍵・スマホを落とす等も含む
- ※4 滞納等大雨・大雪・落雷時のトラブル

利用者起因による事故が全体の65.5%(188件/287件)。そのうち、ゲート・精算機回り接触・破損事故は約90%(169件/188件)。ほぼ2日に1回発生しており、利用者、関係者、機器メーカー等々とのやり取りを考えると、ゲート付近での事故対応を、毎日何かしら実施していま

す。

○ゲート付近事故への対策

ゲート付近の事故については、たびたび発生する駐車場とほとんど発生しない駐車場があります。ゲート付近に曲がり角や分岐があり利用者にハンドル操作をさせる駐車場では、サイン等の対策を行っても事故が発生し、直進でスムーズにゲート付近に寄り付き・通過できる駐車場では、まったくと言っていいほど事故は起きません。

ゲート等の設置位置に関しては、設計上の制約もありますが、ゲート自体は目立つ色。最近、目にする「エアバー」等、太く・折れにくい素材のゲートの設置が必要になると思います。

○渋滞の原因について

大型施設等の駐車場渋滞は、主に以下のような原因で発生します。

入庫待ちの渋滞の原因

- ・ 駐車可能台数が少ない

車での来場者数に対して駐車可能台数が少なく、入庫待ちの車が増えます。

- ・ 入場ゲートに入りにくい

ゲートの直前にカーブがあるなど、発券機に車を寄せにくい構造の場合、入場に時間がかかり、渋滞が発生しやすくなります。

- ・ どこが空車なのか分かりづらい

駐車可能な場所が分かりにくいと、空きを探す車が増え、渋滞につながります。

- ・ 駐車場内の導線が分かりにくい

カーブが多い場合や分岐が多い場合など、導線が分かりにくいと渋滞が発生しやすくなります。

- ・ 車庫入れに時間がかかる

駐車スペースや車路が狭い場合、車庫入れに時間がかかり、渋滞につながります。

出庫待ちの渋滞の原因

- ・ 各階からの合流で時間がかかる

多層階の駐車場では、上層階から下りてくる車と途中の階から入る車との合流によって渋滞が発生するケースが多くなります。

- ・ 出口までの誘導が分かりにくい

出口や帰る方面を誘導する場内のサインが分かりにくいことで渋滞が発生するケースもあります。

- ・ 出口周辺に信号がある

駐車場を出てすぐの場所に信号がある場合も渋滞が発生しやすくなります。

○駐車場の渋滞対策

大型施設等の駐車場の渋滞対策は、以下の通りとなります。

■全体的な流れを再検討する

運営中での個々のトラブル等に対応した個別のサインや施策等が積み重なり、結果、注意喚起ばかりで分かりづらくなり、渋滞を誘発させてしまうケースが散見されます。入庫・施設

との行き来・出庫の一連の流れを再確認し、ボトルネック・優先順位等を明確にしながら、サーキュレーション・サイン等の全体的な見直しをすることで、スムーズになるケースが多いです。

■エリア名を工夫する

人は、若い数字や文字を好む傾向があるため、施設に近い駐車場から第1駐車場、施設から離れるごとに第2、第3駐車場とすると第1駐車場から混雑していきます。そのため、空きが多い、もしくは、奥のエリアから第1、2、3…とナンバリングする。また、果物やキャラクターなど、順番と関係のないネーミングをすると混雑が解消されるケースもあります。

■事前精算機渋滞対策

事前精算は出口渋滞対策に効果がありますが、エレベーターホールに1台の精算機であると、休日等は精算待ちのひとの列が長くなり、精算に10分程度かかることもあります。スマホ精算の導入、簡易精算機の増設等、精算場所の分散をすることで、事前精算機の渋滞を抑制できます。

■ピーク分散

収容台数を大幅に超える来場は対策のしようがないため、混雑・渋滞情報をホームページ、SNS、施設内のサイネージ等で共有する、また、ピーク時以外の入出庫については、クーポン発行・駐車場の割引を長くするなど、ピーク時の来場を分散させる施策が有効です。

②駐車場のリニューアルについて

駐車場のリニューアルは、そのリニューアルが稼働率・収入UPに直結するかどうかの効果が見えにくいいため、後回しにされがちです。しかし、駐車場が古くなり利便性が低くなると、渋滞や施設へのマイナスイメージを発生させ、結果、売上などにも影響する恐れがあります。



○リニューアルのタイミング

駐車場のリニューアルを検討すべき時期は対象によりさまざまです。例えば、ゲートなどの機械は10年を目安に交換が必要です。また、機械式駐車場の場合は15年を超えたあたりから部品交換などが必要になります。駐車場内外のサインなども20~30年程度で老朽化してくるため、リニューアルが必要になるでしょう。

○リニューアル施策・ポイント

・駐車場内サーキュレーションの改善

駐車場内サーキュレーションがはっきりしない場合、入出庫・駐車場所探しに迷い、場内のウロウロ・渋滞を招く恐れがあります。「シンプル」・「大きめ」・「明るい」サイン等を検討し、場内進行方向などを明確にすることで駐車場内の流れが改善します。

・運転が苦手な方のサポート

車の大型化・ハイルーフ化により、古い駐車場の車路・車室は狭くなっていることが多いで

す。車室の大型化のリニューアルは、運転が苦手な方の駐車ストレスを軽減させる効果があります。更に、車室に加え、車路も大きくした思いやりスペース・フロアを設置することで、ミニバンの後ろドアの開閉、ベビーカーの積み下ろしなどが容易になり、顧客満足度が向上します。また、切り返しのないスムーズな駐車・荷物等の積み下ろしにより、場内渋滞緩和にもつながります。

- ・歩行者の的確な誘導・安全確保

駐車してから施設への案内サイン・路面ペイント、施設から自身の車に戻るフロアマップ・サインの改善、同乗者の乗降スペースを設置することで、駐車場内の人のウロウロが抑制できるため、場内渋滞の緩和、人身事故の抑制も可能となります。

- ・キャッシュレスシステムの導入

当社が管理する駐車場では、キャッシュレス決済の割合が90%を超えている駐車場があり、また、キャッシュレス非対応の駐車場では、現金の持ち合わせのない利用者に、後日お振込み頂くとという事例も発生しています。現状で求められている駐車場のリニューアルは、キャッシュレス化かも知れません。

- ・運営のリニューアル

リニューアルのタイミングで、空き車室のお得な料金設定等、運営のリニューアル・サービス拡充をする事例も多いです。現在は、リニューアルの項目に駐車場のDXを検討し、スマホでの車室予約やスマホでのパスカード販売により、ダイナミックプライシングを行っている駐車場も出現しています。

- ・EV充電器の設置

電気自動車の普及に伴い、駐車中に充電ができるEV充電器を設置するリニューアルも増えています。これによりEV所有者の施設利用促進につながります。

③機械式駐車場について

機械式駐車場は、狭い土地を有効活用できるといった魅力があるものの、平置き駐車場と異なる課題があるのも事実です。ライフスタイルの変化により、機械式駐車場が抱える課題も複雑化しています。



機械式駐車場が抱える課題

機械式駐車場には主に次のような課題があります。

- ・維持費用が高い

機械式駐車場は定期的な点検が欠かせず、部品交換や修理などのコストがかかります。また、メンテナンス要員の人件費も高騰しており、今後も維持費用のオーナー負担が大きくなっていくと予想できます。

- ・入庫できる車が限定される

機械式駐車場では、駐車できる車両の高さや幅、重量などに制限があり、利用できる車種が

限られるケースがあります。これまでの車高の高い車に加え、重量の重い電気自動車の増加により、現状の機械式駐車場に入庫できない車がさらに増えるおそれがあります。

- ・車の出し入れに時間がかかる

機械式駐車場では、車の出し入れの際にパレット等が移動する時間だけでなく、人の乗り降り、荷物の積み下ろしにも時間を要するため、駐車場利用者が多い時間帯には、長時間の順番待ちが発生してしまうケースがあります。

機械式駐車場の活用策

利便性と収益性を兼ね備えた、魅力的な機械式駐車場を維持するためのリニューアルのポイントを4つ紹介します。

- ・パレットの間隔を見直す

入庫できる車種が限定されてしまうと、利用者数の減少にもつながります。リニューアル時にはハイルーフ車に対応できるよう、パレットの間隔を見直す必要があるかもしれません。費用はかかりますが、入庫できる車種が増えれば利用者が増え、収益を高められる可能性もあるでしょう。

- ・車の乗降や荷下ろし専用スペースを設ける

機械式駐車場付近に車の乗り降りや荷物の積み下ろし用スペースを別に設けると、機械式駐車場は車の出し入れだけになるため、スムーズな入出庫を実現でき、入出庫待ちの渋滞の解消が期待できます。

- ・待合スペースを充実させる

機械式駐車場では、どうしても待ち時間が発生します。待合スペースにソファやグリーンを配置し、リラックスできる空間にすると待ち時間のストレスを軽減できます。また、広告を設置すると広告収入を得られる可能性もあります。

- ・新システムとの連携

これまで、機械式駐車場の「操作説明」と「実車による格納確認」は、係員が現地に向かい対面で行われています。ホテルのフロントなどで導入されている「遠隔接客システム」による業務効率化、また、スマホ精算の導入による無人での時間貸しの決済策を検討するなど、新システムを利用した機械式駐車場の新たな活用方法を検討し、収益改善を図る必要があります。

④駐車場係員(オペレーター)の人手不足対策について

昨今、人手不足が叫ばれており、駐車場業界においても同様です。しかも、駐車場の仕事は、基本、立ち仕事。暑い日も寒い日も雨の日も、出入口で誘導することもありますし、雪が降れば雪かきをすることもあります。そのため、きついイメージを連想させるのか、当社でも「人が足りない」「採用しても、長続きしない」という話をよく聞きます。

現場で考えたアクション

オペレーターがいないと駐車場の運営は成り立たない。そのため、現状のオペレーターには、

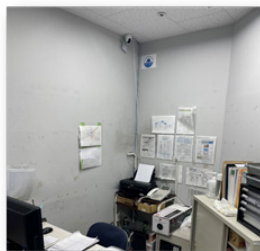
マナーにならず気持ちよく働いてもらい、また、新たに仲間となった新人オペレーターには、たのしい仕事だと早期に感じてもらえる何かがないと離職は止まりません。それを見つけるため、当社で実施したアクションをご紹介します。

■ 駐車場内の整理・整頓

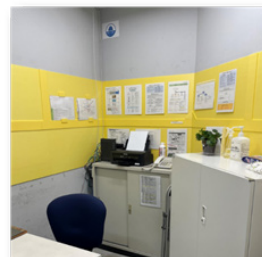
車路・車室が、かつては使われていたであろう置き看板・台車・セール用の備品の倉庫のように扱われていたため、それらの仕分けと廃棄を実施。

■ 管理室に色・観葉植物の取り入れ

壁に無造作に添付されている掲示物を、注意を惹くイエローのメッセージボードに張り替え、鍵の壊れた書棚を新調。その書棚に小さな観葉植物を配置するなど、管理室の改良を実施。



改善前



改善後

■ 古い備品の変更

何十年と使用しているカラーコーンの刷新。



改善前



改善後

アクションの効果

整理整頓・カラーの取り入れによる「きれいになった」という達成感。更に、周囲の「明るくなったね、きれいになったね！」という評価。カラーコーン刷新での月極の車室や駐車禁止位置への無断駐車の減少など、これらのアクションによる効果が実感できました。

それによりモチベーションがアップし、休憩室・待合ロビーも整理整頓・カラー化を実施。すると、施設の修繕計画に大規模な駐車場のカラー化に予算が計上される。無断駐車減少により、以前クレームを言われた契約者からお褒めの言葉を頂くなど、更に効果を実感できました。

自らのアクションが、駐車場・職場を変え、プラスの効果を与える。きつい・マナーと思っていた駐車場の仕事のなかで「やりがい」を感じられる。そのことが体現できた上記の駐車場は、現場の雰囲気がよくなり、離職者が減少しました。

オペレーターの離職対策

オペレーターの業務は、マナーできついところがあることは否めませんが、今後は、そのような業務は、なるべく機械・システム等に置き換えることを検討し、利用者が一番近いとこ

ろで働くオペレーターの意見を取り入れ、「やりがい」を感じられる業務を考え、提供していくことが離職を留まらせ、現場の活性化につながるのかも知れません。

今回報告した事故／渋滞対策・リニューアル・機械式駐車場・人手不足対策は、現場ごとの個別性が非常に高く、また、長きにわたって検討されている根深い課題も多く、簡単に解決とはいかないものばかりです。

しかしながら、個別・長期の課題だからこそ、新たな技術の検討に加え、最前線のオペレーターの要望等を活かし、試行錯誤しながら少しずつ、駐車場の改善・利用満足度を向上させていく取り組みを検討する。その取り組みを、駐車場で働くひとが主体的に実施し、評価され、やりがいを感じる。

そして、これを継続的に取り組むことが、駐車場が目指す「ちょっとミライ」であると思っています。