

## 鉄道の安全と心理学

西日本旅客鉄道株式会社安全研究所 研究員

堀下智子 (ほりした ともこ)

### 私の職場

私の職場である安全研究所は、西日本旅客鉄道株式会社（JR 西日本）の企業内研究所です。2005年4月に発生させた福知山線列車事故をきっかけに、ヒューマンファクターの視点で安全に関する研究を行う機関として2006年6月に発足しました。私は研究所発足の年に研究員として入社しました。

### 研究所の仕事

研究所では鉄道の安全に関わるさまざまな研究・調査を行っています。異常時対応訓練の開発、運転台のインターフェース改善、眠気予防策の検討、お客様の安全対策、社員の働きがい向上など、心理学のあらゆる分野が当てはまります。研究テーマの多くは、鉄道の現場にどのような課題があるのかを拾い出し、それを解決するために研究としてどう落とし込んでいくのかを考えることから始まります。大学などとの共同研究として行われるものもあります。

私は現在、上司から部下への効果的なほめ方や叱り方について研究しています。当社はこれまで「叱る文化はあったが、ほめる文化が無かった」と言われ、特にベテランの社員の中からは若手社員への指導方法に悩む声が多く聞かれます。そこで、良いほめ方や叱り方といった手法を提案することはもちろん、適切にほめることや叱ることが行動の改善だけでなく社員の安全意識の向上にも役に立

つのだということを、そのプロセスも含めて明らかにしようとしています。研究の手法はアンケート調査や実験、実際の職場でのアクションリサーチなどさまざまです。大学院まで推論を専門にしていた私にとっては研究内容も手法も新しいことばかりでしたが、何とか食らいついています。

また、研究活動と並行して安全研究所の大きな活動のひとつが、ヒューマンファクターに関する教育です。気合いや根性でエラーを防ぐといったいわゆる精神論ではなく「人はエラーをする」という考え方を前提とした安全対策の土台とするべく、社内での研修を行っています。私が研究所で最初に携わった仕事は、こういった教育で使用する教材の開発でした。心理学の用語を全社員向けにわかりやすく、鉄道の現場で起こりうる出来事と関連づけて説明することが求められました。入社一年目でこのような経験ができたことは、鉄道会社で仕事をするための頭の切り替えを学ぶ良い機会になりましたし、自信にもつながりました。

### 企業内研究所の魅力と難しさ

企業内研究所の魅力のひとつは、現場がすぐそばにある、ということです。アンケートやインタ

### Profile — 堀下智子

1999年、神戸女学院大学人間科学部人間科学科卒業。2004年、大阪大学大学院人間科学研究科博士後期課程行動学専攻修了。博士（人間科学）。2006年より現職。専門は認知心理学。



職場の様子

ビュー調査などで現場に入ることはしょっちゅうですし、現場に介入するような形の研究も可能です。ただしそのためには、もちろんそれなりに手続きがありますし、問題意識や研究方法、得られる成果の見通しや活用方法について、理解を得る努力をしなければなりません。

そしてこのことは、具体的に役に立つ研究成果を期待されるという難しさにもつながります。「研究所は難しいことばかりやっているな」「結果は半年後？ 使えないな」と思われたら終わりです。自分が納得でき、なおかつ社内でも「使える」「役に立つ」「面白い」と思われるような研究成果を出す……このバランスの取り方をまだまだ修行中です。