

### 異常時におけるお客さまへの案内放送の改善

No.49

小堀 桂一  
東武鉄道株式会社  
鉄道事業本部 運輸部管理課

#### はじめに

当社では、人身事故などによる輸送障害が発生すると、総合指令所（以下指令）で関係各所に列車の運休や行先の変更などを指示・通告するかわら、運休区間や運転されている区間の運行状況および現場の復旧作業の状況などのさまざまな情報を駅員や乗務員に発信していましたが、お客さまからは、運転再開についての情報が不足しているとのご意見が多く寄せられていました。

#### 伝えるべき情報の調査と分析

指令では過去の事象をもとに、発生場所や運転再開までに要する時間（警察の到着から現場検証時間を含む）を調査・分析し、人身事故での運転再開見込み時刻の目安を定め、事故発生直後速やかに発信することにしました。しかし、情報を受けた乗務員（特に車掌）は、「本当にその時間に運転が再開されるのだろうか」という不信感から、お客さまへの案内をちゅうちょしてしまう傾向がありました。そこで、鉄道総研の協力を得て、「お客さまの気持ちにたった異常時の案内放送の改善をめざして」のDVD教材を活用し、異常時における案内放送について全車掌に教育を実施しました。

#### 運転再開見込み時間の必要性の認識

教材を使用したことで、異常時にお客さまが一番知りたい情報は運転再開見込み時間であり、その情報（見込み時間）は多少の誤差が生じて、お客さまの考えている許容範囲内であれば必要な情報であることが理解できました。また、運転再開見込み時間が変更となった場合は、変更時間やその他の情報を一定の間隔を空けて逐一お伝えするなど、今まで乗務員個人の技量に任されていた情報の伝達方法のレベルアップが図れました。教育後のアンケート結果では、運転再開見込み時間の必要性を認識した乗務員が教育前と比べて増加し、さらにアンケート結果を開示することで、例えば不確定な情報は案内しないといった運転再開見込み時間の情報提供に否定的な考えだった乗務員の意識に変化が見られました。

#### おわりに

現在、指令と乗務員の職場では、異常時における情報の伝達に関するプロジェクトを立ち上げ、運転再開見込み時間の精度の向上や他の輸送機関の情報提供について検討を重ねています。今後も異常時におけるお客さまの気持ちを理解し、求められている情報の伝達体制や対応の強化を進めていきたいと考えています。

線区別 発生場所	発生時間	平均目安	※1		日光	野田
			以南	以北		
駅構内	始発 ～12:00	80分	90分	40分	80分	80分
	12:00 ～17:00	70分	80分	60分		60分
	17:00 ～終列車	80分	70分	80分	60分	80分
駅間	始発 ～12:00	90分	90分	70分	80分	90分
	12:00 ～17:00	80分	70分	50分	90分	80分
	17:00 ～終列車	100分	90分	100分	100分	100分

※1 東武動物公園駅以南 ※2 東武動物公園駅以北

図1 人身事故 運転再開見込時間目安表

**イメージ**

事故発生 放送 放送 放送 放送 放送 放送 放送 運転再開

運転再開見込時間の告知

お客様にお知らせいたします。

ただいま〇〇時〇〇分頃、〇〇駅～〇〇駅間で発生した（人身事故、踏切事故、信号機故障、列車妨害、車両の不具合）の影響で、

（停車）運転を見合せしております。（状況がわかり次第、ご案内いたします。ただいま〇〇〇〇をしております。）

お急ぎのところ、お客様には大変ご迷惑をおかけいたします。申し訳ございません。

指令により運転再開見込時間が判明したとき

運転再開見込時間は、〇〇時〇〇分を予定しておりますが作業状況により前後する場合がございます。予め、ご了承ください。

**3分～5分毎に繰り返し放送しましょう！**

図2 異常時放送マニュアル