

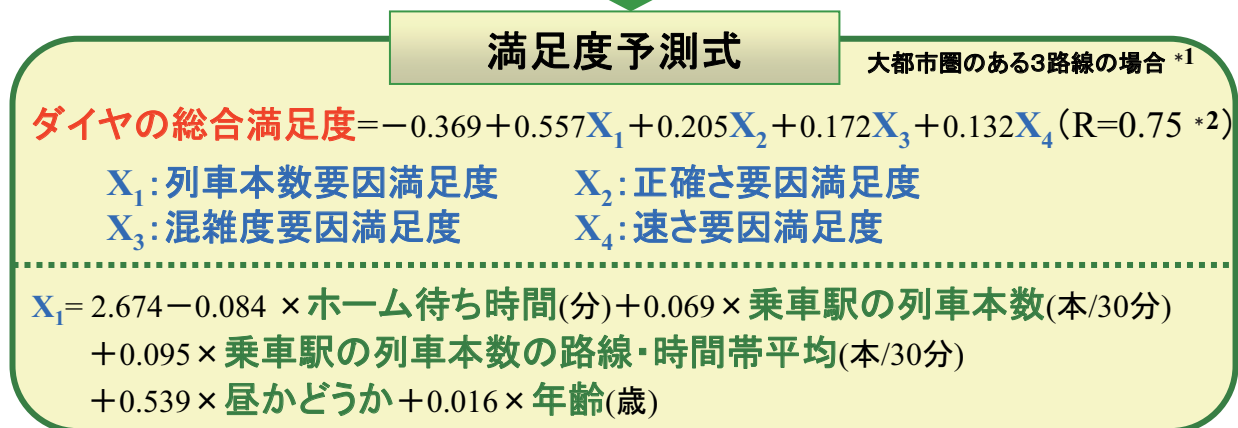
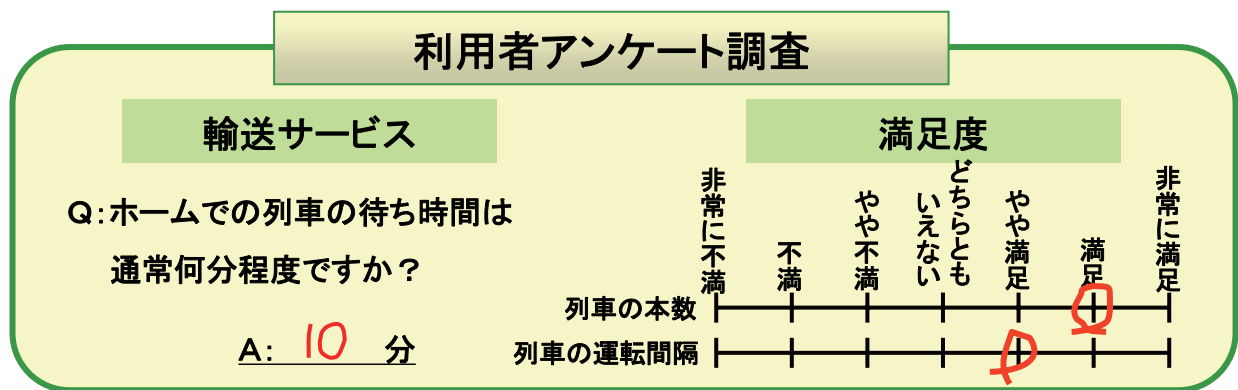
顧客満足度の観点による 列車ダイヤ評価手法

【概要】

顧客満足度の観点から列車ダイヤを総合的・定量的に評価するプロトタイプシステムを開発しました。

【プロトタイプシステム】

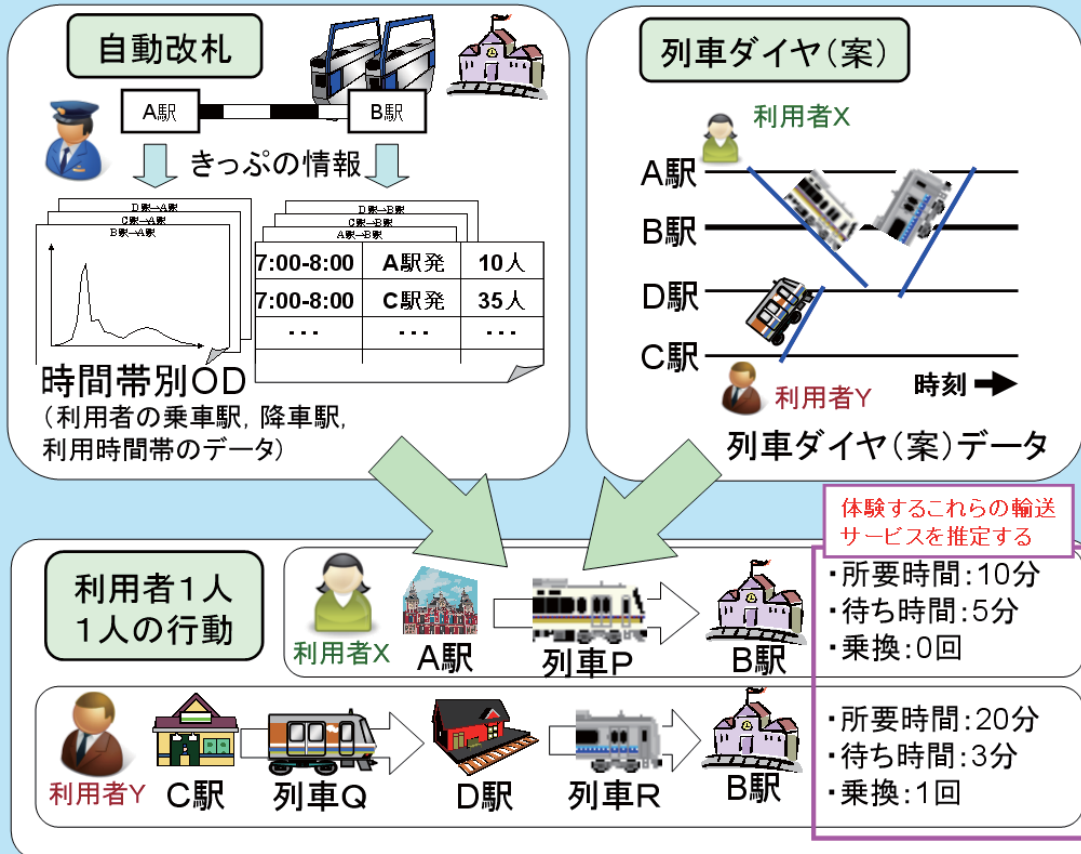
- ①利用者アンケート調査を行い、体験する輸送サービスから列車ダイヤの満足度を予測する「満足度予測式」を作成します。
- ②列車運行・旅客行動シミュレータで推定した利用者1人1人の行動・体験する輸送サービスと「満足度予測式」を組み合わせることで、列車ダイヤに対する満足度の予測値を算出できます。



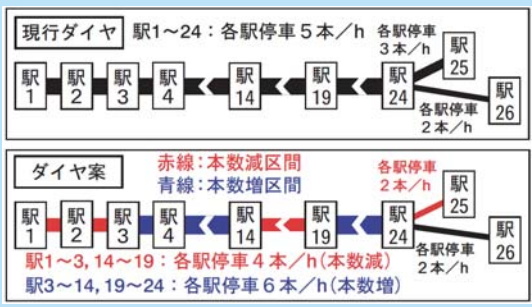
*1) 今回利用者アンケート調査を行った3路線と異なる地域や特徴の路線の場合は利用者アンケート調査を再度行い、満足度予測式を作成し直す必要があります。
*2) Rは、各式における満足度の予測値と実測値(実際に回答された値)の相関係数です。

【用途】

現在実施されているダイヤやダイヤ改正案を、顧客満足度の観点から評価することができます。



利用者が体験する輸送サービスに対する満足度を、シミュレーションで算出します。本件で用いているシミュレーションシステムは「プログラム及びシミュレーション装置」として特許出願中です。(特願2006-241144, 特開2008-62729)



「現行ダイヤ」と「ダイヤ案」を満足度を用いて比較することも可能です。この例では、ダイヤ案を採用すると、満足度が高くなる利用者の割合が54.1%になるという結果が算出されています。

