

廃止された冊子型時刻表

“ふざけるなっ！もうかってんだろ”と怒鳴る声より

黙って時刻表を受け取る利用者の声を大切にしたい

利用者の反応

ダイヤ改正に合わせて、各駅で時刻表が配布されています。以前は改札前などに置いて自由に持って行ってもらってましたが、最近は手渡しをしています。特に乗降人員の多い駅などでは改札に立つ駅員は対応に苦労しています。それに加え以前配布していた冊子型の時刻表を希望されるお客様が多く、中には「もうかってるのに！」など罵声を浴びせるお客様など、苦情もでています。一方「これしかないの？」と苦情も言わず残念そうに受け取ってゆく利用者の声こそ大切です。

列車ダイヤは商品

鉄道にとって列車ダイヤは商品です。お客様の利便性を考えダイヤは作られています。商品の使い方を知らせないで販売することは一般的にはあり得ません。列車は出発から到着までが一つの商品なのです。到着までの各駅の時刻がわからないのは使いかたがわからないのと同じなのです。

着発・乗り換えがわからないポケット時刻表

乗換駅がわからない、到着時間がわからないなど現在のポケット時刻表ではわからないことだらけです。“詳しくはホームページでという”JR東海の案内はお客様をあまりにも馬鹿にしています。『今時パソコン使っていない人なんかいないもんね』と聞こえるのは私だけでしょうか。

なりふり構わぬ経費節減は何のため？

JR東海の経費節減はリニア中央新幹線計画とは無縁ではありません。リニア中央新幹線は着工まえから、すでに利用者に負担をかけています。

JR東海は

冊子型時刻表を配布し、利用者のニーズに応えろ！