

第1章 ダイヤ・路線選択に関して

利用者が鉄道を利用すると決めたとき、次に求められる情報は何だろうか、そしてそれはどのように伝えられねばならないのだろうか。本章では、各鉄道事業者にとって商品であるダイヤや路線を選択する際に利用者が必要な情報を考察する。

1. 情報の分類

(1) 路線に関する情報

これは、数多く存在する鉄道路線のうち、利用者にとってそれらの選択の基準となる情報のことである。

近年、鉄道網は著しく発達し、複雑になってきている。それらは東京圏においては JR 湘南新宿ライン等の新ルートの運転開始や、大江戸線等の新路線開業、りんかい線や半蔵門線の路線全通及び他路線乗り入れ開始という形で現れている。これらの変革に伴って鉄道地図は大きく塗り変わった。利用者にとって利便性は向上したと考えられるが、どのくらい変化があったのかを把握している人々は、毎日利用する乗客を除いて、さほど多くない。普段その路線を利用しない人々のためにも、事業者は引き続いて運行体系に関する情報提供を行っていくべきであろう。

(2) 運行状況に関する情報

次は列車の遅延や運休に関する情報である。

日本では鉄道は定時運転が当たり前と考えられている。そのため、ダイヤが乱れると、利用者に大きな影響を与える。駅に行ってみたら列車は動いていない、というような状況をできる限り回避するために、事業者は列車の運行状況を速やかに伝えるべきである。工事や点検のため事前に計画されている運休であれば、車内広告や駅のポスター、ピラによって利用者が前もって情報を得ることが可能であるが、突発的な事故や災害等の場合には前もって情報を得ることは難しい。テレビやラジオによって運行状況を知ることは可能であるが、知りたいときに情報を取り出すことが出来ないのが不便である。最近ではインターネット上で最新の運行状況を伝えている事業者がある。また JR 山手線 E231 系など一部の新型車両には、異常時に各線の最新運行状況

を表示できる車内モニターが装備されている。

(3)速達性に関する情報

最後に、目的地までの所要時間に関する情報である。

できる限り早く目的地に着きたい、と思う利用者は多い。利用者は速達列車を選択することで目的地までの所要時間を短縮できる。また、複数の路線を直通する列車を活用することで乗り換えに伴って生じる手間や待ち時間を減らすこともできる。実際に主要駅までの運行体系や最速ルート、接続駅や直通列車の案内などは駅構内に掲示してあることが多いが、事業者にはこれら速達性に関する情報をよりの確に提供することが望まれる。というのも速達列車や直通列車の有無や速達列車の停車駅の変化にともなって、最速ルートは随時変動していくからである。

また、駅に着いたが、列車は発車してしまったばかりであり、次の列車まで長い間待つこともある。事前に列車発着時刻がわかっていたら便利である。「××行は毎時 分発」、「各停は 分間隔」とするなど、「時刻表のいない」単純なパターンダイヤにするといったことが求められる。利用者はそれを効果的に用いることで、家を出てから列車に乗るまでの時間を短縮することが可能である。

2.まとめ

このように、ダイヤ・路線を選択するとき利用者の求める情報は上記の3つに集約され、それらは利用者や時間帯によって優先順位が大きく異なる。3つの情報とも鉄道を利用する際に、利用者が合理的な判断を下す上で重要な情報であることには変わりはない。