

JR北海道グループは、お客様の安全を最優先に、安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上をめざします。

未来へつながる

Vol. 130



文／本間 吾里砂

ホームページではイラストを使ってアピール 快適に利用できる鉄道を目指し マナー向上への協力を呼びかけています

お客様とともに実現する ご利用マナーの向上

通勤通学や仕事、旅行など、暮らしの足として欠かせない鉄道。JR北海道では、安全・安定輸送の確保を最大の使命とする一方、駅や列車のご利用マナー向上も重要な課題と位置づけ、さまざまな側面から改善を図るための取り組みを行っています。

たとえば、札幌駅ではホームに係員を配置し、整列乗車への協力や指定席乗車口から自由席への通り抜け禁止を呼びかけているほか、新幹線・特急列車の座席ポケットには乗車マナーを記載した「マナーお願いシート」を備え付けています。シートには、日本語だけでなく、

く、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語を併記することで、海外からのお客様にも協力をお願いしています。

また、高齢者をはじめ、配慮が必要なお客様のための優先席を快速・普通列車の全車両に設けるとともに、優先席ステッカーによってその場所を明確化。それ以外にも、毎月二十五



マナーお願いシート（一部）

日前後を「ニコニコ乗車の日」として、駅や車内での放送を通じて、利用者から改善を求められることが多いマナーについて、協力の呼びかけを実施しているほか、駅や車内にポスターを掲出するなど、マナー向上への協力をアピールしています。

イラストで注意喚起 視覚に訴える取り組みも

このほか、ご利用マナーについては、JR北海道のホームページ「JR北海道マナーガイド」でも、イラストを用い、二つとつわかりやすくその問題点とお願いを解説しています。お客様からの声が特に多いものは、ピクチャーアップして表示。それ以外は、「JR北海道を快適にこりよう



優先席ステッカー

いただくためのおねがい」をキーワードに、だれもが身近な問題としてとらえられるよう、「文字・テーマの「かるた方式」で紹介しています。たとえば、「JR」の部分は「JR 並んで待とうキレイにね」と続き、イラストをクリックすれば、「ホームでは列を守りましょう」の標語と、お願い事項が表示されます。

なお、全二十九項目のうち一番最初に紹介されているのは、リュックサックを背負ったままの乗車に関するマナー。ここ数年、特に問題視されているこの行為に対し、列車に乗る際はリュックサックを背中から降ろし、手に持つか荷棚に載せるよう、協力を求めると同時に、混雑時はぶ



マナーガイド①
「リュックサックは手に持つか荷棚をご利用ください」

つかるなどして、他のお客様に迷惑がかかることを伝えていきます。さらに事故につながる危険性が高い駆け込み乗車もJR北海道が注意を呼びかけている項目の一つです。ドアに挟まれケガをするおそれがあることや、閉じかけたドアにかばんや傘を挟んでもエレベーターのように自動では開かない旨を説明し、ゆとりを持って乗車することをお願いしています。さらにエスカレーターに関する項目では、駆け上がったたり、駆け下りたりすると、つまずいて転倒したり、他のお客様と衝突するおそれがあることを伝え、歩かずに立ち止まって手すりにつかまると、協力を求めています。



マナーガイド②
「駆け込み乗車はおやめください」

歩きスマホは危険！

全国共同キャンペーンを実施

こうした取り組みのほか、全国の鉄道事業者や電気通信事業者協会等と共同で、「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンを十月一日～三十一日の二カ月間にわたって実施。携帯電話やスマートフォンながら歩きによるお客様同士の衝突や線路への転落事故などの防止を目的に、駅構内や車内にポスターを掲示し、広くマナー向上を訴えました。

JR北海道では、今後も地道な活動を通して、駅や列車の快適性および利便性を追求し、人々が安心して利用できる交通機関を目指していきます。



「やめましょう、歩きスマホ」キャンペーンのポスター