

配布用マップの試験提供 実施報告

■配布期間

平成28年12月7日(水)～平成29年2月28日(火)

■配布場所

案内所、改札横のカウンター、改札外のパンフレットラック等

■配布部数

10,800部

■検証調査

1. WEBアンケート調査

マップ紙面内にQRコードとURLを記載し、自主的に協力いただける方を対象とした日英対応のWEBアンケートを実施。

【実施期間】 平成28年12月7日(水)～平成29年2月28日(火)

【回答数】 53票 日本(48)、台湾(2)、中国(1)、米国(1)、インドネシア(1)

2. ワークショップ型検証調査

新宿駅に不慣れな被験者にマップを使用した移動を体験してもらい、目的地までの到達状況などの実測値把握及び使用実験についてのアンケート調査を実施。

【実施日】 平成29年1月20日(金)、21日(土)

【参加者】 20代から70代までの男女43名

(外国人留学生5名、ベビーカー使用者5名含む)。

3. 案内スタッフへのインタビュー調査

駅係員を含む案内スタッフの方を対象に、案内する側としての使用実感についてインタビュー調査を実施。直接のインタビューが困難な場合はアンケート調査により代替。

【実施期間】 平成29年1月23日(月)～27日(金)

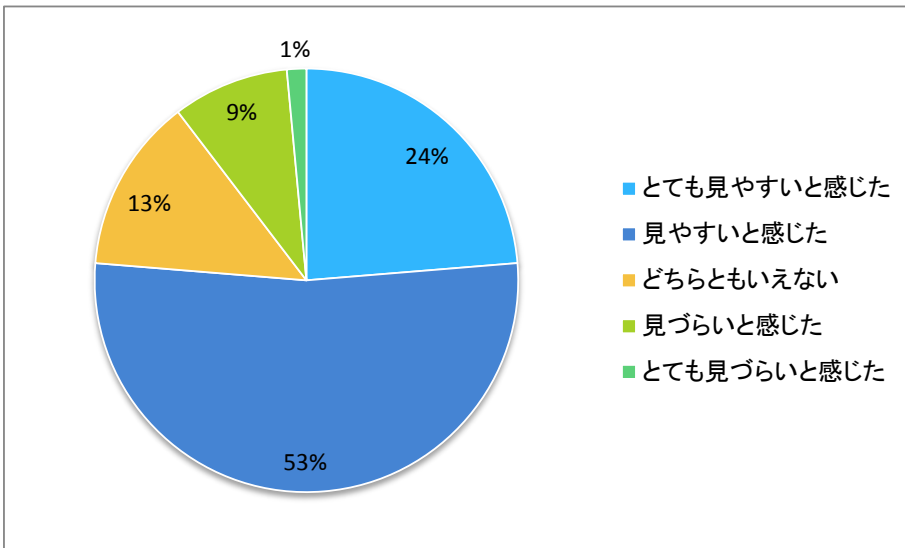
【参加者】 案内スタッフ17名(代替アンケート数135通)

配布用マップの検証調査結果

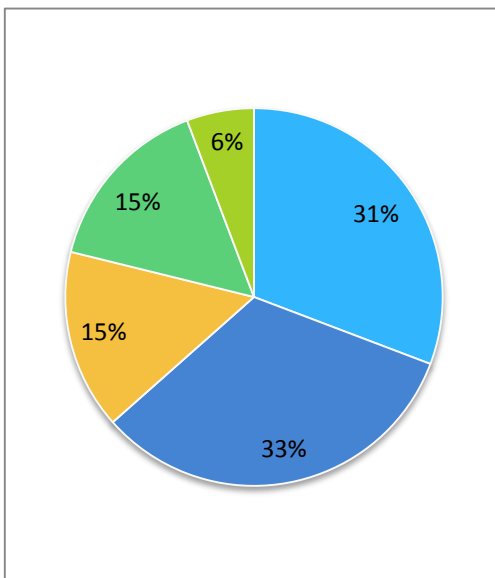
1. 第一印象での見やすさ（案内スタッフ・WEB・ワークショップ）

「第一印象でマップは見やすいと感じましたか。」

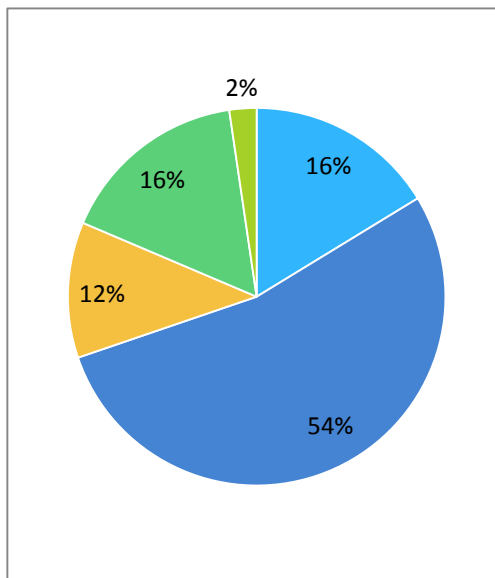
案内スタッフアンケート(N=135)



WEB アンケート(N=52)



ワークショップ型検証調査 (N=43)



+ 字が大きくて見やすい。

+ シンプルでよい。

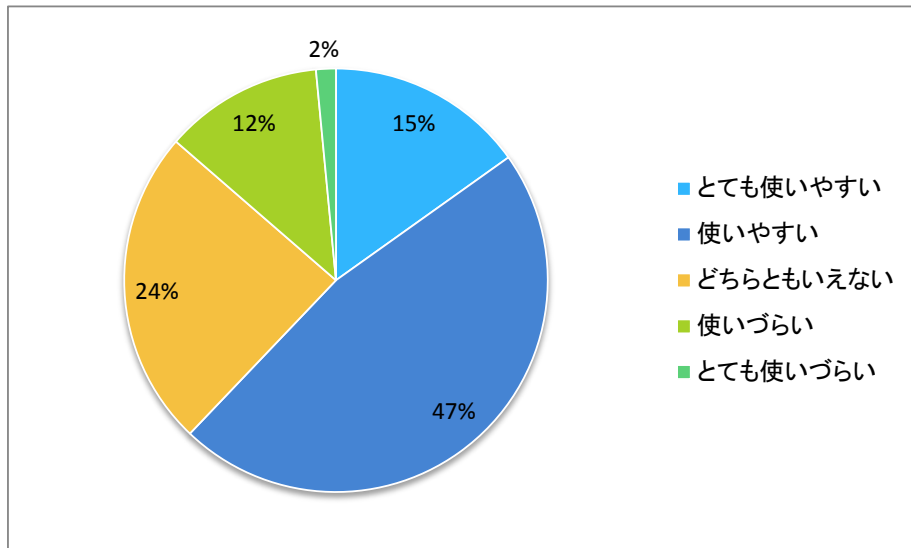
- 色合いがあいまい。

見やすいとの評価が多かった。

2. サイズ・形状・材質（案内スタッフ・ワークショップ）

「本マップのサイズ・形状・材質(厚さ、光沢、手触り等)は使いやすいものだと思いますか。」

案内スタッフアンケート（N=132）

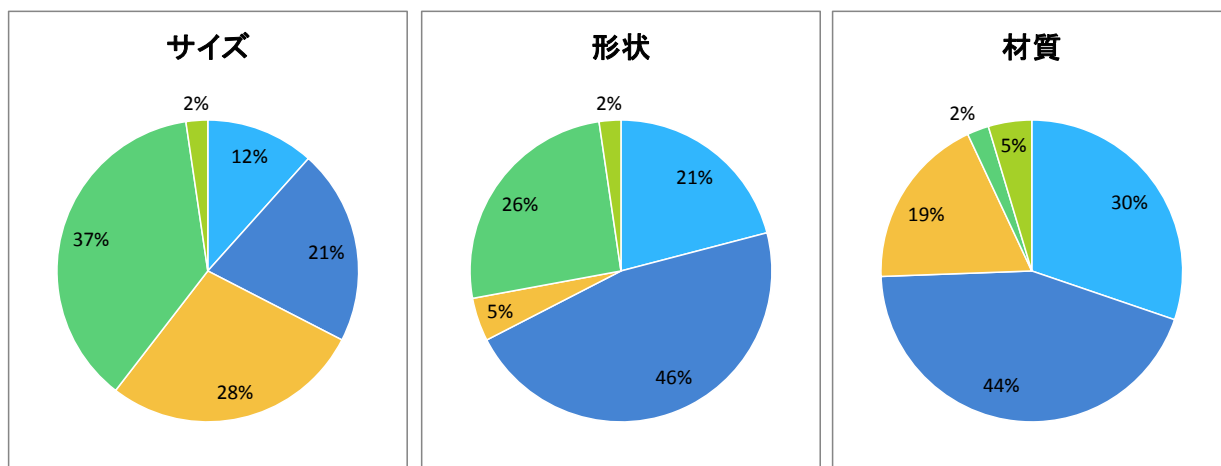


+ 手ごろなサイズである。

- 大き過ぎる。

- 紙が破けてしまう。

ワークショップ型検証調査（N=43）



- (風が強い日であり)大きすぎて全体を開くことはできなかった。

- 何度も折りたたまなくてはならないので外では不便。

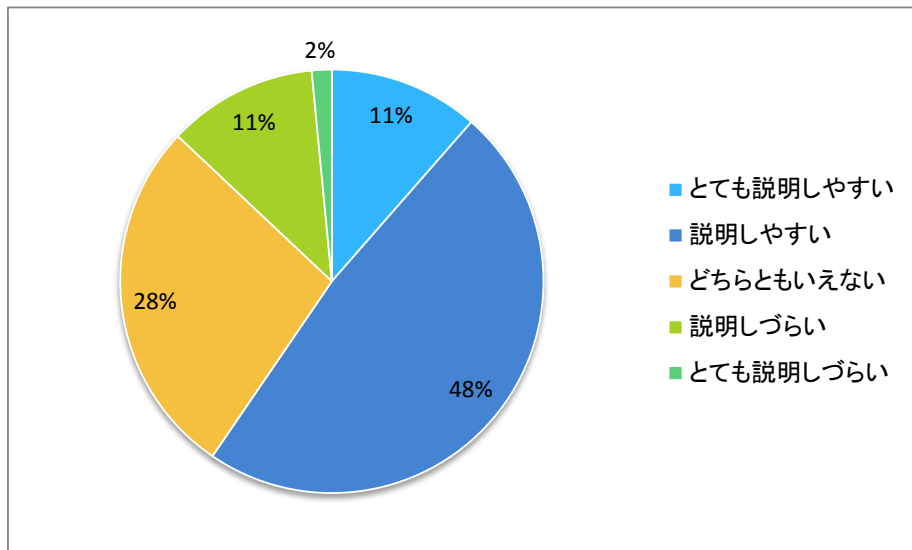
- 高級感のある材質だが破れやすい。

使いやすいとの意見が多いものの、サイズについては、移動しながら使用する場面では大きすぎると感じる方が多かった。また、破れやすいとの意見が多かった。

3. 位置同定（案内スタッフ）

「本マップを用いてご案内する際に、現在地または目的地の説明はしやすいですか。」

案内スタッフアンケート(N=131)



+ 地下道、出口番号が記載されているので説明しやすい。

- 交差点や道路名称が少ない。

+ 書き込みをして説明できるシンプルさがよい。

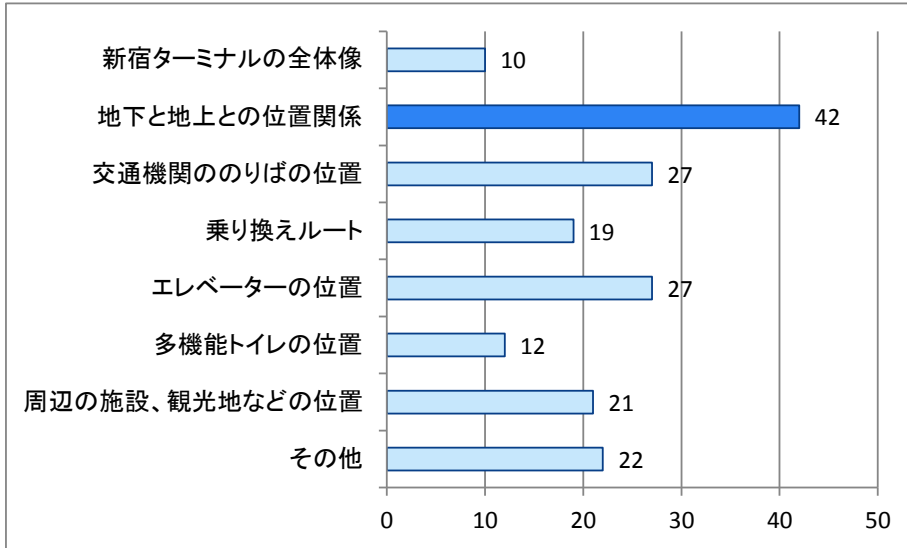
約6割の方々が説明しやすいと評価。

各利用者の目的地に合わせ、不足している情報を書き込んで説明する場面が多かった。

移動の際に目印となるもの(交差点、横断歩道など)の記載が不足しているとの意見が多かった。

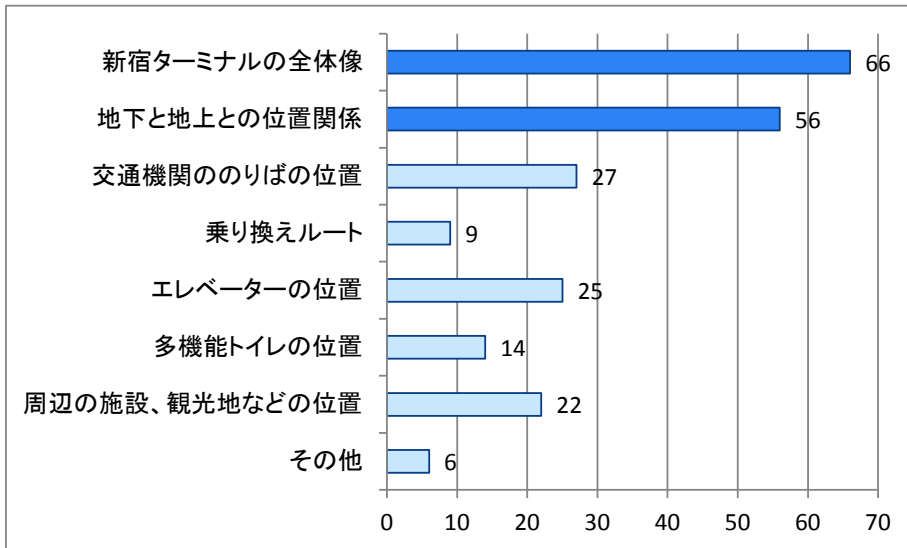
4. 説明のしやすさ・わかりやすさ（案内スタッフ）

「本マップを用いてご案内する際に、説明しづらいと感じた項目を選択してください。」(複数回答)



- 周辺のホテルや観光施設。
- 改札口

「本マップを用いてご案内する際に、説明しやすいと感じた項目を選択してください。」(複数回答)



- + 地下道の表示
- + 地下出口

ターミナルの全体像の説明には有効に機能することが確認できた。

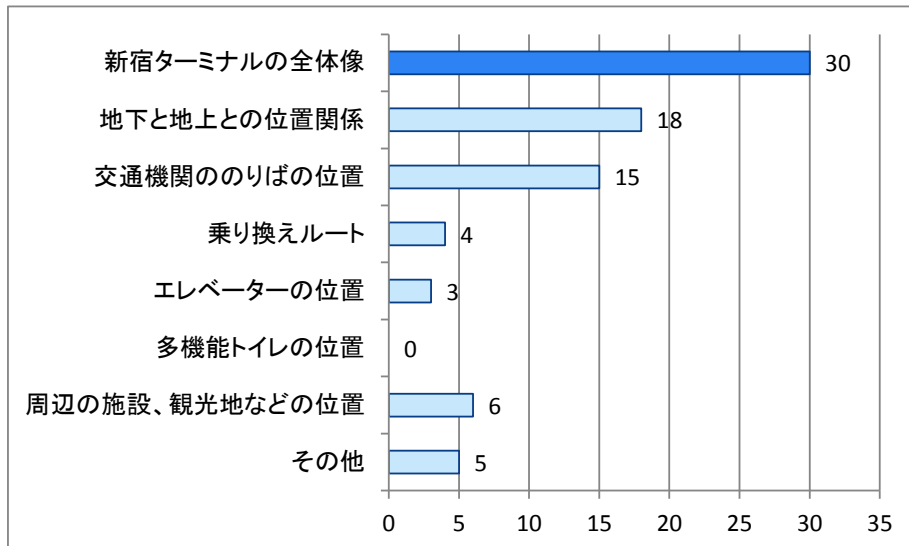
その他の項目については、意見が分かれた。特に、地上と地下の関係、交通機関ののりば、エレベーターの位置については回答数が多く、ニーズが多いことが確認できた。

問い合わせの多い、周辺のホテルや観光施設、改札口の名称について、追記してほしいとの意見が多かった。

5. わかりやすさ (WEB・ワークショップ)

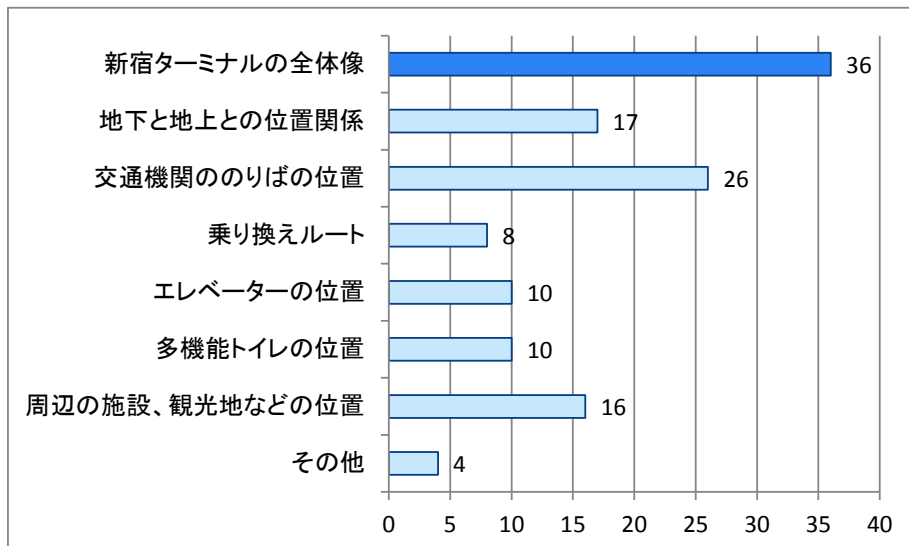
「この地図でわかりやすいと思うものを選択してください。」(複数回答)

WEB アンケート



- 目印となる建物が少ない。
- 観光施設が少ない。
- 凡例がない。

ワークショップ型検証調査



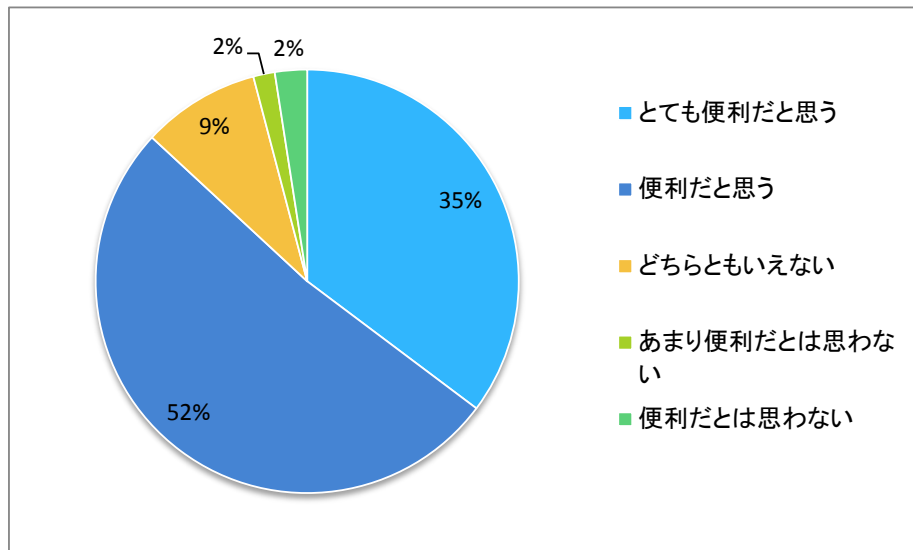
- + 地上と地下の関係で迷うので、両方を確認できるのはありがたい。
- 信号や交差点の情報がほしい。

ターミナルの全体像を把握するために有効に機能していることが確認できた。
移動の際に目印となるものの記載が不足しているとの意見が多かった。

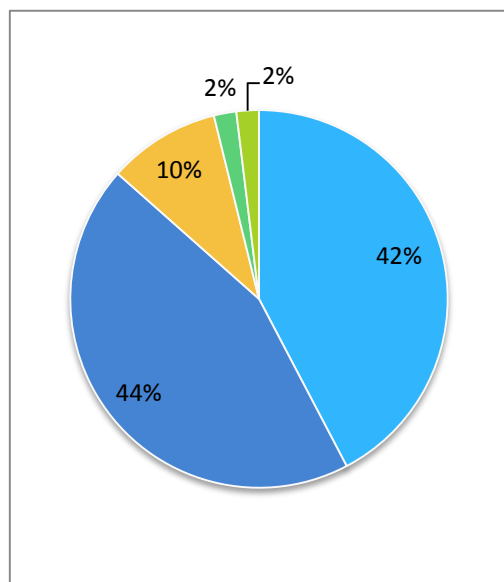
6. マップの有用性

「ターミナル全体を対象としたこのようなマップは便利だと思いますか。」

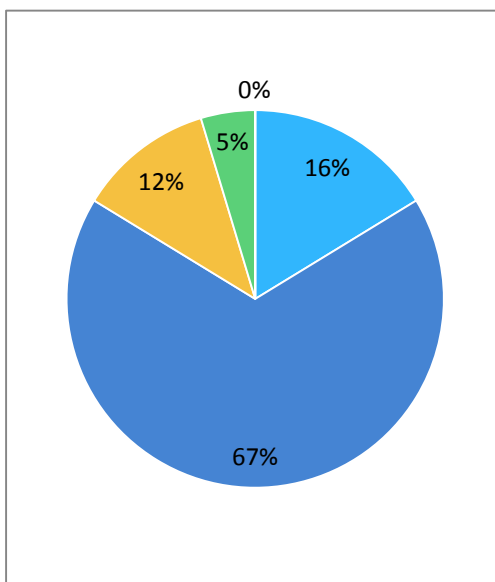
案内スタッフアンケート (N=122)



WEB アンケート (N=52)



ワークショップ型検証調査 (N=43)



8割以上の方々が便利なツールであると評価。

試験提供により得られた知見と修正案

○試験提供により得られた知見

| 項目 | 主な意見 | |
|------|---------------------------|---|
| 文字 | WEB アンケート調査 ワークショップ型調査 | 「文字が大きくて見やすい」 「英字が小さい」 |
| | スタッフへのインタビュー調査 | 「英語表記があるので外国人観光客に渡した」 |
| 掲載情報 | WEB アンケート調査 ワークショップ型調査 | 「目的とする施設が掲載されていない」 「描かれている点線や色分けの説明がない」 「ポイントごとにまるで困っておりわかりやすい」 「南口、東口、西口、といった記載がほしい」 「並んでいる地上図と地下図を理解できない」 「路線マークと駅ナンバリングが統一されていない」 |
| | スタッフへのインタビュー調査 | 「出口番号、地下道が掲載されていて案内しやすい」 「目印となる施設の掲載が少ない。」 「交差点や横断歩道を記載してほしい」 「ホテルや商業施設を記載してほしい」 「情報量が抑えられておりシンプルで書き込みやすい」 |
| 使い勝手 | WEB アンケート調査 ワークショップ型調査 | 「光沢があり少しの雨なら濡れても平気な紙でよい」 「強い風が吹いた際に切れてしまった。」 |
| | スタッフへのインタビュー調査 | 「屋外で広げて使用するには問題はないが大きい」 「破れやすい」 「シンプルなので書き込みをして説明できるが水をはじいてしまう」 |

○対応方針

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・文字の大きさの確保の検討 ・英字の大きさの確保の検討 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・上下や点線などの表現方法の検討 ・改札口の位置または名称の追加の検討 ・路線マークや駅ナンバリングの凡例の追加の検討 ・多数の「見やすい」という意見を踏まえ現状の表現を維持 ・以下の情報の追加の検討 <ol style="list-style-type: none"> ① 交差点や横断歩道の位置 ② 道路名称 ③ 建物の形 ④ 番地 ⑤ コインロッカー ⑥ 交番 ⑦ 駅内商業施設名称 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・サイズの縮小化の検討 ・材質の変更の検討 |

○修正案

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・「見やすい」という意見も多数あることから、マップ全体の見やすさを考慮し、当初案のとおりとする |
| <ul style="list-style-type: none"> ・地上図のうち地下の範囲を示す点線を削除する ・路線マークが改札口を示していることがわかるよう、凡例を追記する ・現地に掲出されている改札名称を記載する ・情報の追加について下記のとおり対応する <ol style="list-style-type: none"> ① 主要な交差点名を記載する 横断歩道の記載は、地下通路の表示と重なり煩雑になることから、当初案のとおりとする ② 見やすさを確保を優先し、当初案のとおり主要道路名称のみ記載する ③ 見やすさを確保を優先し、当初案のとおり主要建物のみ記載する ④ 駅周辺案内図に、町丁名のみ記載する ⑤ 対象物が多く煩雑になるため、記載しない ⑥ 交番のピクトグラムを追記する ⑦ 見やすさを確保を優先し、当初案のとおりとする |
| <ul style="list-style-type: none"> ・見やすさを確保を優先し、当初案のとおりとする ・破れにくい紙質に変更を検討 |