

輸送障害時の駅案内放送の改善に向けた検討

【概要】

利用者調査と駅社員調査から『運転再開見込み情報』に関する案内ルールの必要性を確認し、“案内内容や伝え方”のルールを提案しました。

《案内ルール》

- 発生10分後に、運転再開の目安情報を案内する
その際、変更（ズレ）の可能性があることを併せて伝える
- 情報を変更する際、その都度、変更した理由を案内する

【特徴】

- 下記の3つの調査を実施し、案内ルールによる案内によって利用者の不満が低減することを把握しました。
- 画像や案内放送例を示す臨場感のある評価方法で案内ルールと従来の案内の有用性などを比較しました。

【用途】

今回得られた知見を、社員の異常時案内放送の訓練教材に活用することができます。

1. 利用者調査

輸送障害に遭遇した直後の約1700名の利用者にアンケート調査

- 運転再開見込みの案内が優先改善事項であることを把握
- 放送媒体への期待について把握

2. 駅社員調査

6支社約680名にアンケート調査

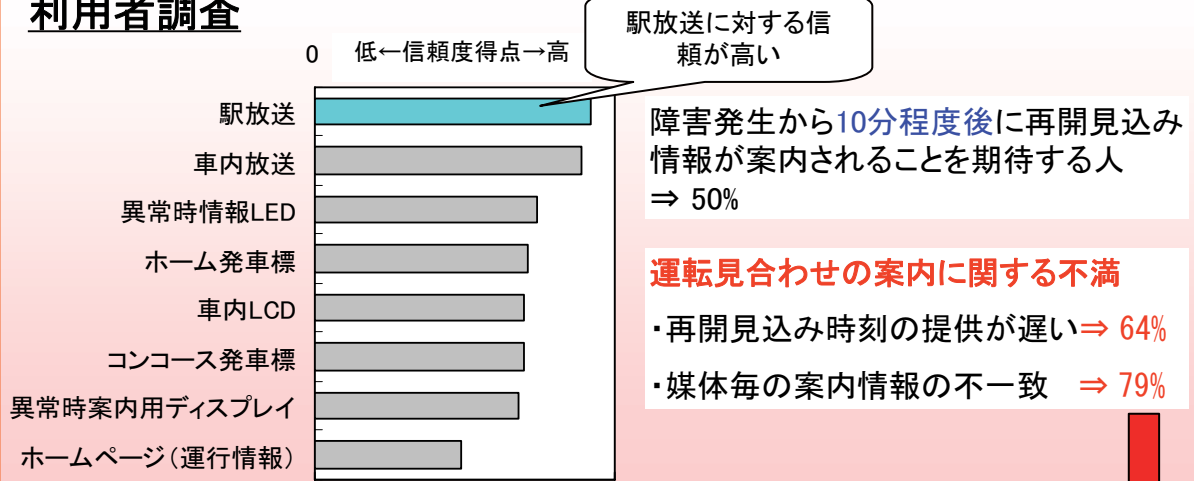
- 運転再開見込みの案内実態の把握
- 案内阻害要因の特定

3. 案内ルールの提案と妥当性検証

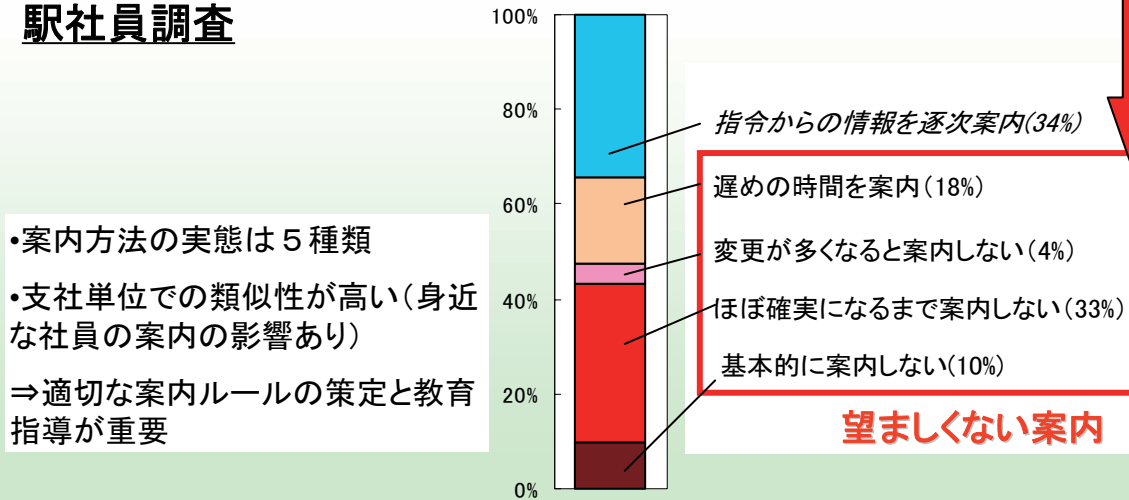
モニター約270名を対象にした室内での集合形式の調査

- 運転再開見込み情報に関する2項目の案内ルールを提案
- 従来のアナウンスに比べ、より妥当であることを把握

利用者調査

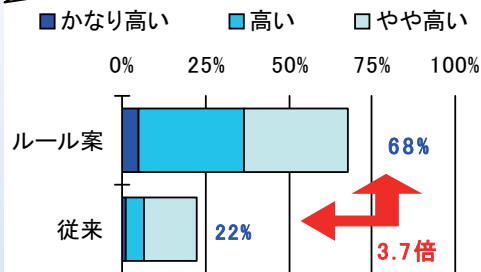


駅社員調査



案内ルールの妥当性

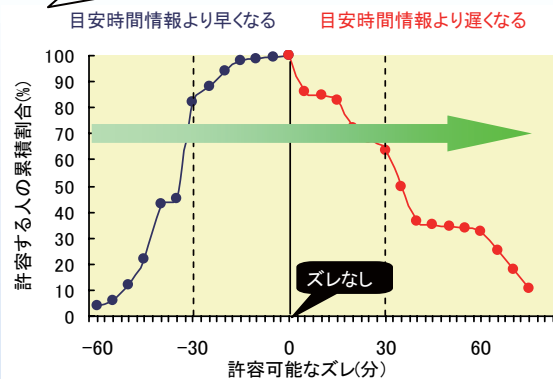
案内ルール案は従来の方法よりも有用性の評価が高い



案内の有用性

ルール案は変更があることを考慮して評価

30分前後のズレを許容する人 ⇒ 70%



信号トラブル発生後10分の目安情報「1時間程度かかる」に対する許容できるズレの分布