

駅における他鉄道会社への乗換ご案内の強化事例

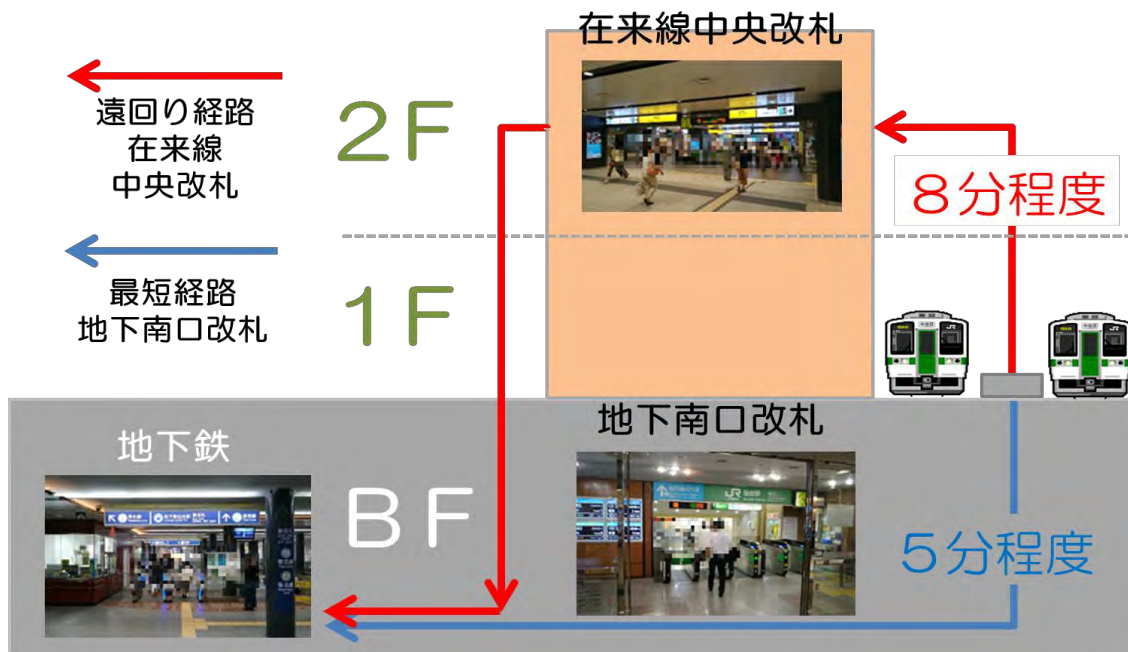
J R 東日本では、安全で安定した輸送とサービス品質の向上をめざし、全社的に様々な観点からの取組みを進めております。その中の1つとして、お客さまが改札を通過した時に記録される S u i c a のデータを統計的に分析し、社内で活用することで、お客さまが安全・安心に列車をご利用いただけるような取組みも進めております。

今回は、列車利用におけるお客さまサービス向上の取組みをご紹介します。これからも、このような S u i c a のデータを統計的に分析した結果を活用した取組みをお客さまに適宜お伝えしていきます。

本事例は、S u i c a のデータを統計的に分析した結果を活用し、他鉄道会社への乗換の際に、お客さまが遠回りとなる経路をご利用されている割合を確認し、かつ誘導サイン設置といったご案内強化施策を行った後に、どの程度遠回りとなる経路を選択したお客さまが減少したかを確認した事例となります。

遠回り経路選択

J R 仙台駅において仙台空港鉄道から地下鉄東西線仙台駅へ乗換経路は2つありますが、地下鉄東西線仙台駅に乗り換える最短経路がわからず、遠回りとなる経路をご利用されるお客さまが一定の割合で存在することが考えられました。



そのため、J R 東日本は、他鉄道会社への乗換状況が分析できる S u i c a のデータを分析することで、J R 仙台駅から他鉄道会社への乗換の状況を正確にとらえ、利便性といった、お客さまのニーズにあったご案内ができていないか確認することにしました。

ご利用状況の分析

今回は、具体的に次の2つの分析を行いました。

- ① 仙台空港鉄道仙台空港駅から入場し、J R 仙台駅で、遠回りとなる経路で地下鉄東西線仙台駅に乗り換えているお客さま数を把握する。

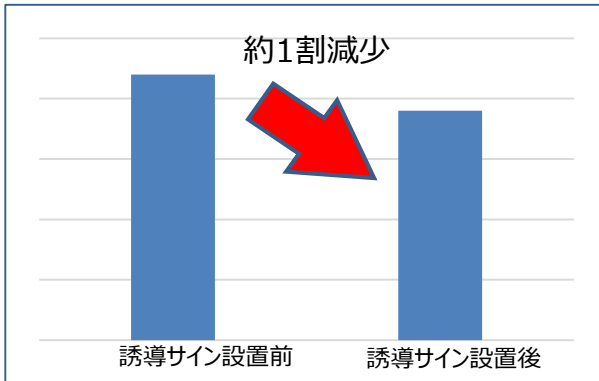
仙台空港鉄道仙台空港駅から入場のお客さまは、観光・出張目的のお客さまが多く、J R 仙台駅に不慣れなことから、地下鉄東西線仙台駅へ乗り換える最短経路をご存じないお客さまが多いと想定。

- ② 駅構内の適切と考えられる場所に地下鉄東西線仙台駅への誘導サインを設置し、その設置の前後で、遠回りとなる経路をご利用されたお客さまがどの程度減少したかを確認する。

①の分析の結果、遠回り経路を選択しているお客さまの割合が8割以上であることがわかりました。その8割以上のお客さまのうち、J R 仙台駅に不慣れなことから遠回りとなる経路を選択してしまうお客さまが、一定程度いらっしやると想定し、J R 東日本は地下鉄東西線仙台駅への誘導サインを設置しました。

そして②の分析を行った結果、誘導サインの設置後、遠回りとなる経路をご利用されたお客さまは約1割減少し、誘導サインの効果があったことが確認できました。

■ 誘導サイン設置前後の遠回り経路選択のお客さま数



■ 設置した誘導サイン



今後について

J R 東日本では、今回のJ R 仙台駅の事例の経験をいかし、今後もS u i c aのデータといった有用なデータから業務改善の仮説を立て、施策と検証を繰り返し、駅サービスの品質向上に取り組んでいきます。

J R 東日本は、個人情報やプライバシーの保護に十分留意した上で、今後もS u i c aのデータを活用し、安全性の向上とお客さまのニーズに合ったサービス改善を図っていきます。