

利用者心理を考慮した異常時アナウンスの指針

山内香奈 菊地史倫 藤浪浩平 村越暁子 小島彩

本稿では、ダイヤ乱れに遭遇した利用者心理をモデル化し、それに基づき、図の「状況整理力」「支援力」「説明力」の“3つの力”を意識して案内することを重視するアナウンス指針を提案しました。利用者調査により、提案した指針に沿ったアナウンスは、従来のアナウンスに比べ、利用者により臨機応変なアナウンスであると感じられる可能性が高いことが明らかになりました。また、駅員調査により、提案したアナウンス指針は、駅員に広く受容され、アナウンスのスキルアップに有用であると認識されることがわかりました。一方で、運転再開見

込み情報のような予測に関する情報を積極的に発信できない駅員は、発信できる駅員に比べ、現状のアナウンスが利用者の立場にたったアナウンスであると考え、現状のアナウンスに満足しがちな傾向がみられました。そのため、アナウンス指針を駅員や車掌に指導する際は、その重要性や有用性を説得力高く伝える必要があると考えられます。

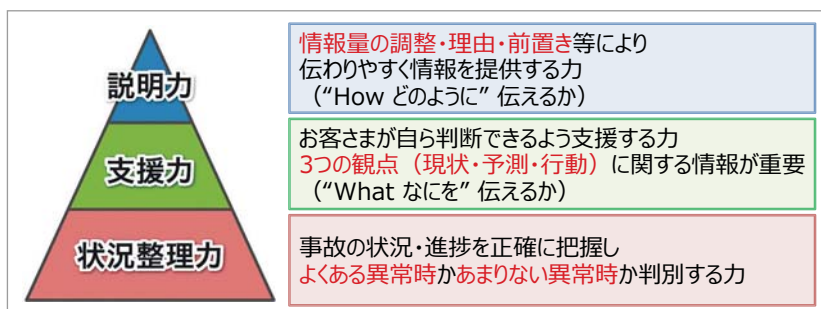


図 3つの力を重視するアナウンス指針