

利用者心理に配慮した ダイヤ乱れ時のアナウンスの改善

人間科学研究部(人間工学)
山内 香奈



Railway Technical Research Institute

背景 組織目標の達成に向けた成員の動機づけ

現実

What
???

How

- Whatが不明
- WhatとHowの関係がわからない
- WhatとHowの関係が納得できない

- Step1 Whatの提起
Step2 行動変容の促進
What ⇔ How ⇔ Why
Step3 より臨機応変な
アナウンスの方針の提案

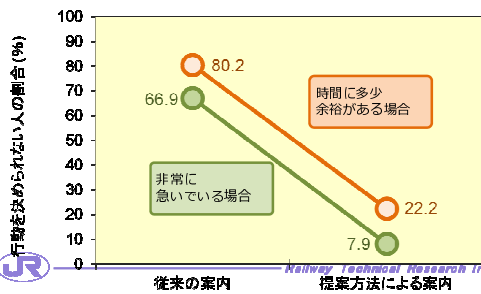


Railway Technical Research Institute

Step1: Whatの提起

運転再開見込みの案内方法の提案

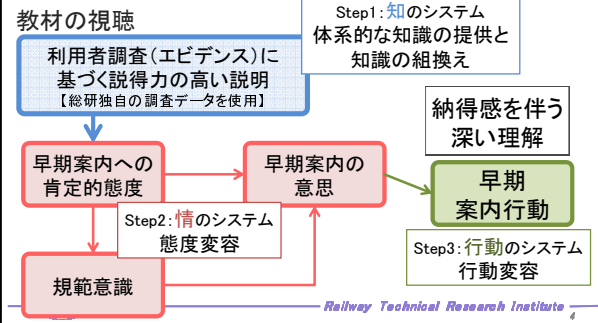
- 早い段階から案内し、変更があった際は理由と共に案内する
- 情報の変更可能性やきめ細かな情報発信の意向を伝える



Railway Technical Research Institute

Step2: 行動変容の促進(手法)

理解・納得の促進と効果の持続性



Railway Technical Research Institute

Step2: 行動変容の促進(教材の概要)

社員の多くが持つ
疑問や不安を取上げる

エビデンスに基づく
説得力の高い説明

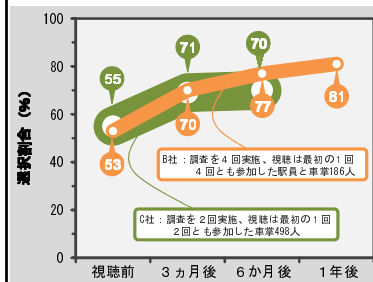
はじめまして、黒田です。
東都鉄道 勤務15年目

東都鉄道 勤務3年目

改善要望が最も高かったのは、「運転再開見込みの提供が遅い」でした。

- DVD形式30分 : 1時間の訓練を想定
- 4章構成 : 全体像と枠組みの理解を促進
- まとめと設問 : 注意を高め、記憶の整理と定着を促進

Step2: 行動変容の促進(教材の効果)



- 複数の事業者の社員教育に活用
- 追跡調査の実施

- 視聴後に案内改善
- 1年後も効果持続
- 年齢や職種差なし

※A社: 測定の時期や方法が若干、異なるが
視聴前 約35% ⇒ 視聴1年半後 約70%



Railway Technical Research Institute

