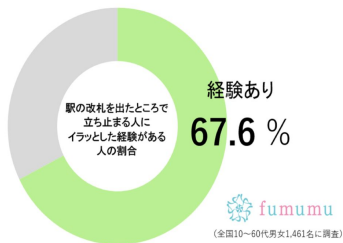


改札スムーズくん

駅の改札の状況



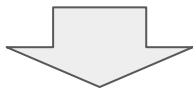
朝、前の人が改札に引っかかると電車に乗り遅れてしまう可能性が...



☆人通りの多い休日のJR大阪駅中央改札で調査してみました。

計測した時間： 1時間 通った人数： 約3,000人 引っかかった人数 60 人

そのうち2回目を試した人： 44人 2回目でも引っかかった人： 12人



(0.4)%の人が自分の状況をわからずに3回以上挑戦して周りに迷惑をかけてしまっていることがわかった！！

○一日18時間駅があいている⇒今回の調査の18倍⇒54,000人が利用
⇒一日で一つの改札に216人が3回以上引っかかっている！！

改札に引っかかると・・・

引っかかった原因がわからないので何度もチャレンジしてしまい、後ろに並んでいる人たちに迷惑がかかる。

<人が改札に引っかかってしまった時 発生する問題>

(1)並んでいた列が全部隣の列に入ることになり大規模な横入りのようになる。

(2)大きな音になってしまう。

(3)残高不足、定期区間外などの理由で引っかかっているのに何度も挑戦する人がいる。



イライラしてしまって朝から嫌な気持ちになり
一日始まってしまう！！

この問題を解決するには？

改札スムーズくん



一日の始まりをイライラから始まらないようにするために**改札のリ
ニューアル化**



※改札に何度も引っかかる人がいなくなれば、朝のイライラから一日が始まることなく快適な一日を迎えられて良い気持ちになるのでは？

①改札の声のレパトリーを増やす

- ・内容を増やすことで、改札に何度もチャレンジすることなく、駅員さんの所に行ってもらえる！
- ・自分たちが住んでいる所の方言を使うことで、恥ずかしさを笑顔に変え、周りも本人も温かい気持ちになる！

・声のレパトリー紹介ー^^

大阪

残高不足で引っかかった時

「残高不足やで一、自動券売機でチャージしてや〜」

梅雨の季節の時

「滑らんように気をつけやー」

定期区間外の時

「定期区間外やさかい、駅員さんに見てもらってやー」

タッチミスの時

「タッチミスなのでもういっぺんタッチしてくれへん。」

※タッチミス以外は、次のスライドのように手動改札に誘導する！！

博多

残高不足で引っかかった時

「残高不足ばい、自動券売機でチャージしてくれんね」

梅雨の季節の時

「滑らんごと気ばつけてくれんね」

定期区間外の時

「定期区間外やけん、駅員さんに見てもらってくれんね」



京都

残高不足で引っかかった時

「残高不足なのでチャージしとおくれやす」

梅雨の季節の時

「すべらへんように気いつけとおくれやす」

定期区間外の時

「定期区間外やさかい駅員はんに見てもらおうとおくれやす」



②改札に引っかかったお客様を手動改札に誘導する

<流れ> 定期区間外や残高不足で改札が閉まる

1. 駅員室に連絡が入る。
2. ①の声の後に、「**手動改札口のほうへお越しください**」と付け加える。
3. 報告を受けた駅員さんが手動改札に立ち、引っかかった人の定期や切符を確認する。



※朝の通勤ラッシュや通学ラッシュの(7時半～9時)に改札で引っかかってしまうおそれが、高いのでこの時間帯は、団体さんが通る手動の改札に駅員さんに立ってもらって定期や切符などは昭和の確認の仕方で通ってもらう！



↳ 団体さんの通る手動改札



↳ 昭和の改札の仕方