# 在公共运输为有特别需要乘客营造关爱体验

钟大为

## 背景

中国广东省大湾区其中一家主要公共运输公司。

## 挑战

自2019年冠状病毒病大流行爆发以来，大量市民留家工作，公共交通乘客量因此急剧下跌。运输营运商决定打造差异化的乘客体验以改善业务。

## 计划目标

- 发掘乘客未满足、隐藏和潜在的需要。
- 界定乘客的重要痛点。
- 研发数码化的关爱服务。
- 制订执行蓝图及列明预期效益。



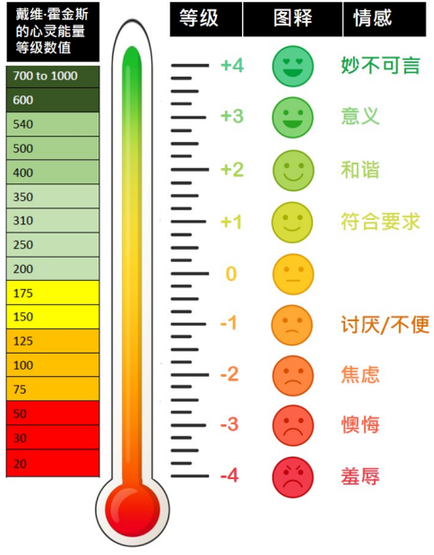


## 发掘 (Discover)

公司管理层就有特别需要乘客进行桌面研究后，决定把焦点集中于孕妇和环保人士。

小组除了实地观察，也以同理心专访了直接持份者（如乘客）和间接持份者（如前线客户服务员工和司机）。

项目团队以创峰的定性研究工具「人类情感量度系统」来分析乘客需要背后的情感和感受。




创峰的「人类情感量度系统」

## 确定 (Define)

团队分析了超过100组资料，同时在乘客旅程的7个主要阶段大中 (包括：步在车站、非缴费范围和已缴费范围、购票、候车、车厢内，以及出站)，辨识出孕妇乘客的24个痛点与环保人士的15个痛点；并设定了两个主要的人物志。

### 人物：孕妇

| 主要痛点 | 情感 |
|---|---|
| 部份乘客未察觉到她们怀有身孕，直斥占用礼让座，并要求她们离开座位。 | 羞辱 |
| 闸口太窄，颇为危险。 | 惊慌 |
| 客户服务中心设计带来不便，因为孕妇的肚子会与柜台碰撞。 | 不舒服 |
| 车上没有足够扶手提供支持。 | 担心 |

### 人物：环保人士

| 主要痛点 | 情感 |
|---|---|
| 海报以纸张制造。 | 厌恶 |
| 扶手电梯于非繁忙时间运作。 | 郁闷 |
| 车票增值后提供纸本发票。 | 失望 |
| 车站内灯光过份明亮。 | 不喜欢 |





## 发展 (Develop)

团队邀请了不同部门的员工进行脑力震荡和制订可行方案：

### 孕妇

- 加阔闸口（由手机程式提供推送通知）。
- 无障碍洗手间。
- 专属车厢。
- 备RFID标签的徽章。

### 环保人士

- 印刷品以环保墨水和纸张制作。
- 透过手机用程式或电子通告板提供资料。
- 于非繁忙时间暂定开动不必要的扶手电梯。
- 以物联网科技按需要运行电动设施。

团队为各项新点子排列优次，并分为五大类：情感影响、可行性、原创性、成本效益、企业社会责任。

## 交付 (Deliver)

项目团队以按序实施方案进行评估及预测乘客体验的情感影响如下。

| | 孕妇 | 环保人士 |
|---|---|---|
| 实施前 | -1.7 | -1.4 |
| 实施后 | +2.1 | +1.2 |
| 乘客体验提升 | 64% | 52% |

*特此鸣谢创峰顾问创办人钟大为先生分享他的专业知识和经验，衷心感谢他的宝贵贡献。*