

運転再開見込み情報の案内 ルール遵守意識の促進手法

【概要】

事故などで列車の運行が停止した際の“運転再開見込み情報の早期案内”に関するルールを社員に守ってもらうことを目的とした意識促進手法を提案しました。従来のルール遵守に関する教材は、ルールの背景についての定性的な説明が中心です。本手法は、定量的な説明を効果的に行うことを可能とし、より高い意識促進効果が期待されます。

その手法に基づき訓練教材を作成し（図1）、社員に使ってもらったところ、意識促進効果が高いことを確認しました（図3・図4）。

【特徴】

下記の点により、意識の促進効果、持続性が共に高い

- ・ 必要な意識の促進過程を明らかにしている（図2）
- ・ 意識促進に効果的なデータやメッセージが選択できる（図2）
- ・ 客観性、抽象度の高い定量的なデータを用いた説明も物語の登場人物の対話の中で行われ、親しみやすく、納得感が得られやすい（図1）

【用途】

- ・ 提案した手法を反映した具体的な教育訓練教材が作成できる
- ・ 案内放送に関するルール以外のルールにも適用できる

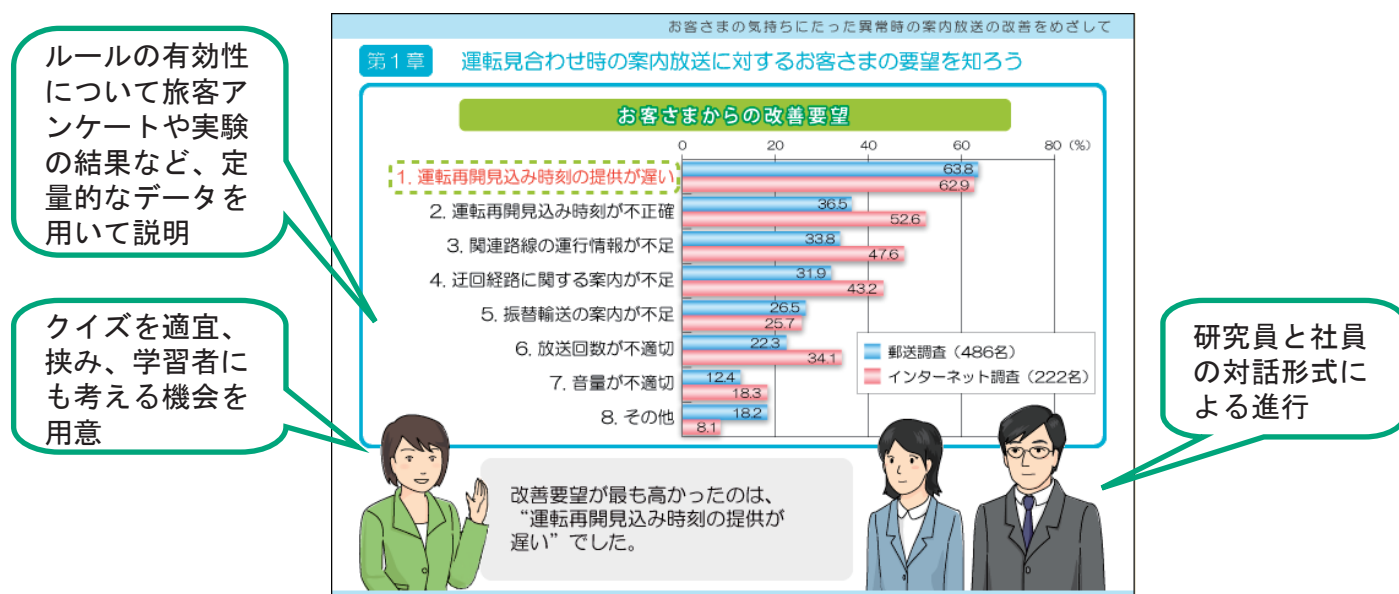


図1 教材の画面例_ 研究員が駅社員に旅客アンケートの結果を説明する場面

意識促進過程のモデル化

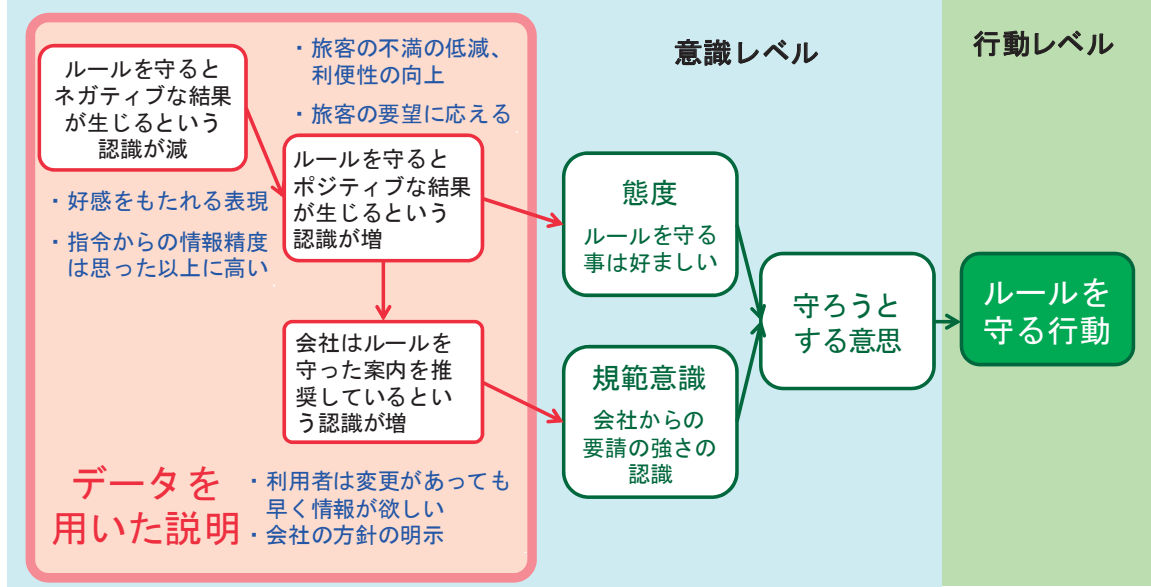


図2 ルールを守る行動が生じるまでの心理過程モデル

ルールを守る意思の変化

- ・視聴により、意思が向上 (4.5以上)
- ・1か月後も効果が維持

駅社員350人が使用

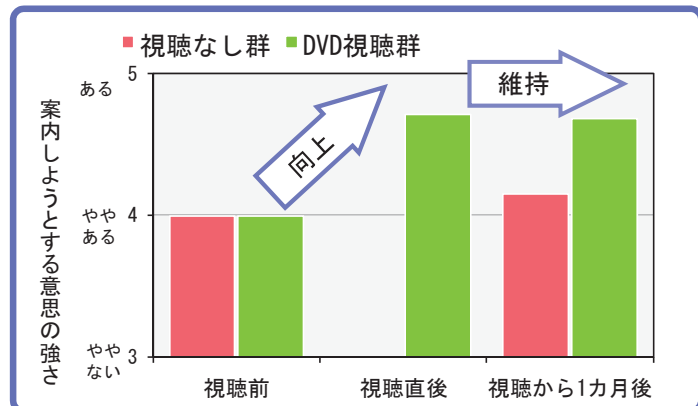


図3 訓練実施前後のアンケートでの平均値の推移

訓練後の教材への評価

- ・意識促進効果だけでなく、訓練としての満足度も概して高いことがわかった
- ・ヒアリング調査からも同様な傾向がみられた
- ・改修作業後に、内容や時間面の指摘事項は改善されたとの評価を得た

項目	割合 (%)
●異常時に案内放送が果たす役割が理解できた	99
●教材の内容に興味や関心を持った	96
●運転再開見込みの案内をどのようにすべきか、その理由も含めて理解できた	95
●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
●内容のメリハリ	54
●教材の時間の長さ (ちょうど良い)	50

図4 アンケート調査の項目で肯定的評価をした人の割合