

四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。

今回は、創立 125 年を超える歴史の中で育まれた経営理念を継承しつつ、今の時代の公共交通機関として「変わる」ことにチャレンジする、伊予鉄道株式会社の清水一郎社長に、『IYOTETSU チャレンジ プロジェクト』の取組についてお話を伺いました。


## 取組の概要

### ～伊予鉄道が「変わる」チャレンジ～

伊予鉄グループでは、平成 21 年に「経営理念」「行動規範」「CSR 推進キーワード」について取りまとめ『CSR 推進宣言』として策定しました。

この CSR 宣言のコンセプトを継承しつつ、少子高齢化、人口減少という社会の変化や、外国人観光客の受け入れといった新たなニーズに対応するために打ち出されたのが、『IYOTETSU チャレンジ プロジェクト』です。


## インタビュー

 『IYOTETSU チャレンジ プロジェクト』とはどのような取組なのでしょう？

時代の変化に対応し、新たな需要を創出するため「IYOTETSU チャレンジプロジェクト」をスタートさせました。①乗ってみたいくなるような電車・バス、②観光振興への対応、③お客さま視点での安全・サービス向上の3つのチャレンジを柱としています。



伊予鉄道(株) 清水社長

 「チャレンジ1 乗ってみたいくなるような電車・バス」の取組をお聞かせ下さい。


単なる移動手段ではなく、乗ること自体が楽しくなる「夢のある公共交通」を目指しています。少子高齢化に人口減少と公共交通を取り巻く環境は年々厳しさを増しており、手をこまねいては電車やバスの利用者減少に歯止めがかかりません。通勤や通学はもちろんのこと、子どもから若者、お年寄りまで幅広い層



の皆さんに、日常の様々なシーンの中で気軽に利用いただかなければなりません。そこで、皆さんにより一層親しまれるよう電車・バスのデザインを一新。

「IYOTETSU」という英語ロゴを採用するとともに、車両のカラーを愛媛らしく柑橘をイメージしたオレンジ色に統一しました。柑橘王国・愛媛の県都・松山に行け

ば、「オレンジ色の車両が街に溶け込んでいて、一葉の絵はがきのような風情を醸し出している。」「オレンジ色の電車・バスに乗りたくて松山に行く。」そんな魅力的な存在になれば、外国人を含めた観光客の誘致にも一層弾みがつくのではないのでしょうか。

 愛媛らしいオレンジ色に統一することで、視覚的に伊予鉄が変わることをアピールしているということですね。

では次に「チャレンジ2 観光振興への対応」の取組をお聞かせ下さい。

具体的にはまず、駅やバス営業所の行先表示案内や駅名表示、電車方向幕などを英語併記するとともに、駅のナンバリングを行うなど、外国人にも分かりやすく利用しやすいものにしました。さらに、外国人観光客もよく利用する路面電車は、英語のアナウンスを導入したほか、観光客の多くはスマートフォンで情報を調べることから、移動中の電車内でもインターネットにアクセスできるよう、Wi-Fi環境の整備を推進しています。また、愛媛県の「サイクリングパラダイス構想」に合わせ、自転車をそのまま郊外電車に持ち込める「いよてつサイクルトレイン」をスタートさせました。さらにサイクルバス・サイクルタクシーも運行しています。




政府が今年3月末にまとめた「明日の日本を支える観光ビジョン」では、インバウンドの目標を2020年の2,000万人から4,000万人へ、2030年には6,000万人へと上方修正しています。これは、円安等を背景に爆発的に訪日外国人旅行者数が増加したことを踏まえたものです。この達成に向けての鍵となるの



は、インバウンドの流れを地方に導き、全国各地に経済波及効果をもたらすことです。この点は、東京～富士山～京都の「ゴールデンルート」がありますが、この流れを松山まで引き込むため、京都～広島～松山が「新ゴールデンルート」と位置付けられました。また、政府が打ち出した「地方創生」の総合戦略においては、「世界遺産」

に準じる「日本遺産」の登録が盛り込まれ、四国八十八ヶ所霊場巡りは、その第1号に選ばれました。さらには観光庁が認定した全国7か所の広域観光周遊ルートに「四国遍路」「せとうち・海の道」と四国・愛媛が2か所も選ばれています。四国・愛媛は、歴史、文化、自然等の観光資源の潜在的なポテンシャルを持っています。現在、四国を訪れる外国人観光客はアジア地域が中心ですが、今後は欧米からの訪日客をさらに誘致することも十分可能です。松山イン、松山アウトのみならず、ルート観光として、どこからでも四国・瀬戸内海地域に入り、どこからでも出て行けるような多様性も必要です。

 訪日外国人旅行者数 4,000 万人の高みに向けて、交通関連分野での訪日外国人旅行者の受入環境整備と地方への展開が必要になると思いますのでよろしくお願い致します。

では最後に「チャレンジ3 お客さま視点での安全・サービス向上」の取組をお聞かせ下さい。

多くの皆さんに利用いただく公共交通機関として、安全の確保が最重要です。その上でお客さまの立場から、徹底してサービスの向上を追求し、ハード・ソフトの両面にわたって「人にやさしい電車・バス」を目指します。


安全対策では、バスに続いて路面電車にもドライブレコーダーを導入し、安全運行および乗




今年3月の駅舎建替で、  
駅機能が格段に向上した横河原駅駅舎

務員の教育に役立てています。さらに、駅舎や待合所、ホーム、駐輪場やトイレの美化にも取り組んでいます。

また、最も重視しているのが「おもてなしマインド」です。松山市は「おもてなし日本一のまち」宣言を行い、地元経済団体や観光関連事業者などと連携しながら地域を挙げて観光客を大切におもてなしする取り組みを進めています。私たちも、地元のお客さまはもちろん、観光客にも心から乗って良かったと思っただけの電車・バスをめざし、研修等を通じて接客やアナウンス力の向上に努めています。

 先日、伊予鉄道の路面電車を利用しましたが、視覚障害者の方が乗車しようと近づいてきたら、運転士の方がすぐさま駆け寄り、介助を行っていました。非常に印象が良かったです。

公共交通の現場では、乗務員任せになることが多く、企業の理念の実践が難しいわけですが、お客さま視点での安全・サービス向上が現場に徹底しているのと感じました。

 伊予鉄道の3つのチャレンジを聞かせていただきましたが、今後、どのような取組をさらに推進される予定でしょうか。



松山市駅前には、交通・観光の結節点であり、愛媛・松山の中心地です。この松山市駅のシームレス化は、利用者の利便性向上のためにも最優先の課題です。郊外電車と路面電車・バスを乗り継ぐ際、歩行者は車道を横断しなければなりません。乗り継ぎがシームレス化されると、安全で利便性の高い広場空間となります。関係機関とも検討を重ね、できる限り早期の実現を目指したいと思います。また、路面電車の車両については、

連結型LRTを導入することでバリアフリー化を図り、愛媛・松山のシンボルとなるような公共交通にしていきたいと考えています。

また、昨年からは伊予鉄道としては戦後初めて、電車の女性車掌を採用し、昨年は4名、今年は3名を採用しました。ソフトなイメージや物腰、女性特有のやさ

しさと心配りは、まさに「おもてなしマインド」の象徴的存在であり、お客さまからも好評を得ています。

### インタビューを終えて

訪日外国人旅行者数 4,000 万人の高みに向けた、交通関連分野での訪日外国人旅行者の受入環境整備が求められるところですが、観光客にとって魅力的な地域づくりを進めるためには、駅から先、空港から先、港から先の交通（二次交通）を便利にしていくことが重要な課題となっています。また、こうした課題を克服することは、観光客だけでなく、地域の利用者すべての人が社会活動に参画できる社会を目指して、身近で利用しやすい交通手段の確保や交通バリアフリーの充実に向けた取組として有効と言えます。都市部では、駅の表記や窓口、車内放送などは多言語化が進みつつあり、また、タブレット端末による対応を実施しているところもありますが、二次、三次交通の場合、地方での取組はまだ進んでいない現状です。

『IYOTETSU チャレンジ プロジェクト』は、こうした課題に対して、交通事業者からの自発的な意志として非常に先進的であり、利用者の利便性向上のための更なるチャレンジが期待されます。

『IYOTETSU チャレンジ プロジェクト』はこちらから  
→<http://www.iyotetsu.co.jp/img/pdf/challenge.pdf>

インタビュー実施日：平成 28 年 4 月 22 日（金）・聞き手：久保田、竹内