

はじめに

今回の研究テーマは「鉄道における情報マネジメント」です。情報化社会と呼ばれる現在、情報の重要性は強調されることが多く、鉄道事業者もそれに対応してさまざまな情報を提供しております。それは、路線情報、遅延情報等の運行情報や、割引切符、普通運賃等の料金情報まで、多岐かつ広範なものであり、その情報量は十分充実しているといえるでしょう。しかしながら、その活用の段になると話は一変して多すぎる情報量は利用者にとってむしろ負担になり、結局極めて使いづらいものになってしまっています。では鉄道事業者は、どのような情報を、どのような方法で、利用者に対して提供すればよいのだろうか。この疑問が、今回の研究テーマの出発点になりました。

そこで、まず序論において、人々が鉄道を利用する際に必要とする情報を洗い出しました。一言に、鉄道を利用して目的地まで向かう、と申しましても、乗る種別の選択、割引切符の有無など、様々に情報が必要となります。そのような情報がいくら存在するかにつきまして、この部では取り上げております。そのようにして挙げた情報について、第一部において、利用者に対して要求される情報処理負担量に関して現状と改善策を述べております。第一章におきましては、鉄道ダイヤを情報商品と捉える方法で、鉄道ダイヤの改善案について述べており、第二章においては運賃と料金について同様に捉えております。そして第一部の議論を踏まえた上で、第二部において情報提供の手段と中身に関して述べております。第一章ではユニバーサルデザインという考え方を紹介して、鉄道における情報提供に関連付けております。第二章以降では、利用者へのチャンネル別に情報提供についてその方法、内容について取り上げております。

なお今回は、「情報」には幅広いものがありますが、財務諸表等の経営情報は研究テーマとの関連性が薄いとして省略させていただきました。あらかじめご承知おきください。

以上簡単に今回の研究を振り返ってみました。詳しくは本文に目を通していただきたいと思います。

この研究誌はご覧の通り簡易製本（手作り）となっておりますが、これは1人でも多くの方に当鉄道研究会の研究活動、および取り上げる研究対象に関心を持っていただけますよう、研究誌の無料配布を続けているためです。約半年間の研究の総決算としてまとめ、印刷・製本まで部員が総掛かりであたってきました。是非ご一読の上、ご意見・ご感想を当鉄道研究会までお寄せください。