

4 お客様への効果的な協力要請、働きかけ方の研究

大道 環 高須 洋 堀下 智子 藤野 秀則

1 目的

当社にとって、異常時に駅および車内におけるお客様の安全確保を図るためには、社員の行動はもちろん、お客様にも協力して頂くことが必要不可欠となります。本研究では「駅および車内におけるお客様の安全確保」という観点から、図1に示す駅および車内に設置されている非常ボタンに着目しました。

非常ボタンについては、「お客様の声」や現場の報告などから、お客様に機能や目的が正しく伝わっていない可能性があるとともに、お客様が押すべき時に押せない、何らかの心理的要因の存在が考えられます。

そこで、本研究では当社をご利用頂くお客様の認識度や使用実態などを調査・分析し、周知方法や心理的要因の緩和策を提言することでお客様に対する効果的なご利用を促進し、より高い秩序維持や安全の確保を目指していきます。



駅ホーム

車内

図1 非常ボタン

2 内容

(1) 調査内容

主な調査内容を、表1に示します。

表1 調査の内容

	調査項目	アンケートでの質問内容
1	非常ボタンの存在周知に有効な情報源の把握	現状、どの情報源(ポスター・放送など)からボタンの存在を知ったか回答
2	非常ボタンを使った後に起こる事象に対するお客様の正しい知識の把握	現状の周知方法でどれだけ正しい内容がお客様に伝わっているのか、選択肢の中から回答
3	お客様が非常ボタンを使用する判断基準の把握	ボタンを「押す」「押さない」の判断をさまざまなトラブル事例ごとに回答
4	非常ボタンの使用を躊躇する理由の把握	「押さない」と判断した背景にある、心理的な要因を選択して回答

(2) 調査方法

ア 手法： アンケート (質問紙法)

(ア) 調査紙を駅で配布

(イ) 郵送で回収

(ウ) 回答された方に、非常ボタンについて正しく理解して頂くための解説チラシをお送りしました。

イ 配布駅・日時・時間帯：

ご利用頻度の高い、定期券をご利用になる通勤・通学のお客様、および特急列車（新幹線も含む）ご利用のお客様のデータを多く取得するため、以下に示す3駅（多方面からの特急列車到着駅（①）、代表的な郊外の駅（②③））で、夕方の帰宅時間帯に調査を実施しました。

①新大阪駅	22年2月2日（火）	（17:00～20:00）	600部	
②堺市駅	22年2月3日（水）	（17:00～18:40）	750部	
③王寺駅	22年2月4日（木）	（17:30～18:30）	750部	計2,100部

(3) 配布対象者：

調査紙の配布後すぐに現物を確認して回答されてしまうことを避けるため、降車後、駅の改札外へ出られるお客様に配布しました。

(4) 回答締切：22年2月12日（金）

(5) 回答数：1,284通（回収率61%）

3 結果

(1) 非常ボタンの認知率

表2に、回答されたすべての方に対する非常ボタンの認知率を示します。認知率は駅ホーム・車内とも、概ね70%となっていることがわかります。

表2 非常ボタンの認知率（N=1284）

選択肢	駅ホーム	車内
非常ボタンを知っている	941(73%)	896(70%)
非常ボタンを知らない	323(25%)	373(29%)
無回答	20(2%)	15(1%)

表3には、前問で「知っている」と答えた方の主な情報源を示します。表より、駅ホーム・車内とも「実物を見て」が90%を占める結果となっています。一方、当社側で積極的に行っている周知活動（放送、ポスター、画面案内、キャンペーンなど）は、駅ホームでは10%以下でしたが、車内では車内放送・車内のポスターが20%近い効果となっています。

表3 非常ボタンの存在を知った情報源（複数回答）

選択肢	駅ホーム	車内
実物を見て	95%	91%
車内放送	5%	18%
車内のポスター	7%	10%
テレビや新聞の報道	9%	7%
他の人が押しているのを見たことがある	1%	6%
駅のポスター	6%	5%
駅の放送	5%	3%
車内のテレビモニタ案内	2%	2%
駅や車内での押しボタン啓発キャンペーン	1%	2%
実際に押したことがある	0%	1%
人から聞いて	1%	1%
駅のテレビモニタ案内	1%	1%

表4 非常ボタン機能の認知率（N=1284）

選択肢	駅ホーム	車内
機能を知っている	222(17%)	302(24%)
機能を知らない	1,042(81%)	966(75%)
無回答	20(2%)	16(1%)

(2) 非常ボタン機能の認知率

表4に、回答されたすべての方に対し

ての非常ボタン機能の認知率を示します。表より、駅ホーム・車内とも 20 %前後にとどまっており、約 8 割のお客様は機能についてご存じないことがわかりました。

表 5 は、表 4 において「機能を知っている」と回答された方の内訳です。実物で機能を知った方は約 50 %ですが、(1) の結果と異なる点は、テレビや新聞で扱われた事故などの報道から存在を知った割合が増えていること、また、車内非常ボタンでは、実際に自分が遭遇した経験から存在を知ったケースが上位になっていることです。

表 5 非常ボタンの存在を知った情報源(複数回答)
(「機能を知っている」回答者)

選択肢	駅ホーム	車内
実物を見て	50%	53%
テレビや新聞の報道	21%	11%
車内放送	17%	21%
駅のポスター	11%	8%
車内のポスター	11%	11%
人から聞いて	10%	5%
駅の放送	8%	5%
他人が押しているのを見た	7%	25%
押しボタン啓発キャンペーン	4%	3%
車内のテレビモニタ案内	3%	4%
駅のテレビモニタ案内	1%	2%
実際に押したことがある	0%	3%

(3) 非常ボタン機能の具体的知識

この設問では、実際には起きない事象も含めた選択肢の中から、ボタンを押すとどうなるかを選んでもらいました。表 6、表 7 に結果を示します。表より、駅ホームでは 80 %以上の方が駅係員に通報されると回答されました。また、車内でも、乗務員への通報手段となっていることは 80 %以上の方が回答されていますが、「自列車が停止するルール」を回答された方は 40 %以下となっていました。これは、自由記述に散見される「電車が止まるとは知らずに押し、恥ずかしい目にあった」という意見などにも、傾向が表れています。

また、駅ホームの回答結果で、50 %近くの方が「列車が停止する」と回答しています。実場面では、ボタンに連動して列車が自動的に止まるのではなく、運転士が確認してブレーキ手配を採らない限り列車は止まらないのですが、この選択肢を選んだ方の中には「列車は必ず止まるもの」と考えられている方が潜在している可能性が考えられます。社内では、ホームから転落したお客様を他のお客様が線路に飛び降りて救助して頂いたケースも起きてお

表 6 非常ボタン機能の知識(駅ホーム:複数回答)

選択肢	回答
駅係員のいる事務所に通報される	82%
ブザーが鳴る	75%
ボタン上部に設置している回転灯/パトライトが点灯する	65%
このホームに入ってくる電車が停止する	54%
このホームを発車しようとしている電車が停止する	39%
JRの指令所に通報される	39%
付近の電車の運転士・車掌に通報される	37%
この駅付近を走る全ての電車が停止する	18%
向かい側のホームに入ってくる電車が停止する	11%
駅係員と通話ができる	11%
警察や消防に通報される	5%
JRの指令所と通話ができる	3%

表 7 非常ボタン機能の知識(車内:複数回答)

選択肢	回答
この電車の運転士・車掌に通報される	83%
ブザーが鳴る	59%
この電車が停止する	37%
JRの駅や指令所に通報される	36%
この電車の車掌と通話ができる	36%
付近の電車の運転士・車掌に通報される	12%
この電車付近を走る全ての電車が停止する	7%
警察や消防に通報される	4%
JRの駅や指令所と通話ができる	4%

り、線路に降りることへの危険性を周知することが必要であると考えられます。

尚、「警察や消防に通報」等、実際には起きない事象に対しては、両者とも回答結果は1ケタ台でした。

(4) 非常ボタン使用の判断

図2、図3に、仮定したトラブル状況に対する非常ボタンの使用判断の結果を示します。図より、「押すべき」と回答された方の上位群の特徴は「物理的に電車と人との接触（またはその可能性）」「列車の往来そのものの支障」「車両の異常」「倒れるほどの体調不良」など、すべて「誰の目にも明確に判断しやすいもの」となっています。一方、当社側としては通報して欲しい「犯罪行為」の一つである「痴漢に関する事象」は、駅

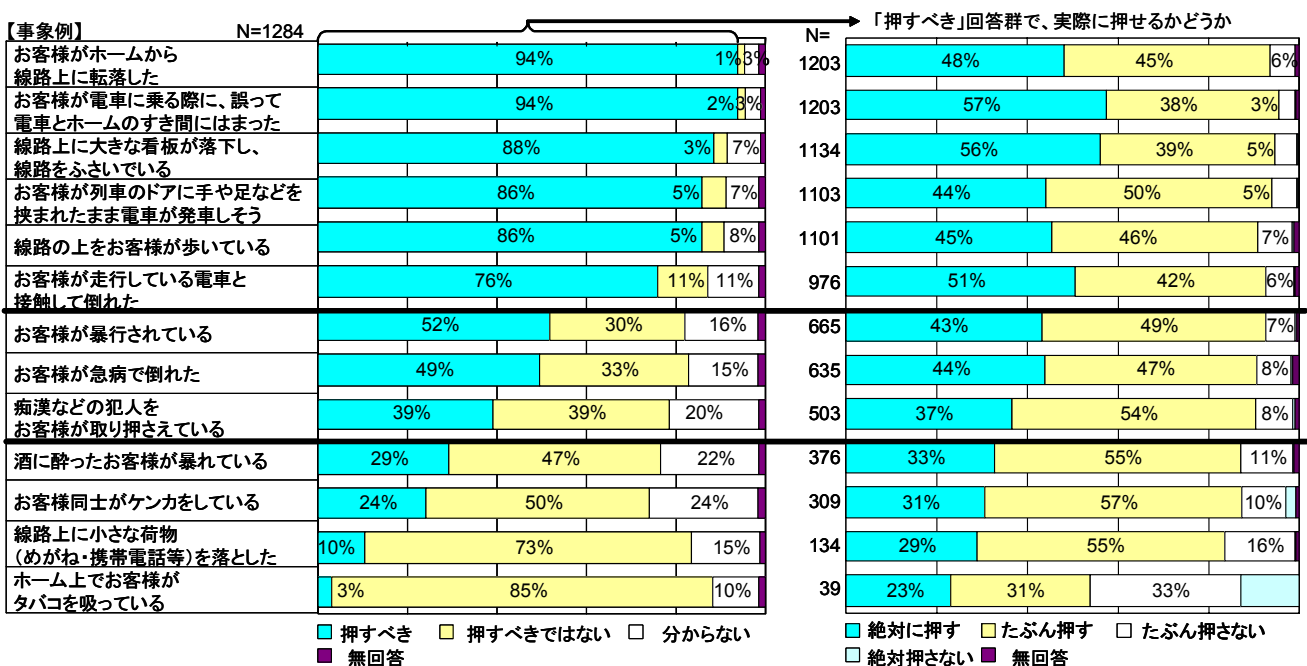


図2 非常ボタン使用の状況判断（駅ホーム）

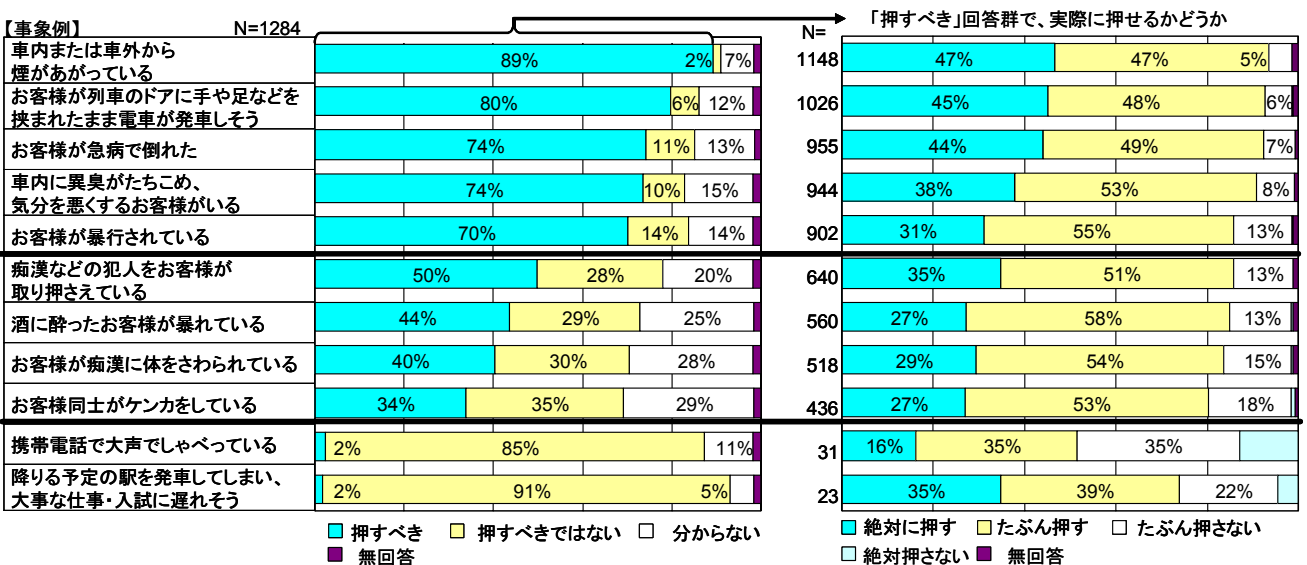


図3 非常ボタン使用の状況判断（車内）

ホーム・車内とも「押すべき」が50%以下であり、お客様の理解や当社側の周知が不足していることが考えられます。

また、『押すべき』と判断しても『実際に押せるか』の回答では、特に車内非常ボタンにおいては、すべての回答において「絶対押す」は50%以下となっており、実際にはお客様が非常ボタンを押すべき状況でも、ボタンを押せない場合が多いことがわかります。

(5) 非常ボタン使用をためらう理由

次に、図4は、前問で「絶対押す」と回答された方以外の方が選んだ「ためらう理由」の結果です。図より、「自らで対処、あるいは他の手段で対処する方がよい」が多いことがわかります。また、その次に続く「大した状況でない時、とがめられそうだ」「このボタンを押したらどうなるかわからない」「押すとすぐに電車が止まるかもしれない」から、「列車を止めることそのものへの不安感や罪悪感」が存在することが考えられます。お客様の心理として、異常時には、まず係員とコンタクトをとりたいと望んでいることがうかがわれます。

車内に関して特徴的であるのは「自らのトラブルへの巻き込まれ」や「他のお客様との関係（依存、迷惑、気恥ずかしさ）」に関する回答が駅ホームに比べて上回っている点です。これは、ホームとは違って、閉鎖された車内空間に見知らぬ人間同士が長時間居合わせる状況がもたらす、心理的な抑制効果が存在しているのではないかと考えられます。

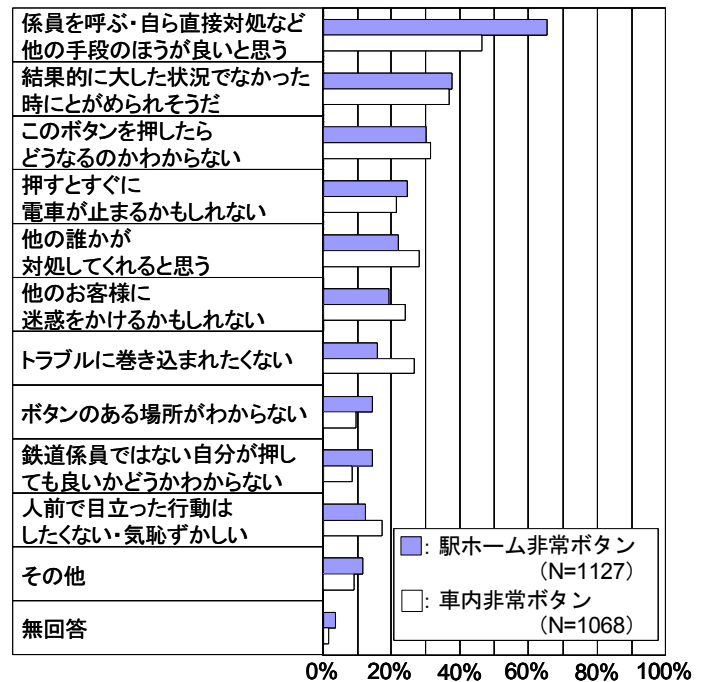


図4 非常ボタン使用をためらう理由 (複数回答)

表8 非常ボタン使用 (遭遇) 経験およびその理由

駅ホーム非常ボタン		車内非常ボタン	
押した	2人	押した	9人
押したところを見た	14人	押したところを見た	87人
【理由】(複数記述)		【理由】(複数記述)	
線路に転落	4件	急病人	79件
急病人	4件	ドア挟まれ	4件
ホームと車両のすき間に転落	2件	列車抑止中	2件
酔客、障害の方	2件	トイレから出てこず	1件
ドアに挟まれ	1件	乗り過ごした	1件
痴漢	1件	けんか	1件
暴れる人	1件	いたずら	1件
不明	1件	シート汚れ	1件
		不明	3件

(6) 非常ボタン使用経験とその理由

表8に、「非常ボタンを自ら使用または周囲で使用された」経験に関する自由記述について分類した結果を示します。

表より、回答総数では、駅ホー

ム非常ボタンに比べて車内非常ボタンのほうが多く、中でも特に「急病人」がその約80%を占める79件となっています。また、この「急病人」と回答された方の約30%(24件)が「駅間停車は疑問である」旨の自由記述をされていました。その他の自由記述の中にも「乗務員へ通報するためだけの手段として使用できないのか」という意見があり、車内非常ボタンに通話・通報と停車要求を別にできる機能を要望されていることもうかがえました。

4 まとめ

本研究では、お客様の協力により安全確保を図るための基礎データとして、駅ホーム・車内非常ボタン使用に関する現状の調査を行いました。その結果を以下に示します。

- (1) 「非常ボタンの存在」については、駅ホーム・車内とも、認知率は概ね70%でした。また、その情報源は「実物で知った」という回答が90%以上でした。
- (2) 「非常ボタンの機能」については、駅ホーム・車内とも約8割のお客様は機能についてご存じないことがわかりました。内容については、駅ホーム・車内とも80%近くは「係員に通報される」と回答されていましたが、一方で、非常ボタンが作動してから、その後どうなっていくのかの推移に対する知識(例:車内では「押せば電車が止まる」ルールであること等)の浸透度はこれに比べると低くなっていました。
- (3) 「使用の判断」については、「誰の目にも明確に判断しやすい事象」では70%以上の回答率でしたが、「実際に押せるか」に対しては、お客様が非常ボタンを押すべきと考えた状況でも、ボタンを押せない場合が多いことがわかりました。また、当社側としては通報して欲しい「犯罪行為」の一つである「痴漢に関する事象」は50%以下で、お客様の理解や当社側からの周知が不足していることが考えられました。
- (4) 「使用をためらう理由」からは、「列車を止めることそのものへの不安感や罪悪感」が存在することが考えられ、お客様の心理として、異常時にはまず係員とコンタクトをとりたいと望んでいることがうかがわれました。また、急病人発生時の駅間停車については、遭遇経験者の約30%の方が疑問を感じていました。
- (5) お客様には、非常ボタンの使用による、列車を止めることへの不安感・罪悪感が見られたことから、「列車を止めずに係員にコンタクトをとる」ために、係員への通話通報機能と停車要求機能を分離する等の対策の検討が必要と考えます。

今後は、社内の関係主管部とより密な連携を図り、お客様が非常ボタンを押す判断を的確に行うことができ、より押しやすくするための対策を検討していきます。