

論文の内容の要旨

近年、本邦の大都市圏の鉄道において事故などの発生により、列車の運行が停止したり、大きく乱れたりする輸送障害の発生件数は長期的に増加傾向にあり、国民生活の質を低下させる無視できない要因の一つになっている。国は鉄道会社に対し、ホームドアの設置など、輸送障害の発生を根絶するための対策を講じるとともに、その影響を出来る限り減らし、旅客に降りかかる不便、不安、不満を少しでも緩和するための減災対策として、旅客への情報提供サービスの質の向上にも力を注ぐように促してきた。その中で国は駅社員や乗務員の案内放送（異常時放送）についても早期に改善策を見出すことを首都圏の鉄道会社に対し求めてきたが、鉄道会社は実効性の高い改善策を見出せず長年苦慮してきた。これは国民生活の質に影響を及ぼす深刻な社会的問題であるにも関わらず、これまで異常時放送を正面から取り上げ、その適切さを高めるための組織的工夫や方法について検討した心理学研究は見受けられない。そこで筆者は鉄道会社と協働し、組織の人的側面に働きかける組織開発（Organizational Development; OD）に携わり、異常時放送が孕む問題を心理学研究の俎上に載せ明らかにした上で、その解決に向けた具体的方策を提案・実践し、その効果を検証しながら異常時放送の質の向上に繋げた。本論文は、首都圏の3つの鉄道会社とのODを通じて行われたアクションリサーチである。本論文では、鉄道会社のアクションとして、鉄道従業員に対して行われる指導に着目し、指導の実践をより効率的かつ効果的なものにするため、教材やそれを用いた指導法を段階的に開発・実践して、その効果を検証し、社会科学的知見を得るとともに異常時放送の改善を果たすことを目的とする。

第I部：序論（第1章から第4章）

第1章「異常時放送とは」では、鉄道現場で使われる用語について解説・定義した上で、異常時放送がどのような実践であるか、旅客に情報が届くまでの過程、および、鉄道従業員の習得方法の観点から述べた。次に、異常時放送の実践の改善に対する社会的要請の高さについて述べ、社会科学の研究の俎上に載せ問題を発見し、その解決策を検討する意義について論じた。第2章「異常時放送が内包する問題と解決のアプローチ」では、本論文の一連の研究で取り上げる異常時放送が内包する主要な問題について、先行研究との関連から述べ、そこから導出されたリサーチクエスションを示し、研究の流れを示した。また、異常時放送の改善の実現に向けた研究のアプローチを示した。より具体的には、対人コミ

コミュニケーション研究の枠組みから、異常時放送を一方向の音声コミュニケーションと捉え、情報の発信者（鉄道従業員）と受信者（旅客）のコミュニケーションを支える共通基盤に着目し、現状の情報発信が共通基盤を無視した発信者本位なものになっていないか、より受信者の立場にたった発信にするにはどのような案内行動（問題行動）から優先的に変え、それを現実のさまざまな制約の中で、どのような目標行動に置き換えることが有効かを検討した上で、その行動変容を確実にかつ効率的に行うための鉄道従業員向けの指導の方法や教材を提案・実践し、効果を検証するものである。

第3章「組織開発」では、組織開発の定義と歴史的背景について述べ、筆者が携わったODの手法や価値観などの特徴について述べた。筆者が携わったODの手法は、アクションリサーチのモデルとの類似性が高い診断型ODに分類されるサーベイ・フィードバック法であり、コンサルタントである筆者とクライアント組織である鉄道会社との支援関係は、Schein（2009）の「医者－患者モデル」に近いと考えられる。2006年4月から2013年8月までに実施された筆者をコンサルタント、首都圏の3つの鉄道会社（A社・B社・C社）をクライアント組織とするODの概要を示した。

第4章「本論文の目的・構成・方法」では、第3章までの議論を踏まえ、本論文の目的、構成、方法について述べた。

第Ⅱ部：問題行動とそれを支える意識の同定（第5章から第6章）

第5章「A社のこれまでの経緯と旅客意識の把握」では、A社が異常時放送の改善に取り組むことになった背景や、異常時放送に関して行ってきたアクションについて述べた。また、実際に輸送障害に遭遇した直後の旅客を対象に2種類の方法で質問紙調査を行い、運転再開見込み情報の案内に対する旅客の不満が極めて高く、案内のタイミングが遅いことに対する改善要望が高いことを把握した（研究1）。

第6章「鉄道従業員の意識と案内行動の把握」では、駅社員と指令員に対し、3つの調査（研究2、研究3、研究4）を行い、それらの調査結果と研究1の旅客調査の結果を比較検討した。その結果、旅客からの改善要望が高い運転再開見込み情報を、多くの鉄道従業員は積極的に案内していなかったり、案内していても列車の運転再開がほぼ確実になるまで案内を先送りにしていたりすることが明らかになり、これらを問題行動とした。また、鉄道従業員の間で問題行動を正当化したり、支持したりする意識や考え方が広く共有され、集団規範となっていることが明らかになった。これらの集団規範の存在により、A社がと

ったアクションはほとんど機能せず、立ち切れになったと推察される。今後は、①問題行動に代わる新たな目標行動を提案し、その有効性を検証すること、②目標行動の実践や異常時放送の改善の重要性・意義を示す知見を取得すること、③②で得られた知見を鉄道従業員に還元し、目標行動の実践に繋げるための具体的なアクションについて検討すること、の3つが重要な検討課題となることを見出された。

第Ⅲ部：目標行動の同定と組織規範化に向けた検討（第7章から第9章）

第7章「目標行動の試案とその効果検証」では、問題行動に代わる新たな目標行動として、運転再開見込み情報を案内するタイミングと伝える際の表現に関するルールを提案し、旅客を対象とした室内実験により、その有効性を検証した（研究5）。

第8章「目標行動の実現可能性と社会的受容性」では、第7章で提案した目標行動に関するルールが組織で実際に運用できるのか、その実現可能性について検討した。具体的には、運行管理部署から発信される運転再開見込み情報の発信タイミングや精度について運行乱れの原因事象別に調べ、人身事故が原因の事象では、早い段階から比較的高い情報精度で運転再開見込み時刻を発信でき、目標行動の実践により、旅客の利便性が高まることが示唆された（研究6）。また、航空などの他産業分野におけるサービス途絶時のサービス再開に関する利用者への案内実態を調査し、サービス再開に関する見込み情報を早期から積極的に案内することは、社会に受け入れられ、利用者の不満の軽減に資する可能性が示された（研究7）。

第9章「旅客の不満の規定要因としての異常時放送」では、輸送障害に遭遇した旅客の不満に着目し、その規定要因を検討することで鉄道従業員の案内行動に介入する必要性や根拠を明確化した（研究8）。具体的には、Oliver (1980) の期待－不一致モデルにサービス提供者への外的帰属と重要性の認知を組み込んだモデルを考え、ダイヤ乱れに遭遇した旅客データに共分散構造分析モデルを用いて検討した。その結果、“不満足の規定要因モデル”が構成され、モデルの変数間の関係性から“鉄道会社の責任度”は不満足度に直接大きな影響を与える重要な規定要因であることが示され、“鉄道会社の責任度”は“旅客への案内”によっても大きく規定されることが明らかになった。これらの知見を鉄道従業員に示すことで、異常時放送の改善の重要性や目標行動の有効性の理解が促され、目標行動に繋がることが期待できる。

第Ⅳ部：行動変容支援としての教材・指導法の開発と効果検証（第10章から第12章）

第10章「目標行動の促進教材の開発と効果検証」では、目標行動に関するルールの設定とその周知というアクションの実施だけでは目標行動は十分に促されないという現実的問題に対し、その解決策として鉄道従業員への指導に着目し、その実践をより効率的かつ効果的にするための教材とそれを使った指導法を開発した。提案した指導法は、集団決定法（Lewin, 1947, 1953）に着想を得たものであるが、集団決定法は大規模な集団での一斉実施には不向きであるなど、鉄道従業員の職場訓練の現実的制約にはそぐわない面が多く、実施方法の工夫が必要である。そこで視聴覚教材（DVD 教材）を活用する方法を考え、教材を段階的に作成し、それを実際の職場訓練で用いて効果検証するとともに異常時放送の改善に繋げた（研究9と研究10）。

第11章「B社での教材の汎用性とより長期的効果の検証」では、作成したDVD教材を類似の問題を抱える他の鉄道会社（B社）の職場訓練で使い、組織を超えた汎用性があることや、教材視聴前の目標行動の実践の有無に関わらず、教材視聴から1年後まで効果が持続することを明らかにした（研究11）。

第12章「C社での教材視聴後のフォローアップ方法の実験的検討」では、A社やB社と類似の問題を抱えるC社の職場訓練において、作成したDVD教材を使った指導を行った後、より教材の視聴効果を高めるために4種類の方法でフォローアップを行い、目標行動の実践度を準実験により検討した（研究12）。その結果、教材の視聴前後の同僚の意識や行動の変化を教材視聴から3か月後に提示するフィードバック条件が目標行動の実践率を最も高めることが明らかになった。また、このフィードバック条件の効果をさらに高めるための教育的工夫として、実際の職場訓練で実施可能な方法について述べた。

第Ⅴ部：総括（第13章）

第13章「全体的考察」では、一連の研究を振り返り、結論を述べ、全体的考察を行い、研究の実務的・学術的意義を論じた。最後に本論文の限界と今後の課題を整理した。