

# 3

## JR 各社におけるアシストマルスの導入と みどりの窓口の将来

商学部 2 年

肥田 昂大

### 1. はじめに

本稿では、鉄道の省人化というテーマに基づき、JR 各社が導入を進めているアシストマルスについて、導入が進む背景と今後の展望を主として取り上げようと思う。

### 2. アシストマルスとは

アシストマルスとは、テレビ電話のようにオペレーターと対話しながらきっぷを購入できる券売機のことであり、これまでみどりの窓口で行っていた業務を窓口に行かずとも可能にするものである。



.....

### **3. JR 各社でアシストマルスの導入が進む背景**

これまでのみどりの窓口は、駅で大きなスペースを占め、さらに係員として駅員を何人も配置する必要があった。しかし、近年の地方路線の輸送人員が減少しており、さらに少子化の進行による人手不足が予想されることから、合理化を進める必要があった。しかし、これまでの券売機は顧客操作型の端末であり、みどりの窓口の業務の代替とするにはいくつかの課題があった。特に、取り扱っているきっぷの種類が少ないと言うことは非常に深刻な問題であった。例えば、学割のように購入時に証明書類が必要となるきっぷは、窓口がなくなると購入できなくなってしまう。こういった問題に対し、アシストマルスでは、テレビ電話のようにすることでモニターに表示されたオペレーターの表情を見たり声を聞いたりしながら端末を操作し、オペレーターは読み取り台に置かれた証明書を確認して利用者の希望するきっぷを発券できるようにするなどした。これにより、みどりの窓口の廃止が可能になった。

### **4. 今後の展望**

アシストマルスは、人手不足を解消していく中で大きく貢献しており、JR 各社もますます導入を進めていこう。しかし、アシストマルスにも課題は残っている。オペレーターの数が足りず、コールセンターにつながらないという事例や遠方のコールセンターとつながることで地域の鉄道への理解が足りないといった事例も見受けられる。今後は、これらの課題とどう向き合うかが重要になると思われる。