

「みどりの窓口」廃止から考える

対人サービスの在り方

社会学部社会学科 4年 19191100 佐藤悠登

近年我々が利用する駅においては券売機の多機能化やオンラインサービスの台頭により「みどりの窓口」の廃止が相次いでいる。窓口に代わる手段として展開されているこれらのサービスは窓口よりも営業時間や場所の制約が少なく利便性の高いサービスが展開していると言えるが、連日の報道やSNSの投稿を見るとその利便性に疑問を抱かせるものである。

先行研究においては窓口の利用率が低下している点、また同様にセルフサービスが展開されている小売店のセルフレジにおいては利用しない理由について心理的な不安が大きいことが示されている。一方で代替手段に対しての人々の意識と操作の可否の関連については検証が行われていないと言え、本研究ではアンケートを用いて窓口やその代替手段、他のセルフサービスの利用率と共に人々の意識調査を行った。

結果として40%の人が昨年1月から8月にかけてみどりの窓口を利用していない点、代替手段に対しては70%以上の人が好印象をもっていた点、60%の人が券売機で最初に選ぶ項目を正しく回答出来ていた点が明らかになり、窓口廃止の妥当性並びに代替手段への心理的抵抗感はあまり見られないことがわかった。その一方で代替手段に対しての意識と実際に券売機の正しい項目を選択した人には相関が見られず、好印象をもっているにも関わらず券売機を正しく操作出来ない人が少なからずいるのではないかと考えられる。また切符を購入する順序についても利用しやすい方法への案内が十分に行われていないことが伺え、利用する際に旅客はある程度知識を身につける必要がある点、企業側からは積極的な案内が必要ではないかと考えられる。

本研究ではメディアにおいて批判的な記事が見られた「オペレーター付き券売機」や窓口に代わる券売機の設置台数や営業時間について具体的に示すことが出来なかったため、今後はそれらの利便性についても言及することが望まれる。