

テーマパークの利用者満足度向上に関する 企画立案プロジェクト

1 目的・概要

私たちはユニバーサル・スタジオ・ジャパンの利用者満足度向上のために、「“全てのゲストに” 世界最高をお届けするテーマパークへ」という目標を掲げてプロジェクトを進めました。目標である「全てのゲストに」を掲げるにあたって障がい者に対する情報提供のための対策があまり取られていないことを知りました。その中でも聴覚障がい者への対応は、日本語が分からず内容が理解できない外国人ゲストへの対策にもつながるのではないかと、ということを考慮し聴覚障がい者に焦点を当てました。

実際に聴覚障がい者にご協力頂き、調査した結果、ショーアトラクションは特に聴覚障がい者にとって内容の理解が難しく満足できることが少ないことが分かりました。そこで私たちはショーアトラクションの満足度を向上させるために視覚的にストーリーを伝える方法を企画し、立案することで健聴者と聴覚障がい者が同じものを同じように楽しめる状態に一步でも近づくことを目指して活動しました。

Annual Schedule

2016年	4～5月	パークの視察・調査を通じた現状把握、目標の決定
	6月	提供できるものの選定と協力者の募集、アンケート作成
	7月	聴覚障がい者を含めた課外調査の実施、体験後の意見まとめ
	8月	夏季休暇中の課外調査における聴覚障がい者とテーマパークの現調査
	10月	補助として導入を企画するものの再検証、機械の選定、機械を動かす方法の調査と選定
	11月	字幕の作成、字幕表示アプリのプログラミング、字幕表示端末の調査と購入、協力者への呼びかけと公式LINEの作成、課外調査の実施とそれに伴うアンケートの作成
	12月	協力者への呼びかけ、課外調査の実施
2017年	1月	最終課外調査の実施、成果報告会の発表練習

2 成果達成度

【春学期】

5月14日、まず履修生が聴覚障がいの疑似体験をするために調査を行いました。体験したのは「アニメ・セレブレーション（ウッディー・ウッドペッカーのショー）」、「ターミネーター 2:3-D」、「エヴァンゲリオン・ザ・リアル 4-D:2.0」の3つのショーアトラクションです。この調査により、音声がない場合に、映像を見ただけでは何をしているか理解できないということと、やはり自分たちが健聴であるため、実際にろう者や難聴者に聞き取り調査を行う必要があるということが分かりました。



その後、7月2日、8日、10日の3回を調査にあて、合計6人の協力者に、自分たちで作成したアンケートを通して改善点を伺うことができました。その結果を踏まえ、スマートフォン・タブレット型端末、眼鏡型端末、ストーリーペーパーの3つを提案しました。また、担当の田中先生のアイデアで今話題の体感型アトラクションなども候補に入れることを考え、秋学期につなげていく方針に決まりました。

【秋学期】

秋学期はまず春学期に案が上っていたスマートフォン・タブレット型端末、眼鏡型端末、体感型アトラクションを実現するためのような方法を用いるかを話し合いました。そして、スマートフォン・タブレット型端末と眼鏡型端末を使用して字幕を表示し、体験型アトラクションとして音楽を聴くショーで座席の振動によりビートを感じられるようにする案を出しました。また、これとは別に磁気ループ*の導入や、アドリブの理解を助ける音声認識システムを考案して再び協力者を募りました。その後、実際に体験した協力者の口コミで、新たに協力したいと言ってくださる方が増え、聴覚障がいを持つ方17人（そのご家族の健聴者の方を含むと21人）に課外調査を行うことができました。

(*磁気ループ：音声を磁気信号に変換し、補聴器で受信することでクリアな音声を聴くことができる)

検証実験の結果、字幕表示と座席の振動は協力者の方から良い評価をいただくことができましたが、磁気ループとアドリブの音声認識システムに関してはあまり良い評価をもらえませんでした。しかし、今回も実施したアンケートにより、この2つが導入されるだけでもかなり楽しくなるという意見や、導入されればもう一度体験したいといった意見をいただくことができました。このことから、私たちのプロジェクトのテーマである「満足度向上」は成し遂げられたと考えています。



3 プロジェクトを通じて

春学期の活動では、みんなで話し合うために必要となるコミュニケーション能力や、互いに支え合うことで一人一人の重荷を軽減するサポーターシップを身につけ、現状を把握し、その都度最も重視すべき課題を探求していくことの重要性を学びました。秋学期ではさらに、それらの身についた力を駆使し、課題を解決していく力や、スケジュールに従ってプロジェクトを進めていけるだけの段取り力とチームワーク、そして挙げられた提案や課題を実際に導入できる形にまで持って行ける実行力を身につけ、プロジェクトを円滑に進めていくことができました。



編集後記

このプロジェクトで自分たちが今まで知らなかった、いろいろなことを学びました。その中でも難聴者、ろう者の方々と接することができたのは私達履修生だけでなく、ご指導くださっていた先生方にも良い刺激があったようです。調査後、帰りの電車の中での話題は「こんな意見をもらったからここはこうしていこう」や、「こんな表情を見せてくれた人がいた」など、体験してくださった方の表情や言動のことばかりでした。ユニバーサル・スタジオ・ジャパンという、企業と連携して活動する以上全力で何事にもぶつかっていかなければならず、大変なことがたくさんありましたが、一人一人が積極的に動いてくれたおかげでここまでの成果が挙げられました。私達のプロジェクトは1年で終わってしまいますが、今回の成果が次につながり、更なる発展を遂げてくれることを願っています。

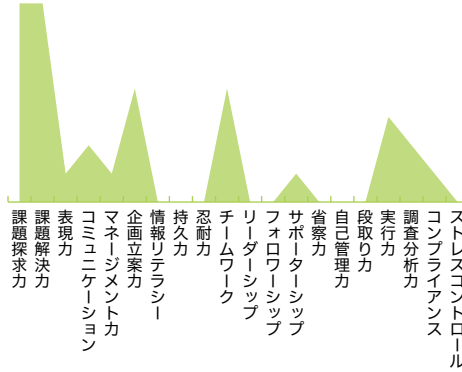
プロジェクトメンバー

吉川 久美子(社会3) 永井 遥(文化情報2) 高橋 彩奈(文化情報3) 山田 茉依(文化情報3) 堀切 豪(理工4)
福井 のぞみ(生命2) 永井 夕貴(生命3) 村井 実怜(スポーツ2) 北角 翼(TA)

プロジェクト活動 アンケート集計結果

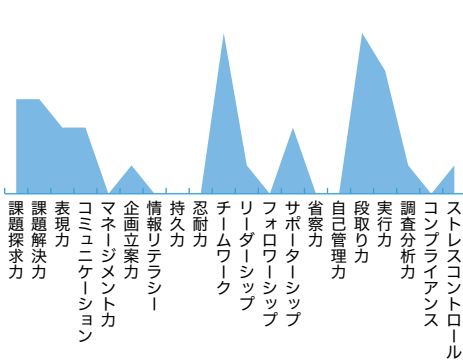
授業開始時

Q1 チームとしてのプロジェクト活動に「必要と思われる要素」を選んで下さい

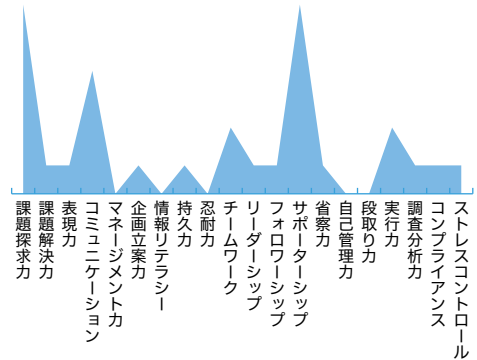


春学期終了時

Q1 チームとしてのプロジェクト活動に「必要と思われる要素」を選んで下さい

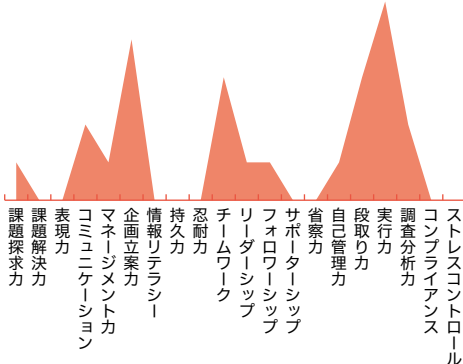


Q2 プロジェクト活動を通して実際にあなたが「身についたと思う要素」を選んで下さい



授業終了時

Q1 チームとしてのプロジェクト活動に「必要と思われる要素」を選んで下さい



Q2 プロジェクト活動を通して実際にあなたが「身についたと思う要素」を選んで下さい

