

輸送障害時の旅客向け駅案内放送の改善に向けた検討

山内香奈 村越暁子 藤浪浩平

輸送障害時における駅案内放送の改善方針を検討するため、利用者調査と駅社員調査を実施した。利用者調査から「運転再開見込み情報」の案内が優先改善事項であること、他の媒体に比べ案内放送に期待が高いことを把握した。駅社員調査から運転再開見込み情報の案内方法は大きく5種類あり、概して見込み情報が案内されていないことがわかった。両調査の結果を受け、運転再開見込み情報を旅客に案内する“タイミング”と“表現”に関する2項目のルールを提案した。室内実験から、案内ルールは利用者の利便性を向上させ、不満を低減させることを明らかにした。また、案内し

た目安時間情報に対して利用者が予想する再開時間(図1)や求める精度(図2)について調べ、利用者は案内された目安時間よりも遅い時間を予想する傾向があること、案内した時間より遅くなるだけでなく、早くなることについても一定の厳しさを示すことなどがわかった。

(鉄道総研報告, 2009年9月号)

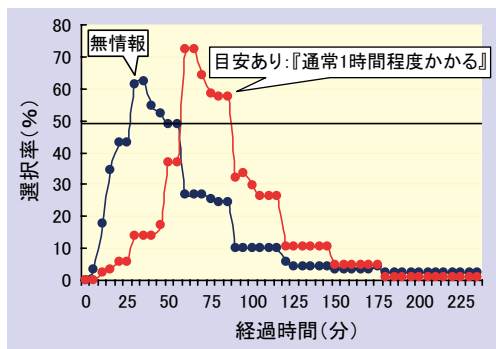


図1 目安情報に対する旅客の運転再開時間の予想分布

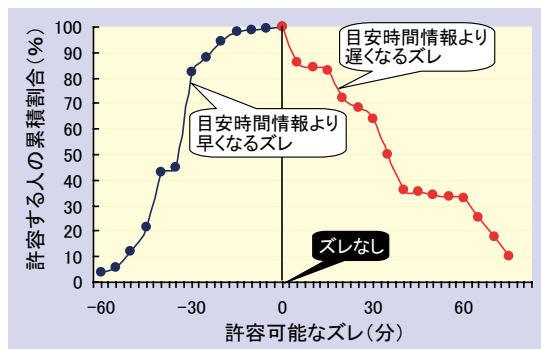


図2 発生後10分の目安情報(1時間程度かかる)の許容できるズレの大きさについての分布