お客さまが求めている情報提供を目指して

No. 123

倉持　和則
小田急電鉄株式会社　運転車両部
運輸司令所　司令助役

はじめに

当社では，運行異常時におけるお客さまの不安や不満を解消し，お客さまが求めている情報提供を行うため，2011年に係員が具体的な行動をとるための指針を制定し，取り組んできました。しかしながら，2014年に発生した人身事故では，夜間で救出活動が困難な場所であったために時間を要し，運転再開見込み時刻を4回変更する長時間のダイヤ乱れとなり，多くのご意見をいただく結果となりました。これを機に鉄道総研と共同研究を行い，お客さまの心理を捉えた情報提供の向上を目指して取り組んできました。

業務改善

抜本的な改善策を模索する中で，情報収集力および提供力を高めるために，これまでの異常時情報提供の指針に鉄道総研が提案する「3つの力」（状況整理力，支援力，説明力）の要素を取り入れた指針を「運輸司令所指針」（**図1**）とし，運輸司令所からの情報発信方法について改善を図りました。一例として，復旧作業中の情報には，冒頭に「新しい情報」または「繰り返しの情報」を加えて区別し，「新しい情報」でお客さまの関心を集める一方，「繰り返しの情報」では，お客さまに無駄な注意をさせないよう工夫しました。また，運転再開見込み時刻を変更するか否かの情報を当初の運転再開見込み時刻から少なくとも15分前までにお知らせすることとし，お客さま自身が行動を判断する際の情報不足によるストレス軽減を図りました。

情報収集では，運転再開見込み時刻を設定する観点から事故現場作業の進捗状況を把握するために「状況整理チェックシート」（**図2**）を作成し，現場の状況，車両・設備などの確認項目を時系列で明確化することにより，作業工程の把握と時間管理が可能となりました。

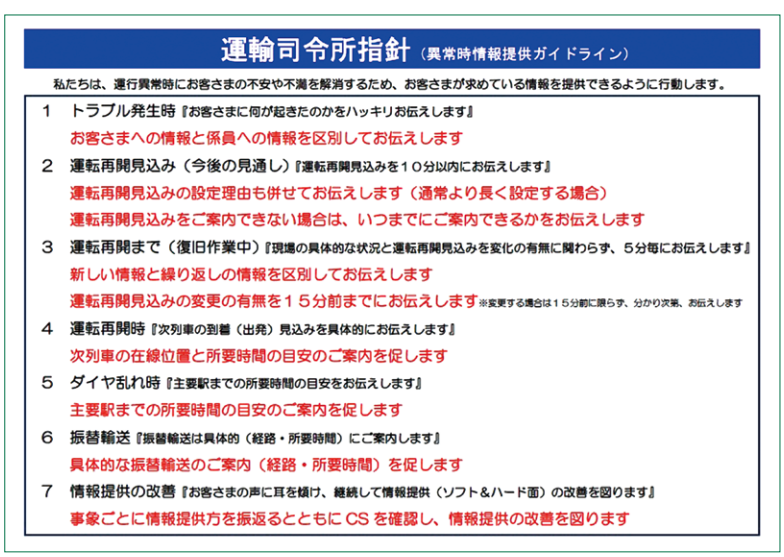
改善効果

運輸司令所では，お客さまに直接，情報をお伝えすることはできませんが，お客さまのことを考えて行動する車掌，駅係員に「3つの力」を踏まえたご案内を促すことで，臨機応変なアナウンスを実践できるようになりました。これにより，お客さまは自らの判断で行動することが可能となり，ご意見の減少とお褒めの言葉をいただくことができました。

運転再開見込み時刻の設定は，「状況整理チェックシート」を活用することで，現場の状況をより詳しく聞き出し把握することが可能となり，運転再開見込み時刻設定の精度が向上し，変更回数は減少しています。

おわりに

今後もさらなる情報提供の向上に向けて検証，改善を重ね，お客さまが安心してご利用いただけるよう情報提供を追求していきます。



運輸司令所指針（異常時情報提供ガイドライン）

私たちは、運行異常時にお客さまの不安や不満を解消するため、お客さまが求めている情報を提供できるように行動します。

1　トラブル発生時『お客さまに何が起きたのかをハッキリお伝えします』
お客さまへの情報と係員への情報を区別してお伝えします

2　運転再開見込み（今後の見通し）『運転再開見込みを１０分以内にお伝えします』
運転再開見込みの設定理由も併せてお伝えします（通常より長く設定する場合）
運転再開見込みをご案内できない場合は、いつまでにご案内できるかをお伝えします

3　運転再開まで（復旧作業中）『現場の具体的な状況と運転再開見込みを変化の有無に関わらず、５分毎にお伝えします』
新しい情報と繰り返しの情報を区別してお伝えします
運転再開見込みの変更の有無を１５分前までにお伝えします※変更する場合は１５分前に限らず、分かり次第、お伝えします

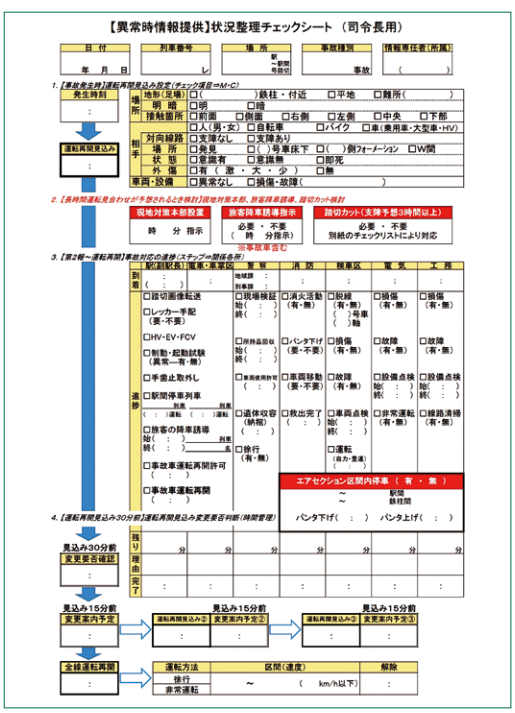
4　運転再開時『次列車の到着（出発）見込みを具体的にお伝えします』
次列車の在線位置と所要時間の目安のご案内を促します

5　ダイヤ乱れ時『主要駅までの所要時間の目安をお伝えします』
主要駅までの所要時間の目安のご案内を促します

6　振替輸送『振替輸送は具体的（経路・所要時間）にご案内します』
具体的な振替輸送のご案内（経路・所要時間）を促します

7　情報提供の改善『お客さまの声に耳を傾け、継続して情報提供（ソフト＆ハード面）の改善を図ります』
事象ごとに情報提供方を振返るとともに CS を確認し、情報提供の改善を図ります

図１　運輸司令所指針



【異常時情報提供】状況整理チェックシート（司令長用）

図２　状況整理チェックシート