

駅施設設備計画におけるアンケート調査

○宇佐見 夢菜 (西武鉄道)

The questionnaire survey in the station facilities improvement project
 ○Yumena Usami, (SEIBU RAILWAY Co.,Ltd)

In the station facilities improvement project, our company has carried out a questionnaire survey on station toilets and the station building under construction to customers for the purpose of incorporating the opinions of them, in order to enhance the company image and to improve its services. We should continue these efforts and make them more efficient. I introduce some examples related to that.

キーワード：アンケート調査、旅客トイレ、新築駅舎

Key Words : questionnaire survey, station toilet, new station building

1. はじめに

駅施設はその特殊性や、経済性、安全性が重視されてきたことから、整備について標準化が進められてきた傾向にある。しかし、商品開発においてマーケティングが必須であるように、旅客に選ばれる鉄道となるため、利便性の向上のため、また、利用者に親しみを持ってもらうために、利用者の声に耳を傾けることが重要になってきた。そのような背景を踏まえ、当社においても駅施設整備計画において利用者の意見を取り入れるための取り組みを行ってきた。その事例を紹介する。

2. 旅客トイレについてのアンケート調査

2.1 調査概要

近年、改修を行った旅客トイレを対象に、アンケート調査を行った。旅客トイレは、設備の整備状況によって、整備時の費用や、利用者にとっての利便性、快適性が大きく左右される。そこで、効果的な整備を行う事、整備した旅客トイレの利便性向上の効果を測る事を目的に調査を行った。

2.2 調査方法

調査は2回に分け、調査場所と質問内容を変えて行った。それぞれの質問内容を表1に、それぞれの調査場所と調査期間を表2に示す。調査1では旅客トイレ利用者に用紙を配布して、設置した回収箱に投函してもらう方法で行い、それぞれの質問に対し5段階で満足度を回答してもらった。調査2では現地で係員が聞き取りをする方法と、携帯電話とQRコードを利用する方法の2つの手法でアンケート調査を行った。携帯電話を利用する方法は、専用アンケートサイトに接続するためのQRコードを記載した案内ポ

スターを駅構内に掲示し、回答者は、携帯電話のカメラ機能でQRコードを読み取り、サイトにアクセスして、表示される質問に対し、回答を入力する。

表1 質問内容

調査1	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレのデザインに好感がもてるか。 ・手洗い器周辺の荷物を置くスペースは使いやすいか。 ・清潔感はあるか。 ・臭いが気になるか。 ・便器数は足りているか。 ・パウダーコーナーは使いやすいか。 ・トイレで重要視するものは何か。 ・トイレで必要だと思うものは何か。
調査2	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレにウォシュレットを設置しているが、今後利用するか。 ・トイレにハンドドライヤーを設置しているが、今後利用するか。 ・洋式便器と和式便器の、どちらを利用したいか。

表2 調査場所・期間

	調査1	調査2
調査駅	西武鉄道 新宿線 下落合駅・沼袋駅・新井薬師駅 都立家政駅・航空公園駅 西武鉄道 拝島線・多摩湖線 萩山駅	西武鉄道 新宿線 野方駅・狭山市駅
調査期間	2009年12月7日～21日	2010年4月13日～5月9日

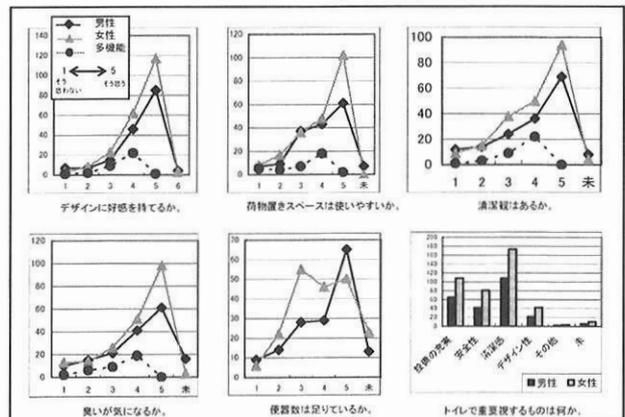


図1 調査1 集計結果

2. 3 調査結果

調査1においては、合計374件、調査2においては、現地での聞き取りで189件、携帯電話による方法で207件の回答を得た。調査1の質問ごとの調査結果の一部を図1に示す。調査2については、ウォシュレットを「利用する」と回答した人が全体の51%、「利用しない」が49%となり、半々という結果になった。男女別で見ると、男性では、利用する人が約60%となり、男性の方が、女性よりも利用率が高い。ハンドドライヤーの利用については、利用するとの回答が78%、便器の利用については、洋式が85%、和式が15%であり、男女差は見られなかった。

2. 4 考察

図1によって、トイレにおいて重要視するものについては、男女に違いは見られず、清潔感が最も求められていることが明らかである。また、どの質問に対しても高い評価が得られたことから、近年改良を重ねて整備してきた旅客トイレに対し、一定の評価が得られたといえる。また、調査2の結果により、当社においては、ウォシュレットとハンドドライヤーを積極的に整備していくこと、和式便器から洋式便器への交換を推進していく中でも、和式便所を最低1箇所保持する事等を定めた。

自由回答では、トイレトペーパーの補充や、清掃が行き届いていないことに対する不満があったため、運用面にも問題があることが判明した。そのため、清掃のチェックリストを作成し、清掃業者の指導を行った。

3. 所沢駅橋上駅舎新築工事についてのアンケート調査

3. 1 調査概要

現在、西武鉄道新宿線の所沢駅で進められている駅舎改良工事において、新築する駅舎の概要や工事の進捗状況をお知らせするコーナーを駅構内に設け、PRを図っている。その一環として、改良工事に対するご意見を収集する事を目的にアンケート調査を実施した。

3. 2 調査方法

工事着手後の2010年8月から、2011年6月にかけてアンケート用紙と回収箱を設置した。質問内容は、回答者の属性を尋ねる質問と、PRコーナーに対する意見を選択回答、新築駅舎に対する要望を自由回答とした。

3. 3 調査結果

合計229件の回答を得た。回答者の属性を図2に示す。所沢駅が、自宅の最寄駅であるとの回答が約半分を占めており、改良工事への関心が高い事が伺える。

自由回答について、内容ごとの件数を表3に示す。

3. 4 考察

表3より、改良工事に関して最も多かった内容は、商業施設に対する要望であった。当社からのリリース情報において、商業施設面積を既存よりも広く設ける旨を告知しており、それに対し、「楽しく買い物ができるようにしてほしい」等漠然とした内容や、営業を望む店舗名を明記した回答もあり、頂いたご意見は、商業施設開発担当へ周知して

計画の参考としている。

自由回答の中には、近年商業施設で設置が進められている授乳室やキッズトイレを望むご意見があり、当駅においては駅務室内に授乳室を、旅客トイレ内に、キッズトイレを設置することとした。

4. まとめ

4. 1 調査結果について

今回のアンケート調査の結果により、利用者の嗜好が数量的に分かり、今後の整備方針を定める一助となった。また、自由回答の中に事業者側では気づかない利用者の求めるニーズが隠れていると感じた。当社には利用者からの問い合わせ専任部署があり、日々多くのご意見を頂いているものの、その内容は改善を求める内容が多いため、今回の調査では、気軽に駅施設への要望を提案できる場として機能したと言える。今後、多様な機能が求められていく駅の在り方を考えていくにあたって、利用者の意見を取り入れていく取り組みは継続していくべきだと感じた。

4. 2 調査手法について

2の調査2において、聞き取りによる方法と携帯電話を使用する方法を比較すると、回答者の年齢別属性について差異が見られた。前者では幅広い年代であるのに対し、後者では60歳以上の方が極端に少なく、年齢問わずご利用頂く駅舎を対象にする場合は、他の手法との併用が必要であると思われる。また、聞き取りと調査3においては、女性の回答者が若干多くなり、携帯電話では、男性の回答者が多い傾向がある。

今後は、アンケートの手法や質問内容を検討し、結果を効果的な設備計画につなげられるよう考えていきたい。

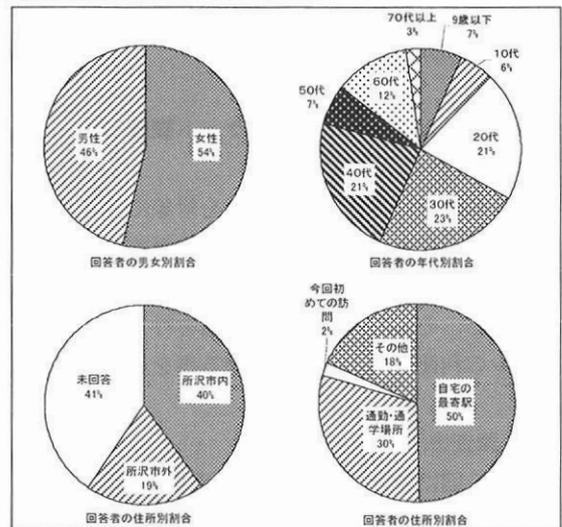


図2 所沢駅駅舎工事調査 回答者属性

表3 内容別自由回答件数

順位	内容	件数	順位	内容	件数
1	商業店舗	73	7	設備	27
2	その他	41	8	清潔感	17
3	駅舎構造	40	9	運転関係	16
4	完成への期待	35	10	ホーム	12
5	バリアフリー設備	34	11	環境配慮	12
6	PRコーナーへの意見	27	12	ホーム上店舗	7