

輸送障害時における 旅客案内能力の教育手法

Development of Training Method for Promoting Adaptive Expertise
of Train Announcement

概要

輸送障害時の旅客案内放送には、状況に則した臨機応変な案内が求められます。そうし案内能力を育成する職場訓練を実施するため、指導者となる社員向けの教育支援プログラムを開発しました。

車掌訓練に試用し、1回1時間の訓練を2回実施した結果、受講者は案内の臨機応変さを高めるコツを理解し、案内の臨機応変さが高まりました。

特徴

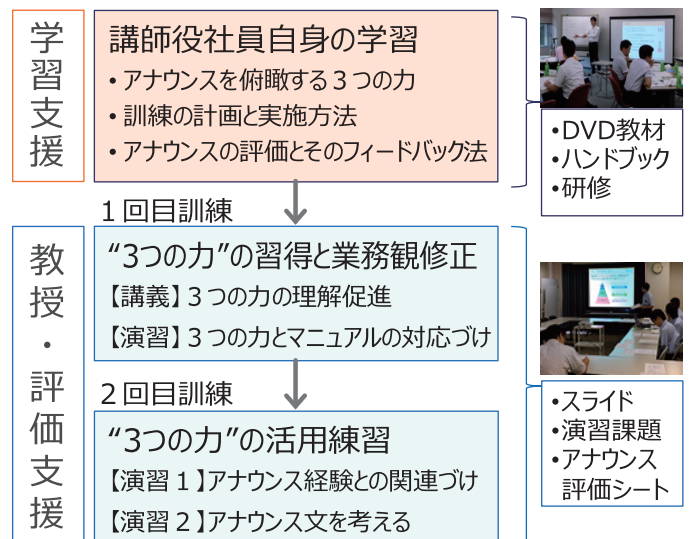
- 本プログラムは、指導者自身の学習を支援する**学習支援**と、指導者が職場で指導したり、アナウンスを評価したりするのを支援する**教授・評価支援**からなる。
- 学習支援教材：
講師研修、ハンドブック、DVD
- 教授・評価支援教材：
スライド、演習用課題、アナウンスチェックシート
- 放送マニュアルなどには明文化しにくい状況を判断する力や、案内文を構成する思考力の育成に力点をおく

用途

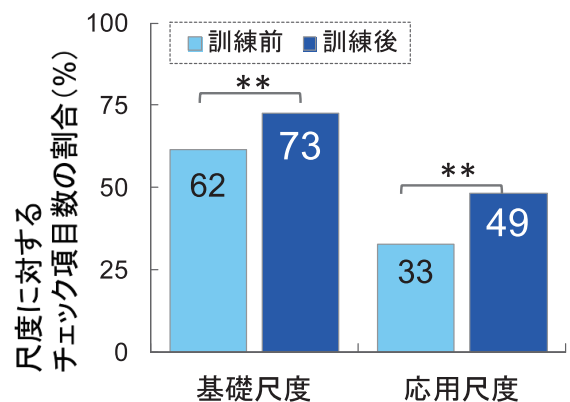
- 駅員、車掌、指令員の研修の計画・実施

(本研究の一部は小田急電鉄(株)殿との共同研究で実施しました。)

■教育支援プログラム



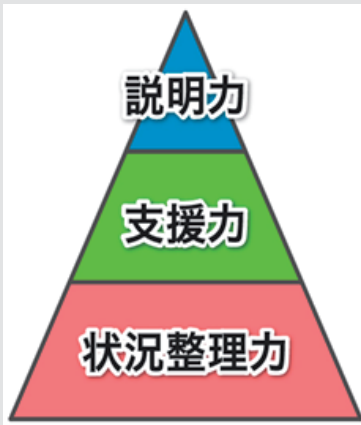
■訓練受講者の案内の変化



臨機応変さを表す

基礎尺度 (12項目) の例	応用尺度 (30項目) の例
いつ・どこで・何が起きたか	最初に情報の新旧を伝える
運転再開見込み情報の有無	今後の遅れの可能性を伝える
振替輸送の実施	具体的な迂回経路を伝える
お詫び	試運転列車の運転や点検方法を伝える

■アナウンス指針：3つの力



情報量の調整・理由・前置き等により
伝わりやすく情報を提供する力
("Howどのように"伝えるか)

お客さまが自ら判断できるよう支援する力
現状・予測・行動に関する情報が重要
("Whatどのように"伝えるか)

事故の状況・進捗を正確に把握し
よくある異常時 か あまりない異常時 か判別する力

■学習支援教材

1.4 このハンドブックについて

このハンドブックが想定している主な読者、教材の位置づけ、目的、使い方は次の通りです。

(1) 主な読者
駅員や車掌の異常時アナウンスの応用能力の習得を支援する立場にある人（例えば、指導担当者、助役など）、また、駅や車掌の職場を統括する部署（本社）で異常時アナウンスの改善を検討されている担当者の方を想定しています。

(2) ハンドブックの位置づけ
このハンドブックでは、「臨機応変な異常時アナウンス能力の育成支援プログラム」に含まれる学習・教授・評価の3つの側面に関する支援教材を効果的に活用していただくために知っておいていただきたい知識や、具体的な活用方法について解説するものです。

表3 3つの支援とその内容

支援の種類	内容
学習	計画者やファシリテーターが、受講者に伝える新たな知識や考え方を学んでもらうための支援
教授	計画者が研修の計画をしたり、ファシリテーターが研修を進行し、新たな知識を教授したりするための支援
評価	受講者のアナウンスの応用能力を測定し、評価するための支援

このプログラムに含まれる教材の一覧を表4に示しました。

なお、このプログラムには、上記の支援教材の他に、異常時アナウンスの応用能力を育成しようとする計画者やファシリテーター向けの講習会やコンサルティングも含まれています。

次のような場合は、鉄道総研が実施している研修計画者・ファシリテーター向けの講習会への参加をお勧めします。

- ・ハンドブックやDVD教材による学習をさらに深めたい場合
- ・自分達の職場のニーズや制約を考慮した研修を専門家に相談しながら計画したい場合

表4 「臨機応変な異常時アナウンス能力の育成支援プログラム」の教材一覧

教材	概要	支援の種類
DVD	総研時間約90分。敬称活動に使用することも。教材の付属として、シナリオ集とDVD教材に収録されている演習用の記入シートがある。	学 習 評 価
研修用スライド	研修の進行用	学 習
記入シート	研修で実施する演習用の記入シート（●種類）	学 習
演習用課題例	研修の中で実施する演習課題の例	学 習
評価用スライド	アナウンスの応用能力の評価用	評 価
アナウンス評価シート	異常時アナウンスの応用能力の習得レベルを把握するための評価基準	評 価
評価用課題例	内容は演習用課題例と同じ	評 価

なお、スライド、アナウンス評価シートの例は、このハンドブックの資料3と資料4にそれぞれ掲載していますので、適宜、参照してください。

お客様の気持ちに合った異常時の臨機応変なアナウンスの実践をめざして

お客様の気持ちに合った異常時の臨機応変なアナウンスの実践をめざして

プロローグ

第1章 臨機応変にアナウンスするための3つのスキル

第2章 状況整理力

第3章 支援力

第4章 説明力

全体のまとめ

理解を深めるための質問

お客様の対応判断を支援してあげる
情報提供が重要

ハンドブック

ビデオ教材

■教授・評価支援教材

本日の研修内容 2

1. 目的
2. ディスカッション
3. 第1報の一步踏み込んだアナウンスの確認
4. 即題訓練（第2報・第3報）
5. 発表
6. まとめ

「状況整理力」とは… 10

異常時を2つに分ける

- よくある異常時
運転再開見込が発信され、ほぼその時刻通りに運転再開する事象
(例) 人身事故
- あまりない異常時
① 運転再開見込が何度も変更になる
② 運転再開見込がたてられない
③ 運転再開見込が長時間を要する
④ 複合的な事象
(例) 脱線事故、異常気象、落雷など

スライド教材

案内の適切さ

□案内の内容に不足がないように伝えている

- ☑速度規制の内容を伝えている
- ☑速度規制解除の内容を伝えている
- 試運転列車の内容を伝えている

□遅れの発生や拡大の可能性を伝えている

- ☑自社線の
 - ☑電車のつまりによる遅れを伝えている
- 他者線（振替先の）の

□運転見合わせの可能性を伝えている

- ☑自社線の
- 他社線（振替先の）

アナウンスチェックシート（一部抜粋）