



未来へつなぐ

Vol.
175

文／本間 吾里砂



マナー添乗

鉄道需要が回復し 乗車マナーへの要望急増

JR北海道では、すべてのお客様に駅や列車を快適に利用していただくために、ホームページでの啓発をはじめ、さまざまな形でマナー向上についての取り組みを行っています。乗車マナーに関するお客様からの要望も毎年数多く寄せられ、数年間にわたって続いたコロナ禍では、マスクの着用や静かな車内環境を求める声が約半数を占めていました。

国内外の旅行者が増加するのに伴い、鉄道需要も回復
駅や列車の利用マナー向上に関する取り組みを通して、快適な旅を提供

二〇二三年五月に新型コロナウイルスが五類感染症に移行され、国内外の旅行者が増加すると同時に鉄道需要も回復し、それに伴ってマスク着用や静かな車内環境への要望を上回り、座席の利用マナーや旅客動線の妨げに関する声が急増しています。

それを受け、「ドア付近に立ち止まらず、奥までお進みください」「リュックサックは手に持つてご乗車ください」など、混雑時に他のお客様の迷惑にならないようお願いするとともに、「駆け込み乗車をおやめください」といったお客様自身の安全も含むお願いに至るまで、各種利用マナーの実践を推奨しています。

座席利用は一人一席 列車の旅をより快適に

一方、一人でも多くのお客様

に座席を利用していただくために、「座席占有」に関する対策にも力を入れています。たとえば、列車内が混雑している中、カバンやキャリーケースが隣の席を塞ぐように置かれることがあります。それらの持ち主であるお客様が眠っているときはなおのこと、立っているお客様は座席を譲ってもらいための声かけに躊躇し、行動に移せません。車掌は列車内を巡回し、適宜、お客様への声かけや車内放送を行っています。ですが、対応が行き届かないことがあるのも事実です。座

席利用は一人一席としており、荷物については荷物置き場、荷棚を利用していただき、多くのお客様が座れるよう周囲に配慮をお願いしています。また、駅および車内での放送やポスター掲示、定期的な警備員の車内添乗による呼びかけを行い、直接お客様へ乗車マナーへの理解と協力をお願いしています。ほかにも、今年度は札幌鉄道少年団協力による駅でのポケットティッシュ配布を通して、啓蒙活動も実施する予定です。



車内マナーポスター