

みどりの券売機プラス利便性向上に関する研究

～豊岡駅・西舞鶴駅にて～

関西大学社会安全学部

吉田研究室 3年

澤田善輝 品川倫太郎

2020年に猛威を振るった新型コロナウイルスにより、新しい生活様式が徐々に浸透し、様々なサービスや施設、設備は対面でのコミュニケーションを必要とする形態から、高性能な機械やAIなどを用いた非対面型の機械へと置き換えが進んでいる。西日本旅客鉄道株式会社(以下、「JR 西日本」という)においては、従来の有人窓口「みどりの窓口」に変わる、オペレーター対応を可能とした次世代型の券売機「みどりの券売機プラス」(以下、プラスという)への置き換えを開始した。報道機関の記事によると、利用者から「待ち時間が長い」といった不満の声が多く挙げられている。さらには、待ち時間も長くオペレーター対応に時間がかかった挙げ句、別の駅に案内されたという事例が過去にあったことがわかった。これは、「気軽に乗れて便利」という鉄道の強みを損ねている事態であり、問題視すべき点であると考えられる。

筆者らは、2023年5月にJR西日本本社を訪問し、担当鉄道社員らに聞き取り調査を行った。同年8月と9月に、多くの高齢者や観光客(訪日外国人を含む)の利用が見込まれる西舞鶴駅と豊岡駅にて、駅係員のサポートが無くプラスを操作し、きっぷを購入された利用者方全員を対象に、それぞれ2回ずつ計4回のアンケート調査・定点観察を行った。その結果、90名から回答を得た。

本稿では、鉄道社員からの事前聞き取り調査やアンケート調査、定点観測により、『プラスの利便性を向上させる』という考えのもと、「待ち時間問題の解決」や「チケットレスアプリ・待ち人数配信WEBサイトの認知度向上」を目標とする。今後さらに増加すると見込まれる鉄道需要(外国人観光客などを含む)に対応するため、プラスの混雑緩和や使用感改善の具体的な対策、チケットレスアプリ利用促進などを提言する。