
地方路線維持の考え方、取組について

浜松・浜名湖ツーリズムビューロー
理事・事業本部長
前田 忍

鉄道業の隠れた前提と目指す姿

鉄道業は**参入障壁が高い**ビジネスモデルである

鉄道がある事はその土地の**強み**である

鉄道は観光コンテンツの**素材**である

素材の磨き上げは**地域**と共に行う

大井川鐵道の沿革

事業戦略の変更により持続可能な企業体へ発展

創業期

- 1931年～
- 森林鉄道から電車運行へ：地域公共交通への転換

黎明期

- 1976年～
- 全国初のSL運行復活：観光鉄道として躍進

成長期

- 2014年～
- 新コンテンツの展開：きかんしゃトーマス号の運行開始

発展期

- 2015年～ **経営体制の刷新**
- 経営方針：**総合交通サービス業への転換**
- 事業戦略：**マネジメントの強化、自治体・地域との連携強化**

現在の大井川鐵道

再生の基本戦略

1. 従業員満足度の向上：士気の向上と組織の活性化

- ・ 疲弊している従業員と組織を元気にする

2. 効率性の向上：費用対効果の向上

- ・ 少ない投資で最大の利益を得る

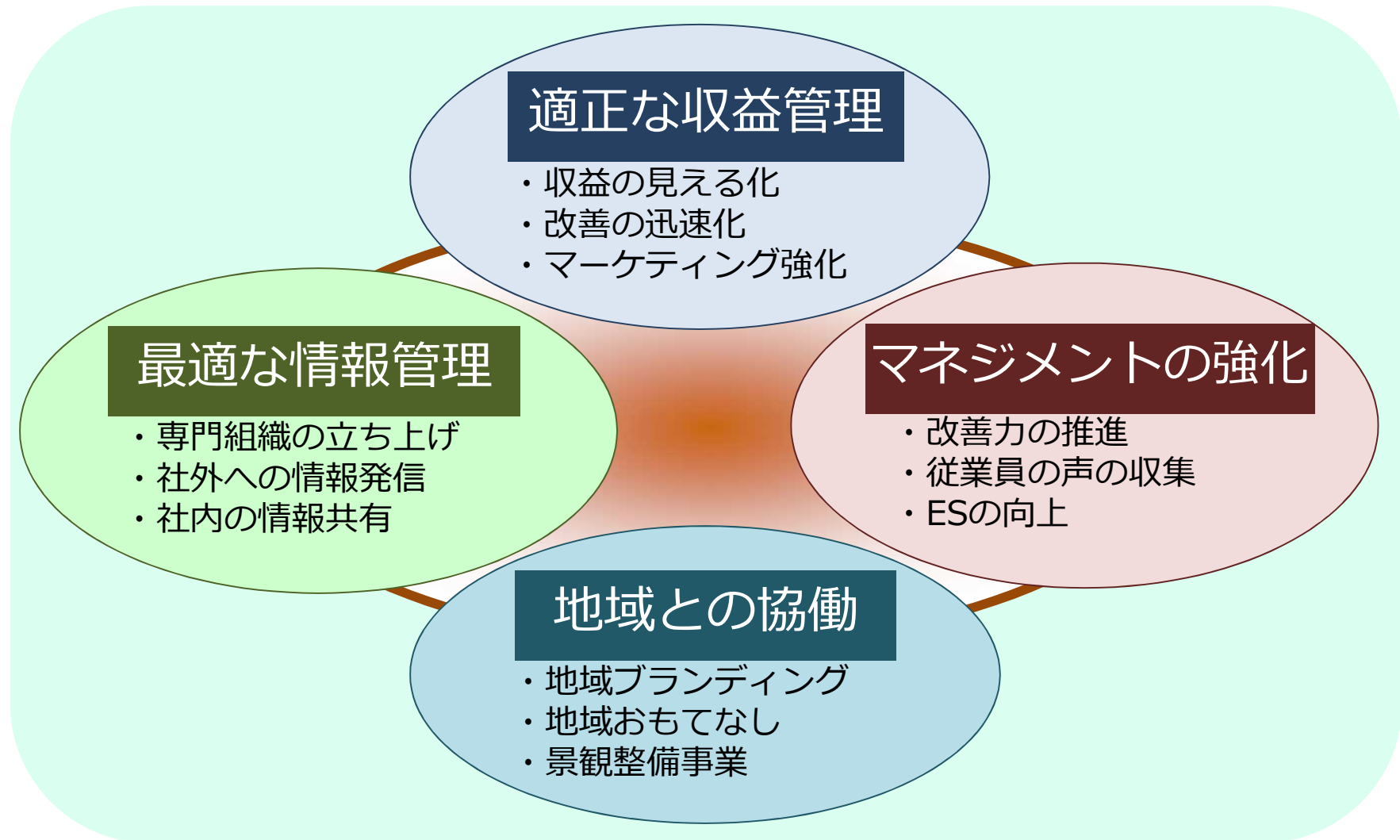
3. PR強化とお客様満足度の向上：継続的な販売の拡大

- ・ 新客の発掘とリピーター育成

4. 地域満足度の向上：自治体や地域との協働強化

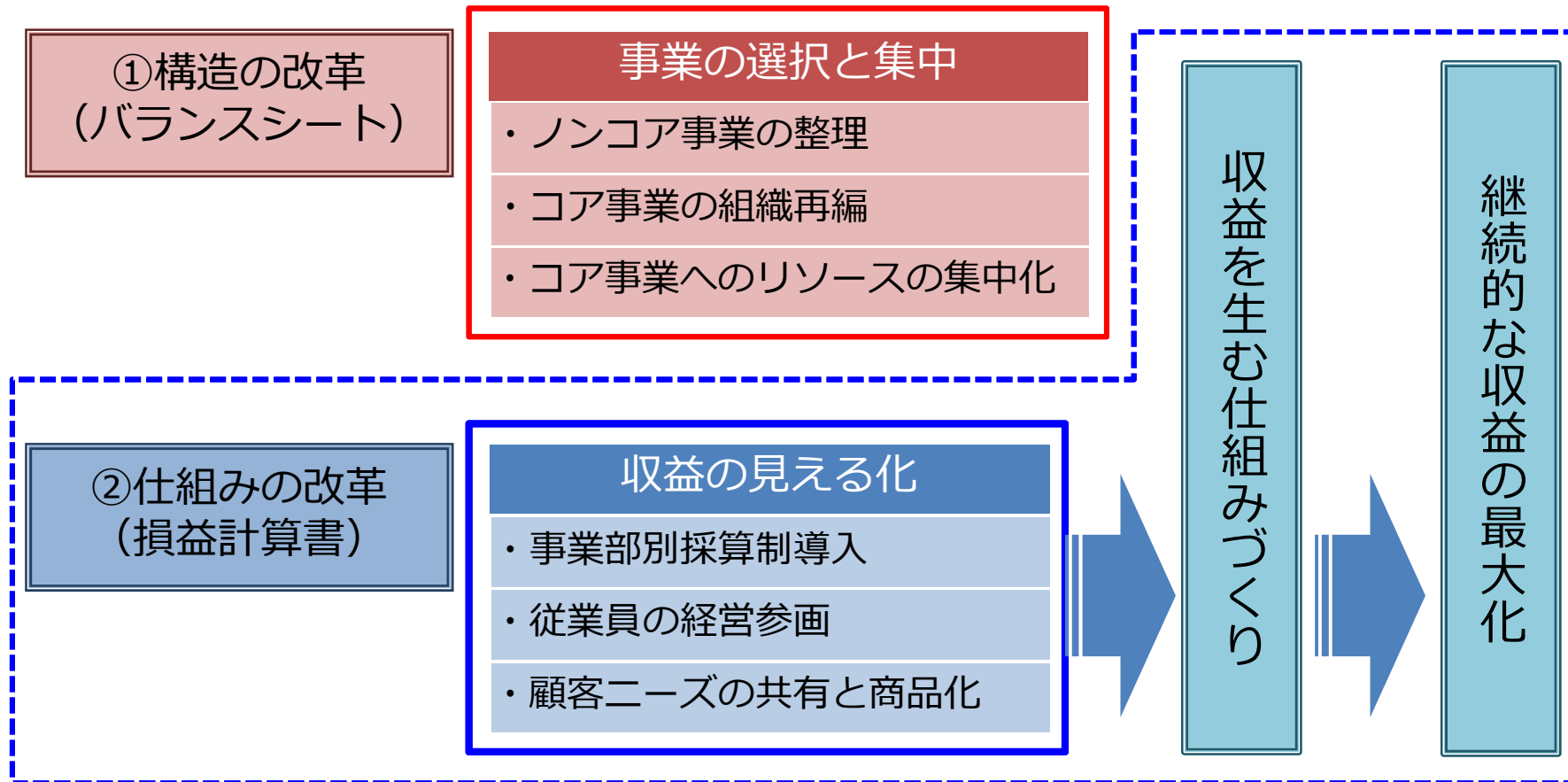
- ・ 地域から支持される企業を作る

4つの実行策



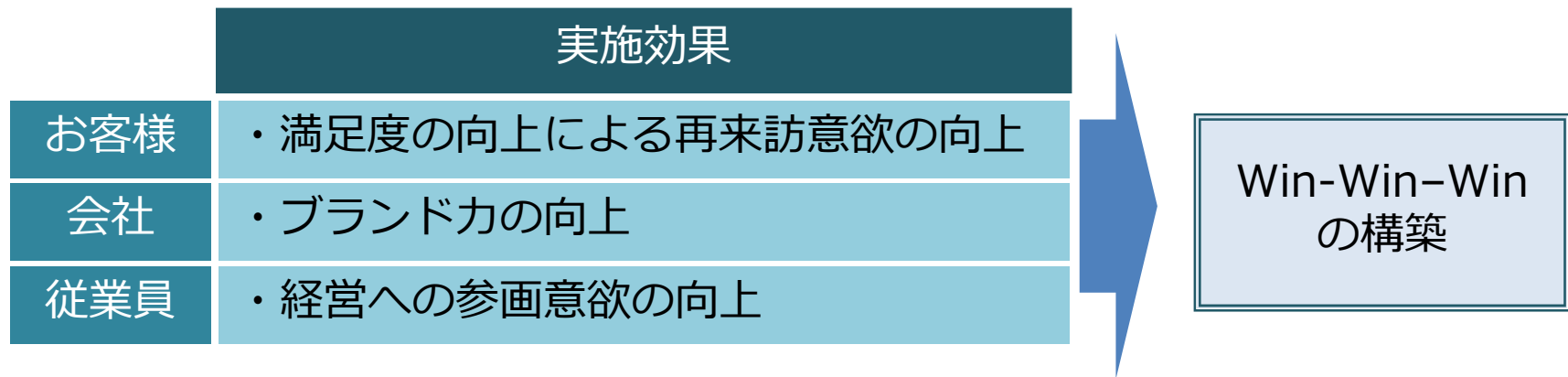
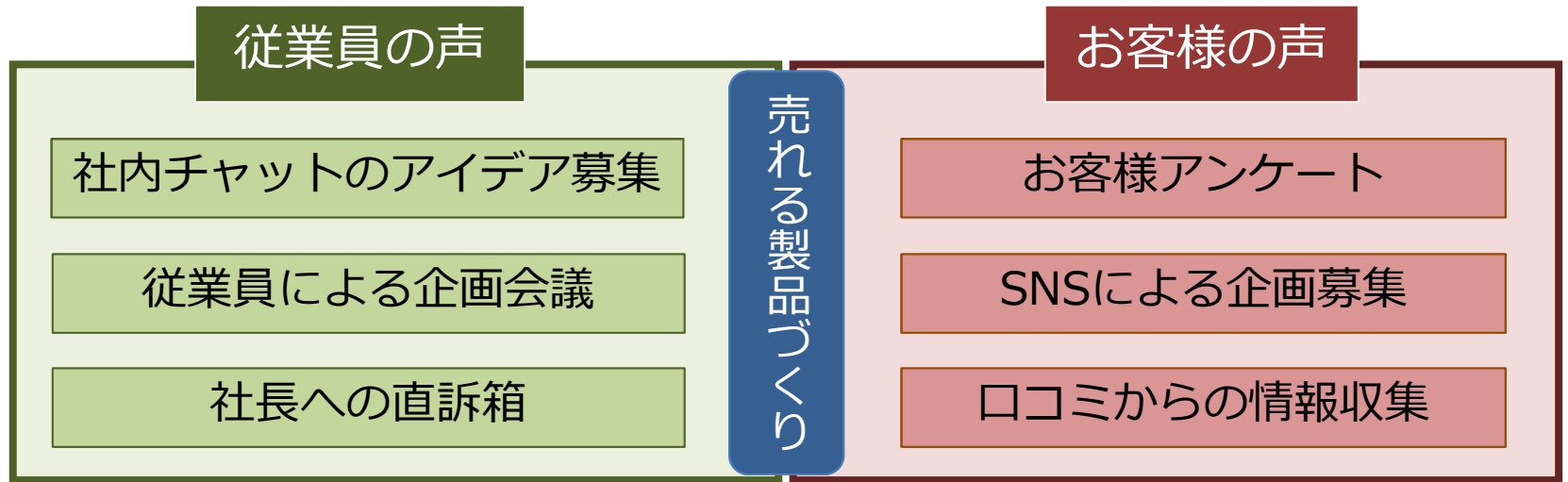
1. 適正な収益管理

お客様の声や従業員を巻き込んだ収益改善



例：従業員とお客様の声

プロダクトアウトからマーケットインへの転換



マーケットインから生まれた商品

「長距離鈍行列車ツアー」
金谷駅と千頭駅の3往復11時間の旅



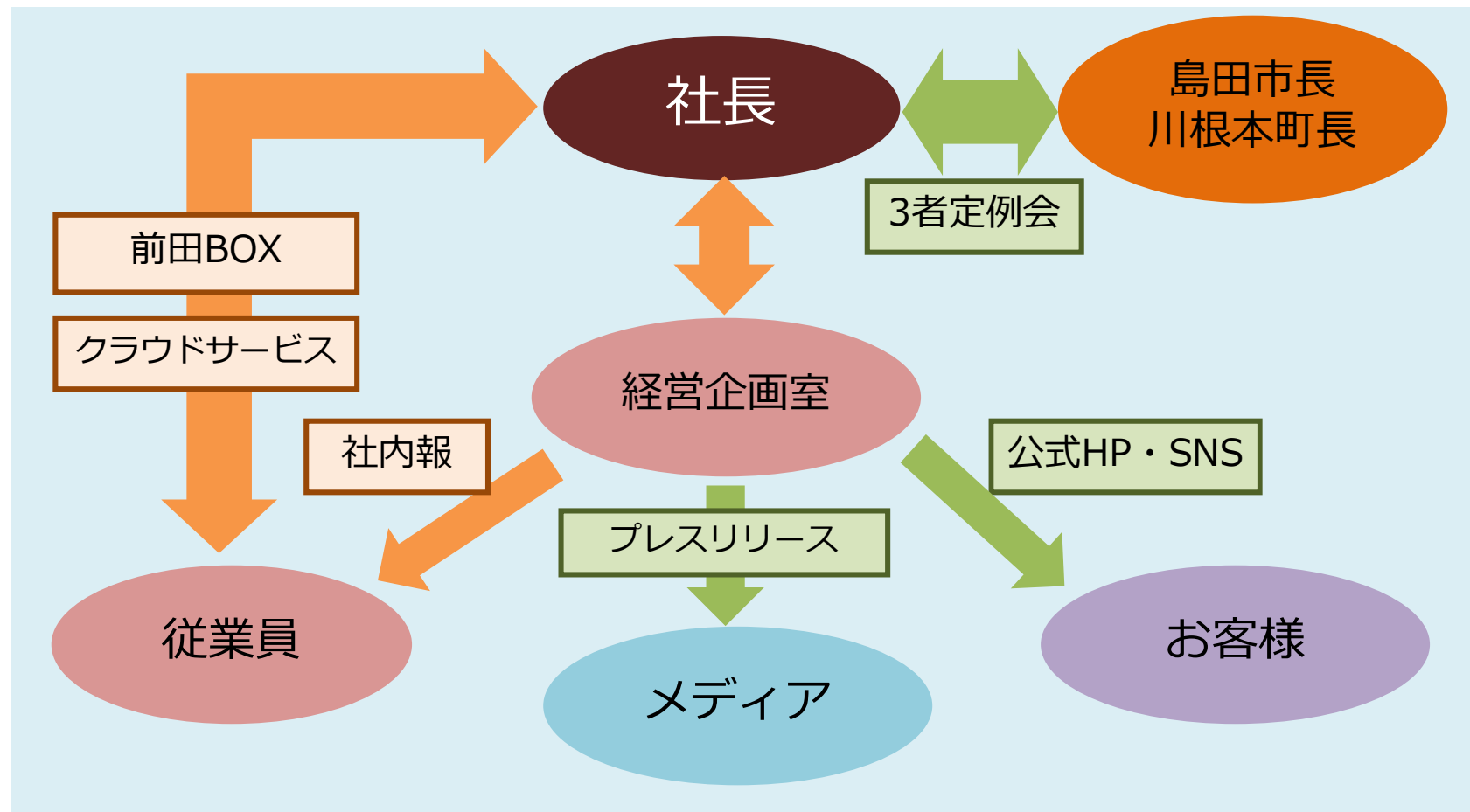
「SLナイトトレイン」
終着駅の転車台でのSL夜間撮影会



コアな鉄道ファンの囲い込みで単価向上とリピーター育成

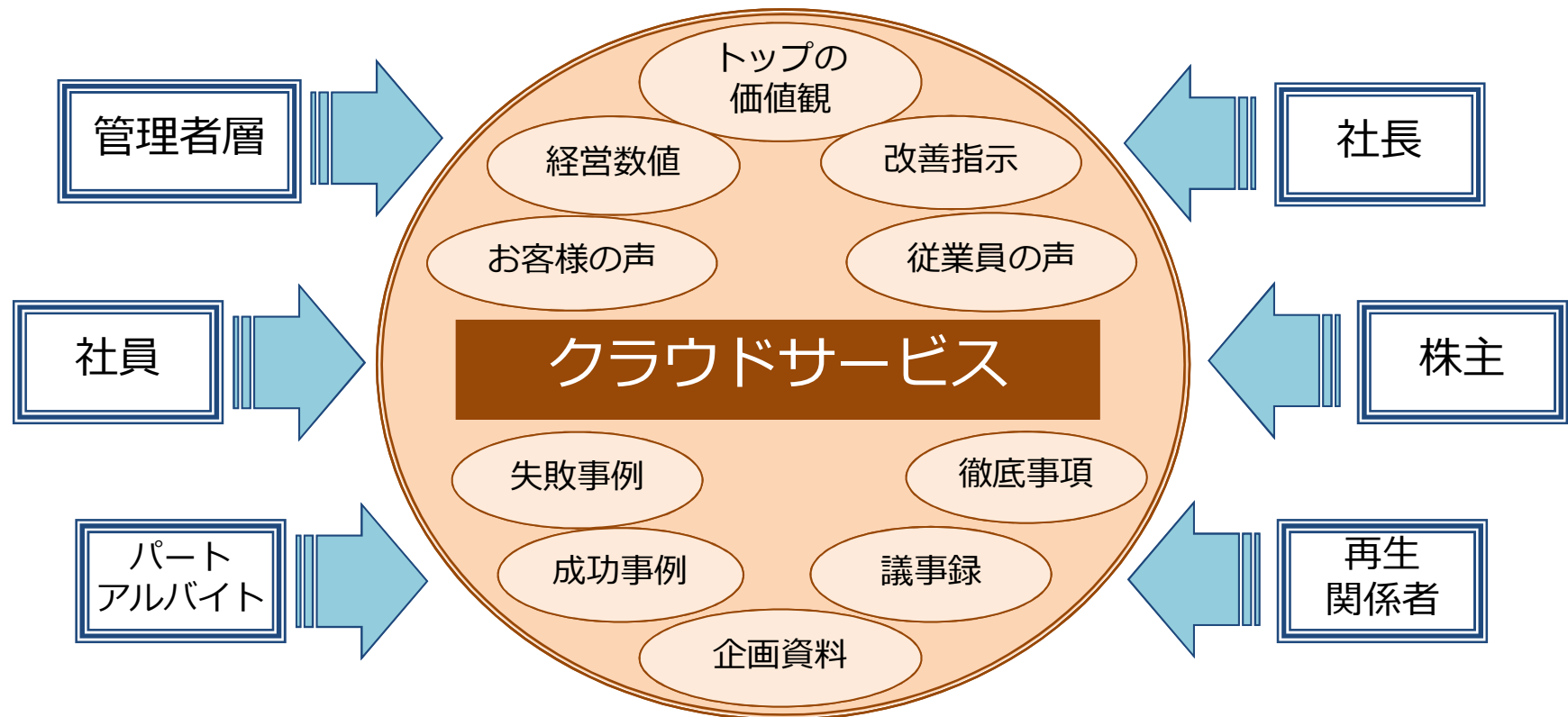
2. 最適な情報管理

社内・社外に応じた効果的な情報コントロール



例：即時的な情報管理

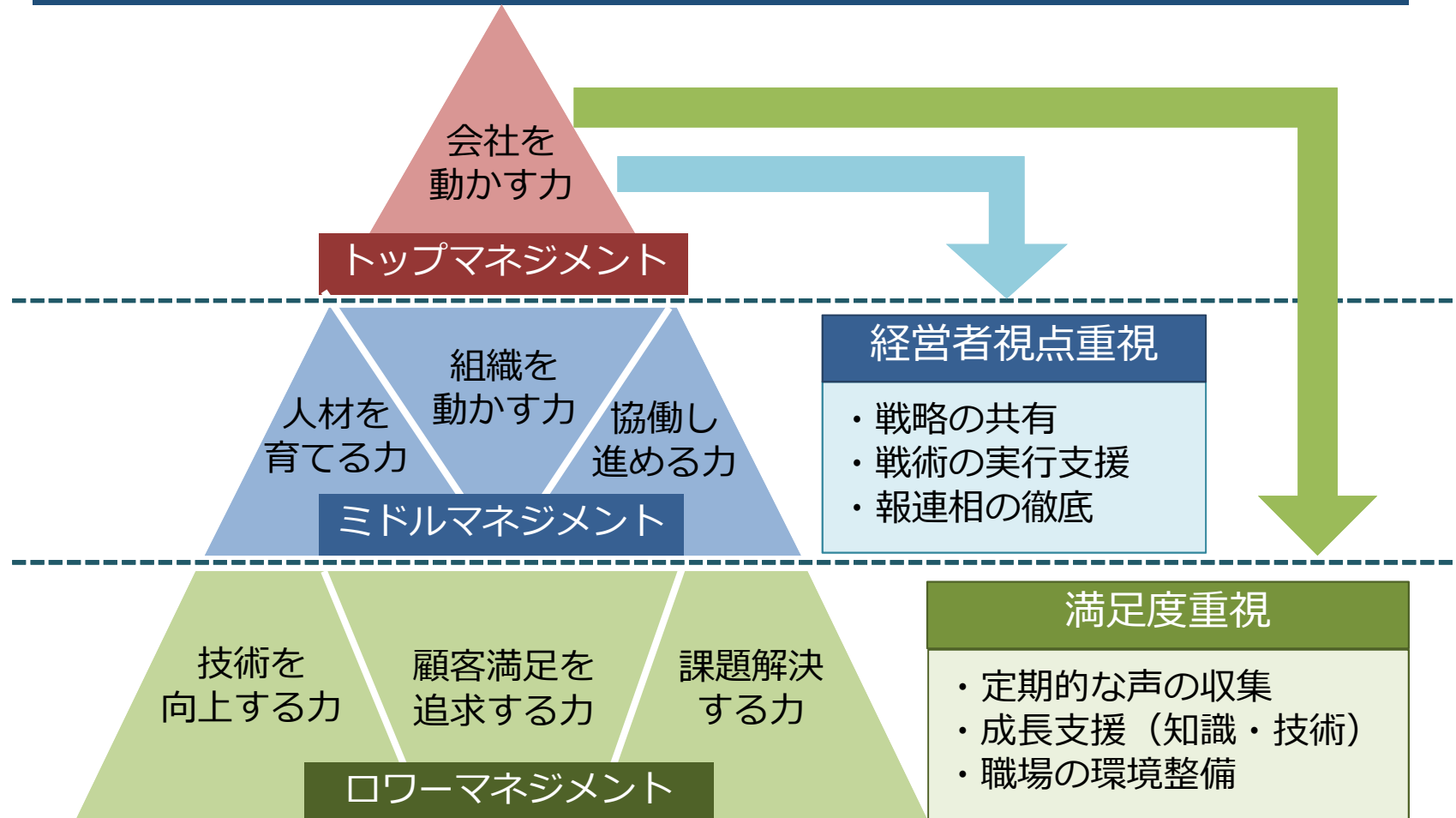
全職員と繋がるクラウドサービスの活用



リアルタイムで会社情報入手・共有することができる

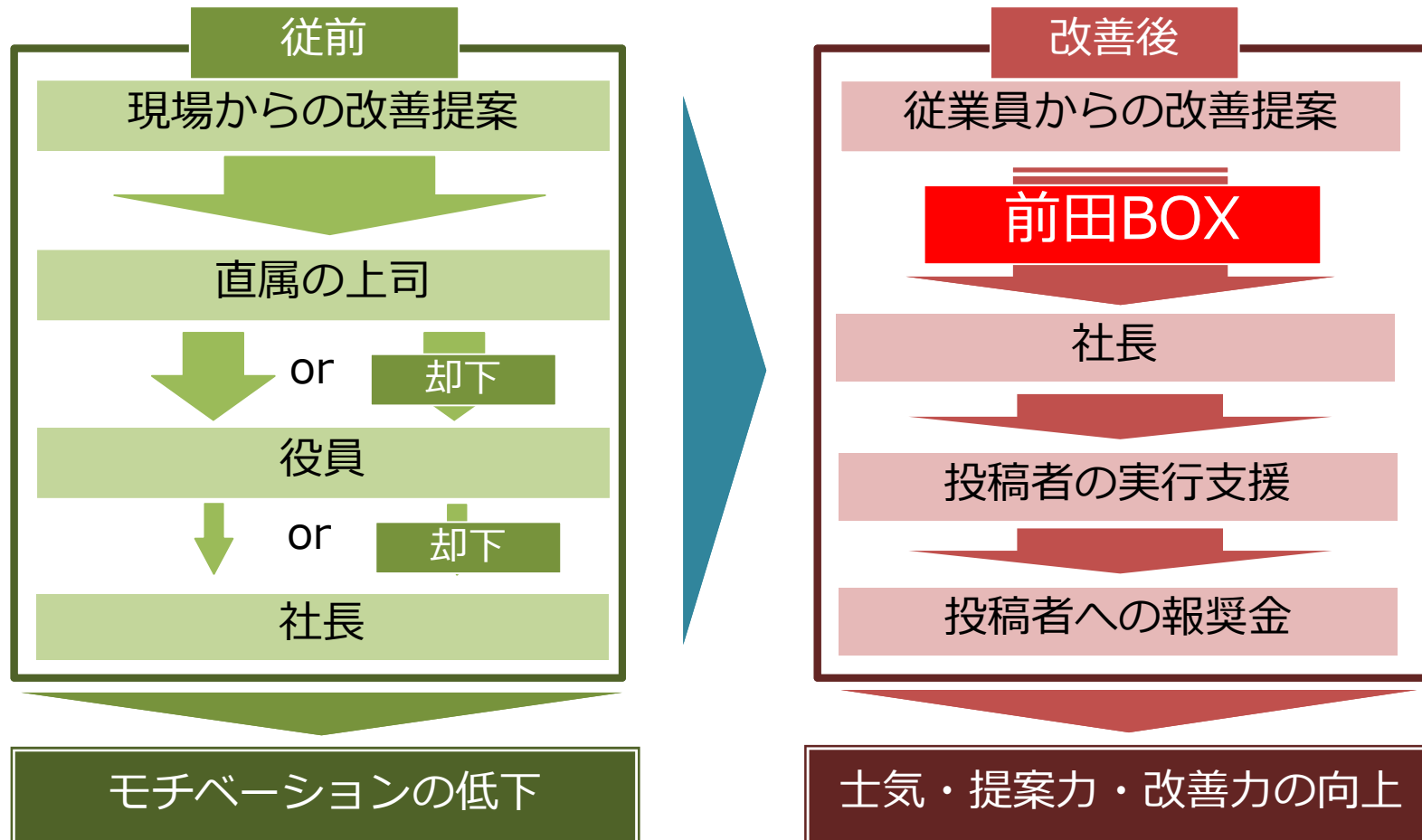
3. マネジメントの強化

各階層の求められる力に対応するマネジメント



例：社長への直訴箱

従業員の「声」の収集の仕組みと即時的な対応



前田BOXから生まれたサービス



2017年5月3日 中日新聞

4. 地域との協働

地域との協力関係の構築と受入環境の整備

	大井川鐵道が行う事	地域が行う事
目的	<ul style="list-style-type: none">・ 地域との関係構築	<ul style="list-style-type: none">・ 地域リピーターの育成
ターゲット	<ul style="list-style-type: none">・ 国内外の観光客	<ul style="list-style-type: none">・ 地域に来られたお客様
実行策	<ul style="list-style-type: none">・ 職員による景観整備・ 地域への恩返し	<ul style="list-style-type: none">・ 住民による景観整備・ 住民のおもてなし
副次的効果	<ul style="list-style-type: none">・ 企業サービスの向上・ 職員の帰属意識の向上・ 企業イメージの向上	<ul style="list-style-type: none">・ 地域のサービス力の向上・ 地域住民の士気向上・ 地域イメージの向上

例：地域住民との景観整備

地域イメージの向上 四季が感じられる環境作り

NPO団体の設立

大井川流域を花で満たす会

- ・ 会長は大鉄の代表取締役
- ・ 役員は沿線企業や住民の代表
- ・ 資金はグリーンバンクや企業協賛

月1度の整備・花植え活動

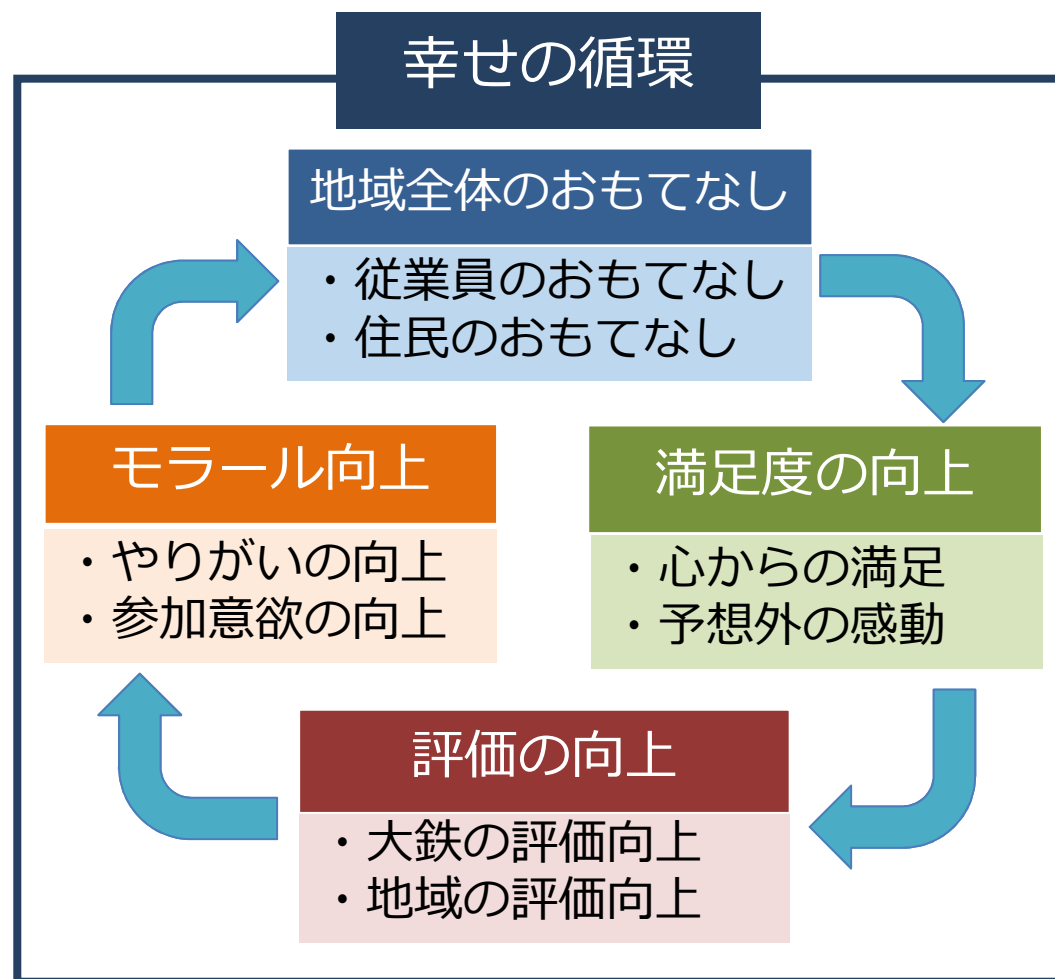
お客様満足度向上

地域の魅力向上



例：地域全体でのおもてなし

沿線住民とのおもてなし活動「手振り運動」



例：地域への恩返し

地域住民や企業に愛される関係づくり

「名誉駅長の交付」

抜里駅のさよおばあちゃん

- ・長年のおもてなし活動への感謝
- ・自治体の補助で駅トイレも刷新

「地元学校との協働」

金谷高校・島田高校美術部

- ・ヘッドマークのデザイン作成
- ・駅売店シャッターにSLの絵

「地元企業とのコラボ」

大鉄マルシェの開催

- ・繁忙期にマルシェを構内で開催
- ・地元商店の出店で地域商品を販売



例：子供達の未来への支援

沿線学校への受験応援

護摩木と滑らない砂の進呈

- 沿線中学4校の3年生約400名に無料進呈
- 親会社の北海道新ひだか町静内の受験生へも進呈



大井川鉄道特製「護摩木」「滑らない砂」

受験生の合格祈願

沿線中学に寄贈「地域へ恩返し」

大井川鉄道は12日、受験生を応援するため島田市立養音中と川根本町立本川根中の3年生に「護摩木」と「滑らない砂」を贈った。今後、同じ沿線の川根中、中川根中にも配って計2404人の合格を願う。

(島田支店・佐野由貴子)

護摩木は、悪い事を書いてSの約千度のかまで完全燃焼させ、願いが込められた煙を天に届ける。滑らない砂はSが急坂を走行する際に滑り止めとしてレール上にまく砂で、「試験に滑らない」ことを願う。昨年、島田市の千葉山聖徳寺に祈りを依頼したという。

護摩木と滑らない砂は卒業や就職、商売繁盛、縁結びなどの願掛け商品として、新金谷駅前のプラザロコで販売し、毎年人気を集めている。運転士坂下裕之さん(秘)が「地域に恩返ししたい」と地元中学生へのプレゼントを提案し、昨年から受験生に贈っている。

金谷中で開いた贈呈式では、3年生を前に前田忠社長が「護摩木に思いを書き、砂をポケットに入れて実力を発揮してほしい」とエールを送った。

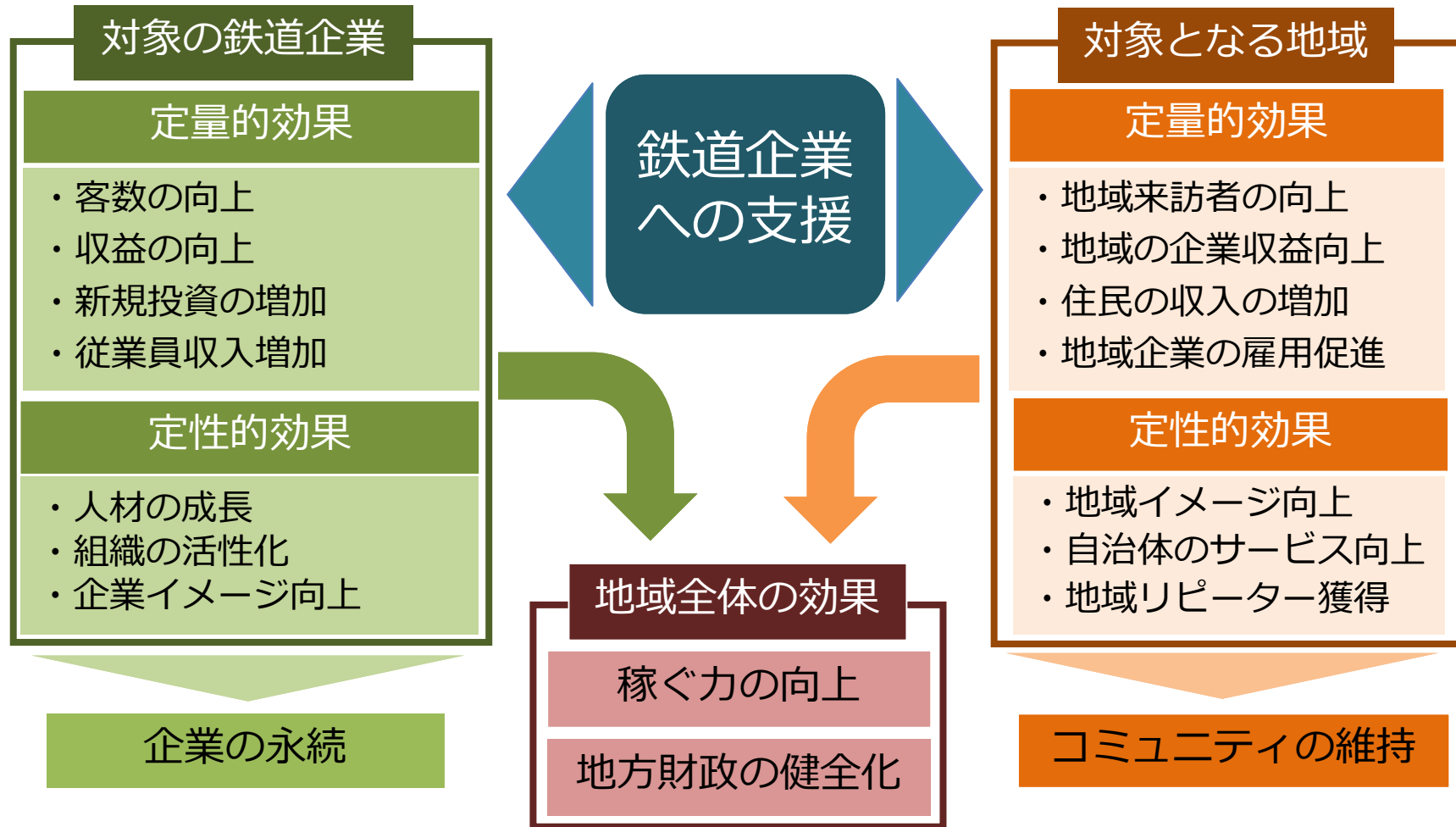
生徒を代表して3年西山月乃さん(秘)は「受験を応援していただきありがとうございます。志望校に合格できるよ頑張りたい」と感謝しました。

沿線に「滑らない砂」を
手廻す前田社長(左)と坂下さん(右) 島田市立金谷中(願掛け商品として人気を集める護摩木と滑らない砂)

2017年1月13日 静岡新聞

最後に

鉄道企業の活性化と地域との繋がり



ご静聴有難う御座いました