

【2】輸送サービスの向上

新線の開業と相互直通運転

近年では、2008年10月19日に京阪中之島線(天満橋～中之島間)が、2009年3月20日に阪神なんば線(阪神尼崎～大阪難波間)が、また、2010年7月17日には、京成成田空港線(成田スカイアクセス、京成高砂～成田空港間)が開業しました。

相互直通運転は、他の鉄道会社路線への乗り換え等の不便解消を図るほか、所要時間の短縮、ターミナルの混雑緩和などに大きな効果を発揮しています。

近年では2009年3月に、阪神なんば線の開業により阪神線と近鉄線との相互直通運転が開始されました。また、2013年3月16日には東京メトロ副都心線と東急東横線との相互直通運転が開始されたことにより、東武東上線、西武有楽町線・池袋線、東京メトロ副都心線、東急東横線、横浜高速みなとみらい線の5社にわたる広域なネットワークが形成されました。

現在、相鉄線とJR線、相鉄線と東急線を結ぶ連絡新線が建設されており、それぞれ相互直通運転を開始する予定です。

優等列車においても、2006年3月に東武鉄道がJR東日本と、JR新宿～東武日光・鬼怒川温泉間で特急列車の相互直通運転を開始したのに続いて、2008年3月には小田急の特急ロマンスカーが東京メトロ線への乗り入れを開始するなど、更なる輸送サービスの向上に取り組んでいます。

☞ 参考資料P36～38

他交通機関との結節点の新設

近年では他交通機関との連携を図り、ネットワークを拡充する取り組みも見られます。

羽田空港が再拡張し本格的に国際化したことに対応し、2010年10月21日に新しい国際線ターミナルビルに直結する京急空港線・羽田空港国際線ターミナル駅が開業しました。

また、京都縦貫自動車道・長岡京IC付近において、2013年12月21日に阪急京都本線・西山天王山駅が開業しました。同駅開業によって周辺地域の利便性向上のほか、高速バスストップで京都縦貫自動車道、名神高速道路などを走行する高速バスとの乗り継ぎや、併設したパーク&ライド駐車場を活用したマイカーから公共交通への乗り継ぎが容易になりました。

通勤時間帯を含む着席サービスの導入

従来、大手民鉄では、長距離移動の優等列車において座席指定サービスが一部導入されておりましたが、特に通勤時間帯に利用されるお客様を対象に、1984年12月に京成「イブニングライナー」が、夕方ラッシュ時間帯に定額制の号車指定(定員制)サービスを開始しました(1985年10月より朝ラッシュ時間帯にも「モーニングライナー」を導入、2015年12月より号車指定から座席指定に変更)。

最近では、お客様の「確実に座りたい」というニーズにお応えするため、通勤時間帯において着席の有料サービスを提供する取り組みが増えています。

☞ 参考資料P46



京成スカイライナー



近鉄線を走る阪神1000系



特急ロマンスカー・MSE(60000形)



羽田空港国際線ターミナル駅



西山天王山駅

共通乗車カードシステム

異なる鉄道会社路線を1枚のカードで乗車できる共通乗車カードシステムの導入が進んでいます。このカードは、乗車の都度、運賃表を確認して乗車券を購入する煩わしさが解消されるほか、加盟会社間は1枚のカードで乗車できることから、利便性が大幅に向上し、乗り継ぎの円滑化と地域のネットワークづくりに貢献しています。

これらのICカードは、ショッピング等に使えるIC決済機能(電子マネー)など、鉄道利用以外のサービス拡充も行われており、多くの利用者から好評をいただいています。

参考資料P39・40

(2017年10月1日現在)

エリア	関東	東海	関西	九州
名称	PASMO(パスモ)	manaca(マナカ)	PiTaPa(ピタパ)	nimoca(ニモカ)
サービス開始時期	2007年3月	2011年2月	2004年8月	2008年5月
導入数	101事業者	7事業者	57事業者	21事業者
相互利用	Kitaca、PASMO、Suica、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCAの10種のICカードは2013年3月23日より、相互利用が開始された。			

インバウンド(訪日外国人観光客)向けサービスの拡充

訪日外国人観光客の急速な増加を受け、大手民鉄でもさまざまな取り組みを展開しています。駅の識別を容易にする各駅のナンバリング、駅構内の多言語表示、インターネット接続のためのWi-Fiの整備、外国人旅行者を対象とした企画乗車券の発売、外国語対応のできる案内所の設置、車内での外国語放送など、多角的に利便性の向上に努めています。さらには、外国の鉄道会社との企画乗車券やイベントでの連携、姉妹協定や友好協定などの締結により、相互誘客を図る取り組みも増えています。

IoTを活用したサービスの拡充

大手民鉄各社では、ICカード以外にもIoTを活用した新しいサービスの拡充に努めています。

運行情報の提供

各社の運営するホームページや携帯電話・スマートフォンへのメール配信サービス、SNS(ソーシャルネットワークサービス)などを利用して、列車の運行情報を利用者にお知らせするサービスを実施しています。

遅延証明

利用者の利便性向上のため、各社のホームページでの遅延証明書発行サービスを行っています。

インターネット環境を利用したチケットレスサービスの導入

パソコンや携帯電話・スマートフォンのインターネット環境を利用して、座席指定券のチケットレスサービスを導入しています。クレジット決済で購入した座席指定券の列車・座席情報を携帯電話の画面に表示することで、座席指定券を駅で購入することなくそのまま乗車できるサービスです。

忘れ物検索システムの導入

各駅に届けられた忘れ物をデータ登録・管理するシステムを導入しています。これにより忘れ物の検索をスピーディーに行うことができるようになりました。

タブレット端末の案内業務への活用

お客様へのスピーディーでわかりやすい情報提供のため、タブレット端末を導入しています。インターネットを活用した案内や、海外からのお客様への対応として、通訳案内サービスなどに使用しています。



タブレット端末を活用した案内

バリアフリーの推進

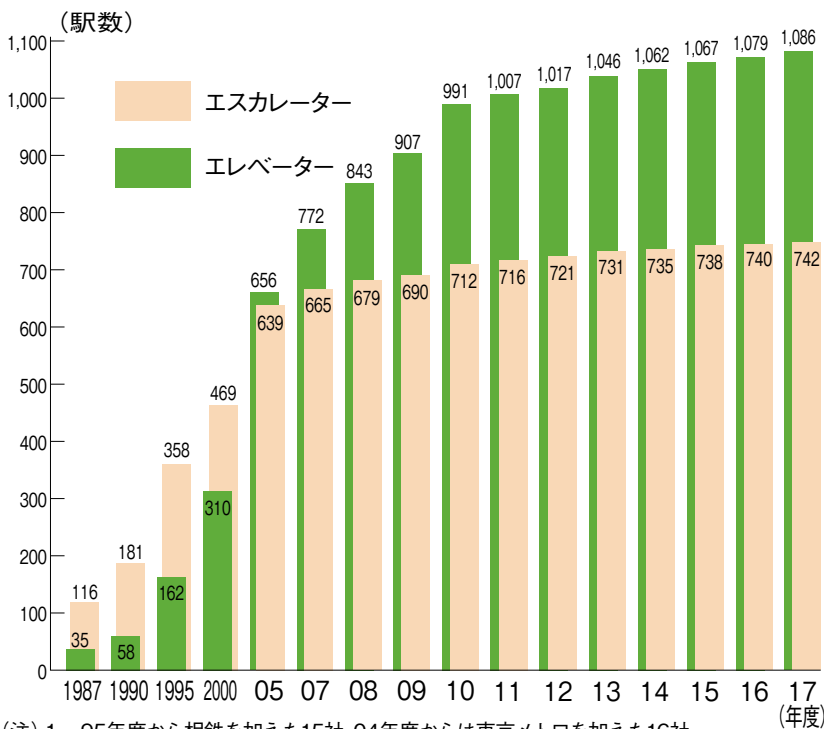
本格的な高齢社会の到来や障害者の社会参加の要請が高まるなか、すべての利用者がより快適に鉄道を利用できるよう、大手民鉄では、2006年に施行、2011年に全面改定された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)」の趣旨を踏まえ、1日平均利用者数3千人以上の駅を対象に、バリアフリー化を推進しています。

エスカレーター・エレベーターの設置

大手民鉄のエスカレーターとエレベーターの2016年度の設置状況は、エスカレーター740駅、エレベーター1,079駅と、本格的な取り組みを始めた87年と比較すると、エスカレーターが約6倍、エレベーターが約31倍になりました。なお、バリアフリー法で設備の設置が求められている駅のうち、93%がエレベーター、スロープ等による段差解消がなされています。

ただ、エスカレーター・エレベーターは、設置にあたって既存の駅施設全体を改良しなければならないなど多額の初期投資が必要なほか、稼働後の保守点検等、オペレーション費用の負担も大きく、多くの課題があります。今後とも国及び関係自治体等の協力を得ながら、エスカレーター・エレベーターの設置を計画的に進めていきます。

エスカレーター・エレベーターの設置駅数の推移(大手民鉄16社)



- (注) 1. 95年度から相鉄を加えた15社。04年度からは東京メトロを加えた16社。
 2. 同事業者の交差駅については1駅として数える。
 3. 2017年度は計画数。

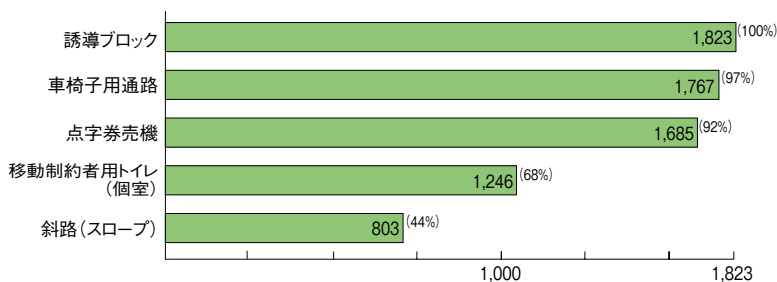


エレベーター



視覚障害者誘導用ブロック

移動制約者用設備整備状況(大手民鉄16社)



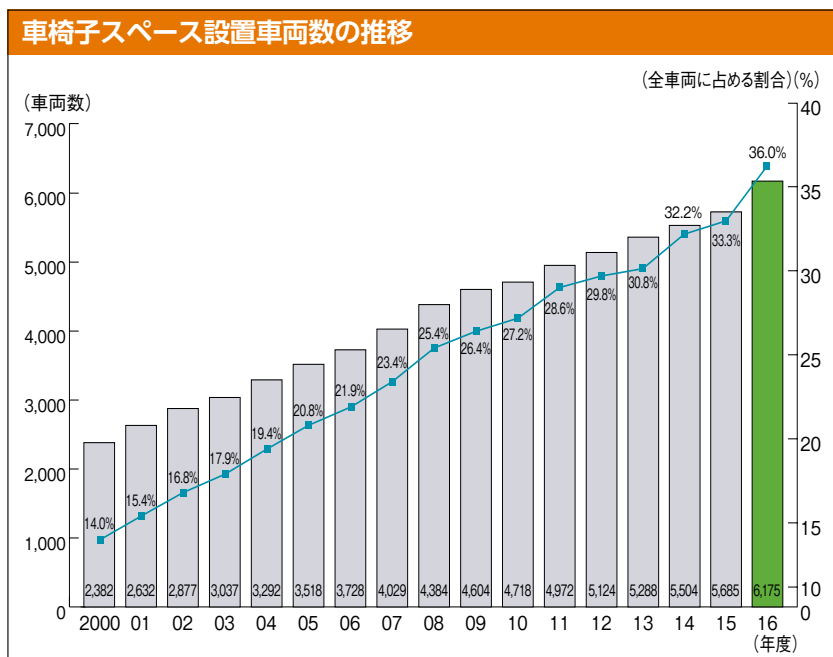
(2017年3月31日現在)



移動制約者用トイレ(個室)

車両への車椅子スペースの設置

大手民鉄16社では、車両への車椅子スペースの設置を進めており、保有する全車両の36.0%に当たる6,175両に、編成単位では、91.0%の編成に車椅子スペースを設置しています。また近年は、ベビーカーの利用が可能な兼用スペースの設置も進めております。



車椅子スペース設置車両

駅におけるAED(Automated External Defibrillator／自動体外式除細動器)の設置

2007年から救命の現場に居合わせた一般の方にも使用が認められるようになったことから、空港やホテル、駅への設置が進んでいます。なお、大手民鉄16社では、全体の57.3%にあたる1,052駅に1,120台設置(2017年3月31日現在)しており、鉄道を利用されるお客様の救命率の向上に努めています。



鉄道事業者による「こども110番の駅」全国的取り組み

近年登下校時において子供が被害に遭う事件があることから、より安全・安心な地域づくりに貢献するため、当協会はJR・公営事業者等にも働きかけ、2005年関西地区で実施された「こども110番の駅」の取り組みの全国展開を、2006年より図っています。

参加事業者 176社局2,896駅(2017年4月1日現在)



女性専用車両の運行

大手民鉄においては、京王が2001年3月に初めて女性専用車両の導入を行ったのを皮切りに、関西などでは、2002年12月に京阪と阪急が、翌2003年には近鉄、南海、阪神、西鉄が本格的に導入しました。

関東各社では、2005年5月に一斉に導入・拡大し、女性の利用者にとって、より一層安心して乗車していただけるようになりました。



☞ 参考資料P41