

エレベータの音声ガイド

■調査

小田急線中央林間駅のエレベータに、人が閉じこめられる事があると聞き、調査に向かいました。



左は外から、右は内から見たエレベータの操作パネルです。

外には『開ボタン』が2つ、『エレベータのいる階が表示されているパネル』1つ。

中は上から順に『非常ボタン』『2階（ホーム）』『1階（改札口）』『開ボタン』『閉ボタン』。とてもシンプルな配置で、『上の階のボタンは上に』という対応付け、『開ボタンはドア側に』という原則も守られていました。

試しに1階に降りてみようと思い、『閉ボタン』を押しました。するとボタンが光り、フィードバックが返ってきたと共に「下に参ります」と音声ガイドが喋りました。

「2つしか階が無いということは『閉ボタン』押したら1階に行くようになっているんだな」と思いましたが、エレベータは動きませんでした。閉じこめられました。

動画: http://web.sfc.keio.ac.jp/~t03792sh/report/20040510_interface01_elevator.amc

また、しばらく観察していると、乗客が一人の時よりも複数の時の方が閉じこめられやすい様に感じました。これは、「下に参ります」という音声ガイドを「誰かがボタンを押したんだな」と勘違いしてしまう為だと思われます。どうやら乗客は、

- ・「『1階ボタン』が光っていない（押されていない）」
- ・「『下に参ります』と音声ガイドに言われた」

場合、音声ガイドの方を信じる事が多い様です。

■改善方法

『閉ボタン』を押した時は「ドアが閉まります」

『1階』を押した時は「下へ参ります」

のように、押したボタンと音声ガイドの内容を対応付ける。