電車内マナー遵守行動とマナー啓発メッセージの関係性
―どんな人に、どのようなメッセージが効くか―

筑波大学大学院システム情報工学研究科　藤村美月
筑波大学大学院システム情報工学研究科　谷口綾子

■■ 背景・目的

電車内や駅構内の様々な迷惑行為

様々なマナーを啓発するポスター

**ポスターに記載されているテキストを用いて、
どのようなメッセージがどのような意識が強い人に有効なのかを検証し、
より効果的なマナー啓発メッセージを明らかにする**

■■ 調査対象・手法

Ⅰ 実地調査

どのようなメッセージが実際にどのくらいあるのかを調べるため
駅構内や車両内に掲示されているマナー啓発ポスターを実地調査した。
実施日2015年7月13日，14日

対象鉄道会社			
	（1）つくばエクスプレス	（6）京王電鉄	（11）東急電鉄
	（2）JR東日本	（7）京成電鉄	（12）交通道徳協会
	（3）都営地下鉄	（8）京急電鉄	（13）日本民営鉄道協会
	（4）東京メトロ	（9）西武鉄道	
	（5）小田急電鉄	（10）東武鉄道	

結果：総メッセージ数141
デザインを定量化しづらいため統制しやすい**テキストのみ**取り扱う

Ⅱ WEBアンケート調査

どのようなメッセージがどのようなマナーに対する意識が強い人にマナー啓発効果があるのかを調べるためWEB調査を行った。

方法　：WEBアンケート調査
調査日：2015年12月21日～26日
対象　：・東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県在住者
・月に1回以上電車を利用する有職者
・10代から60代の男女
サンプル：計504サンプル　性別年代均等割り付け

対象マナー行動
- リュックの配慮
- イヤホンの音漏れ
- かけこみ乗車
- 歩きスマホ

調査項目	調査内容
個人属性	性別、年代、ライフステージ
電車の利用頻度	どの程度、電車を利用するか
マナー行動に対する意識・行動実態	７件法「全くそう思わない」～「とてもそう思う」 ①**罪悪感**「マナーを破ると他の人が被害を受ける」 ②**羞恥心**「マナーを破るとほかの人に格好悪い」 ③**利己的感情**「マナーを守ることはわずらわしい」 ④**私的受容**「マナーを守ることはもっともである」 ⑤**自分の行動**「自分ならマナーを守る」

各メッセージごとに、印象評定項目、心の変化尺度を用いて調査した。

メッセージタイプ	メッセージ例（リュックの配慮の場合）
お願い	混雑時にリュックは前に抱えるか、網棚をご利用ください。
強い禁止	混雑時にリュックを背負ったまま乗ることを固く禁じます。
被害の付加	あなたのリュックで困っている人がいます。 混雑時にリュックは前に抱えるか、網棚をご利用ください。
呼びかけ	大きなリュックがぶつかっているよ。 混雑時にリュックは前に抱えるか、網棚をご利用ください。
ユーモア	なぜ後ろを気にしないの？前向きはいいことだけど。 混雑時にリュックは前に抱えるか、網棚をご利用ください。

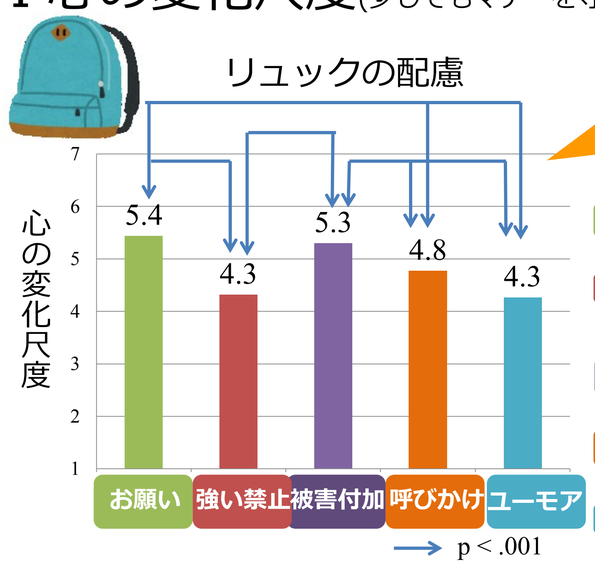
印象評定項目	らんぼうな	―	ていねいな
	暗い	―	明るい
	よそよそしい	―	親しみのある
	つめたい	―	あたたかい
	つまらない	―	たのしい
	わかりにくい	―	わかりやすい
	悪い	―	良い
心の変化尺度	少しでもマナーを守ろうと思わない	―	少しでもマナーを守ろうと思う

七件法「全くそう思わない」～「とてもそう思う」

メッセージタイプの違いで印象やマナー啓発効果に差が出るのか？

■■ 分析結果 混雑時の電車内で**リュックに配慮する**マナーの場合

Ⅰ 心の変化尺度(少しでもマナーを守ろうと思う)の平均値



お願い　被害の付加
マナー遵守意識をより活性化

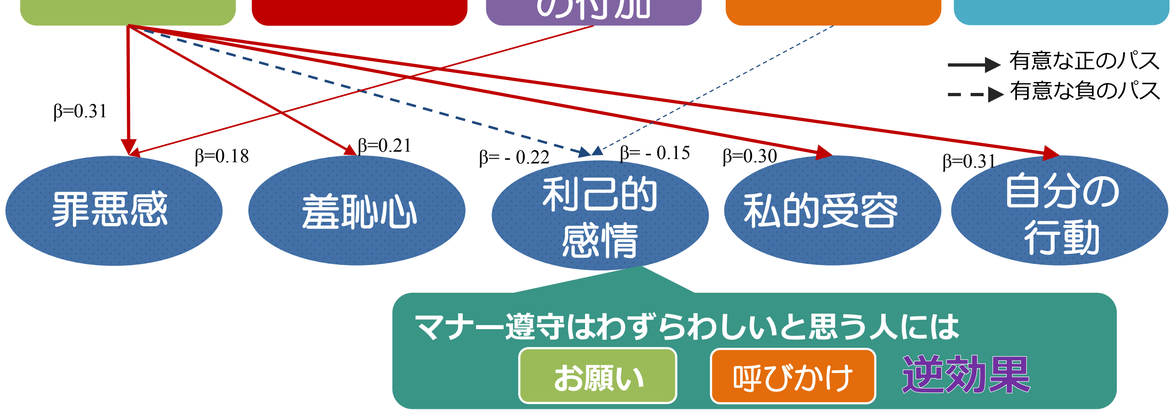
- お願い：混雑時にリュックは前に抱えるか網棚をご利用ください。
- 強い禁止：混雑時にリュックを背負ったまま乗ることを固く禁じます。
- 被害付加：あなたのリュックで困っている人がいます。混雑時にリュックは前に抱えるか網棚をご利用ください。
- 呼びかけ：おおきなリュックがぶつかっているよ。混雑時にリュックは前に抱えるか網棚をご利用ください。
- ユーモア：なぜ後ろを気にしないの？前向きはいいことだけど。混雑時にリュックは前に抱えるか網棚をご利用ください。

Ⅱ マナーに対する意識と心の変化尺度

～マナーへの意識の違いで有効なメッセージが異なるのか？～

重回帰分析　従属変数：マナー行動に対する意識行動実態
独立変数：心の変化尺度(少しでもマナーを守ろうと思う)

**マナー違反は周囲に迷惑、格好悪いと思う人
マナーは守るべき、自分は守っている人には　お願い　効果的**



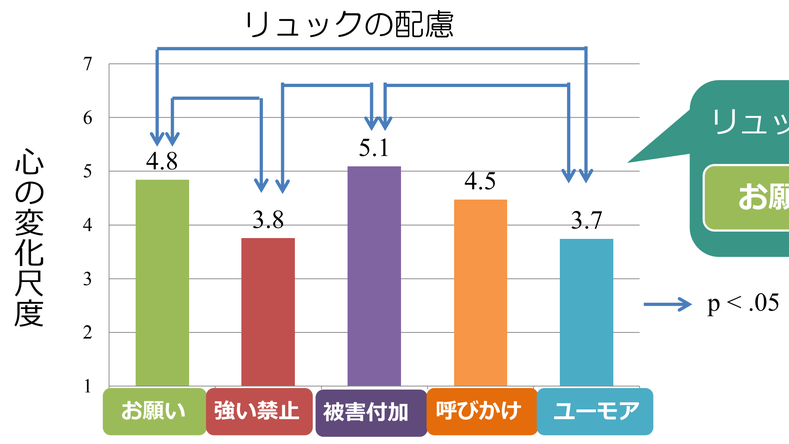
マナー遵守はわずらわしいと思う人には　お願い　呼びかけ　逆効果

Ⅲ 自分の行動と心の変化尺度

～マナーを守っていない人に有効なメッセージは？～

自分の行動　自分なら混雑時に電車内でリュックを前に抱えたり網棚に置いたりする
全く思わない　1　2　3　4　5　6　7　とてもそう思う
マナーを守っていない人

分散分析：マナーを守っていない人の心の変化尺度



リュックに配慮していない人には　お願い　被害の付加　効果的

まとめ

混雑時の電車内でリュックに配慮するマナーの場合

①マナーに対する意識の違いによる有効メッセージ

		効果的	逆効果
マナー違反は周りに迷惑	罪悪感	お願い　被害の付加	
マナー違反は格好悪い	羞恥心	お願い	
マナーを守るのはわずらわしい	利己的感情		お願い　呼びかけ
マナーを守ることはもっともだ	私的受容	お願い	
自分はマナーを守る	自分の行動	お願い	

②マナーを守らない人に有効なメッセージは　**お願い　被害の付加**　効果的