

行動観察による利用者特性の優位性を基軸にした 空港体験のモデル化

梶川 忠彦、齋藤祐太（株式会社 U'eyes Design） 染谷栄一（株式会社アサツー ディ・ケイ）

1. 背景と目的

空港は複合サービス施設

空港は交通機関、買い物、飲食、観光といった複合的な機能で構成され、利用者は目的地へ向かう過程の一部としてそれらの機能を体験する。

空港は非日常性が高く、文脈的価値が高い

「飛行機で行く旅は、とりわけ特別な体験」「厳格な保安検査」「お盆でどっかへ出発ロビーにワクワクする」など、空港は他の交通施設に比べ、情緒的になりやすい空間である。



空港という文脈がもたらす利用者特性は、他にはない独自の価値源泉ではないか？

本発表 空港利用者特有の行動・心理・態度を分析し、
優位性を基軸にした体験のモデル化を行う

利用者体験をベースとした体験設計によるCS向上・空港の活性化

2. 行動観察手法による利用者行動・心理の把握

羽田空港国内線第1・第2旅客ターミナルを対象に実施

2014~2015年にかけ、実際の利用者への調査を3回実施。
行動観察、回顧インタビュー、視線計測・移動動線計測などの行動観察手法を用いた。

Reserch:1	空港利用プロセスの把握 概要
調査対象者	一般顧客 計60名（空港滞在60分程度以内の旅行/ビジネス利用者）
調査内容	●空港利用者へのアンケートおよび10分程度のインタビュー調査 2014年6月11日(水)
Reserch:2	空港の価値、環境特性の把握 概要
調査対象者	優良顧客 計4名（12名の中からオーディションで選抜） 羽田空港を直近1年以内に利用しており、空港滞在120分程度で、施設やサービスを楽しんでいる空港へのコミットメントが高い利用者
調査内容	●Step1:スクリーニング（WEBアンケート） 2014年7月19日（土） ●Step2:オーディション 2014年8月22日（金）、24日（日） ●Step3:再現行動観察調査 2014年8月22日（金）、24日（日） ●Step4:回顧インタビュー 2014年8月22日（金）、24日（日）
Reserch:3	空港利用者の情報接触特性の把握 概要
調査対象者	優良顧客 計4名（6名の中からオーディションで選抜） 羽田空港を直近1年以内に利用しており、空港滞在120分程度で、施設やサービスを楽しんでいる空港へのコミットメントが高い利用者
調査内容	●Step1:スクリーニング（WEBアンケート） 2015年7月19日（日）、20日（月） ●Step2:デプスインタビュー 2015年7月19日（日）、20日（月） ●Step3:行動観察調査・情報記憶効果検証調査 2015年8月22日（土）、23日（日）、25日（火）

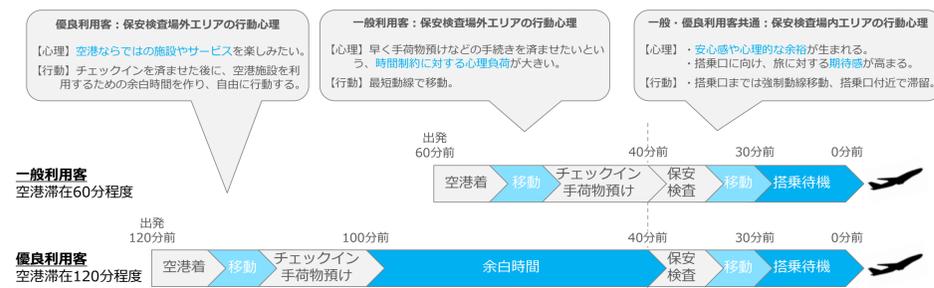


3. 空港利用者特性の抽出と体験モデル化

FOCUS1：一様性が高い「利用者行動・心理プロセス」

- 活用仮説** 施設サービス・情報の効果予測、効果指標策定に有効な特性と考えられる。
- 背景文脈** 強制動線性という環境文脈（コントロールされた移動動線）
- 調査結果** 行動動線、時間の使い方、エリアごとの心理は共通性が高い
一般顧客と優良利用客の違いは、チェックイン後に施設を楽しむ「余白時間」の有無

【空港利用プロセス】



●空港における利用行動の定義

空港滞在中に利用者が行う行動は2つに分けることができる。

- メインタスク:** 出発や到着手続きに関する利用行動。どの利用客でも必要。
- サブタスク:** 利用客の時間配分や興味によって異なる選択可能な利用行動。

FOCUS2：タイムマネジメント意識が生み出す「緊張」と「解放」

- 活用仮説** 効果的な情報設計の構築に有効な特性と考えられる。
- 背景文脈** タスク文脈（手続きプロセスや時間の厳密性など時間制約の多い環境）
- 調査結果** タスクが減少するポイントで、タイムマネジメントの心理負荷が一時的に減少する。
解放ポイントは情報収集行動の変容が確認された。
・一時記憶領域に余裕ができること、
・より幅広い情報に接触する行動（探索型の情報収集、行動計画に意識が向くなど）

【タイムマネジメント負荷の変容】



解放ポイントでの行動例：チェックイン後
チェックインカウンターでチェックインを終えて、カウンターから出てきた瞬間は解放状態である。これからどうしようか、あそこへ行こうなど、注意がより幅広い情報へと向かう。

●タイムマネジメント意識による「緊張」と「解放」の定義

「緊張」と「解放」の定義は以下のとおり。

- 緊張:** 時間的・身体的な束縛が高く、目先のメインタスクに注意が集中する状態。
- サブタスク:** 時間的・身体的な束縛が一時的に解放され、注意のリソースがメインタスク以外にも向きやすくなる状態。
- 時間的制約とタスク優位性:** 空港内では、さまざまなタスクをマルチタスク的に遂行している。時間的制約への意識により、注意リソースが割かれるタスクの優位性が変容する。
- 時間的制約が高い:** メインタスク優位
- 時間的制約が低い:** サブタスク優位

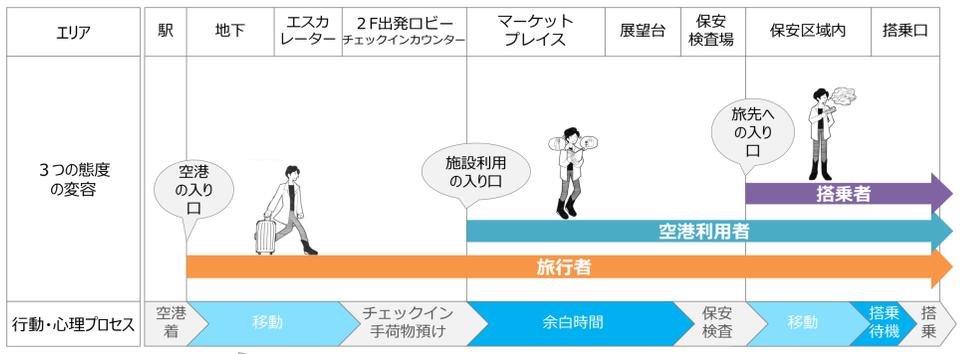
FOCUS3：1人が3つの態度で空港を楽しむ「旅行者」「空港利用者」「搭乗者」

- 活用仮説** 各エリアの空間設計、体験設計の基盤として有効な特性と考えられる。
- 背景文脈** 非日常性文脈（旅を楽しむ、空港施設を楽しむ、搭乗者として過ごす）
- 調査結果** 空港での非日常体験を「楽しもう」とポジティブな態度で過ごす利用者意識が確認できた。
利用プロセスの解放ポイントに合わせ、利用者の態度は変容していく。

【非日常性が作り出す3つの態度】

	旅行者	空港利用者	搭乗者
特徴	“旅の非日常体験”に関する意識が高まる	“空港施設体験”に関する意識が高まる	“旅先・目的地・搭乗体験”に関する意識が高まる
変容ポイント	空港に着いた瞬間	チェックインが終わった瞬間	保安検査が終わった瞬間
態度の特徴	<ul style="list-style-type: none"> 日常と比較した旅行の非日常性を強く感じ取る状態 エントランスで非日常性の心情に一気に切り替わり、チェックインまでの過程でその気持ちが高まっていく 空港という厳格な施設に対する適度な緊張感も抱きながらの体験 	<ul style="list-style-type: none"> 空港自体を一つの旅の目的として楽しむ状態 新しい情報や体験を求め、店舗や施設の探索と移動を繰り返す 見る・聞くだけでなく、手に取ったり、匂いを感じたりと、能動的な行為とともに、空港の体験を楽しんでいる 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客だけが入れるエリアにいるという特別感を抱いている状態 リラックスしながらプライベート空間のような感覚で過ごしている 旅先への意識が高まり、旅の準備をしながら搭乗までの時間を楽しむ

【態度の変容】



態度に合わせた体験設計指針例：地下フロア
「これから旅が始まる」という心理が発生し、「旅行者」としての態度で過ごす。旅の始まりに対する期待感を抱かせ、空港のエントランスとしての役割を最大化させる空間作りができれば、より利用者が楽しみ、記憶に残る体験が提供できる。