

**制服リニューアル**

**デザイン受容性 会場集合型評価テスト**

——— 結果の要約・分析 ———

# INDEX

調査概要	P. 2
調査結果の詳細	P. 3
鉄道会社の制服に求められる要素	P. 4
好ましい色	
好まれるデザイン要素	P. 5
衣替えについて	P. 6
ネクタイの必要性	P. 7
「利用者の安全を守る仕事へのふさわしさ」 における新デザインの評価	P. 8
■利用者の安全を守る仕事へのふさわしさ	
属性別の評価傾向	P. 9
「ホーム・駅で目立つ制服」における新デザインの評価	P. 10
■ホーム・駅で目につきやすい	
属性別の評価傾向	P. 11
「どんな職員にも合いやすい制服」における新デザイン評価	P. 12
■どんな職員にも似合う	
属性別の評価傾向	P. 13
「駅務員としての好感度」における新デザインの評価	P. 14
■駅務員としての好感度	
属性別の評価傾向	P. 15
デザイン[P][Q][R]の項目別評価一覧	P. 16
個別評価／比較評価	
デザイン[P][Q]の項目別評価考察	P. 17
鉄道会社の制服に求められる要素とデザイン案の整合性	P. 18
デザイン案個別評価にみる課題の抽出	
デザイン3案比較評価にみる評価の背景	P. 19
制服デザイン案別にみる	P. 20
他の制服と識別しやすい要素（オリジナリティ）	
制服デザイン案別帽子とのマッチング	P. 21
既存制服評価の背景	P. 21-付

# 調査概要

## 1 調査目的

- 社員制服リニューアルに向け、若年層～シニア層まで幅広い鉄道顧客のデザイン受容傾向を数値的に把握する。
- 同時に、各世代の顧客の「制服」、「鉄道員の制服」に持つイメージや、制服へのニーズ、チェックポイントなど意識情報の検証も行うことを考える。
- ・以上の観点から幅広い顧客層を対象に定期的にデザイン評価調査を実施する。又、自由意見により詳細な評価背景を収集する。

## 2 調査対象者

当社保有モニター事前電話ヒアリング・スケジュール調整による会場集合可能者とする各属性均等にリクルートを行い、①鉄道会社 ②百貨店 ③広告・調査関係者を除くものとする。尚日常的な沿線利用の有無は問わない。

<調査対象>

		人数			人数		
男性	A: 高校～大学生	30名	E: 高校～大学生	30名	女性		
	B: 20～30代シングル	30名	F: 20～30代シングル	30名			
	C: 30～40代既婚	30名	G: 30～40代既婚	30名			
	D: 50代以上シニア	30名	H: 50代以上シニア	30名			
計4属性		120名	計4属性		120名		

## 3 調査方法

事前リクルートによる会場集合テスト（事前着席記入＋会場回遊ガイド方式）  
 制服実物着用マネキン提示による評価 所要時間約45分  
 ※詳細は提示状況、写真をご参照ください。

## 4 調査期間

3月31日～4月3日 23コマ実施

	3/31	4/1	4/2	4/3
1	13:00 10名	10:00 12名	10:00 11名	10:00 10名
2	14:00 10名	11:00 12名	11:00 12名	11:00 14名
3	15:00 11名	13:30 11名	13:30 12名	13:30 10名
4	16:00 9名	14:30 12名	14:30 10名	14:30 11名
5	18:30 3名	15:30 11名	15:30 10名	15:30 8名
6	19:30 6名	16:30 12名	16:30 13名	
計	49名	70名	68名	53名

## 5 調査場所

駅構内会議室

## 6 調査内容

- I. 沿線との接点
  - II. 鉄道会社の制服について
    - デザイン P について
    - デザイン Q について
    - デザイン R について
    - デザイン P Q R の比較評価
- ※詳細は調査票およびINDEXをご参照ください。

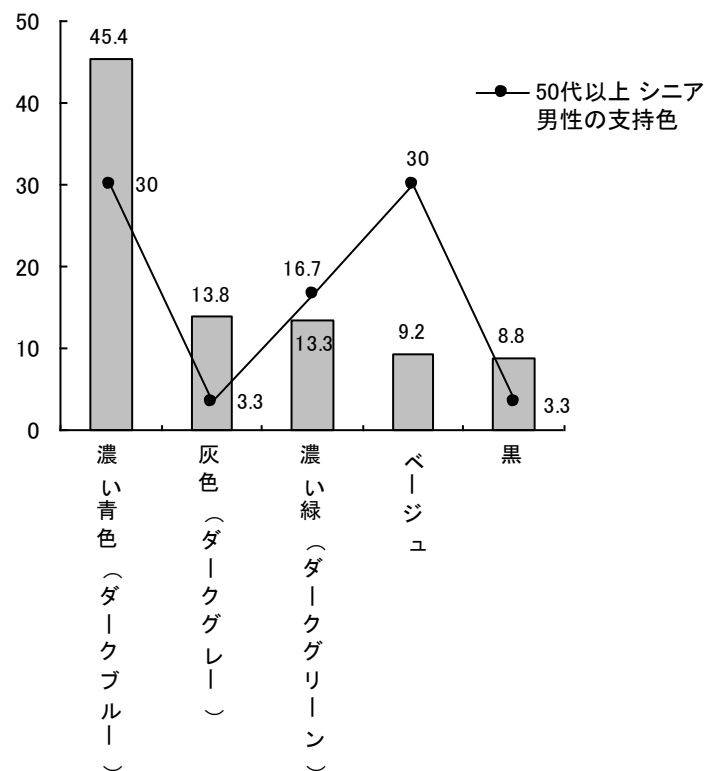
## 7 調査機関

株式会社プウィズプランニング

# 調査結果の詳細

# 鉄道会社の制服に求められる要素

## 好ましい色



鉄道会社の制服には落ちついたイメージの色が好まれる。

若い人ほど保守的な色を好む。

暗く落ちついたダーク系の色に支持がある。  
色味は、ブルーに半数近い支持がある。  
次いで黒や灰色といった無彩色、グリーンも好ましい色である。

男性は、淡いベージュや黒などスーツカラーへの受入れ性もある。特に50代以上のシニア男性にとって、淡いベージュにはブルーと同等の支持があり注目しておきたい要素である。

また、男女とも既婚層以上になると、色に対する受入れ性にも広がりがある一方、学生やシングル層など若い層ほど以前からの固定概念にとらわれがちである。

# 鉄道会社の制服に求められる要素

## 好まれるデザイン要素

安全を守る仕事にふさわしく  
信頼感を得られるデザインで  
あること。

要素によっては、世代・性別による  
差も見られる。

例えば、若い女性は格を求め、フォー  
ーマル感を好み、一方シニア男性  
は、実質的な活動の場を想定した  
カジュアル感にも理解がある。

順位	(複数回答可)	あらゆる世代に求められる要素	単一回答 順位
1	利用者の安全を守ることがわかる (68%)	あらゆる世代が安全を守る職業に ふさわしいことを期待している。	1位 (35%)
2	ホーム・駅で 目立つ (68%)	特に社会人女性・主婦層はホームでの 意識度が高い。 (73~83%)	2位 (31%)
3	礼儀正しい フォーマル感 (51%)	特に学生・未婚の若い女性が、節度の ある印象・フォーマル感を重視する。 (60~73%)	4位 (8%)
4	信頼がもてる (44%)	あらゆる世代が望む基本的要素。	3位 (13%)
5	他社との違いが ハッキリわかる (35%)	50代以上のシニア男女の期待が大きい。 経験に基づく“こだわり”“意見”を示す。 (43~53%)	5位 (5%)
8 (最下位)	運動性のよい カジュアル感 (18%)	50代以上の男性は、働く職員の立場に 立ち、実質的な判断をしている。 (43%)	7位 (3%)

※単一回答(SA)では、「どんな職員にも似合う」が最下位

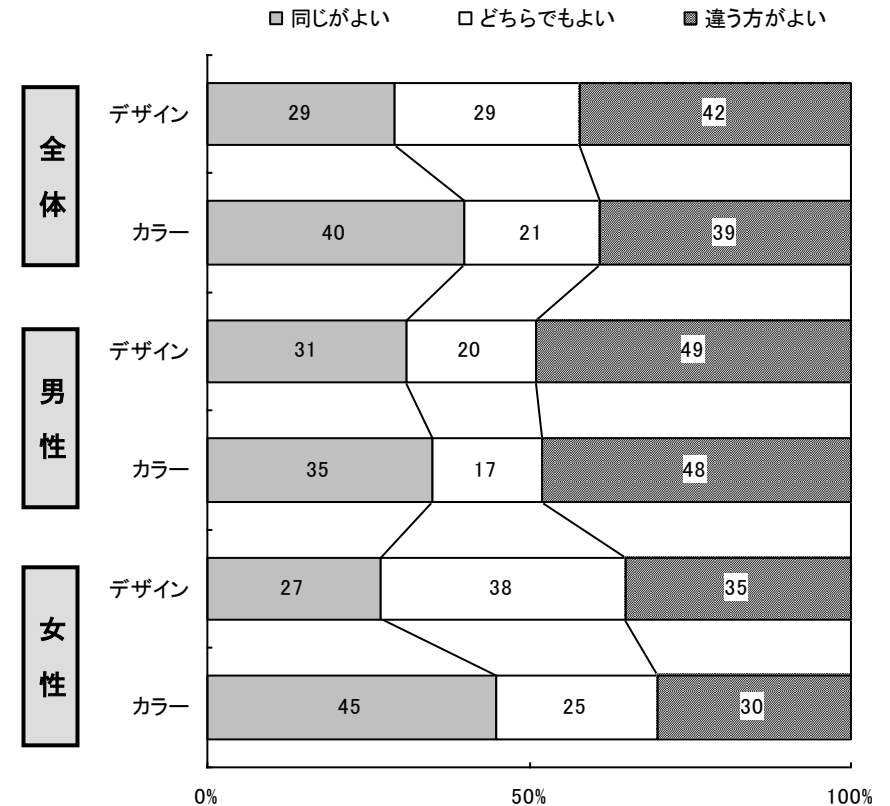
# 鉄道会社の制服に求められる要素

## 衣替えについて

衣替えについては、2～3割は  
どちらでもよいとしている。  
変えるということで見れば、  
デザイン全体の衣替えに指向がある。

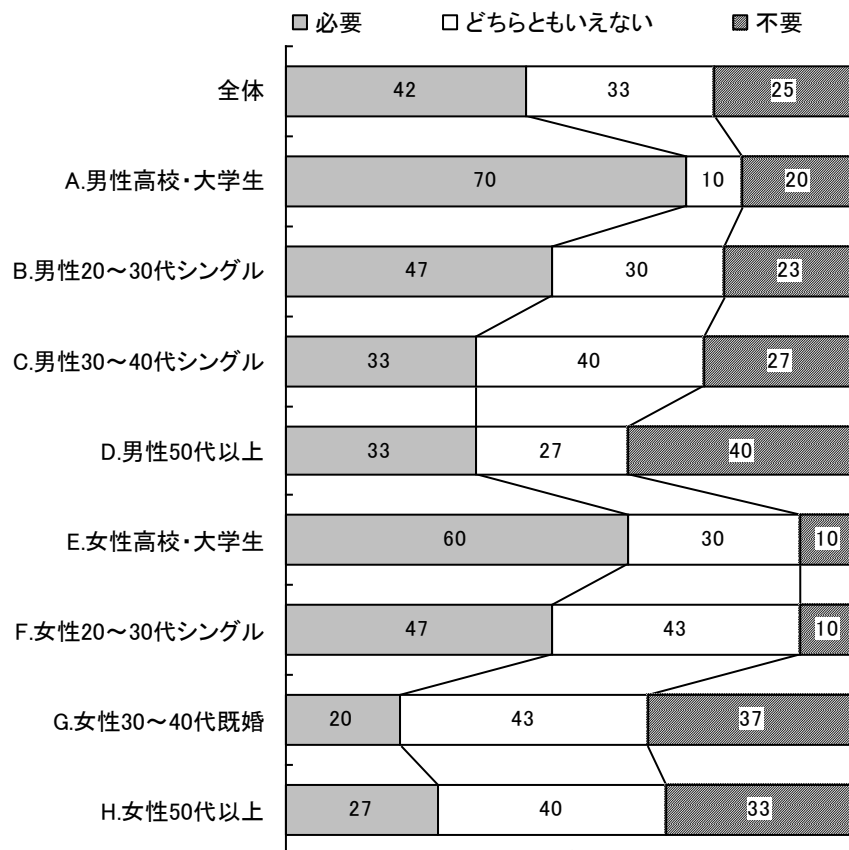
衣替えについて、デザイン・カラー  
とも既婚及び50代以上シニア男性が  
変えた方がよいとする割合が高い。

社会人経験の豊富な男性の方が「服装  
に対する季節感＝顧客として心地よい」  
という考えがあり、節目として「変化」  
を好む傾向がある。



# 鉄道会社の制服に求められる要素

## ネクタイの必要性



シニア層よりヤング層が、また、女性より男性が「制服にネクタイ」という概念をもっているが、全体の6割弱は、ネクタイの必要性にこだわっていない。

学生・シングル層はネクタイについても必要という割合が既婚層や50代以上のシニア層に比べ高いのも顕著な例である。

また、女性より男性の方がネクタイの要・不要にこだわりがあり、必要と考える人の割合が高い。

一方女性は、「どちらでも」「どちらかといえば」の選択者が多く見解は曖昧。



# 「利用者の安全を守る仕事へのふさわしさ」における新デザインの評価

安全を守る仕事のイメージを  
伝えられるのは Q  
ただし、既存制服(K)との  
比較では劣る。



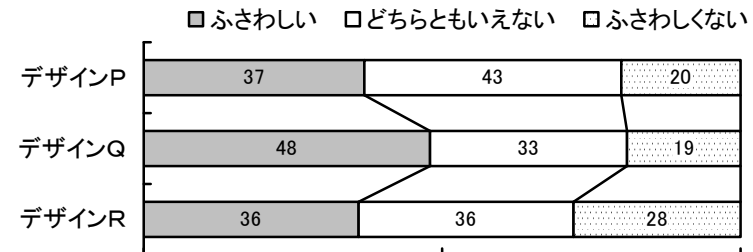
個別評価／3品比較評価  
でもQの評価が高い。

しかし、現制服との  
比較ではPも健闘して  
いる

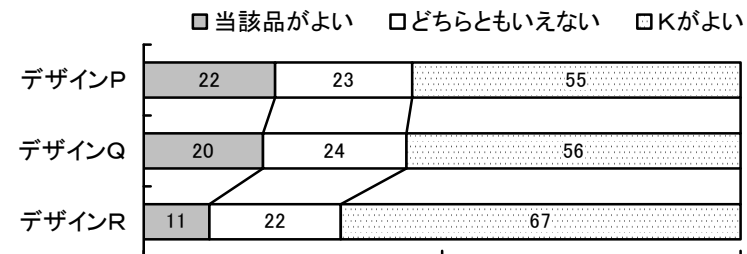


## ■ 利用者の安全を守る仕事へのふさわしさ

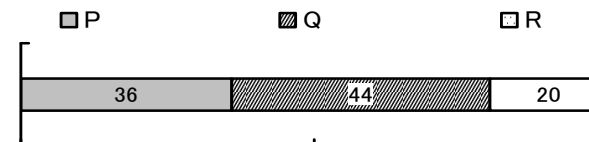
### 個別評価



### 既存制服 (K) 比較



### P Q R 3品比較



# 「利用者の安全を守る仕事へのふさわしさ」における新デザインの評価

## 属性別の評価傾向／個別評価

P



男女とも 20~40 代（シングル・既婚）  
でふさわしいとする者の割合が若干  
高い。（40~43%）

Q



男女とも学生で割合が高くなる。  
特に女子学生が顕著。（63%）

R



全般的に男性の評価がよい。（44%）  
年代的に学生の割合が高く、  
特に男子学生が顕著。（67%）

# 「ホーム・駅で目立つ制服」における新デザインの評価

**目立ちやすいと受止められるのは** **P**  
**赤い帽子や赤のワンポイントが**  
**目立つ要素である**



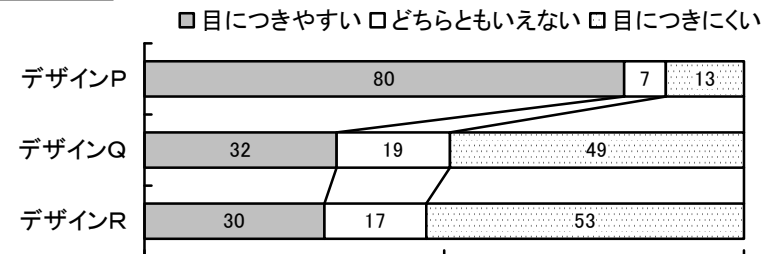
帽子の赤に関しては、賛否がわかれるところである。

目立つことに対するニーズが7割近く占めることを考慮すると、方法論として有効である。

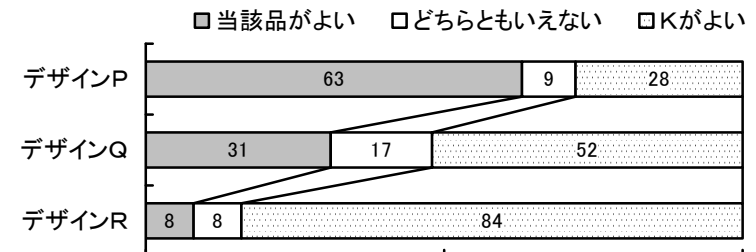
※現制服は白いライン  
 使いで目立っている

## ■ホーム・駅で目につきやすい

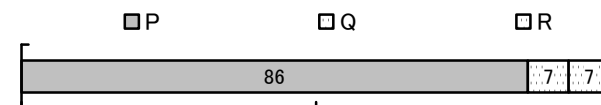
### 個別評価



### 既存制服 (K) 比較



### P Q R 3品比較



# 「ホーム・駅で目立つ制服」における新デザインの評価

## 属性別の評価傾向／個別評価

●マイナス要素

P



あらゆる世代が目立つと考える。  
50代以上シニア男性は目につきやすい  
とする者が減少する。(63%)

Q



男性、特にシングル社会人男性と  
50代以上シニア男性は目につきやすい  
と感じる者の割合が高い傾向。(40~47%)

R



●ホームで目立つことに意識の高い  
社会人女性・主婦層の評価が低い  
点が課題。(10~17%)

# 「どんな職員にも合いやすい制服」における新デザインの評価

どんな職員にも合いやすいのは **Q**  
ただし、既存制服(K)との  
比較では劣る。



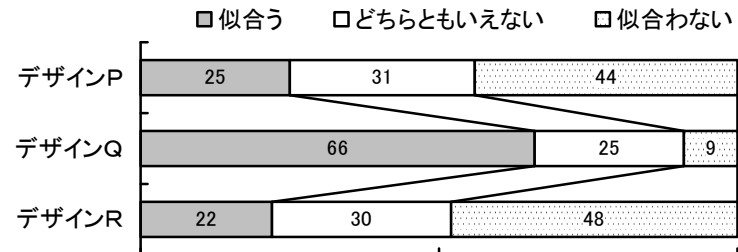
個別評価／3品比較評価でも**Q**は、誰にでも似合うデザインとして受止められた。

シンプルなデザインや配色イコール  
 = 誰にでも似合うと捉える傾向がある。

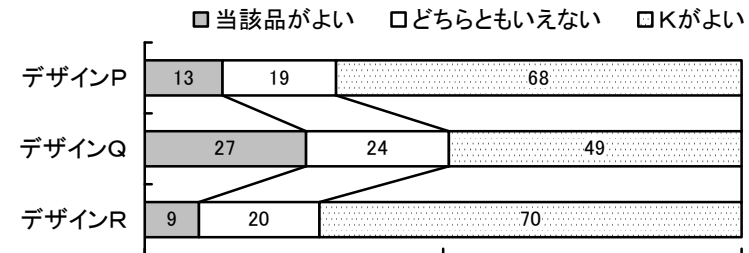


## ■どんな職員にも似合う

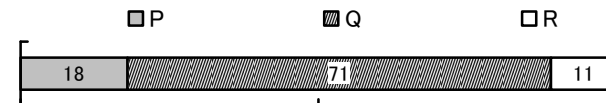
### 個別評価



### 既存制服 (K) 比較



### P Q R 3品比較



# 「どんな職員にも合いやすい制服」における新デザインの評価

## 属性別の評価傾向／個別評価

● マイナス評価

P



50代以上のシニア男性は、似合うと思う者の割合が高い。(40%)

Q



男子学生とシングル層（男女とも）で似合う者の割合が高い。(70~73%)

R



● 男性ヤング層（学生・シングル）の評価が著しく悪い。(7~17%)  
一方、ファッションにも敏感なシングル女性は、似合うと思う者の比率がやや高い。(37%)

# 「駅務員としての好感度」における新デザインの評価

現制服や3デザインの比較で  
好感度が高いのは **P**  
ただし、既存制服(K)との  
比較では劣る。



**P**の個別評価では、好感度に関して意見が2分化したが、3品比較では、過半数が評価した。

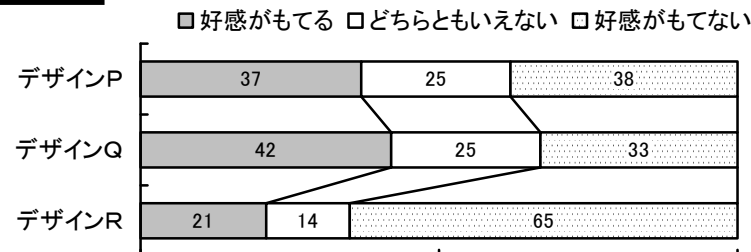
但し、3品とも現制服の好感度をしのぐことができなかった。

3品比較でみると、通勤・通学で毎日利用するユーザーは、**P**と**Q**に対する嗜好差が縮まり、**R**に対する支持も増えている。沿線に抱いているイメージが**Q**や**R**の評価を底上げしている。

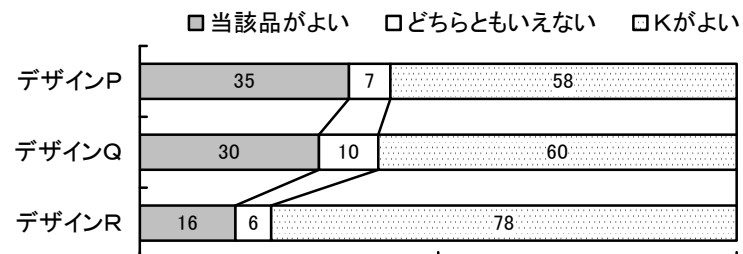


## ■ 駅務員としての好感度

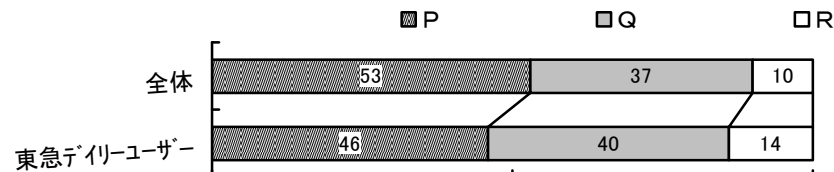
### 個別評価



### 既存制服 (K) 比較



### **P** **Q** **R** 3品比較



# 「駅務員としての好感度」における新デザインの評価

## 属性別の評価傾向／個別評価

### ●マイナス要素

P



男女ともシングル層の好感度が高い。(50%)

- 沿線の利用頻度が高いほど評価が低い。(デイリーユーザーは29%のみ支持)

Q



男子学生の好感度が高い。(63%)

- 一方、30～40代既婚層(男女共)や50代以上のシニアミセスには、好まれない。(30～33%)

沿線の利用頻度別の差はほとんどなく、均一に好まれる。(41～45%)

R



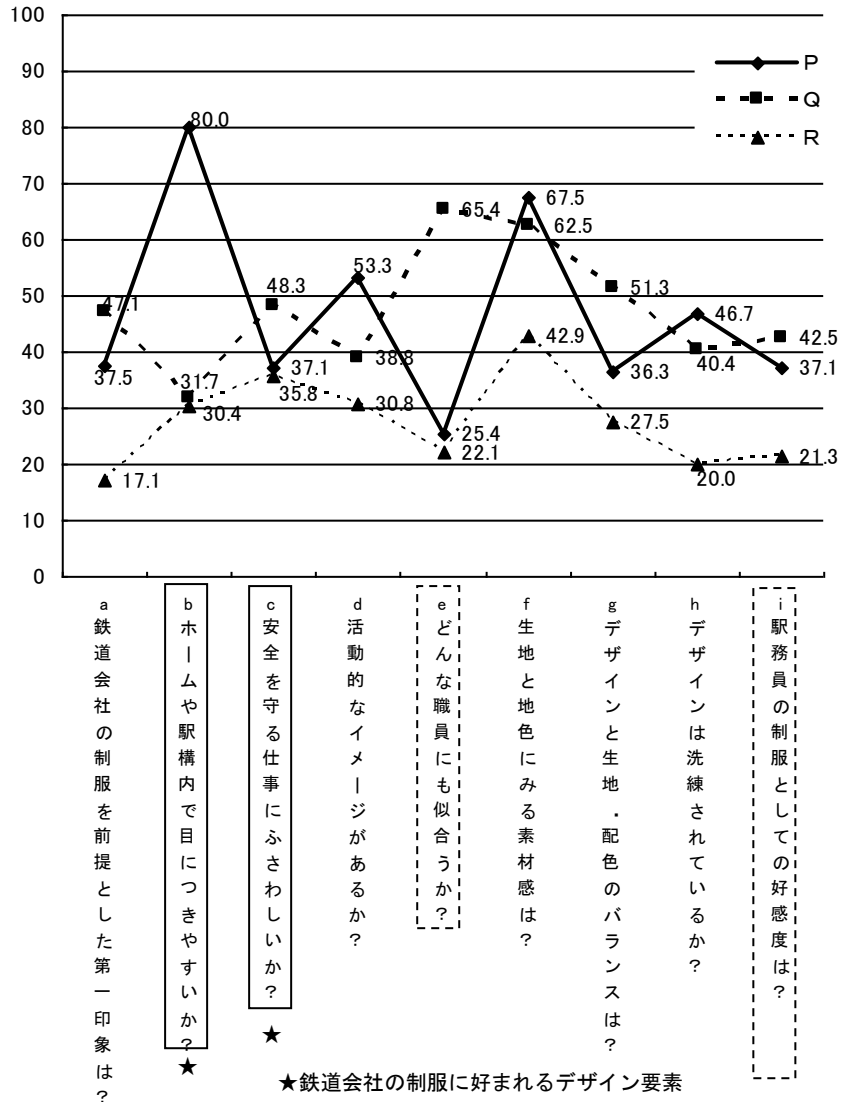
- 女性の好感度が低い。(女性全世代が17%)

沿線デイリーユーザーの好感度が低い傾向にある(17%)が、それ以外では差はほとんどない。

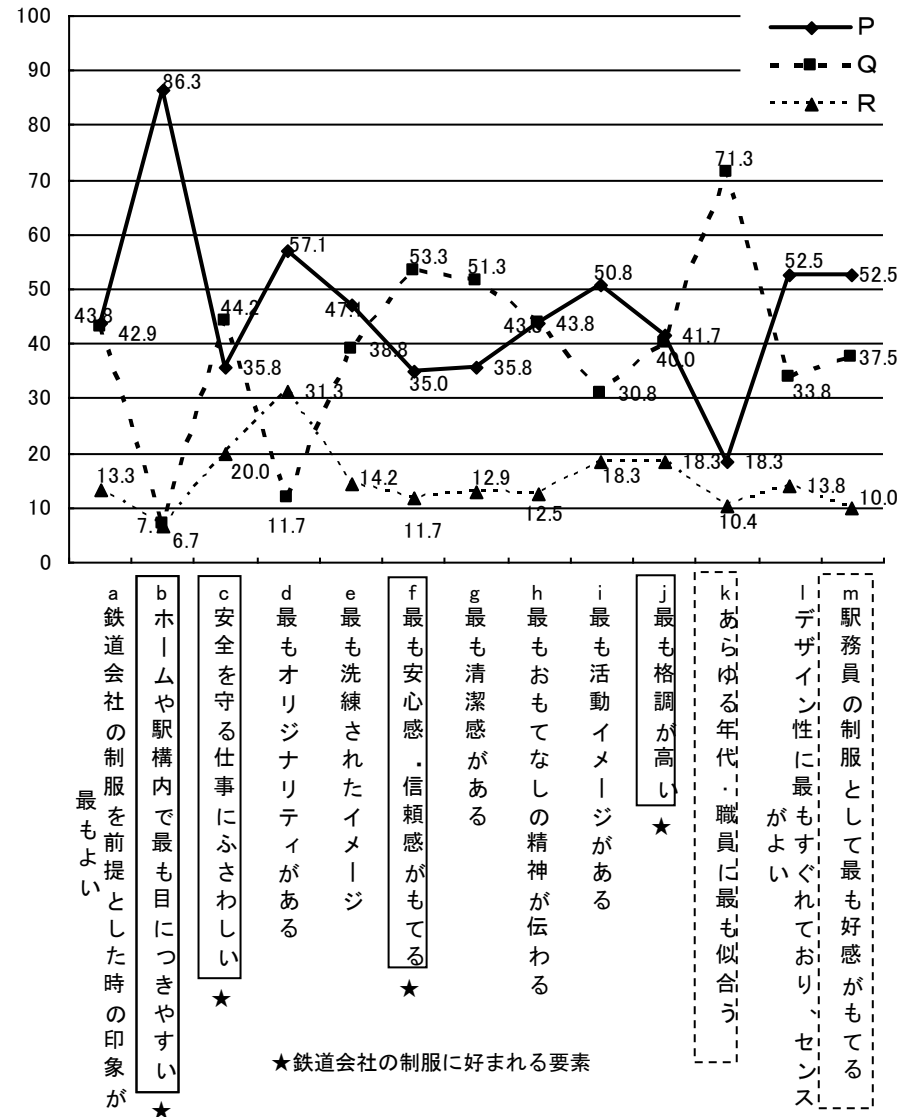


# デザイン P Q R の項目別評価一覧

## 個別評価



## 比較評価



## デザイン P Q の項目別評価考察

※Rは全ての項目においてP又はQを下廻る評価だったため割愛



P

ホームや駅構内では帽子が目立ち、目につきやすいが、安全を守る仕事にふさわしい制服という点で今ひとつ評価がとれない。

オリジナリティがあり、活動的なイメージを与える。

駅務員の制服として、最も好感度が高い。  
但し、あらゆる職員に似合うデザインではないとの見方も多く、実際のケースで確認の余地がある。 ※定性調査で検証



Q

「どんな職員にも似合う」「信頼感・安心感もてる」「清潔感がある」などシンプルなデザイン・配色がゆえの評価がとれる

ホームや駅構内で目立ちにくく、鉄道会社の制服に求められる要素の評価が低い点が気になるところ。

また、デザイン性や洗練度・センスがなく、ファッション性にも乏しい。

# 鉄道会社の制服に求められる要素とデザイン案の整合性

## デザイン案個別評価にみるフリーアンサーからの考察

	P	Q	R
ホーム・駅で目立つ	<ul style="list-style-type: none"> <li>赤い帽子により目立つ評価は得られているが、黒い制服に赤の帽子は配色のコントラストが強く、制服としてのまとまりに欠ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目立つ要素がなく、一般客と区別が付きにくい。</li> <li>帽子を脱いでも駅員とわかる要素が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全く目立たない。学生との区別がつかない</li> </ul>
安全を守る仕事としてのふさわしさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>清潔感を感じるが、鉄道関係スタッフのイメージに遠く、企業らしさ（躍動感）を感じにくい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅員らしいまじめさや礼儀正さを感じとることができる一方、学生服やリクルートスーツなど制服の定番によっており、スタッフとしてのオリジナリティに乏しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタンドカラーであることから学生服、次いで軍服のイメージが強烈である。</li> <li>親しみを感じにくい。</li> </ul>
ファッション性	<ul style="list-style-type: none"> <li>スーツ全体のデザインは、評価されるが、ピンクのシャツとブルーのネクタイという寒暖色の組み合わせに否定的。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平凡・地味でおとなしい。</li> <li>インパクトが弱い。</li> <li>ノータイだがネクタイは必要とする意見が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅苦しく、威圧的な印象のデザイン。</li> <li>地味で古くさく、暗い。</li> </ul>
既存制服がPQRより評価されている理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体のバランスが落ちついている。</li> <li>安心感・清潔感があり、なおかつ活動的なイメージも兼ね備えている。</li> <li>すっきりとしたデザインも好まれており、エンブレムやライン使い、白と紺の配色などのエレメントが駅務員としてふさわしい印象を与える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅員らしく一般客との区別もつく。</li> <li>清潔感があり、活動的なイメージも兼ね備えている。</li> <li>明るく格制服としての好よさがあり好感が持てる。</li> <li>女性はネクタイ、リボンへのこだわりがあり、好評。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一目で駅員とわかり、目につきやすい。</li> <li>駅員にふさわしく、清潔感があり親しみやすさと信頼感ももてる。</li> <li>明るくさわやかで、デザイン全体のバランスがとれている点が好まれる。</li> </ul>

# 鉄道会社の制服に求められる要素とデザイン案の整合性

## デザイン3案比較評価にみる評価の背景

※駅務員の制服としての好感度フリーアンサーより分析

	P	Q	R
全体	・今までの制服にない新しいイメージ	・誰が着ても似合い、親近感の持てる安心できるデザイン	
鉄道会社制服としての整合性	・明るく活動的なイメージ。 ・サービス業的なおもてなし精神もソフトにアピール	・気負いがなく落ち着いている	
安心感 信頼感	・ある	・ある	
目立ちやすさ	・乗客との差が一目でわかり、最も目立つ		・白のライン使いなど、デザイン改良次第では目立つ
〇〇線との整合性	・沿線のイメージ(時代の先取り、洗練、ハイツ、高級、おしゃれ、高いデザイン性)に合う ・他社との差別化が明確		
ファッション性	・斬新で、現代的。 ・都会的な匂いに溢れている	・洗練されており、センスがよい	・古典的・新しさの両面で受止められ、それぞれに評価
デザインイメージ	・明るく清潔感がある	・シンプルで派手な感じはなく上品。 ・清潔感を醸し出している	・真面目で品位がある
布地質感	・布地の織紋により上質感がある		
色使い	・全体的な配色のバランスがよい ・色使いが明るく、制服の黒と帽子の赤のコントラストがよい	・落ち着いた色合いで、黒のように重たくない グレーの好感度が高い	
帽子	・赤の帽子に賛否がわかれるが、目立ちやすさの点では評価が高い		・帽子の工夫次第で目立つ
エンブレム	・ワンポイントとしてよい	・袖・胸の赤いエンブレムに目がいきやすい	
ネクタイ	・ネクタイの存在やデザイン(色)が清潔感を後押しする存在		

## 制服デザイン案別にみる他の制服と識別しやすい要素

帽子は目につきやすさ・識別につながる、大切なエレメントである。

P



帽子の色 (51%)  
帽子のデザイン (18%)

Q



胸のエンブレム (40%)  
帽子のデザイン (27%)  
袖口のワンポイント (20%)

R



帽子のデザイン (35%)  
スーツ上下のデザイン (32%)  
胸のエンブレム (21%)

# 制服デザイン案別帽子とのマッチング

P



赤のマリン帽

Q



グレー官房  
(3案とも大差なく意見は3分化する)

R



紺のマリン帽

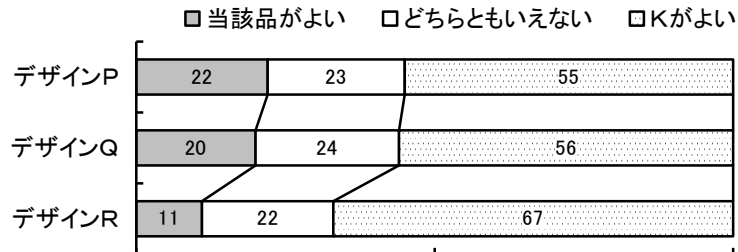
# 既存制服評価の背景

(会場調査、グループインタビュー結果からの考察)

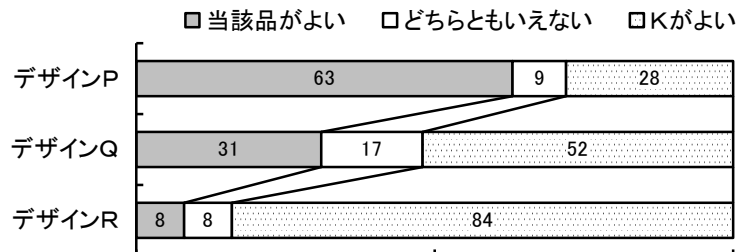
## 既存制服評価で重視すべき要素

※会場調査結果より

「利用者の安全を守る仕事へのふさわしさ」評価



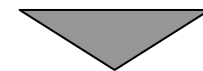
「ホーム・駅で目立つ制服」評価



既存制服は、利用者が無意識に鉄道制服に求める「安全」「目立ち」の要素を満たしている

## グループインタビューにみる評価ディテール

A. 学生男子	・フォーマル ・真面目 ・威厳がある	・色、デザインが王道 ・配色の統一性	E. 学生女子
B. 20~30代 シングル男性	・保守的だが駅員らしい	・無難で万人向け ・スタンダード	F. 20~30代 シングル女性
C. 30~40代 既婚男性	・肩章、腕のラインが鉄道の象徴	・交通機関の制服として オーソドックス	G. 30~40代 既婚女性
D. 50代以上 男性	・安心、信頼感 ・花紺のイメージ	・さわやかシブ ・昔ながらの制服	H. 50代以上 女性



◆これらの調査結果より、既存制服は、各属性の利用者が鉄道制服をイメージする際のスタンダードな条件を備えていることが読みとれる。

◆具体的には

- ・制服カラーとして定番の配色（紺と白の制服らしさ、目立ち度）。
- ・肩章、腕のラインなどのエレメントが利用者の目にとまりやすい。

◆定番＝オーソドックスな側面は利用者に安全面での安心感を与え、同時に人目をひくエレメントにより混雑する駅頭でも、確実に見わけることができる評価につながる。

◆安全、安心感の提供と、駅で目立つ、既存制服は利用者にとって最重視要素を満たしている制服といえる。