

あいさつ運動がバス運転手の態度・行動に及ぼす影響に関する研究

山口大学大学院 学生会員 ○大木智也

山口大学大学院 正会員 鈴木春菜

1 はじめに

わが国では高齢化社会の進展による移動困難者の増加などから、必要な公共交通の確保・維持が課題となっている。但し、予算や時間の制約から、各種のハード整備等を即時に実施することは困難であり、機運の向上や利用促進が不可欠であると考えられる。

本研究では、その中でも利用者と乗務員のコミュニケーションに着目する。利用者にとっては、乗務員とのコミュニケーションは接遇であり、接遇の向上によって満足度の向上や企業との信頼関係の構築に繋がると考えられる。また、利用者とのコミュニケーションの増加は、乗務員の帰属意識や承認欲求を充足し、やりがいや意欲の向上に影響を及ぼすと考えられる。バス利用において、挨拶や会話を交わすなど相互にその存在を認知し合うような濃密な関係が乗務員と利用者之间存在する場合、利用者は公共交通を「システム」として捉える状態から人が介在する「乗り物」と捉えるようになると想定される。そのような意識がコミュニケーションを通じて伝わることで、乗務員の満足度が向上すると考えられる。

このように人と人の接触の増加は帰属意識や愛着の醸成を促進し、肯定的な相互認知が形成される場合は、乗務員の満足感や承認欲求が充足されることが考えられる。

本研究では、バス利用者とバス乗務員の関係性について着目し、挨拶によるコミュニケーションがバス乗務員に及ぼす影響をあいさつ運動の効果分析を通じて検討することを目的とする。

2 あいさつ運動の概要

本研究では山口県でバスの魅力の向上を図る取り組みとして実施された「あいさつ強化月間」に着目

した。この取り組みは平成26年10月の1か月間、山口県内のバス事業者全8社の乗務員・職員を対象に実施された。実践する4つの言葉(「お待たせしました」「発車します」「次、停まります」「ありがとうございました」)を乗務員に周知し、実行を奨励した。挨拶による乗務員と乗客のコミュニケーションが増えることで、乗務員の意欲・満足度の向上が想定される。

3 調査について

本研究では、挨拶の実態調査とアンケート調査を行った。挨拶実態調査は強化月間前の平成26年9月、期間中の10月、終了後の11月・1月に実施した。調査時のバス事業者、路線、乗車時間帯、本数が各調査月で同一になるように設定し、乗務員の挨拶の回数、乗客数を調査した。

アンケート調査は、全事業者の乗務員・職員を対象として実施した。調査項目は、挨拶意識(あいさつ強化月間の満足度、挨拶実施の程度、乗客とのコミュニケーションの程度、乗客の反応への感想、挨拶を継続しているか、これまでの日常の挨拶の程度)、あいさつ運動の良かった点・良くなかった点、年齢、運転経験年数だった。回答者は441名であった。

4 分析結果

(1) 挨拶実態調査の分析結果

乗務員が乗客一人あたりに行った種類別の挨拶回数を図1に示す。この結果、あいさつ強化月間中はいずれの挨拶も乗客一人あたり挨拶回数が増加した。しかし、あいさつ強化月間終了後は「ありがとうございました」を除く、3つの挨拶の回数が減少傾向であり、3か月後ではあいさつ強化月間実施前と同程度

キーワード あいさつ運動、バス乗務員、意欲向上

連絡先 〒755-8611 山口県宇部市常盤台2-16-1 TEL 0836-85-9338

の回数であった。「ありがとうございました」以外が減少した要因として、車内アナウンスによる挨拶と乗務員の挨拶が重複し、乗務員が挨拶を行いにくかったことが考えられる。これらの挨拶の継続性を向上させるには、挨拶の内容や奨励方法を改善するとともに、3か月に1度程度挨拶について想起するような取り組みが必要であると考えられる。

(2) アンケート調査の分析結果

挨拶意識とあいさつ強化月間の良かった点、良くなかった点について相関分析を行った。この結果を表1に示す。挨拶意識は他の全ての挨拶意識との間に統計的に有意な正の相関が示された。とりわけ、「コミュニケーション」と「反応」の相関係数が.619と高く、乗客との接触が増えた場合に乗客の反応が良かったと感じる傾向があることが示された。

次に、「良かった点・良くなかった点」で挨拶意識との相関が有意であった項目のうち、「乗客から喜んでもらえた（良かった点）」と「恥ずかしかった（良くなかった点）」について分析を行った。挨拶意識の各項目の平均値を、「喜んでもらえた」「恥ずかしかった」と回答した回答者のグループと回答しなかった回答者のグループについてそれぞれ求め、差の検定を行った。結果を図2に示す。その結果、「喜んでもらえた」の回答者は「日常の挨拶」を除く挨拶意識が未回答者と比較して有意に高かった。乗客とのコミュニケーションが生じたことを認識し、喜んでもらえたと感じた乗務員ほどあいさつ強化月間への満足度が高く、乗客との会話が増加し、挨拶の自己評価が高く、運動後に挨拶を継続する傾向を示している。挨拶によるコミュニケーションの増加により、バス乗務員の満足度が向上する可能性を示される結果である。同様に、良くなかった点のうち「運転に集中できなかった」「恥ずかしかった」「意味がない」と回答した回答者は挨拶意識が回答していない回答者と比較して有意に低かった。但し、「恥ずかしかった」の回答者は日頃の挨拶の実践の程度が低いにも関わらず「満足度」や「反応」が未回答者よりも有意に高く、このような乗務員は挨拶の定着によって満足度が向上する可能性があると考えられる。

5 結論

本研究では、あいさつ運動の効果を実態調査とアンケート調査から検証した。実態調査では、あいさつ運動の効果によりあいさつ強化月間中は挨拶の回数が増加するが、3か月程度で減衰することを指摘した。アンケート調査では、利用者と乗務員の間に挨拶によるコミュニケーションが生じることで、乗務員の意識を向上させる可能性があることを指摘した。また、挨拶を恥ずかしいと感じている乗務員に対しては、あいさつ強化月間の実施による経験誘発によって、乗務員の態度・行動変容が期待できることを指摘した。

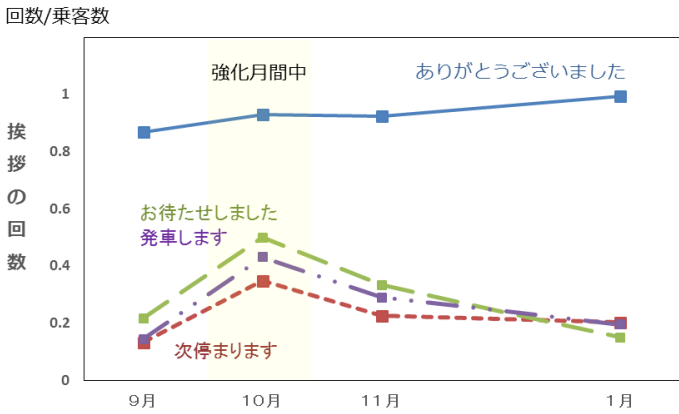


図1 乗客一人あたりの挨拶回数

表1 挨拶意識の各項目間の相関

	満足度	行動	コミュニケーション	反応	継続
	相関係数	相関係数	相関係数	相関係数	相関係数
行動	.380**				
コミュニケーション	.372**	.164**			
反応	.427**	.273**	.619**		
継続	.394**	.532**	.268**	.348**	
日常の挨拶	.263**	.543**	.175**	.236**	.642**

**p<.01 *p<.05

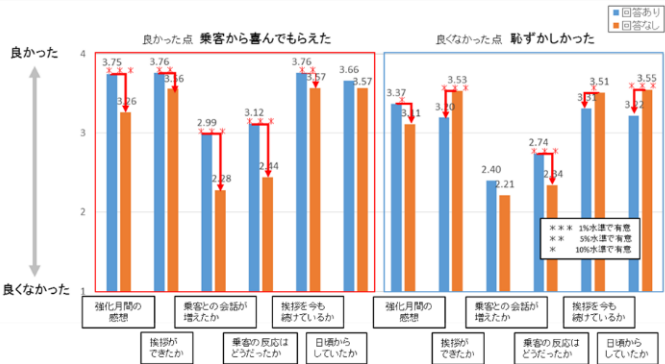


図2 「喜んでもらえた」「恥ずかしかった」の回答有無別の挨拶意識の平均値の差の検定