

## 見込み情報案内におけるルール遵守意識の促進手法とその検証

山内香奈 齋藤綾乃 藤浪浩平 赤塚肇 村越暁子

事故などで列車の運行が停止した際、運転再開見込み情報の提供を早く、情報提供ツール間で統一することが、旅客の不満の低減に有効である。そのため、鉄道事業者は社員にそのような方法で案内するよう指示することがあるが、多くの社員はその指示が守れていない。その背景には、指示された案内方法

の有効性が社員に理解・納得されておらず、そのための教育訓練手法が確立されていないことが考えられる。そこで本研究は、これまでの社員教育ではほとんど行われてこなかった調査や実験から得た知見（エビデンス）に基づく説明を用いた教育訓練手法（エビデンスの選択方法と説明方法）を提案し、それを反映したDVD版教材を作成した

（図1）。教材を訓練で使ってもらった結果、96%の人が指示の有効性について理解・納得度を深め、また、訓練から1カ月後に指示を守る人の割合が13%増加した（図2）。以上から、エビデンスの説明を主体とした教育訓練手法の有効性を確認した。

（鉄道総研報告、2012年1月号）

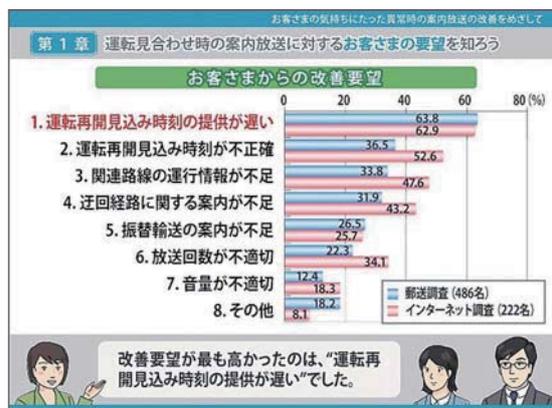


図1 DVD版教材の画面例  
(エビデンスを用いて説明を行っている場面例)

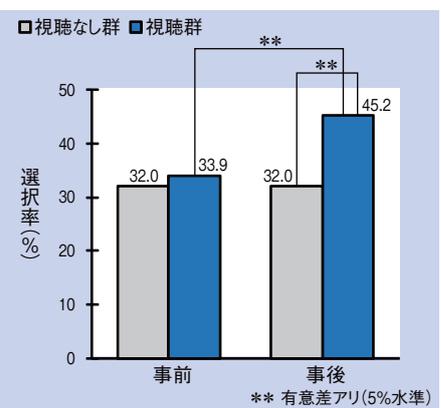


図2 教材視聴前後の遵守行動の変化