

## カスタマーエクスペリエンスに基づく鉄道における総合快適性の評価

中川千鶴 菊地史倫 斎藤綾乃 辰井大祐 石突光隆 鈴木浩明

鉄道における快適性について、旅客の移動体験の観点から捉えなおし、鉄道利用における旅客の総合的満足度の評価構造について検討しました。旅客モデルとしては、属性と利用目的別に6つの代表旅客を、代表的な移動体験としては、「計画」「駅」「車内」「乗換」「目的地まで」など8つの移動局面を設定し、移動局面や総合快適性に関するWeb調査を行いました。この結果、旅客モデルは通勤とそれ以外（出張・旅行）に集約できることがわかりました（図）。また、移動局面ごとの快適性から総合快適性を7割以上の精度で説明可能な評価指標原案を作成しました。この調査時期はCOVID-19感染拡大前の2020年2月でしたが、感染拡大後の同年11月に2回目の調査を実施し、上述の

評価指標原案が、感染拡大後の調査データに対しても7～8割の推定精度があり、移動局面ごとの快適性から総合快適性を安定して推定可能なことを確認しました。

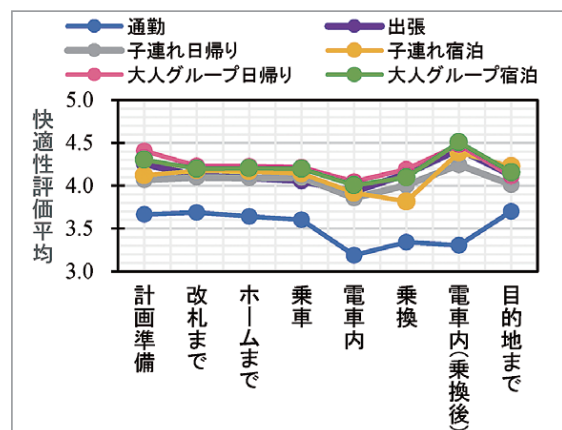


図 代表旅客別の各移動局面の平均快適性評価