

2023年6月13日
 公益財団法人 日本生産性本部
 株式会社ミライロ

民間事業者の「合理的配慮の提供」の義務化に向けて 「鉄道会社に関する障害者の満足度調査」を実施

公益財団法人日本生産性本部（本部：東京都千代田区、理事長：前田和敬、以下「日本生産性本部」と、株式会社ミライロ（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：垣内俊哉、以下「ミライロ」）は、6月13日に「鉄道会社に関する障害者の満足度調査」の結果を公表しました。

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）の改正法施行により、2024年4月から「事業者による障害のある人への合理的配慮の提供」が義務化されます。これに先立ち、民間事業者の「合理的配慮の提供」に関する課題や今後の取り組みの方向性等を提起することを目的に、日常生活や地域社会と密接に関係し公共性の高い鉄道会社について、試行的に顧客満足度調査を実施しました。

本調査は、日本生産性本部（サービス産業生産性協議会）実施のJCSI（日本版顧客満足度指数）調査の項目を参考に設計したものです。ミライロに登録する障害のあるモニター（ミライロモニター）またはその関係者を対象に、2023年1～2月にインターネットを通じて実施し、1,695人から回答を得たものです。主な特徴は以下の通り。

● **障害種別では、視覚障害者の顧客満足の評価が高く、聴覚障害者の評価が低い。（別紙 p.7、13）**

・障害種別の顧客満足の評価は、視覚障害者（全盲）の評価が高く、聴覚障害者の評価が低くなった。UD（ユニバーサルデザイン）意識（従業員の障害者対応に関する知識や適切な対応やコミュニケーション）の設問においても、聴覚障害者の評価が低い。また、UD環境（安心して利用するのに必要なスペース、動線、設備、備品等の整備）においては、視覚障害者（弱視）の評価が低くなった。

● **福祉乗車証を利用する回答者の顧客満足の評価が高い。（別紙 p.10）**

・福祉乗車証を利用する回答者は、知覚価値（コストパフォーマンス）が高くなり、満足度も高くなった。

● **鉄道会社別では、地下鉄（都営地下鉄、Osaka Metro）の評価が高い。（別紙 p.11）**

・福祉乗車証の利用の回答者が多く、都営地下鉄の評価が特に高くなった。その他、阪急電鉄がJCSI調査と同様に評価が高い。

● **UD（ユニバーサルデザイン）設問の評価と顧客満足の間には相関がみられる。（別紙 p.12）**

・UD設問の評価と顧客満足の間には相関がみられる。UD設問のうち、UD意識（従業員の障害者対応に関する知識や適切な対応やコミュニケーション）設問との相関が特に高くなった。

● **「生活満足」（生活を豊かにすることに役立っている）で高い評価の割合が大きい。（別紙 p.15）**

・「生活満足」（当該サービスの利用が、あなたの生活を豊かにすることに役立っている）で高い評価をする割合がJCSI調査と比較して大きい。

※詳細については別紙参照

■調査概要：

調査時期 2023年1月24日～2023年2月14日

調査対象 ミライロモニター登録者またはその関係者。過去1年間に1回以上鉄道（新幹線を除く）を利用した1,695人
主に利用した鉄道会社を選択し、その鉄道会社について回答

■実施主体：公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会（SPRING）
株式会社ミライロ

【日本版顧客満足度指数（JCSI）調査について】

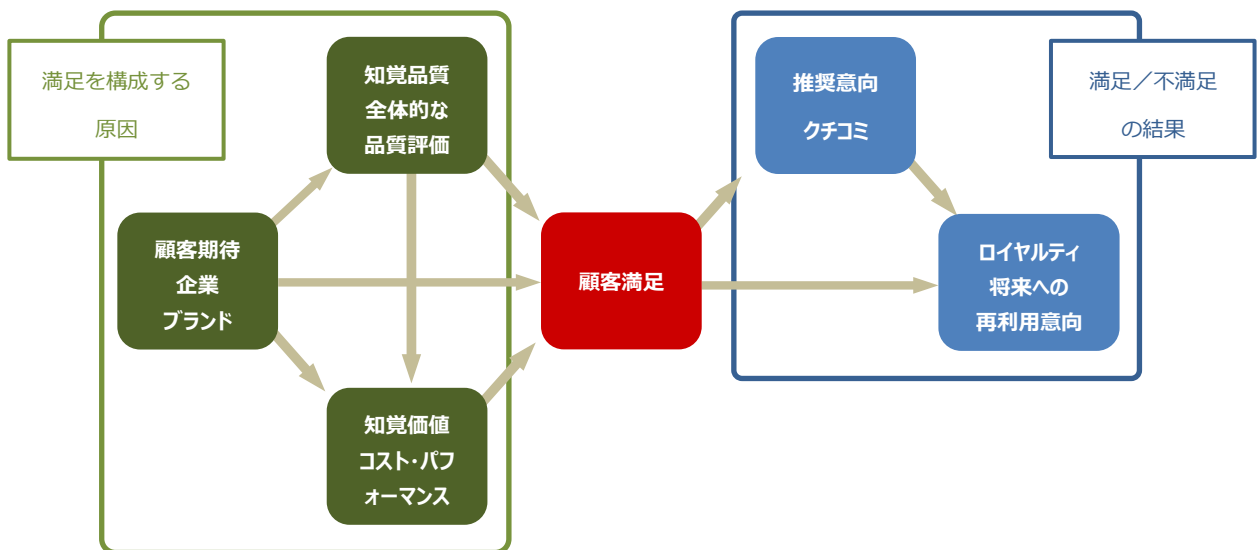
JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業を対象とした日本最大級の顧客満足度調査です。サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約300社の企業を対象に、年4回に分けて実施し、優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げをはかるため、上位企業の調査結果を公表しています。

顧客満足をはじめとした6つの指標（別紙p.6参照）は、設問回答から計算し、100点満点で指数化しています。各指標はそれぞれ7または10点満点の複数設問で構成され、「すべてを満点とした」場合に100点、「すべてを1点とした」場合に0点としています。

これら6指標について、顧客満足のプロセスについて、下記のような心理モデル（JCSIの因果モデル）を想定しています。

【JCSIの因果モデル】



【ミライロモニターについて】

ミライロが運営する調査サービス「ミライロ・リサーチ」登録者、及び、デジタル障害者手帳「ミライロ ID（スマートフォン用アプリ）」※ ユーザーによって形成されており、モニター数は国内最大級です。

※ 地方公共団体が発行する障害者手帳の登録、使用する福祉機器の登録等をスマートフォンに行うことができる。

【公益財団法人日本生産性本部について】

日本生産性本部は、企業、労働組合、学識者により構成されている中立的な組織であり、「生産性運動三原則」（「雇用の維持・拡大」「労使の協力・協議」「成果の公正な分配」）を基本的な考え方として、1955年(昭和30年)から生産性運動を展開しています。産業人の育成やコンサルティングをはじめ、政策提言や調査・研究などの幅広い事業を通じて、生産性向上を実現し、日本経済の発展、国民生活の向上および国際社会への貢献に寄与しています。



【サービス産業生産性協議会（SPRING）について】

サービス産業生産性協議会（SPRING：Service PRoductivity & INnovation for Growth）は、サービス産業の生産性向上を通じ、わが国経済の持続的な成長を図っていくことを目的として、2007年に公益財団法人日本生産性本部が設立した組織です。



【株式会社ミライロについて】

障害＝バリアを取り除き、新たな価値＝バリューに転換することを意味する「バリアバリュー」を企業理念とし、インフラやソリューションを提供しています。主に、障害のある当事者の視点を活かしユニバーサルデザインに関するリサーチ・コンサルティングや、デジタル障害者手帳「ミライロID」の開発・運営、ユニバーサルマナーに関する教育研修の企画・開催・運営などを行っています。



【本件に関するお問い合わせ先】

（調査内容について） 公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会
〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12
URL： <https://www.jpc-net.jp/> E-mail： jcsi@jpc-net.jp
TEL： 03-3511-4010

（ユニバーサルデザインやミライロモニターについて）
株式会社ミライロ 経営企画部 広報担当
〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島 3-8-15
URL： <https://www.mirairo.co.jp/> E-mail： press@mirairo.co.jp
TEL： 050-1790-6842