

利用者の視点に立った運転再開見込み情報の案内実践支援教材

Development of Training Material for the Railway Employees for Promoting the Live Announcements Providing Information Regarding Suspended Train Services

【概要】

事故などで列車の運行が停止した際、情報内容の変更可能性を示唆しつつ、運転再開見込み情報を早期に案内すること（推奨行動）は、利用者の不満を低減するのに有効です。一方、運転再開見込み情報は、社員にとって案内しづらい情報であり、なかなか案内されないのが現状です。そのような社員の案内実践を改善するための教育訓練手法を開発し（図2）、それを実装した教材を開発しました（図1）。複数の鉄道事業者に教材を活用いただき、案内実践の改善効果が高く、持続性も高いことを確認しました（表1・図3）。

【特徴】

意識と行動の改善効果が高く、持続性も期待できます。

- ・媒体： DVD(35分)
 - ・指導力の差の影響が少ない
 - ・現場で使用可能な機器
- ・進行形式： ベテランと新人の駅係員と研究員の対話形式
- ・内容と提示方法： 意識改善の鍵となる不安や疑問を特定し、それらを解消するため、旅客データを用いて解説
- ・構成・設問・まとめ： 4章構成、各章に設問とまとめを配置
 - ・ポイントの整理と記憶の定着

【用途】

異常時の案内放送の実践に関する意識と行動を改善します。

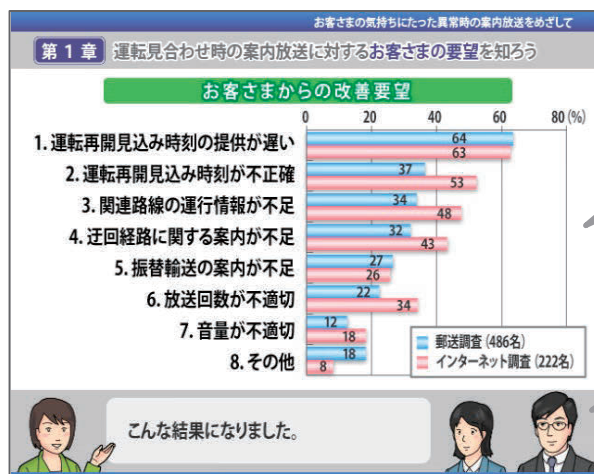


図1 DVD教材と画面例

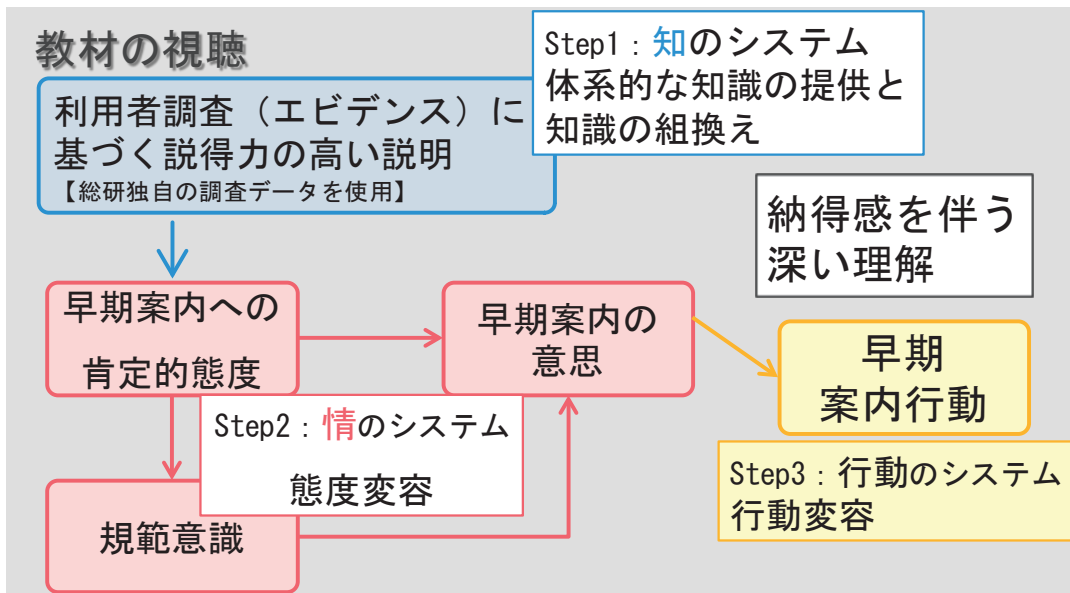


図2 理解と納得を促し行動を改善するための教育訓練手法

表1 視聴後アンケートで肯定的な評価をした人の割合(%)

項目	A社	B社	C社
異常時の案内放送が果たす役割が理解できた	99	97	97
教材の内容に興味や関心をもった	96	95	93
運転再開見込みの案内をどのようにすべきか、理由も含めて理解できた	95	96	96
教材を見る前に比べ、運転再開見込みの案内を積極的に案内しようと感じた	95	90	92

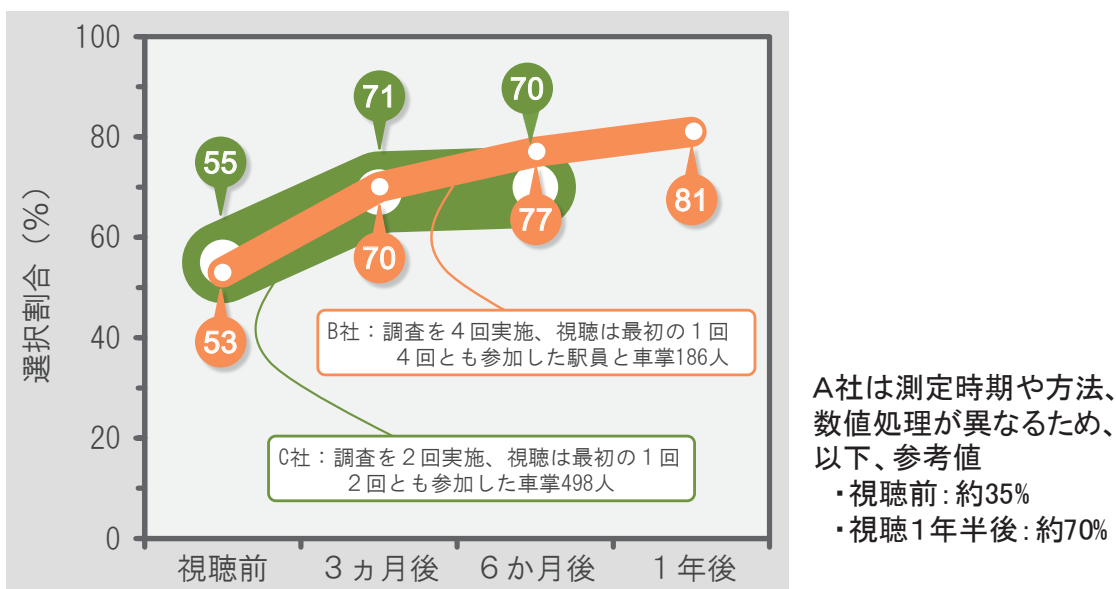


図3 教材視聴前から視聴1年後までの推奨行動の選択率