

利用者へのグループインタビューを通じた
評価グリッド法による路面電車の定性的評価

○瀬戸 翔志郎 [土]寺部 慎太郎

[土]内山 久雄 (東京理科大学)

The Qualitative Analysis on Light Rail Transit Passengers' Satisfaction
through Group Interview with Evaluation Grid Method

○Shoshiro Seto Shintaro Terabe

Hisao Uchiyama (Tokyo University of Science)

The authors analyzed the evaluation for light rail transit, or tram, at the regional city. Evaluation Grid Method is employed to construct the items and reasons of passenger's satisfaction and dissatisfaction through group interviews. Based on the result of interviews, passengers highly evaluated this light rail from punctuality, freedom from driving, and view from railcar's windows. On the other hand, passengers complained of narrow doors, stations without shed, complex fare system and manner of tram drivers. This qualitative analysis might help not only to understand passengers' needs but to organize the real voice, even though quantitative survey is not studied.

キーワード：路面電車，評価グリッド法，集合面接調査

Key Words：Light Rail Transit, Evaluation Grid Method, Group Interview

1. はじめに

近年過度のモータリゼーションの反省から公共交通機関が見直され、その中でも特に路面電車に注目が集まっている。路面電車の評価に関する定量的研究は枚挙に遑がないが、サービスや施設に対する定性的評価は少ない。特に、地方都市の公共交通機関の大半は利用者数が減少しており、定量的にその良さを評価することは難しい。そこで本研究では、利用者の満足と不満足の原因を理解することが重要と考え、建築環境の分野で用いられている評価グリッド法を応用することで、路面電車に対する利用者の定性的評価を明示することを試みる。

2. 評価グリッド法

人の認知構造を知る手法として、G.A.Kelly が 1955 年に提唱した臨床心理学におけるパーソナル・コンストラクト理論を基に開発されたレパートリー・グリッド法がある。この理論からコンストラクトシステムを抽出するために開発された面接調査手法が、レパートリー・グリッド法であり、そしてこの手法を讃井、乾により建築環境の評価手法として発展改良したものが評価グリッド法である¹⁾。評価グリッド法は、被験者にエレメント間の優劣を判断させその判断基準に焦点を当てることで評価項目を選択的に言語化し抽出する方法である。また、被験者から抽出した評価項目を基にさらに評価項目を抽出するためにラダーリングという方法がある。これは、上位・下位の評価項目を抽出す

るための技法であり、上位の評価項目を抽出することを「ラダーアップ」、下位の評価項目を抽出することを「ラダーダウン」と呼ぶ。

3. 分析方法

2004 年 5 月に高知県の土佐電鉄の利用者 20 名を対象に集合面接調査（グループインタビュー）を行い、その場ではラダーアップの質問として「なぜ〇〇なのですか」、ラダーダウンの質問として、「〇〇だとどうなりますか」と質問することで、コンストラクトを抽出し、定性的評価構造モデルを作成した。なお、評価グリッド法は個人に対する面接調査から個人の評価構造を明らかにする手法であるが、ここではそれを 3-5 人の集団に適用し、5 回の集合面接調査から得られた構造を合成することとした。従って、得られた評価構造は調査対象全員の複合的なものである。

4. 分析結果

作成された定性的評価構造モデルを図 1、図 2 に示す。それぞれは路面電車に対してポジティブあるいはネガティブなコンストラクトを抽出して作成された。満足している項目としてサービス、快適さ、ハード面に区分し、また、不満足な項目として、サービス、人的サービス、ハード面に区分して整理した。なお、ここではより具体的な項目を左に、より抽象的な項目を右に配した。図 1 より、利用者が好意的に評価していることとして、定時性や、運転の負担

がないといった鉄道の利点や景観が良いことなどが挙げられている。一方、図2より利用者が感じている不満には、ハード面では乗降口が狭いことやホームのない停留所があることなどが、ソフト面では複雑な料金表システムや乗務員の接客態度の悪さや、終電が早いといった利便性に関することが挙げられている。さらに、満足・不満足の原因がそれぞれのモデルの左側に接続されており、より具体的な原因が分かるようになっている。これらの図から、土佐電鉄の利用者はLRTに代表される近代的なシステムの導入よりも、乗りやすさや安全性の確保などを求めていることがわかる。また、「ノスタルジー」、「乗車時間が長く座っていける」、「のんびりしている」といった、本来公共交通機関に求められる新規性や速達性も満足として評価されていることもわかる。

5. まとめ

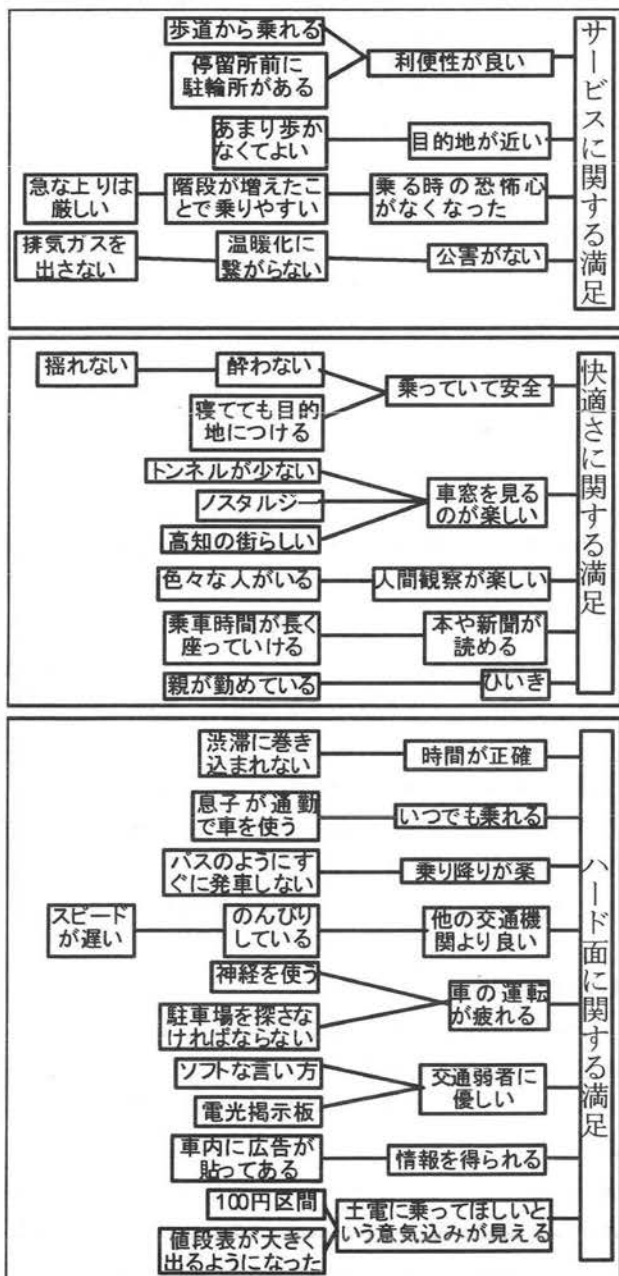


図1 定性的評価構造モデル (満足)

集合面接調査の際に評価グリッド法を活用することで、路面電車に対する利用者の評価を視覚化して定性的に求めることができた。本研究では、集合面接調査の結果を入力として用いたため、本来の評価グリッド法で作成するモデルの様に評価項目ごとの被験者の数を計上することができなかった。

参考文献

- 1) 講井純一郎、乾正雄：レポートリー・グリッド法による住環境評価構造の抽出、日本建築学会論文報告集、第367号、pp.15-21、1986

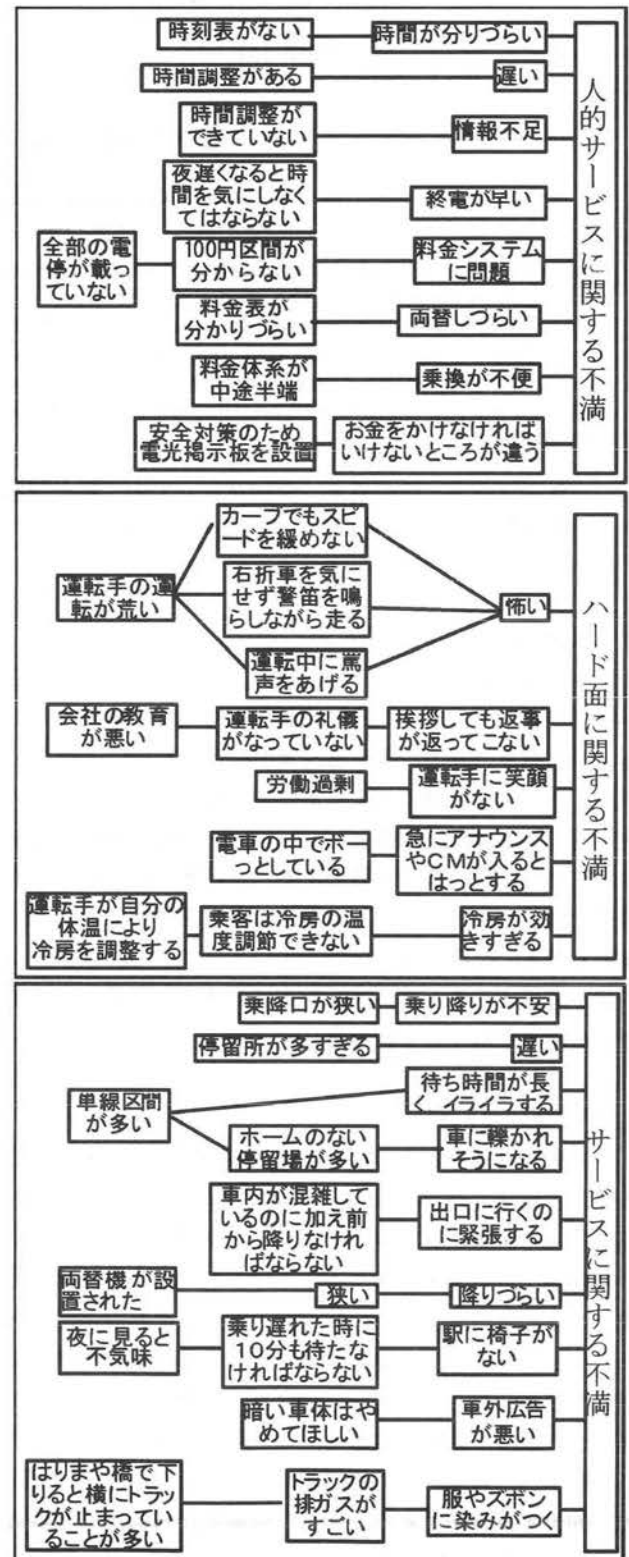


図2 定性的評価構造モデル (不満)