



未来へつなぐ

Vol.
168

文／本間 吾里砂

大規模輸送障害をきっかけに、ホームページの「列車運行情報」をリニューアル
新機能のリリースとSNSの活用により、正確な情報を迅速に発信

二カ年計画で リニューアルを推進

二〇二二年二月、記録的な豪雪により、二度にわたって多数の列車が運休する大規模な輸送障害に見舞われたのは記憶に新しいところです。JR北海道では、そのときにお客様が必要とする情報を十分に提供できなかったことを踏まえ、二カ年計画でホームページ「列車運行情報」のリニューアルを進めています。

その第一弾として、二〇二二年一〇月に運行情報ページに「お知らせ欄」を新たに設け、特急列車の運転計画、長期運休、時刻変更、臨時列車など



列車走行位置(イメージ)

の情報を事前に提供するサービスを開始しました。続く二〇二三年一月には発信方法の見直しを実施。具体的には、各線区における運休・遅延列車の一覧を表形式へ変更するとともに、当日だけでなく、翌日の運行情報も閲覧できるページを新設しました。「各駅運行情報」では、駅で見慣れた発車時刻表の形式で全区間運休を「×」、部分運休を「□」で表示し、運行状況がわかるよう改善を図りました。加えて、X(旧Twitter)への運行情報の自動投稿をスタート。これにより、タイムリーに情報を取得できるようになりました。

適切なタイミングで 必要な情報を発信

二〇二四年一月には、新機能もリリースされます。そのひと



影響エリアマップ(イメージ)

つが、列車の走行位置と遅れ状況を路線図上に列車アイコンで表示する「列車走行位置」です(部線区を除く)。列車アイコンをクリックすると、「列車詳細画面」で各停車駅の発車時刻を確認することもできます。もうひとつは、ホームページとともにXにも投稿される「影響エリアマップ」です。列車に三〇分以上の遅延や運休が発生したり、発生が見込まれると、該当する線区がオレンジ色で表示されます。また、各駅運行情報がより詳細に提供されるよう改善を加えたことも見逃せませ

ん。これまで列車の運行状況は全区間運休の「×」、部分運休の「□」で表示されていましたが、そこに五分以上(部線区を除く)の遅れを表す「△」を追加。しかも、列車走行位置と同様に時刻表の各時刻をクリックすると停車駅や発車時刻など、列車の詳細情報が表示されます。

さらに、マイページの新設により、よく利用する駅や列車を最大五つまで登録すると、それらの運行情報がひと目でわかり、使いやすさもアップ。通勤・通学で特に利用の多い札幌圏のお客様に向け、Xに札幌近郊用アカウントを新設したことで、必要な線区の情報だけを提供できるようになります。

なお、対応言語は日本語のみの「お知らせ欄」とX(札幌近郊用)を除き、日英・中(繁・簡)・韓の多言語となっています。①