

第2章 運賃・きっぷの購入に関して

この章では、前章に続き鉄道利用者が運賃・きっぷの購入方法について知りたいと考えうる情報は何かを考えてみたい。

1. 運賃に関する情報

(1) 運賃額

運賃とは、一般に乗車券の値段のことをいう。鉄道を利用する前に、あらかじめ運賃額を知っておきたいと考える利用者もいるだろう。特に、長距離を利用する場合、運賃額が高額になるため、切符を購入する前にその額を知っておきたいと考える利用者は多い。また、都市圏で鉄道を利用する場合や長距離で利用する場合には、目的地まで様々な経路があり、また企画きっぷの利用も考えられるので、運賃を比較したいと考える利用者は多いだろう。したがって、運賃額がいくらになるかを知りたい利用者は多い。

(2) 料金額

料金とは、特急券の値段のことを言う。運賃同様、長距離になれば料金額が高額になるため、その額を知っておきたい利用者は多いだろう。

都市圏においては、ラッシュ時などにライナーという近距離を走る優等列車があり、乗車券または通勤・通学定期のほかにライナー券を持っていれば乗車することができる。ライナーに乗れば座れるため快適に移動することができる。特に通勤客の中には混雑を避けるためにライナーに乗りたいと考える人は多い。このような場合、ライナー券がいくらかということが利用するしないのひとつの基準となる。つまり、料金の額自体が列車選択に影響を持つため、料金額を知りたいと考える利用者は多い。

(3) 割引

割引があれば目的地まで安くいけるのだから、割引に関する情報を知りたい利用者は多いだろう。また、利用者が、割引があるという情報を知っている場合とそうでない場合では列車選択に違いが生じてくる場合がある。例えば、大阪市内から福岡市内まで新幹線を往復で使う場合、のぞみは使えないがひかりまたはこだまの指定席料金が割引になる指定席往復割引きっぷの設定があることを知っていれば、時間を犠牲にしても、のぞみではなくひかりを使おうと考える人も増えるだろう。

(4)運賃・料金の計算方法

時刻表を使って運賃・料金を計算したい場合などには、計算に関するルールを理解しなければならない。したがって、そのルールを提示する必要もあるだろう。

2.きっぷの購入方法に関する情報

(1)きっぷの予約

インターネットや携帯電話から優等列車の座席予約をし、予約しておいたきっぷをみどりの窓口で受け取ることができる。この方法を使えば、駅にいったり買うよりも早く指定券を買える可能性が高い。したがってこの情報を知りたいと考える利用者も多いだろう。

(2)きっぷの種類

きっぷの種類は乗車券、特急券、グリーン券、寝台券、急行券、指定席券、乗車整理券、ライナー券、以上のきっぷを組み合わせると割引した割引きっぷに大別され、それぞれまた細分化される。したがって、きっぷの種類は多種多様にあり、一般には浸透していないようなきっぷもある。利用者はきっぷの種類がたくさんあることを知っていれば、選択の幅を広げることができ、より目的に適したきっぷを購入できる可能性がある。

(3)券売機で何が買えるのか

駅の券売機では、1620円または1530円(100kmまで)までの乗車券、回数券、特急券、一部のとくとくきっぷ、定期券、連絡会社へ乗り継ぐ場合のきっぷなど様々なきっぷを買うことができる。しかし、このことを知らない利用者は多い。わざわざみどりの窓口にならんで切符を買わなくてもよいのだからこのことを知りたいと考える利用者は多いだろう。

3.まとめ

以上鉄道を利用する際に利用者が求める情報について、第1章では列車選択の観点から、第2章では運賃・きっぷの購入方法の観点から考察してきた。今回の研究では、この考察をもとに、現在行われている情報提供が利用者にとって望ましいものなのか、そうでなければそれをどのように改善していくことができるのかを検討してみたい。