

背景と目的

障がいのあるお客さまの重要度が高くかつ頻度の高い要求として、お客さま同士の助け合いやマナー、駅社員の接遇への要求が多いが、対策が具体化していない傾向がある。バリアフリー施設の整備は抜本的対策だが、混雑により施設を使用しにくいという問題も顕在化している。また社会環境の変化を踏まえると、駅社員の接遇のみによる課題解決は難しい。そこで本研究は、**一般のお客さまを含めた全体の行動変容によって、交通弱者のお客さまの課題を解決するソリューションアイデアを策定すること**を目的とする。

課題と進め方

下記2つの課題について、一般のお客さまにアンケートとインタビューを行い、行動変容を促すインサイトを分析し、ソリューションアイデアを導出する。

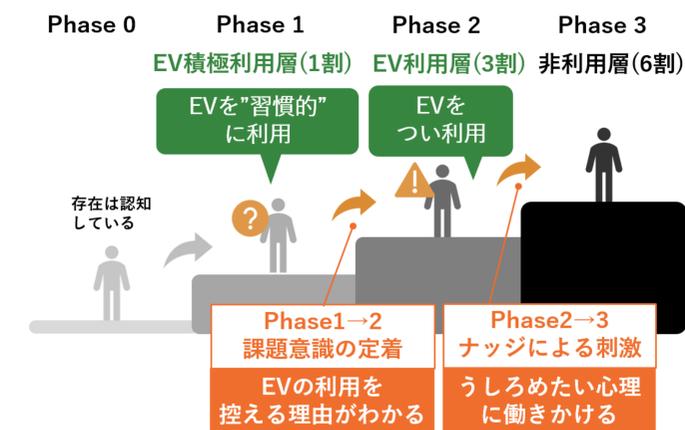
- 課題A: バリアフリー設備のゆずりあい
- 課題B: 見守り・声かけの促進

ソリューションアイデア

課題A: バリアフリー設備のゆずりあい
サイン・ルールへの合意を得られるよう「**課題意識を高める施策**」と「**バイアスコントロールで優先感を強めるナッジ**」によって、行動変容を促す。



例) EVのゆずりあい行動変容モデル
EVを習慣的に利用する層(全体の1割)に向け課題意識定着の対策、EV利用層(3割)に向けてナッジによる対策を行う。

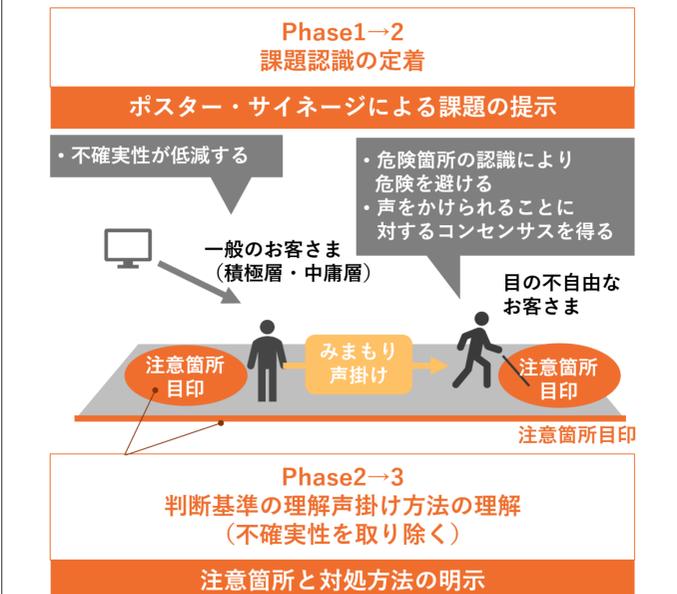


課題B: 見守り・声かけの促進

声掛けに対する不確実性を低減

一般のお客さま → みまもり声掛け → 目の不自由なお客さま

見守り・声かけの妨げとなっている「不確実性」を低減するため、**見守り・声かけを行うタイミングを教示**する対策を行います。具体的には、ホーム上の危険な箇所やシーンを明示して、見守り・声かけの判断基準を明確にする対策を行います。



明らかになったインサイト

課題A: バリアフリー設備のゆずりあい
駅のサインへの意識や行動の調査から「**ルールに合意している**」サインほど、**行動に影響している**傾向があった。つまり、お客さま自身が社会的意義や自らのメリットを感じて、ルールに合意することで、サインによる行動変容が起こりやすいことが明らかになった。



課題B: 見守り・声かけの促進
声かけを妨げるハードルは、**相手が困っているかどうか確信がもてない「不確実性」**であることが明らかになった。

