



未来へつなぐ

Vol. 155



文 / 本間 吾里砂



苫小牧駅記載台(案内物設置後)

「運賃表が見えにくい」「ホームの幅が狭い」などお客様の声を受け止め、すべての人がより快適に利用できる鉄道へ
**お客様の意見・要望を
 具現化する取り組み**

JR北海道では、駅に設置しているグリーンボックスや電話・Eメール等で寄せられたお客様の声を、設備の改善や商品開発、サービスの向上など、各種取り組みに反映させ、より快適に利用できる鉄道の実現を目指しています。

二〇二二年度は、桑園駅西口にある手動扉横のガラス壁を自動ドアに改修したほか、札幌圏に限らず、道内各駅でさまざまな取り組みが行われました。たとえば、ご高齢の

お客様のご利用が多い苫小牧駅では、券売機上に設置された運賃表の位置が高すぎて見えにくいとの声を受け、苫小牧近郊の路線図に運賃を書き加えた案内物を独自に作成し、記載台に配置。これにより、お客様は手元でじっくりと運賃を確認できるようになりました。あわせて、お問合わせの多い区間のおトクなきつぷを紹介するとともに、自動販売機でも購入可能なことを掲載し、おトクなきつぷなども窓口に並ぶことなく買えることをPRしています。

また、根室本線芦別駅では、駐輪場のスタンドが壊れていることに加え、スペースが区切られていなかったため、駐輪可能な範囲がわかりにくい状況でした。そこで、壊れたスタンドを修理し、柵を設置した結果、ひと目で駐輪場の位置がわかるようになりました。

安全性はもちろん 安心・快適を追求

中でも、ホームの幅が狭い場所や列車とホームの間の隙間が気になる場所は、安全面に配慮し、より効果的な対策を講じています。千歳線長都駅は、ご利用のお客様が多く、通勤通学の時間帯は狭いホームが混雑することから、昨年十一月にホームの視認性を高め、足の踏み外しを防止するCPライン(※)をホームの端に設置。さらに、列車の在線位置や遅延情報を表示する



長都駅ホーム(CPライン設置後)

「札幌圏無人駅案内システム」を今年三月に導入したことで、安全性を高めるだけでなく、お客様への情報発信を充実させることができました。

一方、小樽築港駅はホームがカーブしていることもあつて、列車とホームの間に少し距離がある箇所があります。そのため、二部ホームを拡幅し、CPラインおよび「足元注意」のサインを設置。それに加えて、スピーカーをホーム下から天井に移設し、注意喚起の自動放送を聞き取りやすい環境へと改善しました。

ほかにも、ワンクリックでバリアフリー情報にアクセスできるよう、HPのトップページにバナーを新しく配置したり、視覚が不自由な方でも利用できる「話せる券売機」の設置を進めるなど、すべてのお客様を対象にサービスの向上に努めています。

(※) CPは「Color Psychology (色彩心理)」の略。

人が危険と感じる度合いが高い色彩を用いてラインを引くことで、視覚的・心理的にホーム端部の危険性に対して注意喚起を行うことが目的