

小田急電鉄の旅客サービス向上への取り組み

田島 寛之

小田急電鉄株式会社(運輸司令所長)



たじま ひろゆき

はじめに

「お客さまへのサービス」と言っても様々なものがあり、当社でも多くのお客さまに安全・快適にご利用いただくために、「輸送力の増強」「安全対策の強化」「サービスの向上」「環境対策の推進」の4つを柱に、上質な輸送サービスの提供に努めております。その中でも「サービス向上」、とりわけ「質の高い鉄道運行情報の提供」がお客さまから強く求められています。これから当社におけるお客さまへのサービス向上を目指した取り組みについて、「鉄道運行情報の提供」を中心に紹介します。

従来の問題点

一昔前まで、鉄道は「列車の安全運行が最大の使命」という意識が非常に強く、「お客さまへのサービスはその次」という雰囲気がありました。もちろん「安全・安定輸送」は鉄道会社の最大使命であることは今も昔も変わりませんが、運輸司令所においても列車ダイヤの運行管理を優先するあまり、係員に対する情報伝達が後手になり、お客さまからご意見を頂くこともありました。

そんな折、1996年7月にお客さまからのご意見、ご要望をお受けする「小田急ボイスセンター(現小田急お客さまセンター)」が開設され、駅係員や乗務員など現業員レベルで止まりがちだったお客さまからのご意見、ご要望が集約され、経営層にもその情報が伝わる仕組みが構築されました。1998年1月には「小田急アンケートモニター」という、日頃から小田急線をご利用いただいているお客さまに直接問題点や改善点をご指摘いただく制度をスタートさせ、より利用者の立場に沿った改善が可能になりました。

そのアンケートモニターからの意見集約では「小田急線を利用する中で感じる点」として、2002年から3年連続で「異常時の対応不足」が第1位となりました。社内でもこの状況を問題と捉え、「運行異常に強い鉄道」を目指すとともに、係員やお客さまにより分かりやすい運行情報をス

ピーディーに提供する仕組みを構築することにしました。

課題の整理と改善

お客さまへの情報提供について、問題点を社内関係部署で整理したところ、次の3つに要約することができました。

- ・情報が集まりにくい環境がある
- ・情報を係員に伝える手段が乏しい
- ・情報をお客さまに知らせる手段と力が不足している

これらの問題点を改善することにより、お客さまにより質の高いサービスが提供できると考え、行動を起こすことにしました。

情報収集環境の改善

事故等の異常事態が発生した際には、乗務員からは列車無線、駅係員からは指令電話や鉄道内線電話、技術系係員からは沿線の端子電話等により情報が運輸司令所に伝達される仕組みになっていました。しかしながらこれら方法では実際の現場と伝達手段設置場所との距離が離れていたり、無線周波数や回線数の問題から繋がりにくいなどの制約があり、情報収集に手間取ることもありました。

そこで2003年3月に従来に加え、係員情報伝達システム(通称、ポケフォンシステム)を導入し、事故現場から正確な情報をリアルタイムで収集できるようにしました。さらに誰もが携帯電話を保有する現状では列車にご乗車のお客さまから警察やマスコミなどに直接事故の情報が流れるなど、情報収集の遅れが企業にとって命取りになることも考えられることから、素早い対応が取れるようにこの端末を駅係員だけでなく車掌にも携帯させました。

このシステムは駅構内を中心にPHS自営網を構築するとともに、公衆回線電話番号を付与し、場所に影響されことなく通話が可能となり、情報収集環境は飛躍的に改善されました。またこの端末は通話機能だけでなく、車掌用端末には駅ホームでの構内放送や円滑に乗降して頂くためのメロディーを流す機能も付加し、ホームでの安全確保に

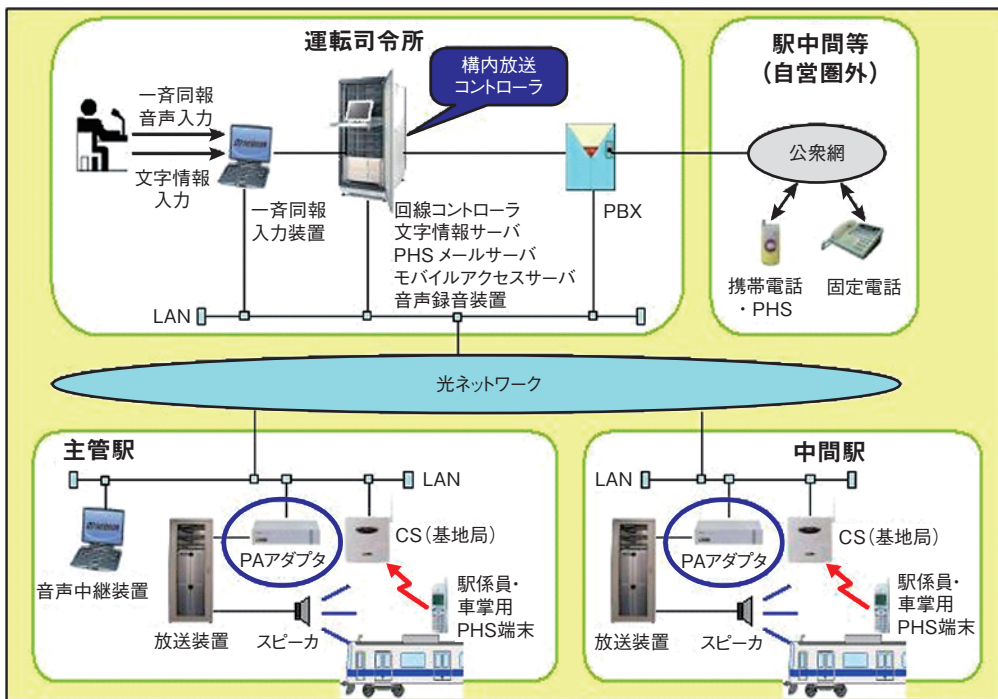


図1 ポケフォンシステムの概要

も活用できるようになっています(図1)。

このシステムによると、例えば踏切で事故があった場合、車掌が列車を離れる際にPHSを公衆回線経由で運輸司令所と接続しておけば、ハンズフリー機能の活用により現場への走行段階から状況をリアルに伝達する事ができ、関係係員の早期手配ならびに警察や消防などへの出動要請にも迅速に対応が可能となり、お客さまにご迷惑をおかけする時間も短縮できるようになりました。

係員への情報伝達環境の改善

係員への情報伝達については、取得する場合と同様に情報配信に時間を要するといった問題がありました。そこで前述の係員情報伝達システムを活用し、端末をもつ係員に一斉で音声情報を配信できるようにしました。しかも従来の列車無線モニターの音声そのままこの端末に流せるようにシステム構築し、1回の操作で列車無線とポケフォンの両方に同時配信して時間的ロスや内容相違が出ないように

工夫しました。

一方、駅係員についてはお客さま対応等のため、この音声情報をリアルタイムで聞くことができない状況も考えられたため、過去の音声情報を再生して聞き直すことができる機能も付加し、より確かな情報をお客さまに提供できるように工夫しました(図2)。



図2 ポケフォン端末本体と情報取得する係員

お客さまへの情報提供環境の改善

お客さまへの運行情報の提供は、以前は駅改札口付近への急告板の掲出や駅係員・車掌による放送しかなく、お客さまが駅に到着するまでは全く情報が得られず、駅に到着しても情報を得る手段が非常に限られていたためトラブルになることがありました。

そこでお客さまが自宅や会社でも小田急線の運転状況が分かるように、2001年4月から当社ホームページへの列車運行情報掲載を開始し、その後、携帯電話サイト「web小田急」や会員向けサービス「小田急グーパス」でも運行情報を取得できるように改善しました(図3)。

一方、駅に來られたお客さまへの情報提供として、2002年3月から異常時情報システム(通称、L-Net)の運用を開始しました。小田急線全駅の改札口やコンコース、ホーム等に設置されたLED表示器に運輸司令所で入力した運行情報等をリアルタイムで一斉掲出することが可能です。またこのシステムでは遅延情報など駅ごとに異なる内容にも対応できるよう各駅で情報修正可能な仕組みとし、より質の高い情報をリアルタイムにお客さまにお知らせできるようにしました(図4)。

また2004年8月にはこのL-Net情報を各列車の乗降扉の上に設置したLCDやLEDの表示器(一部未設置車を除く)にも配信できるように改良し、より多くのお客さまに情報提供ができるように工夫しました(図5)。

さらには当社グループバス会社の神奈川中央交通と連携し、バスロケーションシステムのリアルタイム情報と小田

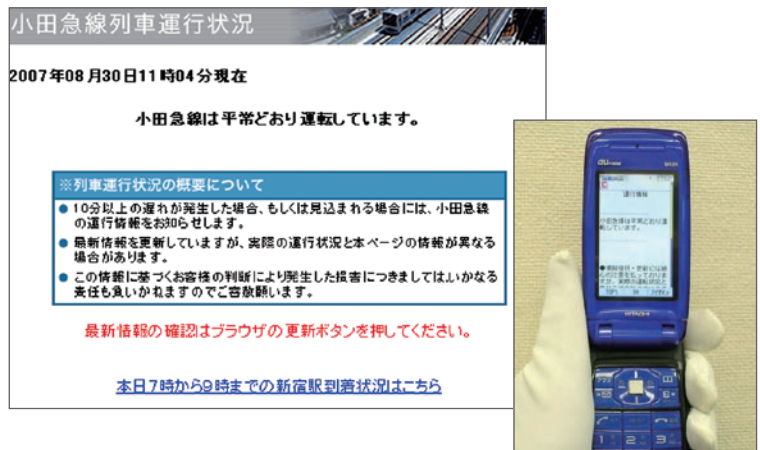


図3 ホームページやweb小田急の情報画面

急線の現在の運行状況を組み合わせて、乗り継ぎや到着予想時刻を提供する「バス・鉄道運行情報システム」を2007年8月から稼働させ、鉄道とバスを乗り継いでご利用されるお客さまにより質の高いサービスが提供できるようにしています(図6)。

違う視点からの改善

お客さまへの情報提供の中で車掌の車内放送は鉄道専門用語が多くて分かりづらく、内容が聞き取りにくい、といった問題もありました。

そこで車掌区を中心にプロジェクトを立ち上げ、航空系の教育会社から講師を招き、お客さまが望んでいる車内放送とは何かを再検討し、従来の枠にとらわれずお客さまの心に響く行動を目指し「放送」を「アナウンス」と名称変更して、会社全体で改善に取り組みました。

アナウンス内容も例えば「線路内の公衆の立ち入り」を



図4 駅改札口に設置されたL-Net表示器

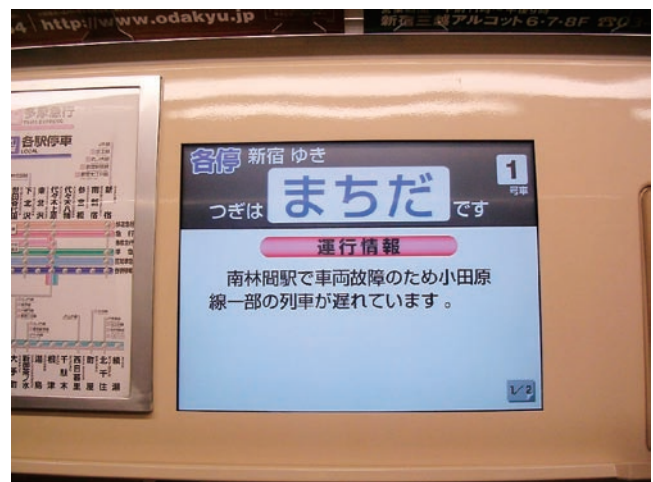


図5 車内LCD表示器に掲出された運行情報

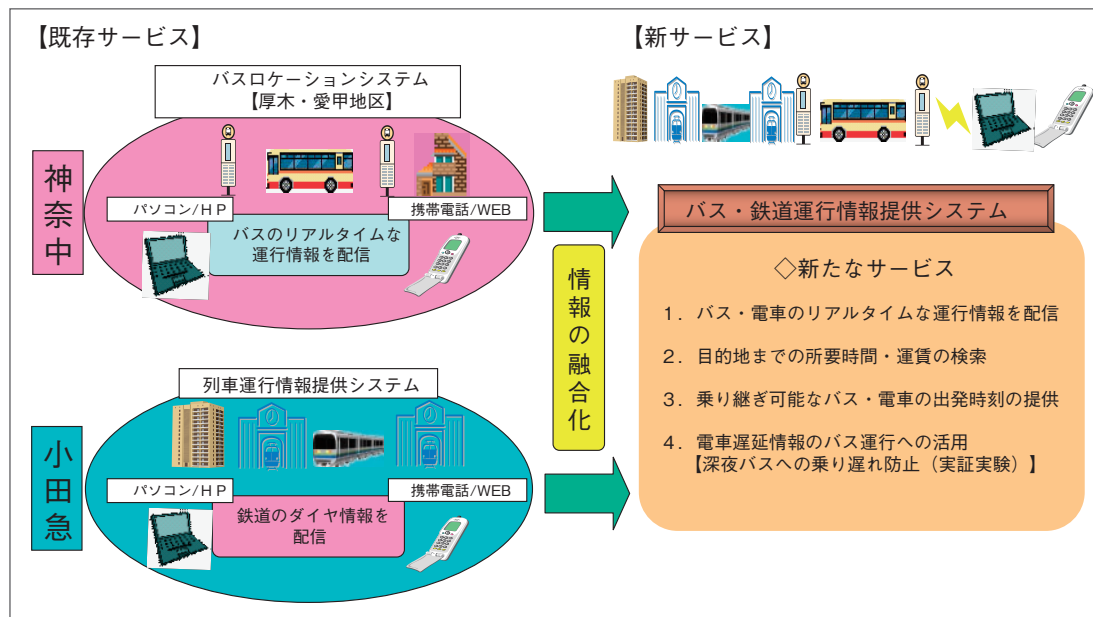


図6 バス・鉄道運行情報システムの概要

「線路内に人が入った」、「踏切での乗用車支障」を「踏切で乗用車が立ち往生した」など、小学校高学年クラスの子供さんでも理解できるよう、アナウンス用語を分かりやすい内容に変更しました。

また、プロジェクトメンバーは一般の車掌業務の傍ら「アナウンストレーナー」という役割を担い、アナウンスの基本である発声練習や腹式呼吸を講師から学び、それを他の車掌全員に先生役として教育することにより、車掌のアナウンス能力の向上に努力しました。これにより異常時のアナウンスでも分かりやすくなり、日常でも「聞きやすい」「さわやか」といったお褒めの言葉もいただくなど、お客さまへのサービスの向上として成果が出つつあります。

もう一つ、お客さまから要望の強い「復旧見込み時間」の早期公表にも2003年度から取り組んでいます。鉄道会社の立場から言うと、事故等の復旧時間はその時々で異なり、不正確な復旧見込み時間の公表はお客さまに混乱をきたす恐れがあるとの理由から、なかなか取り組めない状況にありました。しかしお客さま本意で考えると、その場で復旧を待つか振替輸送を使って迂回するかが問題であり、そのためにもおおよその復旧時間の公開は必要不可欠であるとの結論に達しました。そこで運輸司令部では過去10年間の運行異常時における復旧時間を分析して支障時間の目安を策定し、これに事故現場からの情報を加味して、長時間の影響が予想される場合には事故発生から遅くても10分後に復旧見込み時間を公表するようにしました。こ

れが実現可能になった裏には先に述べたポケホン端末からの情報がリアルタイムに入り、現場の状況把握ができるようになったことと、駅係員や乗務員だけでなく技術系係員もお客さまへの情報提供を第一に考え、できる限り早い段階での復旧見込み時間を運輸司令部に報告するよう心掛けていたからです。これらにより過去の「運行異常時に弱い小田急」の汚名を返上できるよう、全社一体となって取り組んでおり、少しずつながら改善の兆しが見えつつあります。

おわりに

お客さまが鉄道会社に求めるサービスの質は明らかに以前と異なり、より高いレベルが求められています。当社としても快適な鉄道にご乗車いただけるよう、新型車両の導入や空調設備の整った駅待合室の設置、お客さまの忘れ物を検索するシステムの導入、列車混雑の緩和と速達性を目的とした複々線化など、これからも様々な面で前向きに取り組んでいくところですが、ハード面ばかりでなくお客さまの身になった対応やアナウンスなど、係員一人一人の努力によりお客さまに喜んでいただける環境作りも重要と考えております。いまだ不十分な点もありますが、これからもより質の高い鉄道輸送が安全でかつ快適に提供できるよう、関係各方面の方々のご協力をいただきながら前向きに取り組んでいきたいと考えております。 **RRR**