

〔報道関係者各位〕

2010年5月19日

株式会社メディアインタラクティブ

ホスピタリティのある車内放送、2人に1人が期待！ **主に、「お天気情報」の提供や、悪天候時/混雑時の心安らぐアナウンス** **～鉄道の利用に関するアンケート調査より～**

株式会社メディアインタラクティブ(本社:渋谷区、代表:橋本光伸)は全国の20歳以上のインターネットユーザーを対象に、「鉄道の利用に関するアンケート調査」を実施しました。

社会生活においては新たな息吹が吹き込まれる季節となりましたが、そんな日頃の生活の中できってもきれない公共交通機関(鉄道や地下鉄)の利用機会において、その車内放送でちょっとした人間味(ホスピタリティ)を感じられる気遣いについて調査しました。

【調査結果概要】

【1】一人で車内にいるとき、2人に1人が「ポニー」「居眠り」「読書」「考え事」

電車内に一人にいるとき、全体のおよそ2人に1人が「ポニーとしている」、「眠っている」、「本を読んでいる」、「考え事をしている」結果となっています。

性別でみると、男性の方が雑誌や新聞を読む傾向が強く、女性はメールやポニーとしている傾向が強くなっています。

【2】車内放送、通勤・通学・仕事時には2人に1人が「わりとよく聞く」

——朝のラッシュ時: ‘心がほぐれる’言葉、帰宅ラッシュ時: ‘ふっと癒される’挨拶に女性客が好感

通勤・通学・仕事時の車内放送は、自動音声・肉声問わず2人に1人が「わりとよく聞いている」と回答。これまでに温かく・嬉しい気持ちになった車内放送のうち、多数の人が「声の調子の明るい放送」や「聞き取りやすく丁寧なアナウンス」を挙げています。ほか女性客では、朝のラッシュ時などでの‘心がほぐれる’言葉や‘ふっと癒される’挨拶に好感を持っていることがうかがえます。

【3】2人に1人が‘ホスピタリティ’を感じる車内放送に期待寄せる！

——「お天気情報」や「季節感のある言葉」、「風景案内」、「お気を付けて」など気遣いのある言葉

車内放送のホスピタリティについては、2人に1人が「あった方がよい」と回答。過半数の人が肉声による車内放送に期待し、「お天気情報」のほか、「(悪天候時の)足元にお気を付けて…」などの気遣いのある言葉、「おはよう、お疲れさま」など些細な言葉掛けに嬉しさを感じています。

【4】社会全体について、「自己中心的な人が多い」と感じる人が8割超！

社会に対する考えについては、8割超の人が「自分さえよければいいと思う人が多いような気がする」と感じており、また、「疲れている人が多いような気がする」、「人間関係が希薄になっているような気がする」、「社会に潤いが無い気がする」も8割を占めています。

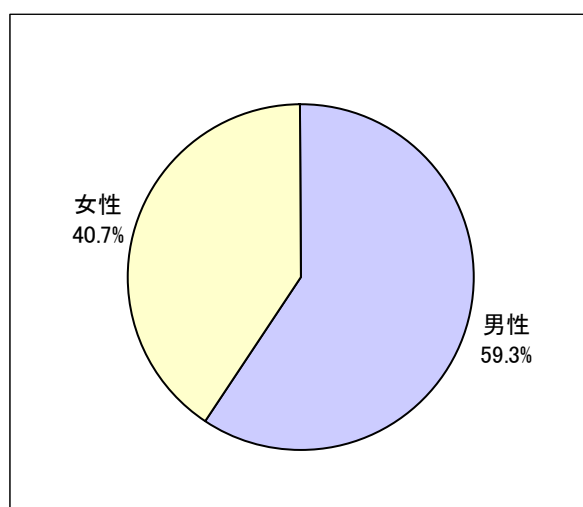
鉄道の利用に関するアンケート 調査結果〔一部抜粋〕

I. 調査の概要

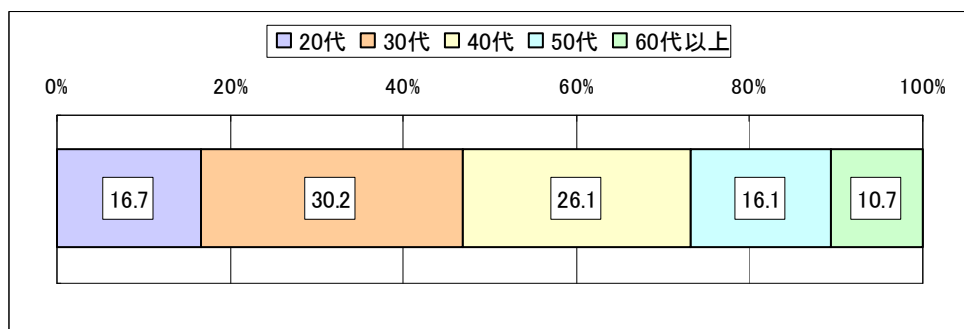
1. 調査の方法: 株式会社メディアインタラクティブの運営するアンケートサイト「アイリサーチ」のシステムを利用したWEBアンケート方式で実施した。
2. 調査の対象: アイリサーチ登録モニターのうち 20 歳以上・1 都 3 県および関西圏(京都府・大阪府・兵庫県)を対象に、月に 2~3 日以上、JR・私鉄・地下鉄を利用しかつ年に 1 回以上の新幹線利用者に対して実施した。
3. 有効回答数: 1809 人
4. 調査実施日: 2009 年 11 月 18 日~11 月 20 日

II. 回答者の概要

1. 性別



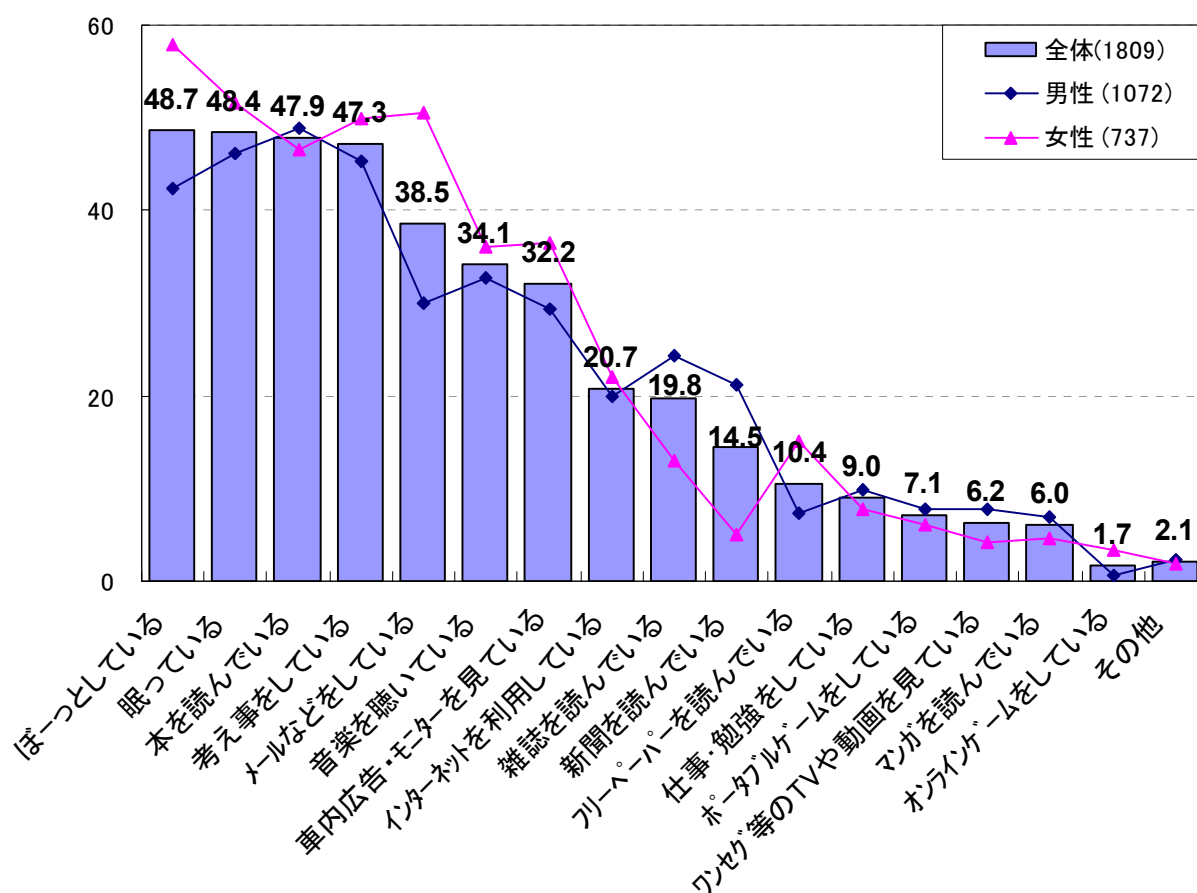
2. 年代



Ⅲ. 調査結果

1. JR・私鉄・地下鉄を一人で利用する際の行動（複数回答）

- 車内での行動は、過半数近くの人が「ぼーっとしている」、「眠っている」、「本を読んでいる」、「考え事をしている」
 - ・ 全体では、過半数近くが「ぼーっとしている」(48.7%)、「眠っている」(48.4%)、「本を読んでいる」(47.9%)、「考え事をしている」(47.3%)と回答。「メールなどをしている」(38.5%)、「音楽を聴いている」(34.1%)、「車内広告・モニターを見ている」(32.2%)が後に続く。
 - ・ 男女間では大きな違いが見受けられ、特に「雑誌を読んでいる」(男性:24.4%、女性:13%)や「新聞を読んでいる」(男性:21.1%、女性:5%)は男性が女性を大きく上回った。一方で、「メールなどをしている(携帯・パソコン)」(女性:50.6%、男性:30.1%)や「ぼーっとしている」(女性:57.9%、男性:42.4%)は女性が男性を大きく上回った。また、比較的に女性の方が「フリーペーパーを読んでいる」「車内の広告や社内を設置されたモニターを見ている」「眠っている」傾向が高い。

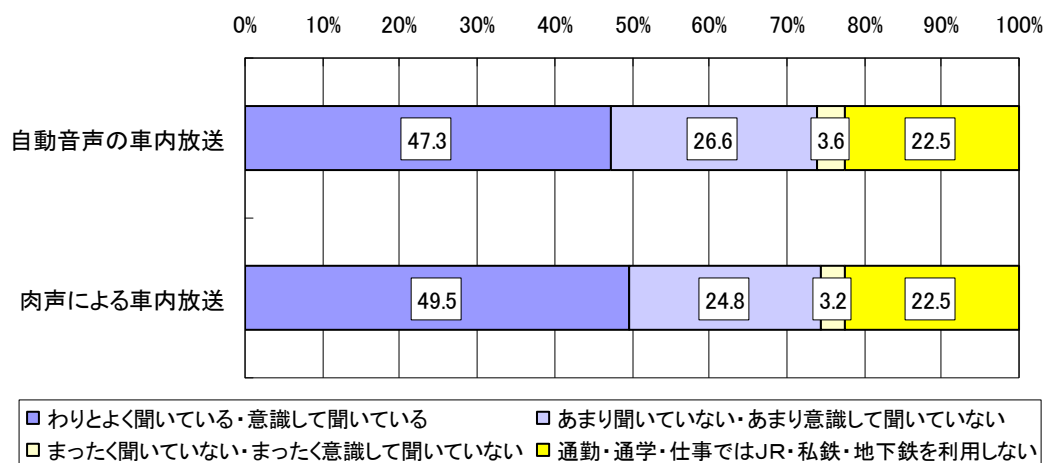


2. JR・私鉄・地下鉄における自動音声／肉声の車内放送への注意（単一回答）

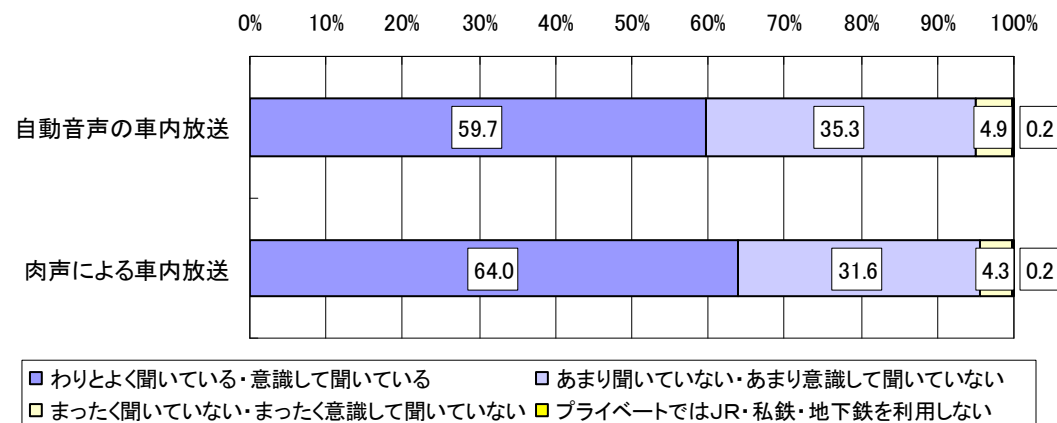
●通勤・通学・仕事時における車内放送は「わりとよく聞く」がおよそ2人に1人。プライベート時は6割に達する

- ・ 全体の47.3%が、通勤・通学・仕事でのJR・私鉄・地下鉄を利用時に自動音声の車内放送を「わりとよく聞いている・意識している」と回答。
- ・ 全体の49.5%が、通勤・通学・仕事でのJR・私鉄・地下鉄を利用時に肉声の車内放送を「わりとよく聞いている・意識している」と回答。
- ・ 全体の59.7%が、プライベートでのJR・私鉄・地下鉄を利用時に自動音声の車内放送を「わりとよく聞いている・意識している」と回答。
- ・ 全体では、プライベートでJR・私鉄・地下鉄を利用時に肉声の車内放送を「わりとよく聞いている・意識している」が6割を超えた。

【通勤・通学・仕事でのJR・私鉄・地下鉄の利用時】



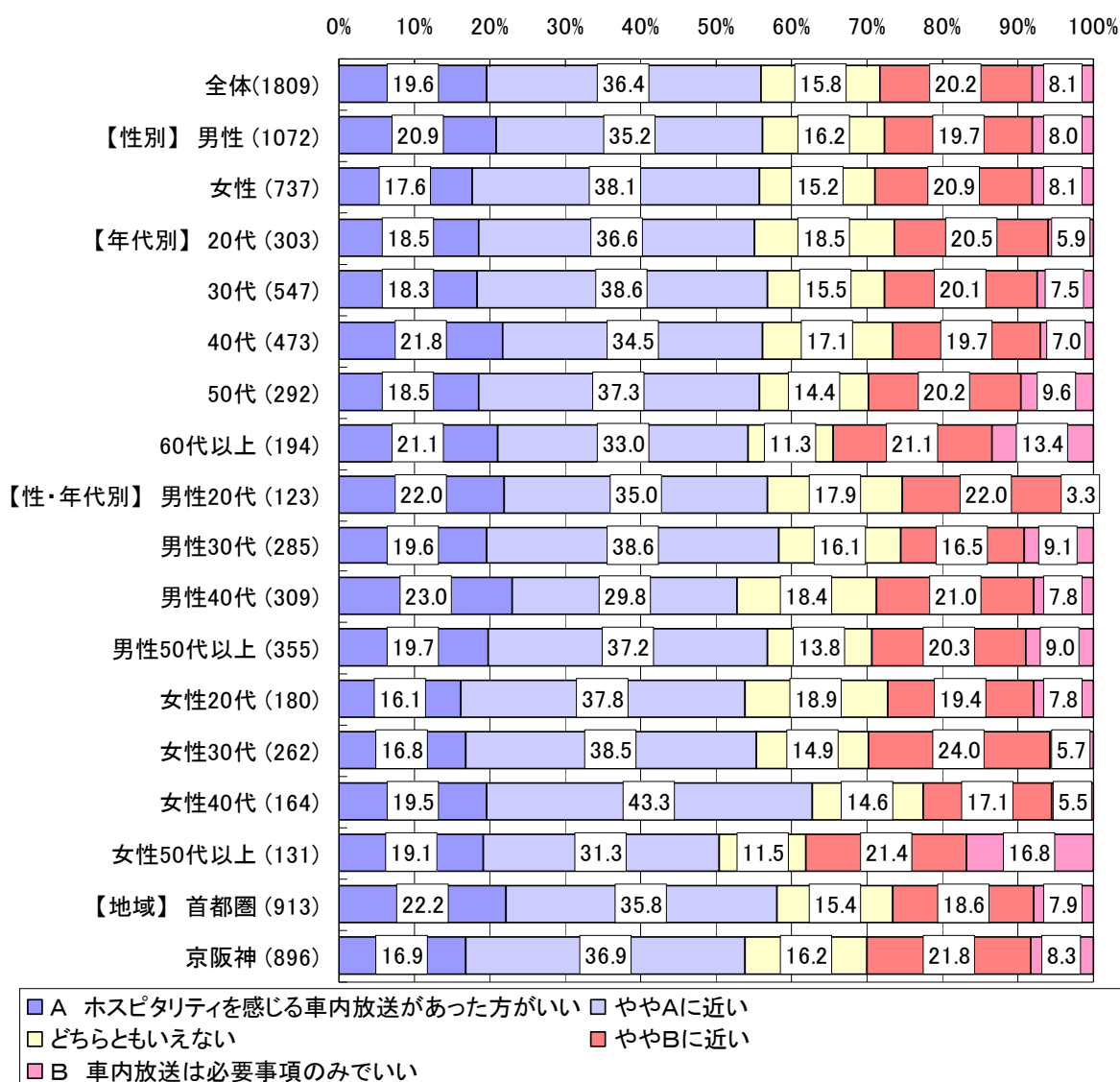
【プライベートでのJR・私鉄・地下鉄の利用時】



3. 車内放送のホスピタリティ性に対する考えについて（単一回答）

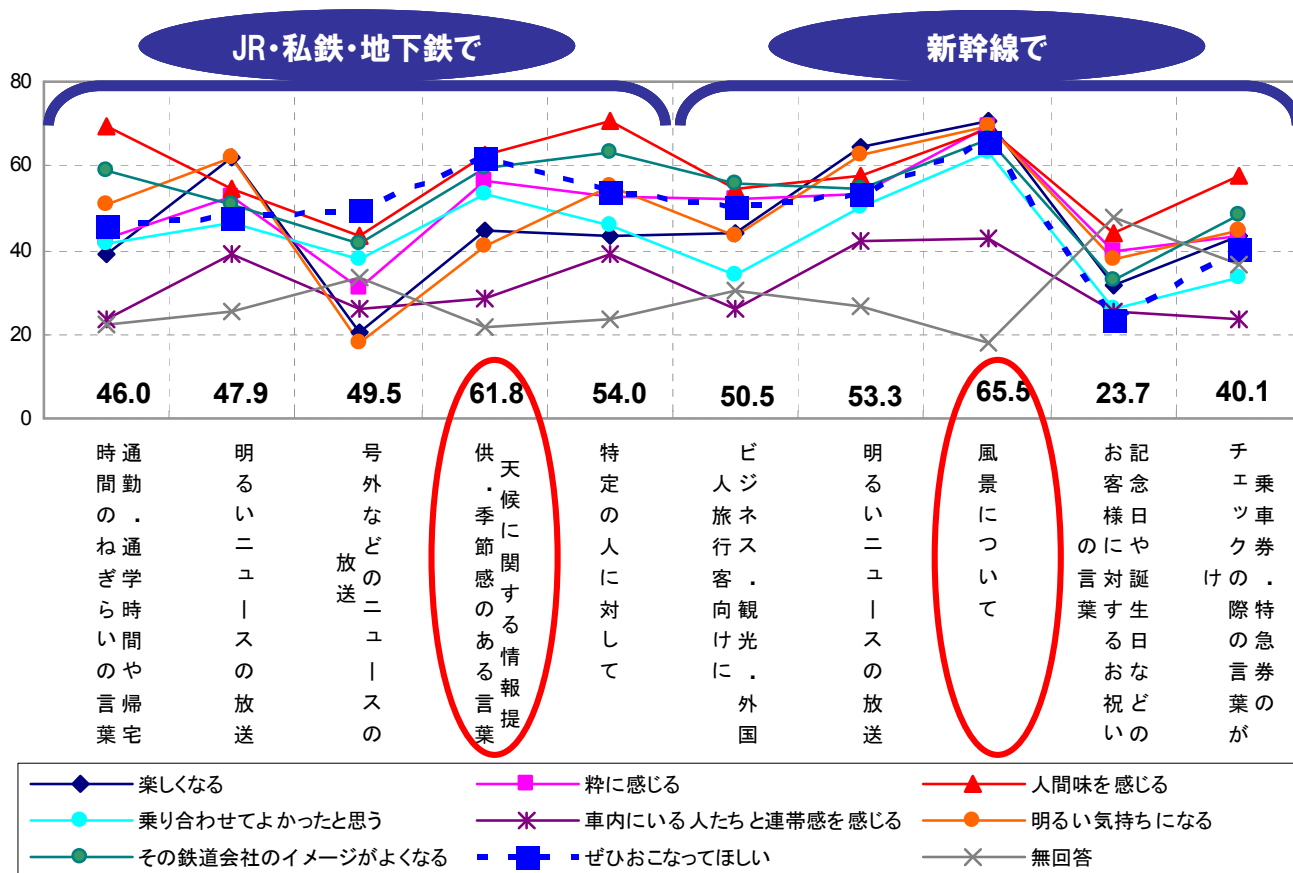
●2人に1人が「ホスピタリティを感じる車内放送があった方がよい」と回答

- ・ 全体では、2人に1人が「乗客がホスピタリティを感じる車内放送があった方がよい」と感じている。（「ホスピタリティを感じる車内放送があった方がいい（19.6%）」+「ややAに近い（36.4%）」）。
- ・ 対照的な結果となったのが女性40代と女性50代以上。車内放送は必要事項のみを望む声が4割近くのぼる（「車内放送は必要事項のみでいい（16.8%）」+「ややBに近い（21.4%）」）女性50代以上に対し、女性40代では「ホスピタリティを感じる車内放送を求む」声が6割を超える



4. 肉声の車内放送案に対する評価(複数回答)

- 6割の人が肉声の車内放送を期待！ 期待する情報は、在来線で「お天気」、新幹線で「風景に関する情報」が高い
 - ・いくつかの車内放送案を提示(JR・私鉄・地下鉄での車内放送案、新幹線での車内放送案それぞれ5点ずつ)し、8つの視点で評価(5段階)してもらった。
 - ・全体の6割以上から肉声で「ぜひおこなってほしい」車内放送として支持されたのが、新幹線で『風景について(65.5%)』のアナウンスと、JR・私鉄・地下鉄での『天候に関する情報提供・季節感のある言葉(61.8%)』であった。JR・私鉄・地下鉄における『特定の人に対して(54%)』と新幹線での『明るいニュースの放送(53.3%)』が後に続く。



5. あったら嬉しいと思う肉声での車内放送／これまでに温かい・嬉しい気持ちになった車内放送

(自由回答)

【あったら嬉しいと思う肉声での『車内放送』】

- 天気の情報はうれしいので、やってほしい。(多数)
- 号外ができるようなニュースで明るい話題なら放送してほしい。(多数)
- うれしいニュースの速報。また、乗りあわせた電車から見える絶景のアナウンスがあればよい。また、天気の悪い時の傘の忘れ予防の放送に足元が悪いので「気をつけて…」的な放送は気遣いされていると思い良いと思う。(男性30代)
- 車窓から見える名所、名産の案内やその土地にまつわるちょっとした小話など。(多数)
- 停車駅で現在行われているイベントや名物紹介などを到着15分前くらいに放送しても良い。(男性30代、他複数)
- 沿線でイベントがあったりして、次の駅からたくさんの乗客が乗ってくる事があらかじめ分かっている場合などには、たくさん乗ってくるから早めにつめておいてくださいなどのアナウンスがあれば参考になって良い。とくに、野球場近隣など、混雑する時間帯が一定でないイベントではあるとよい。(男性30代、他複数)
- 朝など、今日は一日の始まり！皆様がんばってきて！とか、受験会場そばの駅に着くまでは、皆さんの健闘(合格)をお祈りしています。などの励ましが欲しい。(男性30代、他複数)
- おはよう、お疲れ様、ご協力有難う・・・ほんの些細な言葉で、何となくほっとさせられた時があります。(女性50代以上、他複数)

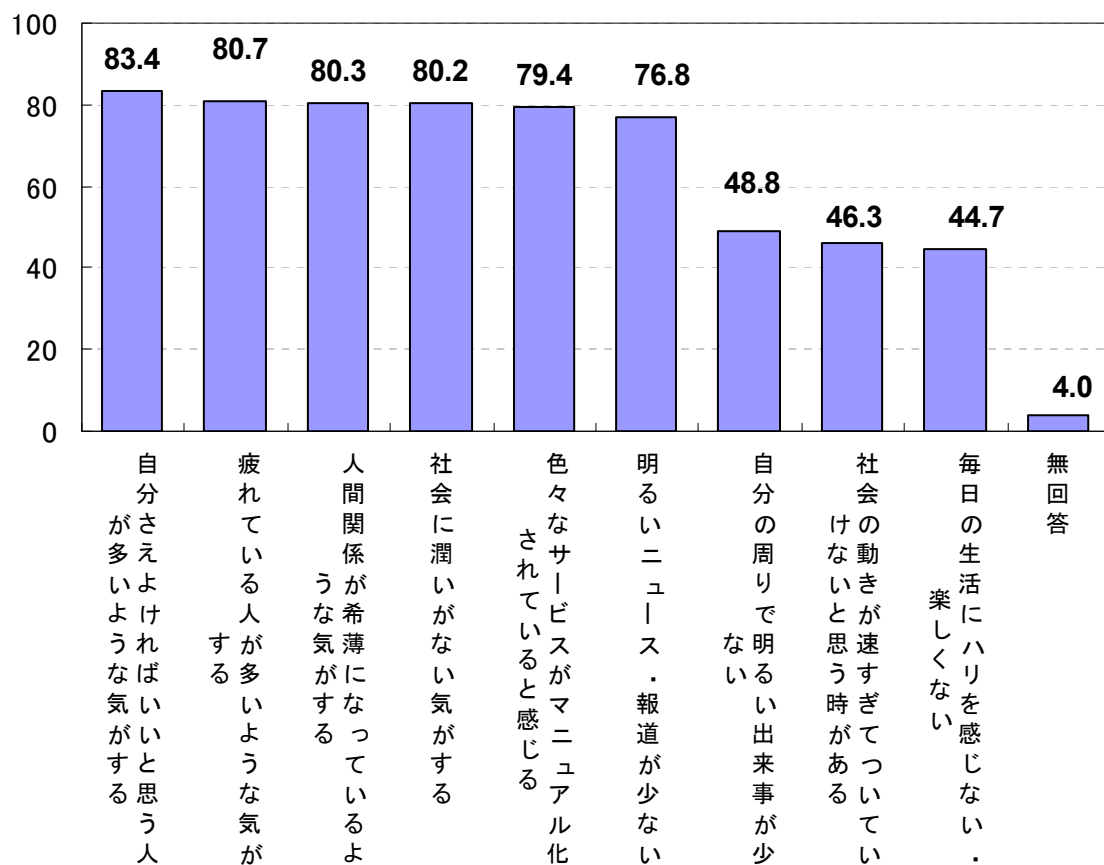
【これまでに温かい・嬉しい気持ちになった『車内放送』】

- 新幹線で移動していた際に、富士山が見えるポイントで車内放送があったことが一度だけありました。その日は本当にきれいに富士山が見えていて、お知らせしてくれたことがうれしかったと記憶しています。(多数)
- 内容もさることながら声の調子の明るい声はすぐわかり印象も良い。(多数)
- 聞き取りやすく丁寧なアナウンスを聞いたときは嬉しい気持ちになります。(多数)
- 朝のラッシュ時に「窮屈な中ご乗車頂きありがとうございます」のような言葉。通勤電車に乗る事で「ありがとう」という言葉が掛けられるとはあまり思っていなかったのでもっと嬉しい。心がほぐれる感じ。(女性30代)
- 働いているときに「今日も一日おつかれさまでした」と言う車内放送があったとき、ふと疲れが癒された気がした。(女性20代)
- 桜の季節にきれいなポイントに来たときに、その場所にちなんだアナウンスがあった。(男性30代)
- 電車の窓から花火が見えるとき、スピードが落ちて車内放送があった。乗務員の優しい心を感じうれしかった。(男性50代以上)
- 日本がサッカーでワールドカップに出場することになったという放送を聞いたことがあり、乗客から歓声に近い声があがった。(男性40代)

6. 社会などに対する考え方（複数回答）

●社会のあり方について、8割超の人が「自分さえよければいいと思う人が多いような気がする」と、自己中心指向に。

- ・ 社会の在り方に関する9つの項目を5段階で評価してもらったところ、全体の83.4%が「自分さえよければいいと思う人が多いような気がする」と回答。
- ・ 上述以外で回答者が全体の8割を超えたものとしては、「疲れている人が多いような気がする(80.7%)」、「人間関係が希薄になっているような気がする(80.3%)」、「社会に潤いがない気がする(80.2%)」、「色々なサービスがマニュアル化されていると感じる(79.4%)」、「明るいニュース・報道が少ない(76.8%)」、「自分の周りで明るい出来事が少ない(48.8%)」、「社会の動きが速すぎている(46.3%)」、「毎日の生活にハリを感じない(44.7%)」が挙げられる。



【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社メディアインタラクティブ

アイリサーチ事務局:飯村

TEL 03-6826-5000 FAX 03-6419-8375

e-mail pr@i-research.jp <http://www.i-research.jp>

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-26-18 矢倉ビル6F

【引用・転載時のクレジット表記のお願い】

本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。

<例>

「インターネット調査のアイリサーチが実施した調査結果によると・・・」