

第48回 運輸政策セミナー

JR東日本における地域連携・活性化の取り組み

—JR横浜支社の挑戦—

平成26年7月15日 運輸政策研究機構 大会議室

1. 講師——**松崎哲士郎** 株式会社ジェイアール東日本物流代表取締役社長
前 東日本旅客鉄道株式会社執行役員横浜支社長
2. 司会——**杉山武彦** 運輸政策研究機構運輸政策研究所長

■ 講演の概要

1—JR東日本の概要と取組み

JR東日本全体の駅数は約1,700、1日の輸送人員は約1,700万人、社員数は約6万人であり、旅客鉄道では世界一の規模を誇っている。主な事業として鉄道事業、生活サービス事業、IT・Suica事業及び鉄道車両製造事業の4つの事業から構成されている。

鉄道事業については首都圏の稠密な路線の鉄道輸送、都市間輸送及び地方における在来線及び主要都市間の新幹線輸送を行っている。新幹線は今年度末に北陸新幹線が長野から金沢まで延伸されるとともに、2015年度末には北海道新幹線の函館までの開業が予定されている。

生活サービス事業はいわゆる駅ナカや駅ビルといった駅周辺中心の関連事業である。小売、飲食、オフィスや広告事業等、先人となる大手民鉄事業者のビジネスモデルに工夫を加えながら生活サービス事業として取組んでいる。



講師:松崎哲士郎

IT・Suica事業はSuicaを活用した鉄道利用及び決済機能としての電子マネーの事業であり、PASMOやICOCAといったSuicaと同じような鉄道系ICカードとの相互利用も行っている。2002年にSuica開始後、2004年に電子マネーサービス、2006年にモバイルSuicaサービスを開始しており、現在、Suicaの総発行枚数は4,700万枚を超えている(図一)。Suicaと他の鉄道事業者ICカードとの相互利用を順次開始しており、2004年にICOCA、2007年にPASMO、2010年にSUGOCA、2013年には全国ほとんどの交通系ICカードの相互利用が開始された。このようにIT・Suica事業は3つ目の柱と言える大きな事業に成長した。

鉄道車両製造事業は鉄道を海外へ展開していくことのツールとなるものであり、具体的には旧東急車輛をグループ会社化((株)総合車両製作所)して車両輸出から始まる海外展開に向けた取組みを始めている。

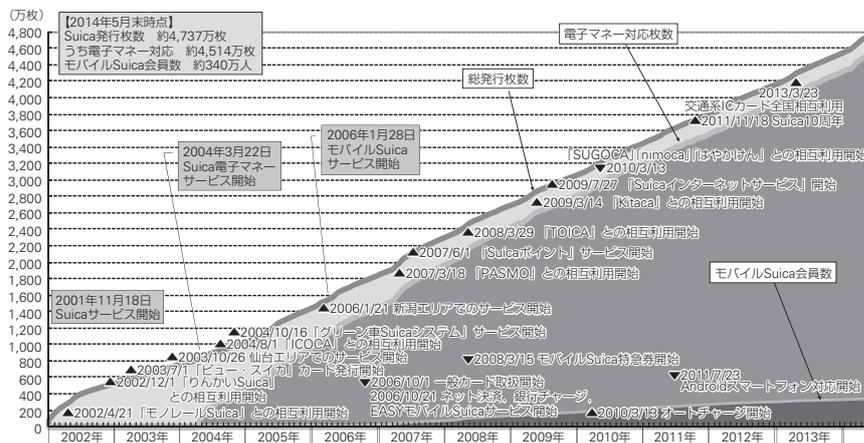
2—横浜支社の取組み

2.1 概要

横浜支社管内は神奈川県(一部静岡県)を中心に9つの線区で構成されており、営業キロは327.9kmである。1日の乗車人員が最も多いのは横浜駅の約40万人であり、JR東日本の中では新宿駅、池袋駅、東京駅に次ぐ4番目に多い駅である。横浜支社管内をみると近年、駅周辺が開発され大変な活況を呈している武蔵小杉駅は2012年度時点の乗車人員が横浜支社管内で2位川崎駅の下の4位であるが、間もなく発表される2013年度では3位の町田駅を逆転する勢いである。

2.2 安全性向上の取組み

事業のベースとなる安全性向上の取組みとして首都直下地震に備えた耐震補強を進めている。高架橋や橋脚の柱を鋼板や鉄筋コンクリートを巻立てて補強したり、盛土・切土区間の補強や桁同士を連結させ、横移動対策を行ったりするなど、2012年度から約5年間を重点的な



■図一-1 Suicaの発行枚数の推移



■写真—1 総合防災訓練

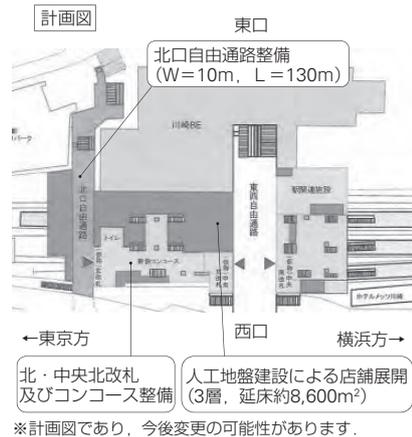
整備期間として推進している。また、東日本大震災で東北新幹線のコンクリート製の電化柱が倒れたことへの安全対策として、これを鋼管柱に建替えて耐震補強を行っている。この他にも駅コンコース等の天井部分の耐震補強や脱線防止ガードの設置、駅外壁の耐震補強、バッテリー増強による通信機器の強化を行っている。

横浜支社では海岸沿いの鉄道路線が多く、大津波発生時は30数%の路線で浸水するリスクがあるため行政機関等と連携した津波時の避難対策が重要である。大津波の危険性が予測される場合の社員の行動を示した「津波避難行動心得」がJR東日本にはあり、それを踏まえ沿線自治体等で津波警報が発表された場合の運転取り扱いなどについて定めた「津波対応マニュアル」を2012年2月に制定した。その後、神奈川県から「津波浸水予測図（成案）」が発表され、沿線の多くの関係自治体が津波避難場所を指定したことを受け、2012年12月に津波対応マニュアルを改訂した。これらマニュアルを踏まえ毎年9月に首都直下地震、3月に東日本大震災規模を想定した防災訓練や避難訓練を繰り返し実施している（写真—1）。

2.3 地域との関わり

(1) 現在進行中の駅開発の紹介

川崎駅は1日約20万人の乗車人員と巨大な駅だが現在改札の場所が1か所しかない状態である。(株)東芝の本社機能が川崎駅付近に戻ってきたことなどもあり今後更にご利用者が増えることが想定される。今回の駅改良では改札口を



■図—2 川崎駅北口自由通路

1か所新設することになった。これに合わせて北口側の自由通路を川崎市と協力し整備する。駅部分は改札、コンコース、人工地盤を整備し、人工地盤上には店舗を展開する計画としている（図—2）。

今年、横浜駅西口駅ビル開発のグランドデザインが固まり、「横浜シャル」と「横浜エクセルホテル東急」の跡地に駅ビルを建てることを発表した。地域貢献等の施策として駅ビルに太陽光発電と災害時等の避難スペースを整備し、屋上を緑化する計画としている。更に横浜市と協力して東西の往来が可能となる計画もある。2019年の完成を目指して工事を行っていく。

茅ヶ崎駅でも駅改良、また菊名駅でも市及び関係鉄道事業者とともに駅施設のバリアフリー化工事を行っている。菊名駅ではJR横浜線と東急東横線との乗換え流動性確保の観点から、JR駅舎の橋上化、東急駅舎の改良、乗換改札の廃止などを計画している。現在、日産スタジアムでのサッカーやコンサートなどのイベント開催時は東横線—JR線乗換で非常に混雑するため、対応策として改札内コンコースを拡充する計画である。

桜木町駅はみなとみらい側と野毛側の往来がしやすくなるよう、高架下を開発し、自由通路を新設する計画で7月16日に駅ビル「シャル桜木町」とともに駅全体がグランドオープンする。

関内駅北口をエレベータやエスカレー

タを設置し、バリアフリー化を進めるとともに横浜市において駅前歩行者用の広場を整備する計画である。

(2) 現在進行中の鉄道輸送網整備

現在、東北縦貫線（上野東京ライン）や相鉄・JR直通線の整備を進めている。東北縦貫線の整備により上野駅と東京駅で中距離電車の線路が接続し、宇都宮線、高崎線及び常磐線と東海道線との相互直通運転が可能となる。完成時期は来年の北陸新幹線金沢延伸の開業と同時期を予定している。また、相鉄・JR直通線は相模鉄道本線西谷駅からJR東海道貨物線横浜羽沢駅付近までの区域に連絡線を整備する計画で、これが完成することにより、相模鉄道本線と東海道線や湘南新宿ラインとの相互直通運転が可能となる。完成時期は2017年末を予定している。

(3) ご利用者向けの子育て支援とJRにおける女性社員の活躍の場拡大

ご存じのとおり横浜市は林文字市長の下、待機児童ゼロを目指すなど子育てをしやすい環境づくりを進めておられます。横浜支社においても駅構内や高架下に認可保育園を毎年のように開業し、子育てしやすい沿線づくりを目指している。

横浜支社における女性社員は現在約560人となっており、全体の約1割を占めている。女性の部長、課長、現場長等の管理者が約40人、運転士は約40人、車掌が100人である。また、採用者のうち三割が女性となっている。女性駅長は今年6月時点で石川町駅、武蔵小杉駅、相模原駅の3駅にいる。このように、駅長も運転士も女性社員配置を増やしており、今後も女性社員比率を増やしていく方針としている。

2.4 観光活性化に関する地元との連携（鎌倉エリアの例）

近年、鎌倉周辺の観光客が増え、これ



■写真—2 改修後の鎌倉駅

に伴い鉄道利用者も増加している。観光客が増加したきっかけは世界遺産の認定に向けた動きも関係した（結局見送りとなったが）と思われる。鎌倉市は市内交通混雑等の対策として自動車の規制導入の検討に合わせ、鉄道の活用について横浜支社とも検討を行っている。この機会に観光着地駅である鎌倉駅は駅舎、駅看板、改札、みどりの窓口等の改修を進めた（写真—2）。

北鎌倉駅ではホーム上に屋根が一部しかかかっておらずお客さまにご不便をおかけしているが、ホーム上屋を延伸整備する計画である。地元では駅舎やホーム屋根が変わることによる景観の変化に懸念する声もあったが、地域の方々にバリアフリー等の利便性を説明し事業を進めている。この他にホーム端の階段を鎌倉市の協力を得ながら、スロープに改修した。

長谷寺と円覚寺では入場料をSuicaで支払うことが可能になるよう端末を設置している。導入後、約2年が経過しているが、設置してすぐに大きな告知・宣伝もしていなかったにもかかわらず観光客（外国人含め）の2割にSuicaをご利用いただいた。その後も更に多くの方にご利用をいただいていることの感謝も込めて今年度は長谷寺を舞台としたSuica利用ポスターを作製した。また駅、観光地と連携した「鎌倉Suicaラリー」といったSuicaを使ったイベントも開催した。駅からのアイデアも生かし鎌倉駅設置のスタンプを月替わりで変更していく企画や東日本エリアの各地から鎌倉へ誘客するための様々な旅行商品開発も行っている。

2.5 貨物線を利用・活用した旅の提案

貨物線を活用し貨物ダイヤをぬって運行する旅行商品をこの2年間で11本提案した。これらは普段旅客列車では体験できない貨物線と車内等でのイベントなどをセットにした旅行商品である。普段通らない線路上を運行するので、車窓からも違う景色を見ることができるのがよいとお客様より好評をいただき、「鉄道マニア」だけでなく親子連れも多く利用していただいた。このような旅行商品が企画できたのは、日中の時間帯の貨物線の貨物列車ダイヤ間合いを活用できたからであり、旅客鉄道会社でこのような取組みは珍しい。

具体例を挙げると、今年5月に設定した1人6,000円で石川町駅発で貨物線等を回り、また石川町駅に戻る3時間半の周遊旅行商品は満員であった。

あるいは貨物線ルートで設定し、車両にお座敷列車を起用し、車内から花火も見つつゆっくり飲んで楽しもうといった旅行商品は、好評な企画であった。

2.6 駅の発車メロディの変更と実施例

駅の発車メロディを地域色豊かなものに変更して街の活性化等に活用できないかと地域の様々な方から要望がある。我々はこれを受け、地域と一体となって当駅にふさわしく利用者にも愛着がわく発車メロディに変更する取組みを行ってきた。過去の発車合図音のトピックを振り返ると国鉄時代は発車ベルがうるさいというお客様からの苦情があり、発車ベルを無くす（サイレントにした）時もあった。国鉄時代の末期にはほとんどの駅の発車ベルを電子音に変更した。JR移行後は更に発車ベルの役割を生かすつつ耳に心地よい響きを志向し、新宿駅から発車メロディの導入を始めた。これが現在では基本となっており、他鉄道も多く導入している。横浜支社は今回、管内各駅の発車メロディを地域性を生かしたものに変更することに力を入れて取

組んだ。そもそも発車メロディの基準として決め（規程）は特にないが、変更にあたっては、目の不自由な方に明確に聞き取れるなど本来の趣旨、安全を確保しつつ、ご利用者の方々に不快感がなく、かつ音源の著作権の問題をしっかりとクリアできることを条件に判断している。

関内駅では横浜ベイスターズの応援歌を使っている。採用にあたってはベイスターズ以外のファンからのクレームを心配したが、批判的なお客様はほとんどおられなかった。この発車メロディは野球のシーズン中だけではなく、頻繁に変わってご利用の方の戸惑いが無いように通年で導入している。導入記念セレモニーでは横浜市長やベイスターズの選手を招いたこともあり、話題となり現在も好評である（写真—3）。

この取組みに注目された川崎市関係者等よりサッカーJリーグ「川崎フロンターレ」の応援歌をホームスタジアム最寄りの武蔵中原駅で採用してほしいと要請があった。地元自治体、駅周辺自治会、観光協会など様々な方からの署名も含めた請願をいただいて、採用を判断した。その後武蔵小杉駅でも同様に、川崎フロンターレの応援歌を発車メロディとして導入している。

鎌倉駅では、先ほど述べた観光活性化、駅改良の取組みの一環として発車メロディの変更を進めた。鎌倉市、商工会議所、観光協会等の提案で発車メロディでは初となるフルートの音源で童謡「鎌倉」を採用することになった。この発車メロディはクラシック調のフルート演奏音源なので当初は様々なご意見があっ



■写真—3 記念セレモニー

たが、現在ではすっかり定着している。

平塚駅の発車メロディは童謡「たなばたさま」に変更した。変更提案の主要メンバーの商工会議所青年部会や平塚市が主催された導入記念セレモニーは平塚七夕まつりの前夜祭時に盛大に行われた。導入から一年経過した今年の3月には、平塚市から巨大な七夕飾りを駅にご寄贈いただくなど、七夕の街の玄関口・平塚駅の地域と一体となった取組みとして進化している。

一番直近(6月)に発車メロディ変更したのは淵野辺駅である。駅の最寄りにJAXAがあることを踏まえ相模原市や駅周辺自治会連合会等からの要請は「銀河鉄道999」であった。編曲を地元桜美林大学の教授が担当されるなど地域と一体となって取組んだ。

3—線区全体の活性化へのチャレンジ

3.1 横浜線の活性化

(1) 横浜線の概要と位置付け

線区の活性化として路線単位で地域と一体となった取組みを進めており、横浜支社内に「横浜線活性化プロジェクト」を立ち上げた。これは貨物線利用や発車メロディ変更といった言わば短期的な取組みとは違い、横浜支社オリジナルの中長期的な取組みである。

最初のターゲットの横浜線は国鉄時代から山手線とともに黒字路線と言われておりたくさんのお客さまにご利用いただいている。八王子駅～東神奈川駅を結ぶ線区であり「横浜駅に行かない横浜線」と揶揄されたりする線区だが実際には横浜駅を経由し根岸線に乗入れている。

(2) 新型車両導入と地域連携

2014年に横浜線の全編成を新型車両(E233系)に更新することになった(図-3)。この車両は消費電力が従来と比較し3割減、車内システムを2重系にするなど故障に強く、車内照明のすべてを

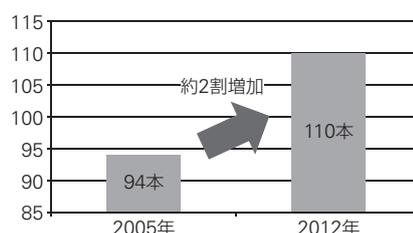
LED対応とした。パンタグラフが故障しても予備のパンタグラフで対応可能等様々な面で優れている。

横浜線は通勤通学線区でもあり、粛々と車両更新していくのが従来の発想であったが、更新を機に横浜線沿線がより住みたくなるように、現在の沿線住民の方にもより愛着を持ってもらえるようにという目的で様々な角度から線区改善に集中投入する施策について検討を進めた。具体的な検討を進めるために、横浜支社に「横浜線活性化委員会」を企画部門、現業部門合同で立ち上げ事務局として3人を配置する体制とした。ご多聞に漏れず要員需給が厳しい中、専任となった3人は、1年で目に見える成果を出すという使命の下取組んだ。最初に横浜線顧客満足度調査の実施と分析を進めた結果、通勤・通学の利用者が多いこともあり、フリークエンシーの増、直通運転の増快速列車の導入の可否、清潔な駅といったご要望が多岐にわたった。これらの要望に応えることと新車両導入による混雑解消をセットにした取組みについて検討することとした。

検討の結果、更なる利便性の向上のために、横浜線を京浜東北線・根岸線への直通運転の本数を最大限増加させた(図-4)。また、沿線の現業機関におい



■図-3 横浜線新車両(E233系)



■図-4 横浜方面の直通運転本数

ては各駅長が「ご意見承り箱」を各自の駅に設置し、更にモニター調査を行った。

(3) 駅設備の改良

横浜線は私鉄との乗換駅が多いという特徴もあり、スムーズに乗換ができるように案内サインをわかりやすく整備した。新しい取組みとして、お子さんの目線に合わせ、中山駅などの壁面や新車両デザインやキャラクター装飾を行った。

高架下にあるホームが多く、天井が高く暗いためホーム上の照明をLEDに変更するとともに照度もあげてホームを明るくして安全快適性を高めるなどにも努めた。従来であれば、支社管内の利用者の多い駅から順次導入するところ、横浜線の駅を一斉に導入しており、この取組みもお客様から好評であった。

更にLED照明に着目して東神奈川駅では(株)東芝グループのご協力の下、発車する電車の行き先方面別に2つのカラーを出すLEDによる案内を設置した。車体のラインの色に合わせ横浜線を緑、京浜東北線を青としてのカラーLEDがホーム上屋にラインで点灯することにより、視覚でご案内が出来るようにした。また、自動改札機の機械部分の幅を薄くすることで通路幅が広がるほか各種性能を高めた新型自動改札機を全駅一斉に更新導入するなど、各種アイデアを集中的に採用している。

町田駅は小田急線の乗換駅でもあり乗客や駅周辺の商業施設に來られる子育て世代のご利用も多いのでおむつ替え、ベビーチェア、授乳場所等が利用可能なベビー休憩室を改札外に設置する計画である。

(4) 駅ナカ及びミニ駅ビルの開発

お客様から駅に便利なお店、電車待ちで立ち寄れる本屋などがほしいという要望があった。要望の全部にはお応えできなかったが、すぐにできる臨時売店として地産地消の駅ナカマルシェを横浜市

や農業関連NPOの協力で鴨居駅などに展開した。また、大口駅や中山駅では生活密着型のミニ駅ビルの設置も行っている。このような店舗やミニ駅ビルは決して大きな収益を上げるものではないが、駅ご利用者の利便性向上とともに地域と一体となって、話題作りや賑わいをつくることを目的としており、お客様から好評をいただいている。

(5) 車両への装飾

在来線では非常に珍しい(観光地等のリゾート列車ではあるが)車両に車体装飾を入れる取組みも実施した。具体的には「Yokohama Line」というオリジナルロゴを車体前面と帯部分に装飾し、先頭車には沿線各駅スタンプステッカーを装飾した。導入する28編成すべてに別々の(横浜線20駅+横浜駅はじめ乗入れる根岸線の石川町駅や関内駅など8駅、合計28種類)駅スタンプを模したステッカーを貼付した。ぜひご乗車の際にご覧いただきたい。

(6) 情報発信とイベント開催

横浜線沿線情報を沿線だけでなく首都圏全体に発信する取組みとして、沿線風景の写真を募集してそれをポスターにしたり、駅から歩いて行けるスポットを紹介してもらったりする企画も入れた横浜線冊子も制作した。

線区単位では初めての取組みとなるフェイスブックを活用した情報発信を行い、6月時点で3,100件もの「いいね!」を受けた。

横浜線内駅で新車導入や各種取組み紹介・PRイベントをやるうと社員主導で



■写真—4 新車両公開イベント

企画し、町田駅、東神奈川駅で実施した(写真—4)。このイベントでは横浜線の各駅長が集まり鉄道唱歌(横浜線バージョン)を歌うというサービスもあり楽しんでいただいた(駅長も楽しんだ)。営業運転前の新車両を駅ホームに設置した新車公開イベントを開催したところ、雨の中であつたが小机駅では駅入り口から日産スタジアム近くまでお客様がずらっと並んでお待ちいただくほどで大変に盛況であった。その後実施した町田駅での車両展示は多くの人が押し寄せたため入場制限をかけざるをえなく、大変申し訳ないほど盛況なイベントとなり、用意したオリジナルグッズも飛ぶように売れた。

新車導入直前のこの2月には更に告知を図り、盛り上げる横浜線のPR企画としてAKB48のメンバーの力を借りた。具体的にはAKB48メンバーのうち川栄奈奈さんなど神奈川県出身者3人に宣伝担当をお願いし、「AKB48チーム神奈川」としてポスターや駅構内放送等の宣伝を展開した。これに合わせ作ったAKB48チーム神奈川を起用した記念乗車券セット・1,000円を限定1万枚で発売したが即日完売となった。

残念だったのは導入初列車が営業運転を開始する2月16日に予定した出発セレモニーを前日の大雪の影響で中止せざるをえなかったことである。ただ、当日は横浜線のダイヤもほぼ平常運転で、駅長が見送る初列車は多くのお客様に見送って、あるいはご乗車いただいた。

3.2 次の取組みは南武線活性化

横浜線における様々な取組みが在来線の活性化にどの程度貢献しているのかはこれから結果が出るところであるが、この取組みで我々が学んだことは、新型車両の導入を通じて社員の気持ちも活性化するとともに、お客様の期待も非常に高いものであることの実感。このような取組みを今度は南武線を舞台に行っていく。南武線は横浜線と並びお客

さまのご利用が多くJRでは「東京メグループ」と称している重要線区である。他社線との接続駅も多く6両編成の電車のため通勤帯は非常に混んでいる(横浜線は8両編成)。新車両は横浜線と同じE223系である。南武線沿線では武蔵小杉駅が横須賀線駅にもなったこともあり、駅周辺が大きく変化しており、これに合わせ増発や快速運転を行っている。横浜支社では「南武線活性化委員会」を組織し、川崎市や沿線自治体と連携して車両デザインを検討するなどの取組みを行っている。今後も横浜線、南武線のみならず鉄道へのご支援、ご利用をよろしく願いいたします。

■ 質疑応答

Q 活性化委員会のメンバーには、どうい部署からどのような人が選ばれたのか?

A 委員会自体は社内のものであるが、各施策を決定する機関という位置づけにしたため、支社長が委員長となり、現場の代表者である駅長、電車区長、車掌区長等の現場長、企画部門から関係する部長が入る構成とした。大事なのは事務局3人の選定で、課長級の事務局長とあと2名は若くて自由な発想が出来る、フットワークが良いという社員を指名。2名のうち一人は輸送に詳しくもう一人は営業施策に詳しい若手である。

事務局メンバーも行政等との対外折衝や沿線各系統の現業機関との調整に不慣れだったので、はじめの数か月は苦勞をしたようだ。が、自分たちで企画をし、現場に出向いて擦り合わせを行い、結果として先ほど紹介したようなよい仕掛けがいくつかできた。従来の発想ではなかなか出来ないようなアイデアが実施できたのでとてもよかったと思う。本日発表したものは、実施した施策の一例であるが、これに至るまで

にボツのアイデアが膨大にあり事務局は本当に苦労が多かったと思う。

Q 国鉄民営化の時の大きな論点として、JRが駅ナカでリテール事業を行うと、周囲の商店街が疲弊してしまう可能性があり、控えるべきではないかという議論があった。最近ではあまりそのようなことが言われなくなっているようだが、どのようなことが背景にあるのか？

A 私自身これまでにエキュート上野やエキュート品川サウス開業等の駅ナカに携わった経験、横浜支社長としては桜木町の商業施設等の準備などに立ち会った経験があり、地元の方から様々な話を伺ってきた。やはり地元の方からの駅周辺の商店にマイナスの影響があるのではという懸念の声は今でもある。そこで、地元の方に今までの駅の商業施設の事例を紹介し、駅の中でお客様を囲い込むのではなく駅の外とも回遊できるような仕掛けも説明している。実際には駅ナカ、駅周辺は共存共栄していると思う。駅の外のお店で買っていた方がよいものは駅の外で買ってもらえるよう、駅ナカの店の選び方や品ぞろえで工夫をしている。上野の商店街の方々にも駅ナカだけにお客様がとどまっていないということをご理解いただく努力をした。このように駅ナカにとどまってしまうのではないかと懸念を少しずつ払拭してきたので、最近では理解が進んできていると考えている。

今も多くのプロジェクトが進んでおり、例えば熱海駅の建替えを行っている。これについても行政をはじめ多くの要望をいただいている。現在建替えに合わせて駅ビルの店を閉めているため、その影響で周辺の商店の集客がよくなっている。駅ビル開業前から商店街

等の責任者など関係者が一堂に会する場を設け、建替え後のあるべき姿について一緒に考えている。行政、商工会議所からは今のうちにしっかり作戦を立て、駅ビル完成時には駅ビルと一緒に努力しましょうということ言われている。

ご質問いただいた懸念は今もなくなはないが、地元の商店と駅とで一体となって地域を活性化し、成果も出てきているということ懸念が少なくなっているのではないかと思う。

Q 沿線自治体が複数ある中で、自治体ごとに様々な要望があったと思う。今回それらの要望をうまくまとめられて進められたということで、参考までにそのあたりの話を聞かせていただきたい。

A 神奈川県には政令指定都市が3つあり、その他にも東海道線の各駅は人口30万人を超える都市にある。財政的にも体力があり、また自治体間にもネットワークがあり、こちらから説明する前に自治体間で様々な情報を共有し、把握しているということもあり各種施策にご理解があり当方として進めやすい面があった。またこちらからも各自自治体にご相談する際にも、横浜市などと取り組んでいる事例を使って説明し、ご理解ご協力いただいた。

また「何か一緒にできることはありますか」といったように、支社も駅長も沿線自治体に話を伺って回った。やはり行政には住民の声が多く届いている。様々な声を聞き、かなり参考になるものもあり、参考にした。もちろん快速列車の停車問題、バリアフリーの問題、踏切の問題など鉄道事業における根本的な問題も多い。時には技術的限界、費用的限界を伝え、コミュニケーションをとりながらできることから一緒に進めてきている。

また神奈川県ともAKBつながりということで、知事室の推薦で県庁の公開日を利用させていただき横浜線の活性化イベントもさせていただいた。

今後、南武線の活性化を検討する際には、横浜線が先行事例となるだろう。弊社としても横浜線モデルを広げたいと考えており、沿線自治体のニーズをよく伺いながらやっていこうと考えている。

Q 乗換駅における他の私鉄との連携、バス会社との連携、接続の案内などでの取組みは行っているのか。

A 今回は自治体との連携を中心にご紹介したが他の交通機関との連携強化は当然重要である。横浜線の他鉄道線への乗換駅では小田急線や京王線と一緒に、駅長及び駅員同士でコミュニケーションをとりながら、様々な取組みを行っている。乗換のお客様の誘導や案内サイン等のハード部分の改善も一緒に話しながら進めている。南武線でも乗換客が多いので、現場でも他社との連携は重要になる。また勉強会や駅美化も他社と一緒にやっている。

Q 京浜工業地帯が近くにあるということで、工場観光や産業観光等の取組みがあれば教えていただきたい。

A 横浜支社というよりは、首都圏で「びゅう」という旅行商品があり工場夜景ツアーなどを旅行商品として企画している。ただし、これは他の旅行会社もやっている所以我々だけの取組みではない。また、横浜支社では貨物線利用の列車の旅で、南武支線走行時に時間帯によっては工場の夜景を見ることができる。

(とりまとめ：北野喜正、坂本成良)