

お客様と社員とのリスク知覚のギャップ に関する研究

森田 英嵩

脇水 俊行

米沢 隆史

1 はじめに

当社では鉄道利用者（以下、「お客様」とする）の安全確保を目的とした啓発活動を行っています。例えば、ポスター・放送等を通じて「線路に降りない」よう呼び掛けています。しかし、2022 年度には線路に落とし物をした 263 件のうち、約 13% のケースでお客様が線路に降りた事象が報告されています。このことから、現在の啓発活動が十分に機能していない可能性があります。そのため、本研究ではお客様がケガなどのリスクがある行動を自ら抑制するために、どのような働きかけが有効であるかを明らかにすることを目的とし、お客様と社員のリスクの感じ方の違いを調査し、お客様の認識に合わせた啓発方法を検討することにしました。今年度は、お客様がケガのリスクのある行動に関する Web 調査を実施しました。本報告では、結果の一部をご紹介します。

2 アンケート調査

2.1 実施概要

鉄道利用時におけるケガなどのリスクのある行動について、お客様がそのような行動を取る可能性およびその理由を調査するため、20～69 歳（平均 44.6 歳）の一般の方 1,030 名を対象に、2026 年 1 月に Web 調査を実施しました。なお、調査対象者は①週に 1 回以上鉄道を利用していること、②自宅の最寄り駅または利用する駅がある程度大きな規模であること、の 2 点を条件としました。

本調査は安全研究所実験等倫理委員会の承認を得て実施しました（申請番号第 25-7 号）。

2.2 結果

鉄道を利用する際に考えられる 16 の行動（表 1 に示す①～⑯）について、自分がどれくらいその行動を取る可能性があるかを「10 点：とてもよく思うと思う」～「0 点：まったくしないと思う」の 11 段階で評価し、その理由を 11 個の選択肢から一つ選んでももらいました。

16 のケガのリスクがある行動それぞれについて、行動を取る可能性を 0～3 点、4～6 点、7～10 点の 3 段階に分けて分析しました。その結果、①や②の「何かを直接手で触る行動」と⑯の「急いでいるときの行動」では、7～10 点を付けた人が比較的多いことが分かりま

した。これより、お客様は他のリスク行動に比べて、①②⑬のリスク行動を実際に行っている、もしくは行う可能性が高いと考えられます。一方、それ以外の多くのリスク行動については、0～3点を付けた人が比較的多いことが明らかになりました。この結果から、お客様の多くは鉄道利用時にケガのリスクがある行動を取る可能性が低いと考えられます。しかし、リスク行動を取る可能性は、その人が置かれている状況によって高まる可能性も考えられるため、一部のお客様のリスク行動についてどう働きかけるかが課題となると考えられます。

表1 鉄道を利用する際に考えられる16の行動と行動の可能性の選択率

No.	リスク行動	0～3点	4～6点	7～10点	わからない
①	列車が揺れたときに、つり革や手すりを持たずにバランスを取って立つ	30.2%	34.3%	34.5%	1.0%
②	エスカレーターに乗る際に、手すりを持たずに立つ	26.3%	32.5%	40.4%	0.8%
③	人が多いホーム柵のない駅のホームで、黄色い点字ブロックの線路側（ホームの端）を歩く	48.4%	34.4%	16.2%	1.0%
④	列車が接近していないときに落とし物を自分で線路に降りて拾う	76.2%	14.1%	9.3%	0.5%
⑤	酒に酔った状態で鉄道を利用する	51.2%	27.9%	20.1%	0.9%
⑥	ホームで長い物（自撮り棒、釣り竿、スキー板など）を上に向けて持って歩く	72.9%	19.0%	7.2%	0.9%
⑦	列車のドアが閉まった直後に、ドアにもたれて立つ	45.2%	33.1%	21.2%	0.6%
⑧	駅構内（改札付近、通路、ホームなど）の人の流れのなかで立ち止まる（行き先の確認・知人を待つなど）	54.8%	34.6%	10.0%	0.7%
⑨	混雑した駅構内（改札付近、通路、ホームなど）を歩くときや列車に乗り降りするときに他の人を押す	71.4%	19.9%	8.2%	0.4%
⑩	エスカレーターに乗っているときに、キャリーバッグから手を離して別のことをする	69.0%	21.0%	9.4%	0.7%
⑪	駅の混雑した階段で、進行矢印と違う方向に進む（上り用階段を下りる、下り用階段を上がる）	62.5%	27.3%	9.4%	0.8%
⑫	駅構内（階段、通路、ホームなど）で歩きながらスマホ操作やイヤホン・ヘッドホンの使用をする	48.8%	29.9%	20.6%	0.8%
⑬	急いでいるときに駅構内（階段、通路、ホームなど）を走る	43.4%	34.5%	21.2%	0.7%
⑭	急いでいるときにエスカレーターを歩く	27.3%	30.5%	41.3%	0.9%
⑮	乗り遅れそうなときに発車直前の列車に駆け込み乗車をする	45.0%	33.8%	20.4%	0.6%
⑯	乗り遅れそうなときに発車直前の列車に荷物や傘などをドアに挟み込む	75.6%	16.5%	7.4%	0.5%

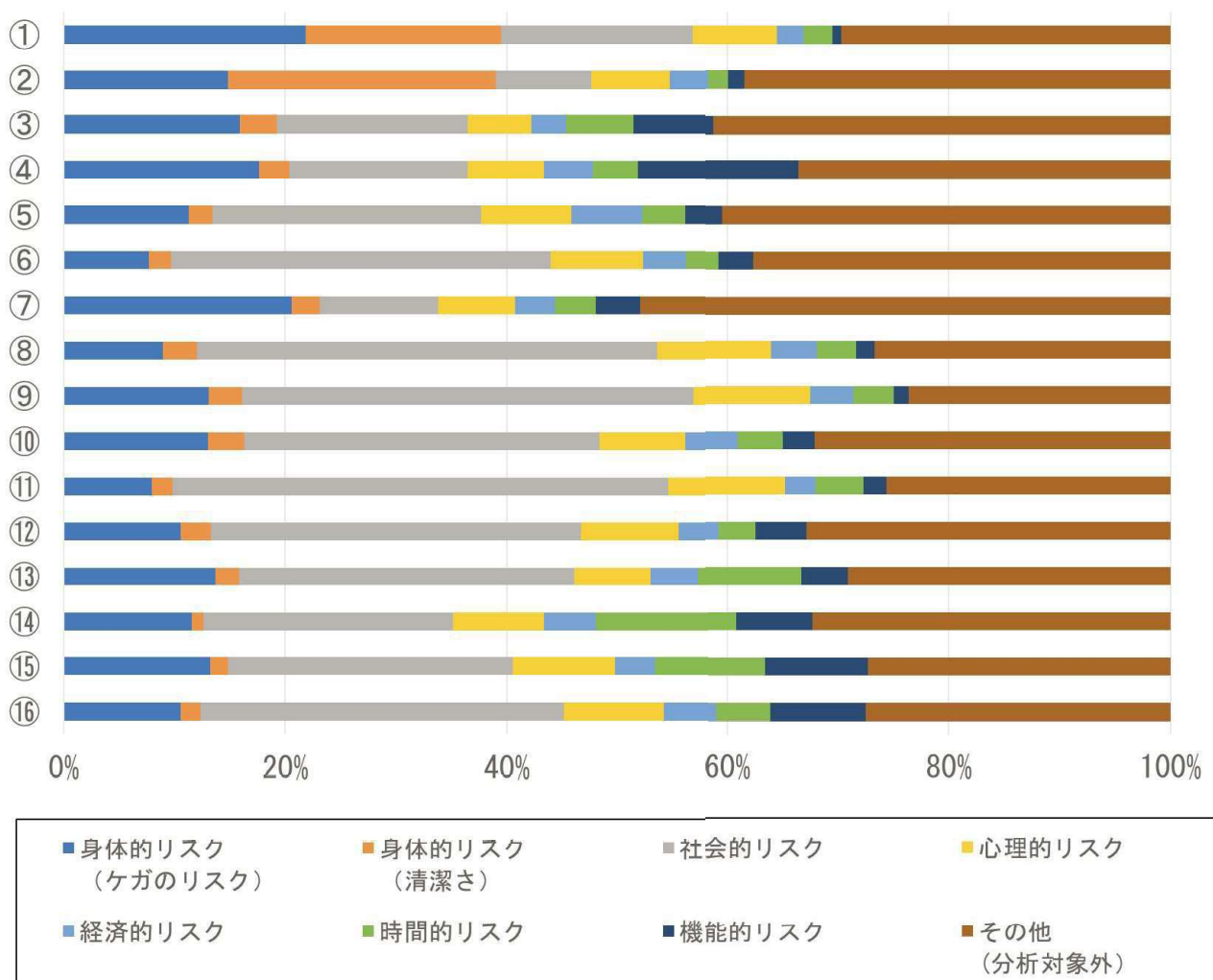
次にどんなリスクを意識して点数を付けたか質問しました。実際の設問では「当てはまるものはない」を含め、合計11個の選択肢（表2）を提示しました。本研究では、お客様のリスク知覚に着目していることから、マーケティング分野で用いられるリスクの分類¹⁾に基づく7個の選択肢を分析対象とし、残りの4個の選択肢（「当てはまるものはない」な

ど)は「その他」として集計しました。図1にその結果を示します。なお、図中の①～⑬は表1の番号に対応しています。

表2 選択肢の内容とリスクの分類

選択肢番号	選択肢内容	リスク分類
1	ケガや痛みが生じることがあるから	身体的リスク
2	清潔さが気になることがあるから	身体的リスク
3	他の人を困らせることがあるから(迷惑、危害、マナー違反など)	社会的リスク
4	嫌な気持ちになることがあるから(不安、ストレス、イライラ、焦り、リラックスできないなど)	心理的リスク
5	お金がかかることがあるから(持ち物をなくす、壊れる、治療費など)	経済的リスク
6	時間が無駄になることがあるから(遅刻、予定変更、待ち時間が増えるなど)	時間的リスク
7	鉄道会社の対策や工夫が足りないと思うから	機能的リスク
8	鉄道会社がやめるよう呼びかけているから	その他
9	その行動の必要性を感じないから	その他
10	危険を避けられると思うから	その他
11	あてはまるものはない	その他

図1 鉄道を利用する際に考えられる16の行動における行動選択の理由の内訳



①、②のような「何かを直接手で触る行動」では「ケガのリスク」や「清潔さ」といった身体的リスクを理由に選んだ人が多く、また、列車のドアにもたれる行動についても「ケガのリスク」を理由に選んだ人が多くみられました。一方、それ以外の行動に関しては「他の人を困らせないか」という社会的リスクを理由に挙げる割合が比較的多い結果となりました。

なお、「その他」として集計した「危険を避けられると思うから」および「あてはまるものはない」を選択した回答も見受けられました。特に「あてはまるものはない」を選択した理由として、「リスクがあるかわからない」、「その時々状況によるからわからない」、「無意識にしている」などの回答があり、行動に対するリスクを判断しにくかったことが、これらの選択肢の回答につながったと考えられます。

これらの結果から、鉄道利用時には、ケガのリスクがある行動であっても、ケガのリスクよりも社会的リスクを意識するお客様が多いことが明らかになりました。鉄道会社としてはケガのリスクを低減するために、そのような行動が死傷につながる可能性について啓発を行うことが多いですが、お客様は状況によって意識するリスクが異なる場合があり、両者の間にギャップが存在する可能性があると考えられます。

3 まとめ

本研究は、お客様全体の鉄道利用時のリスクのある行動の傾向を把握することで、どのような働きかけが有効であるかを明らかにすることを目的としています。今年度は、お客様を対象として、鉄道利用時のリスクのある行動を取る可能性とその理由について Web 調査をしました。その結果、多くのお客様は、鉄道利用時におけるリスクのある行動を取る可能性が低く、安全に鉄道を利用していただいていることが明らかになりました。一方で、置かれている状況等様々な要因によって、リスクのある行動を取る可能性が高いお客様が一定数存在することも確認されました。また、身体的リスクだけでなく、社会的リスクなど様々なリスクを考慮していることが明らかになりました。これは身体的リスクのみに焦点を当てた働きかけでは十分でない可能性を示しています。今後はお客様と社員のリスク知覚のギャップにも着目し、リスク認識の程度やお客様が優先するリスク知覚について、より詳細に明らかにできるよう検討を進めていきます。

【文献】

- 1) 宮下雄治. PB に対する消費者の知覚リスクと商品評価. マーケティングジャーナル, 31(1), pp.80-96, 2011.