

特集

室蘭駅が無人化で困惑の声も

特急「すずらん」も不振続く



▲モダンな室蘭駅も、すっかり寂しく……



▲苦戦が続く特急「すずらん」

厳しい経営が続くJR北海道では、札幌圏以外での減便のみならず、駅の廃止や無人化も加速している。小駅の場合は、もはや驚きもない話題といえるが、10月1日には、なんと特急列車が発着する室蘭駅までもが無人駅となってしまった。年々、利用者が減少しているとはいえ、地元からは「まさか無人化の対象になるとは……」と困惑の声が上がっている。

また、札幌―室蘭間を走る特急「すずらん」の不人気ぶりも深刻だ。「特急の全席指定化」が目玉となった今年3月のダイヤ改正で、自由席を廃止し、お得な割引切符が使えなくなったことが不振の要因とみられる。「鉄」のまちの「鉄道」は、苦境からの脱却が見通せない。

(フリーライター・内海達志)

室蘭駅の2023年度の1日当たり平均乗車人数は521人。国

「まさか室蘭駅まで……」

鉄からJRへの移行時には1000人以上の実績があったものの、

近年は減少

に歯止めがからず、改善の可能性も低いことから無人化に踏み切ったもの。

室蘭駅は東室蘭駅から分岐する枝線（7

km）の終点で、幹線が通る東室蘭駅の乗車人数（1515人）に遠く及ばない。もっとも

も、500人前後が無人化の目安というわけではなく、稚内駅や根室駅など、利用者数ももっと少ない有人駅も少なからず存在する。

室蘭駅の場合は外国人観光客の比率がそれほど高くないこともあり、「どうしても窓口を利用したい人は東室蘭駅で」との考えがあったのかもしれない。

窓口の廃止に際しては、地域ごとのバランス（設置数）もある程度は考慮されているようだ。

「みどりの窓口」がなくなった現在は、今年3月に新設された1台だけの「話せる券売機」を使うことになるが、操作に不慣れな年輩の利用者からは、「サービスの低下で不

お知らせ

いつもJR北海道をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

ご利用いただいております室蘭駅は、令和6年10月1日(火)より、無人駅となります。

10月1日以降のご利用方法は、以下の通りです。

駅のご利用方法について

- 列車発車時刻が近づきましたら、ホームにお越しください。
- 列車の運行状況等は、案内モニターでご確認ください。
- きっぷは、事前に「話せる券売機」でお買い求めください。
【オペレーターご案内時間 6:00~22:10】

きっぷのご購入・定期券の更新等について

- 「話せる券売機」もしくは最寄りのみどりの窓口にてご購入をお願いします。

室蘭駅「話せる券売機」稼働時間 / 5:30~22:10
【オペレーターご案内時間 6:00~22:10】

東室蘭駅「みどりの窓口」営業時間 / 7:00~19:00
※14:40~15:40休止

おそれいりますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。 JR

▲「無人化のお知らせ」に注目する人が多かった

「みどり」から「話せる」に

便になった」「駅員さんに相談できる窓口のほうがよくかった」「そもそも、オペレーターにつなぐこと自体が難しい」といった不満の声が寄せられている。

筆者が現地を訪れた9月下旬、「無人化のお知らせ」を眺めていた高齢の女性は、「券売機は1度も使ったことがないので、後ろに人が並んでいたら、モタモタして迷惑をかけるか不安です」

と話していた。機械オンチの筆者も何度か使ったことがあるが、タッチパネルに表示される情報量が多く（10項目くらいある）、ミスタッチをしてしまうと、後続の視線が気になり焦る。「人間と話せる」機会を奪い、「機械と話せる」メリットをアピールされても、「ハイ、そうですか」とは思えない。



▲廃止された「みどりの窓口」



続きは『月刊クオリティ』本誌を
ご覧ください。

▼ ご購読のお申し込みは ▼

○インターネットでのお申し込みはこちらから
<https://qualitynet.co.jp/koudoku/>

○お電話でのお申し込みはこちらから

TEL 011-644-0101

(9:00 ~ 17:30 土日・祝日をのぞく)