2013年度（第3回）学生観光論文コンテスト最優秀賞作品 要旨

地方地域の発展に導くための「鉄道観光モデル」の提案

2013年度（第3回）学生観光論文コンテストの表彰式が2月に行われ、最優秀賞（観光庁長官賞）に桜美林大学リベラルアーツ学部数学専攻4年の尾羽伸紘さんの「鉄道ネットワークを生かした、地方地域の発展に導くための『鉄道観光モデル』の提案」が選ばれた。ここではその要旨を紹介する。

桜美林大学4年
尾羽　伸紘さん

はじめに

観光立国ニッポンを目指す日本政府は2016年に1800万人、2020年には2500万人の訪日外国人旅行者数を目標に掲げている。しかし、2012年における日本の国際観光客受入者数はおよそ800万人であり、1位のフランス（約8千万人）から40カ国中33位と大きく出遅れている。この要因は複数考えられるが、訪日外国人の首都圏一極集中化及び、ゴールデンルートと呼ばれる「東京～箱根～富士山～京都」に観光ルートが一本化される傾向が強くなっていることから、日本全国豊富にある観光資源を十分に伝えられていないということが主な要因として挙げられる。また、この状況が観光客を増やすために必要となるリピーターの獲得を困難にさせているとも考えられる。

このような課題を克服するために、「鉄道」をキーワードとして本論文を執筆するきっかけとなった一つの経験がある。今夏SL列車に初めて乗ったときの経験であるが、沿線住民がSLに向かって手を振る光景が私の中に強く印象に残った。子供のみならず大人まで、そして駅間も含めて人がいるところほとんどでこのような光景を目にしたからである。

ここまで地域に密着し、また地域からの「おもてなし」を受けることのできる交通機関は鉄道だけではないだろうか。また、昨今鉄道を一つの観光資源にする取り組みがメディアでも取り上げられており、私はこのような鉄道のもつポテンシャルに着目し、鉄道ネットワークを通じて訪日外国人を日本全国へ引き込んでいく基盤をつくることができれば、観光立国として発達させる一つの原動力になると考えた。そこで、訪日外国人に対する日本の鉄道への様々な課題を、マーケティング・ソフト面・ハード面の三つの観点から研究を行い、それらを踏まえたが「鉄道観光モデル」というものを本論文で考案していきたい。

鉄道業界の現状から見る観光立国を目指す必要性

1872年に日本で最初の鉄道が開通して以来、その路線網は拡大し続け今やインフラの一つとして日本経済を支えているが、近年鉄道の年間輸送人員は横ばい傾向を示している（図1）。その背景には少子高齢化に伴う人口減少が関連しているとみられ、現状のままであれば輸送人員は今後横ばいから減少に転ずると推測される。

次に路線区分ごとの経営状況を見ていこう。（中略）これによると、大都市高速鉄道は比較的安定しているものの、地方旅客鉄道は定常的に苦しい経営状況にあることが分かる。このことより、大都市圏から地方にまって幅広くエリアにもつJRの現状は、地方路線の赤字を都市路線や新幹線の収益で賄っていると予想され、先の少子高齢化の問題から大都市圏での収益も今後は期待できなくなることから、地方路線の活性化が経営を保つ一つの鍵となる。

JRをはじめとする各社は、既に鉄道事業のみならず小売りや飲食業、IT事業など多岐にわたって関連事業を展開しているが、今の状況では国内在住者のみで利用者を増やし収益に結び付けるには限界があるため、鉄道会社が積極的に海外から顧客を呼び集め、インバウンドビジネスに力を入れていくことは大きなビジネスチャンスである。また関連事業との相乗効果も期待できるのではないだろうか。

したがって、地方を活性化させることが観光立国として日本を成長させるための前提条件と考えれば、このことがその地域とを結ぶ地方路線の活性化に大きく貢献するため、観光立国を鉄道業界全体が一体となって目指していくことは現状を打破する大きな力となる。

鉄道におけるホスピタリティの研究

JR九州の観光戦略から見る「おもてなし」がもたらす効果

JR九州は、2011年3月に全線開通した九州新幹線を主軸とし、九州新幹線の主要駅から各地方へ向かう個性的な観光列車を複数走らせる戦略を行っている。その中でも注目すべき観光列車は鹿児島中央と指宿を結ぶ「指宿のたまて箱」である。この列車は九州新幹線の全線開通時から平日も含め毎日運行しているにも関わらず、2011年度の平均乗車率は観光列車としては異例の85%を超える記録をした。この数字は、観光客が少ないオフ・シーズン時でも高い乗車率を保ち続けてきたことを意味する。観光交通には季節や曜日によって需要に大きな変動があるという特性があるが、この特性を覆す記録を達成した理由の一つに、地域と連携した徹底的な「おもてなし」があると分析する。（中略）指宿のたまて箱が地域に与えた経済効果も大きく、2011年4月から12月の指宿市内の宿泊数は前年同時期から4割増しの52万人に上った。さらに、観光による雇用創出効果も表れており、市内では2012年度の採用人数を例年の2倍近くに増やした旅館もある。（中略）

鉄道ホスピタリティの提案

鉄道は地域に密着しているという特性上、地域全体を巻き込んだ広範囲でホスピタリティを提供できるのが大きな特徴である。列車内でおもてなしを受けた後は、その地域からの歓迎のおもてなしを受けるというものだ。この一連のホスピタリティをここでは便宜的に『鉄道ホスピタリティ』と呼ぶことにする。JR九州の取り組みをヒントに、この流れを鉄道観光モデルの一つの特徴とし、訪日外国人に日本文化を感じてもらい、リピーター化へ繋げる施策として鉄道ホスピタリティの提案をする。（中略）

（1）地域ホスピタリティ

地域ホスピタリティは、鉄道を利用して地域に訪れた観光客に対し、その地域住民が提供するホスピタリティと定義する。（中略）

そこで、訪日外国人にとって魅力に思えるような施策を企画し、また観光客と地域住民とのコミュニケーションの橋渡しの役を担う学生を、外国人観光客が多く訪れる時期に合わせ一時的に観光拠点とする駅周辺に招待するという提案をする。これは学生の語学教育及び職業訓練を兼ねてお り、若者に地域の魅力を感じてもらうことで高齢化が進む地方に若年世代を呼び込もうとする狙いもある。（中略）

学生は外国人の通訳を行うことが目的ではなく、学生も地域ホスピタリティを提供する一員として取り組んでいくことが必要だ。例えば中国人が多く訪れる時期には、中国人の慣習を理解した上で中国人に合うホスピタリティを学生、地域、鉄道会社が一体となって研究し、その学生も地域内の駅や旅館、飲食店などで、地域に溶け込みながら積極的に観光客とのコミュニケーションを図っていく。地域住民は言語の壁から観光客との会話を敬遠してしまうかもしれないが、そこで語学力のある学生を媒介することで円滑なコミュニケーションを図り、その地域の魅力を伝えていくこともできるだろう。（中略）

（2）列車内ホスピタリティ

（中略）列車内ホスピタリティとは列車内で提供されるホスピタリティと定義する。航空業界では身だしなみから礼儀作法まで徹底的に教育された客室乗務員が搭乗し、保安要員としての顔をもちながらも状況に応じて臨機応変に対応するホスピタリティが既に確立されている。一方、鉄道業界では、ワゴンを使う車内販売サービスが主流であるが、今の状況では国内在住者のみで利用者を増やし収益に結び付けるには限界があるため、鉄道会社が積極的に海外から顧客を呼び集め、インバウンドビジネスに力を入れていくことは大きなビジネスチャンスである。また関連事業との相乗効果も期待できるのではないだろうか。

したがって、地方を活性化させることが観光立国として日本を成長させるための前提条件と考えれば、このことがその地域とを結ぶ地方路線の活性化に大きく貢献するため、観光立国を鉄道業界全体が一体となって目指していくことは現状を打破する大きな力となる。

新幹線を訪日外国人に利用してもらうためのマーケティング戦略

JR東日本が公開しているデータ（中略）を基に新幹線の利用状況をより詳しく見ていこう。図2は東北・上越・長野新幹線における各区間の平均通過人員（人／日）を表す。

これによると東京から距離が離れるほどその人数は減少する傾向にあり、特に2010年度、2011年度ともに八戸～新青森の人数は大宮～宇都宮の10分の1以下である。さらに、東北新幹線について隣接する2区間の利用者数の差をとるとほぼ全ての年で宇都宮～大宮は除外して考える）。区間ごとの利用者数の減少の幅は東北・上越新幹線ともに東京に近いほど大きくなる傾向があること から、東京を基点に長距離で利用する人よりも短距離利用の人が平均的に多いと考えられ、総じて観光目的より通勤目的での利用が多いことを示しているのではないだろうか。

新幹線の自由席の乗車率はお盆休みなどの大型連休シーズンをピークに軒並み100%を超え観光での利用客が急増するが、それ以外のシーズンでも観光目的での長距離利用者を増やし、東京近郊のみならず全区間平均で利用者を上げることで、新幹線ネットワークを有効活用していくことが必要だろう。

次に新幹線の料金についてである。（中略）以上より新幹線に対して①長距離利用者より短距離利用者の方が多く、区間による利用者数に大きな差がある②価格面で他の輸送機関と比べると高額―という課題があるだろう。これらを踏まえ、ドイツ鉄道が行っている施策を見ながら航空会社とJRが提携する〝Rail&Flyサービス〟の提案を行う。

Rail&Flyサービスを取り入れる提案

ドイツ鉄道は、日本航空や大韓航空など世界各国の航空会社と提携を行い、飛行機と鉄道の乗り継ぎサービス〝Rail&Flyサービス〟というものを提供している。（中略）提携先の航空会社を利用すれば国内の鉄道に無料もしくは安い料金で乗り入れるべきと考え、各空港における入国外国人の状況（図3）と、各新幹線の拠点駅の周辺の場所を考慮して成田、羽田、関西、福岡空港を発着する国際線の便を対象に実施すべきだろう。

（中略）日本で導入する際は利便性を向上させるために、ウェブ上もしくは自国の旅行会社などで切符を発券できるようにすべきだろう。

しかし、現在JRの全ての切符はMARS（中略）と呼ばれるシステムによって管理されているため、海外から日本の鉄道を利用する場合、新幹線などの予約は可能であっても切符そのものは日本国内の窓口でしか発券できない。

そのため、この実現のためにはJRにGDS（Global Distribution System）を導入することが求められる。GDSを導入した場合、JRの窓口でも切符を発券することが可能となり、切符購入の煩わしさを解消させることになる。（以下略）

使いやすい鉄道施設の追求

「使いやすい鉄道施設」とはなにか

JR東日本発表の論文（中略）によると、成田空港駅および成田エクスプレスを利用した訪日外国人574名（中略）に対して行った調査では、電車利用時の情報で分かりにくかったこと（図4）に関して「目的駅までの乗換回数」「利用する路線・ホームの場所」「出発駅から目的駅までの経路」を感じてもらうには、言語や複雑な案内板に依存するのではく、いわゆる直感で利用できることが求められるだろう。そのためにはICT分野での技術革新を積極的に取り入れることが必要不可欠と考えている。（中略）

言語の壁を考慮せず、どんな人でも直感で利用できるような鉄道を目指すためには、こうしたICTの最先端技術を駅施設へ積極的に取り入れていくべきだと考える理由である。切符を購入する際、運賃が分からなければ購入できないが、その運賃を知るには複雑な路線図を見上げなくてはならず、このことが「目的駅までの運賃」の分かりにくさに繋がる要因である。

この問題については、駅施設でWi-Fi設備を充実させるとともに、目的駅を入力することで運賃を検索できるシステムを普及させることで解決できるのではないだろうか。（中略）

今、日本では無料の公衆無線LANの提供場所が少ないという点を指摘されているが、当然のことながら世の中に普及してから整備を行うのでは供給は追いつかない。世の中に普及する前から整備を行っていくことが重要であり、特に観光の拠点となる鉄道施設でこのような設備を今の段階から導入していき、端末が世の中に出回っていなくても、駅の中で貸し出しを行うなどの取り組みをいち早く行うべきではないだろうか。

電車利用時の参考情報によれば、図やサイン、カラーを参考にしているケースが多い。しかし、大量の情報が錯綜している現在の駅の中ではこうしたサインを見つけることが困難であり、気づかず通り過ぎてしまうケースも少なくない。ところが、ウェアラブル端末の普及によりこうしたものが利用者に情報を与えるようになれば、駅に掲示しなければならない情報量も必要最小限に抑えることができる。これによって最も必要とされる情報を目立たせることができ、小型コンピューターに頼らずとも図やサインに沿って歩いていきやすい鉄道施設を提供することができるようになると考えている。

まとめ

第2章から第4章に渡って、①鉄道ホスピタリティの研究（ソフト面）②Rail&Flyサービスの導入（マーケティング）③使いやすい鉄道施設の追求（ハード面）―の三つの観点から様々な提案を行ってきた。第2章では地域の活性化には地方路線の活性化が貢献するという主張のもとで鉄道におけるホスピタリティのあり方を考えてきた。（中略）

第3章ではドイツで行われている取り組みを参考にしながら、航空会社とJRが提携を行うRail&Flyサービスの導入の必要性などマーケティングの観点から新幹線の利用状況と料金面から見る課題

訪日外国人から見た日本の鉄道の分かりにくさ

第4章では（中略）やや抽象的ではあったがICT分野の技術革新を積極的に取り入れることにより、使いやすい鉄道施設というものを追求してきた。

このように三つの要素のうちどれが欠けても、鉄道がもつ観光立国として日本を発展させるためのポテンシャルを十分に発揮できなくなる。（中略）

そして観光立国ニッポンを推進させるために、鉄道を生かすことで訪日外国人を地方へ送る流れを作り、リピーター客を生みだすためのこの一連の構造が私の考える鉄道観光モデルとなる。

なぜ観光系大学の学生の観光産業界への就職率は低いのか～」

【ファイナリスト】

明治大学商学部諸上ゼミ4年▽京都大学経済学部2年▽高崎経済大学地域政策学部観光政策学科2年▽産業能率大学情報マネジメント学部現代マネジメント学科3年藤野良季さん

その他の受賞者

【優秀賞】

日本ナショナルトラスト会長賞＝明治大学経営学部公共経営学科菊池ゼミ3年「集約型自治体クラウドファンディング・システムによる伝統的景観の形成と観光立国の推進戦略に関する研究～美しい町〝なみ〟がもたらすにぎわいの波～」▽全日本シティホテル連盟会長賞＝桜美林大学ビジネスマネジメント学類ソーリズム・ホテル・エンターテイメントコース3年菊川慶子さん「日本における観光系大学の学生の就職率は低いのか～」

【ファイナリスト】

明治大学商学部諸上ゼミ4年▽京都大学経済学部2年▽高崎経済大学地域政策学部観光政策学科2年▽産業能率大学情報マネジメント学部現代マネジメント学科3年藤野良季さん

図1　輸送人員の推移（JR・国鉄）

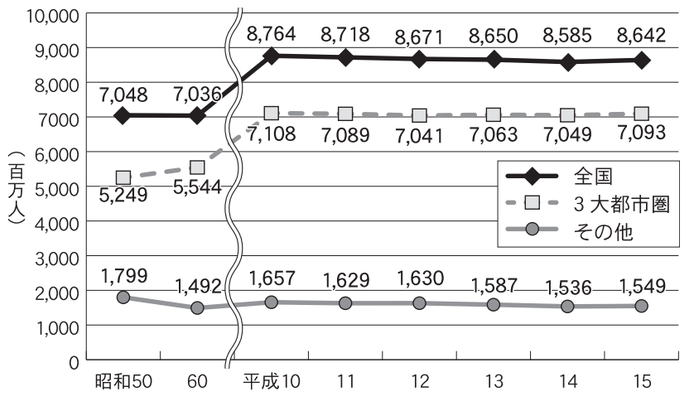


図2　JR東日本の新幹線の平均通過人員

	線名	区間	平均通過人員（人／日） 1987年度	1992年度	1997年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
1	東北新幹線	東京～新青森	45,885	60,581	62,840	61,826	57,401	57,909	58,461	60,197	61,749	59,742	56,126	52,412	50,773
		東京～大宮	100,045	133,612	149,762	160,401	160,310	158,885	161,563	164,337	167,538	162,220	151,508	147,041	149,153
		大宮～宇都宮	72,427	95,313	100,393	103,296	103,942	105,793	106,887	109,528	111,790	108,137	101,487	98,562	100,473
		宇都宮～福島	58,854	69,512	70,032	71,456	72,243	73,390	74,137	76,436	78,548	75,947	71,233	68,313	71,372
		福島～仙台	45,012	52,405	52,533	53,067	53,706	54,277	54,918	56,843	58,824	57,119	53,877	51,638	54,495
		仙台～一ノ関	30,363	33,341	34,749	35,059	36,288	36,205	36,197	37,202	38,053	36,607	34,454	33,471	34,350
		一ノ関～盛岡	23,338	24,722	25,728	27,364	28,857	28,877	28,887	29,994	30,858	29,768	28,088	27,305	27,881
		盛岡～八戸	–	–	–	13,546	11,941	11,852	11,937	12,791	13,263	13,004	12,432	12,355	13,696
		八戸～新青森	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	8,684	9,252
2	上越新幹線	大宮～新潟	28,876	39,779	39,705	42,063	41,804	38,200	41,421	42,188	43,305	42,445	39,991	38,834	39,592
		大宮～高崎	44,430	61,778	74,174	85,910	86,134	83,248	86,802	88,502	90,505	88,752	83,451	81,649	82,591
		高崎～越後湯沢	35,364	41,488	37,281	35,949	35,795	31,614	35,095	35,635	36,831	36,129	34,098	32,872	33,691
		越後湯沢～新潟	23,498	26,379	22,284	22,023	21,423	17,825	20,679	21,087	21,658	21,183	20,012	19,261	19,873
3	長野新幹線	高崎～長野	–	–	21,955	18,969	19,242	18,710	18,681	19,035	19,359	19,129	18,092	17,572	17,751

図3　入国外国人の旅客輸送状況

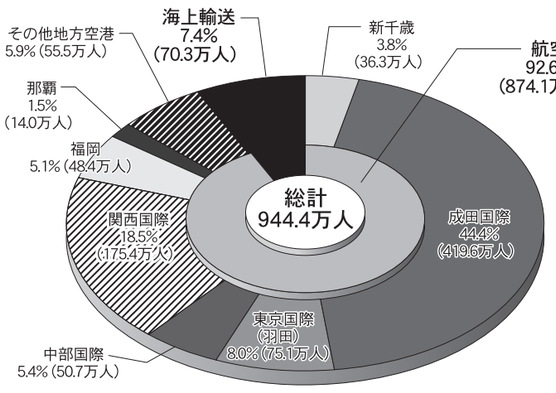
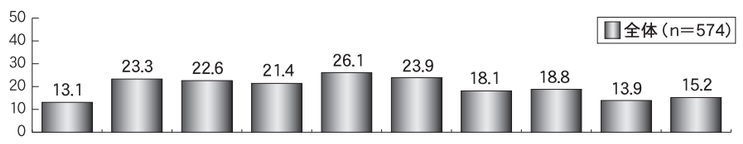


図4　電車利用時の情報で分かりにくかったこと



	n=	目的地の最寄駅は何駅か	出発駅から目的駅までの経路	目的駅までの運賃	目的駅までの所要時間	目的駅までの乗換回数	利用する路線・ホームの場所	乗車した電車がどこに向かうのか	乗車しようとする電車が、目的駅に着くか	乗車した電車が、目的駅に着くか	目的駅・乗換駅に着いたか
全　体	(574)	13.1	23.3	22.6	21.4	26.1	23.9	18.1	18.8	13.9	15.2
英語	(341)	9.4	22.9	24.6	22.3	27.0	24.6	22.0	21.1	15.9	16.1
簡体字	(72)	16.7	23.6	19.4	20.8	23.6	18.1	5.9	12.5	6.9	9.7
繁体字	(91)	18.7	25.3	12.1	15.4	22.0	23.1	13.2	12.1	9.9	18.7
ハングル	(70)	20.0	22.9	30.0	25.7	30.0	27.1	18.6	22.9	17.1	11.4

※各層上位2つをハッチング

学生観光論文コンテストの受賞作品はhttp://jec-jp.org/research/contest01.phpでご覧いただけます