

第2章 各種メディアによる情報提供

旅行やちょっと出かける際に、目的地に速く、安く行くためにどのような経路で行ったらよいか知りたいとき、日常生活において朝の通勤時に自分が乗るべき電車は正常どおり動いているのか、また車いす生活をしている人が、利用しようとしている駅にエレベーターが付いているのかを知りたいときなど、交通機関を利用するにあたって知りたいことは多い。この章では鉄道を利用しようとして駅に行く前の段階で得ることのできる情報について考えてみたい。

駅に行く前に利用することのできるメディアとして、大きく分けて活字媒体、電子媒体がある。活字媒体には時刻表、新聞、電子媒体には「駅すばあと」を代表とするパソコンの検索ソフト、インターネット、携帯電話、テレビ・ラジオが考えられる。それぞれのメディアについて見てみよう。

1. 活字媒体

(1) 時刻表

鉄道に関して情報を得ようとするとき、最初に思いつくのは時刻表だろう。時刻表には、列車の発着時間、運転系統はもちろんのこと、運賃の計算方法やきっぷの種類、さらには航空ダイヤ、高速バス、路線バスの情報など、非常に詳しい情報を得ることができる。種類としては、書店で発売しているようなものや、駅に携帯用として置いてあるもの、各家庭に配られるもの(地域によっては行われない)などがあり、入手が容易である。また大きさもA4サイズのものからポケットサイズのものまでニーズにあわせて大きさが選択できる。ただし、小さいものになるほど情報量は少なくなる。

次に、時刻表の使いにくい面を挙げてみよう。

1つ目として、非常に多くの情報を得ることのできる時刻表であるが、文字が細かいため非常に見づらく、普通列車と優等列車の表示を文字の太さで区別しているが、多くの時刻表では、どちらも色が同じ黒であることも見づらさの一因である。

2つ目に、時刻表は使いこなせるようになるまでに多少時間がかかることがある。例えば、運賃計算のためには、さまざまな規定を理解しなければならず、一般の人が時刻表だけで運賃を計算することは非常に困難であり、で

きたとしても非常に時間がかかる。きっぷの種類もふつうの乗車券から周遊きっぷ、フリーきっぷといった複雑なきっぷまでたくさんあり、どれが最も適したきっぷなのかを探すのも面倒である。

3 つ目は、時刻表はあくまでも予定表であるから、災害やトラブルによってダイヤに乱れが生じた場合、実際に運行している列車のリアルタイムでの情報は知ることができないことが挙げられる。

4 つめは、時刻表に大都市圏とそれ以外の地域の両方の時刻を載せようとすると、非常に分厚くなってしまうため、大都市圏以外の地域の時刻は載っているが、大都市圏は始発と終電の時刻と種別ごとの所要時間・停車駅しか載っていないようなものや、大手私鉄 1 社の時刻しか載っていないものが多いことである。都市圏の列車時刻を載せたものとしては首都圏を走っている JR と私鉄各線の時刻を載せた東京時刻表などがあるが、大都市圏からそれ以外の地域へ行くような場合に時刻表で調べようとする、大都市圏の時刻表と、それ以外の地域の時刻表を両方用意しなければならない。

文字の小ささに関しては、B5 版の時刻表の文字を 1.5 倍に大きくした「文字の大きな時刻表」や、B5 版を A4 版に拡大した「大きな時刻表」が発売されており、これまでのものより見やすくなっている。ただし、文字を大きくした分だけ情報量は減少している。

(2)新聞

一部地域の地方紙では、新聞に優等列車の空席情報が掲載される。例えば、山形新聞では、新幹線つばさの空席情報と、庄内地方向けに特急いなほと乗り継ぎ列車となる新幹線ときの空席情報を掲載しており、東京方面へ往復で出かけたりする際の情報源となっている。

2. 電子媒体

(1)検索ソフト

パソコンのアプリケーションのなかには、発駅から目的地までの最短経路、所要時間、運賃などを調べることができるものがある。代表的なものとして、「駅すぱあと」が挙げられる。鉄道だけでなく、空路に関する情報や、一部バス路線についての情報も含まれているので、駅すぱあとを使えば、いちいち時刻表を開いて調べなくても、発駅と目的駅の名前がわかっているだけで、それを入力し検索ボタンをクリックするだけで一瞬にして発駅から目的地まで

の最短経路、所要時間、運賃などが表示されるので、非常に便利である。また、インターネットに接続することができれば、駅周辺の情報も得ることができる。ただし、時刻表同様リアルタイムでの情報を得ることができず、そもそもパソコンがあつてかつアプリケーションが使用できる環境になければならないため、ダイヤが乱れ、今すぐに情報が必要だというような状況には向かない。

(2) インターネット

インターネット上では、「駅前探検倶楽部(<http://www.ekitan.com/>)」、「どこなびドットコム(<http://www.doconavi.com/>)」に代表される検索サイト、鉄道事業者のホームページ、その他空席情報や優等列車の予約ができるサイトで情報が提供されている。

検索サイト

上にあげた「駅前探検倶楽部」は、首都圏版、東海版、関西版、広域版に分かれており、それぞれのページで、乗り換え案内、駅周辺地図、駅時刻表、終電案内を見ることができ、地域によっては、路線バスの時刻表も調べることができる。また、全地域共通に、空港バス時刻表、高速バス時刻表(阪急高速バス)、週間天気予報を調べることができる。実際に使ってみた感想としては、トップページが雑然としているため、自分がほしい情報を探すのに多少時間がかかってしまい、使いにくいという印象を受けた。

他方、「どこなびドットコム」では、乗り換え案内、駅時刻表、航空時刻表、バス時刻表、駅構内図、駅周辺情報、全国天気予報の情報を得ることができるほか、新幹線の特急乗り継ぎ情報や座席表、きっぷに関するルールや企画きっぷ案内、JRのサービスに関する情報を得ることができる。実際に使ってみると、ルートどこなび(乗り換え案内)、レールどこなび(時刻表)など調べることができる情報別に整理されており、非常に使いやすい。

検索サイトはこれら2つのほかにもたくさんあり、使いこなせば非常に便利なものが多い。しかし、ページによって、使いやすいものとそうでないものがあり、自分の必要としている情報がなかなか見つけられず時間がかかってしまうこともしばしばある。

ホームページ

鉄道事業者のホームページでは、運営している鉄道、バスの運行情報、列

車の発着時刻、営業路線図、駅設備についての情報、乗り換え案内、運賃案内、主要駅の駅周辺情報、企画きっぷの情報が提供されている。しかし、会社によって情報の量と質が大きく異なっており、A社では詳細に提供されているが、B社ではまったく情報が提供されていないこともある。また、多くの情報を提供しようとするあまり、ページが見つらく、知りたい情報を探すのに苦労するものもあり、使いにくさを感じてしまうものもある。

その他

「JR cyber station」ではJRの優等列車の空席情報が得られるし、予約も可能である。また財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が運営する「らくらくおでかけネット」では、全国の交通事業者、交通施設管理者などから1日の乗降客数5000人以上の駅について、利用したい駅にエレベーターが付いているか、障害者用のトイレが付いているかなどの駅設備についての情報を得ることができる。

以上から媒体に関しては、多くの情報量を提供することが可能である分、情報提供者側が多くの情報を提供しようとするあまり、情報の伝わりやすさやわかりやすさを意識した情報提供ができていないものが多い。上述した「駅前探検倶楽部」などはその例であると思われるし、鉄道会社のホームページにも情報が整理されていないものがある。

(3)携帯電話

ポケットに入れて持ち運びができる携帯電話は、必要なときすぐに情報を得ることができるため、列車の運行情報など即時性が求められる情報を得るのに適している。携帯電話で提供されている情報には、運行情報をリアルタイムで提供するものや、発駅から目的地までの最短経路、所要時間、運賃などを調べることができる乗り換え案内、終電案内などがある。

(4)テレビ・ラジオ

テレビやラジオでは決まった時間、特に朝の通勤時間帯に運行情報を放送しており、列車の運行に何らかの支障が出た場合にも随時その状況を放送している。鉄道事業者はサービスや利便性の向上を訴えるCMを放送したりしている。

3. 情報提供の改善

利用者は自分が得たい情報の内容や量に応じて上に挙げたようなメディアを組み合わせで選択することができ、どれも慣れてしまえば有用なものばかりである。しかし、実際にメディアを利用しようとする、使いにくいと感じるものが多いのではないだろうか。情報量の点では最も情報を必要としている人に合わせた情報提供を、また使いやすさという点では、初めて利用する人でも自分の必要としている情報をすぐに見つけられるような、わかりやすい、初心者に合わせて情報提供が必要だろう。特にインターネットに関しては、必要な情報を探す力が必要とされるので、どのようにすればうまく情報が得られるのかを伝えることで利用者の負担を軽減することができる。

情報化の進んだ現在、利用者はより多くの情報を簡単に手に入れることができるようになり、メディアの選択肢も大幅に増えた。1つのメディアをとっても、テレビや新聞を除けば、多くの選択肢が存在する。また、検索サイトなどの検索システムの登場により、それまで時刻表でしか調べることのできなかった運賃・所要時間などの情報も簡単に知ることができるようになった。このように、情報を得るための手段の整備は進んだといえる。これからは手段を生かすための方策を考えることが必要だろう。その方策が、駅に行く前の情報提供においては、メディアの使いにくさを改善することではないだろうか。