



特集：羽田空港アクセスの強化

[京急電鉄の「羽田・品川」を核とした沿線価値向上の取り組み]

REPORT. II

羽田空港 アクセス強化



羽田空港乗り入れから15年。
 京急電鉄は、京急蒲田駅付近連続立体交差事業や京急蒲田駅の改良事業を実施するなど、羽田空港の航空需要拡大とともに、羽田空港アクセスの強化を推進している。
 国際線発着枠の拡大が進み、羽田空港の重要性が国際的にも高まる中、「羽田直結」の京急電鉄が担う役割は大きい。
 さらに利便性の向上を目指し、京急グループ一丸となって取り組んでいる。

文●茶木 環 / 撮影●織本知之

特集：羽田空港アクセスの強化

[京急電鉄の「羽田・品川」を核とした沿線価値向上の取り組み]



京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部
蒲田連立担当 部長

三原弘之

Hiroyuki MIHARA

渋滞の解消と 羽田アクセスの改善

2000年12月に事業着手した京急蒲田駅付近連続立体交差事業。工事は順調に進捗し、2012年10月には、全事業区間の高架化完成に伴い、ダイヤの大幅改正も実施した。これにより、羽田空港アクセスは一段と改善されている。



京急蒲田駅付近連続立体交差事業

京急蒲田駅付近連続立体交差事業は、道路整備の一環として実施される東京都の都市計画事業で、1986年に調査が開始され、2000年12月、都市計画事業認可を取得した。

本線の平和島駅から六郷土手駅まで（延長約4.7km）と空港線の京急蒲田駅から大鳥居駅まで（延長約1.3km）の合計約6kmにわたり、道路と鉄道を連続的に立体交差する。高架化される駅は、京急蒲田駅のほか4駅（大森町駅・梅屋敷駅・雑色駅・糀谷駅）。2001年12月に工事着手し、2012年10月21日には全事業区間の上下線高架化が完了した。

鉄道本部蒲田連立担当の三原弘之部長によると、現在は「駅舎や切替地点、地中梁の工事を進めている段階だ」という。解消された踏切の数は、全国の連続立体交差事業の中では最大級で、本線23カ所、空港線5カ所の合計28カ所の踏切を除却した。そのうち14カ所はボトルネック踏切だ。

「特に、国道15号と都道環状8号線の踏切除却は切迫していた」と三原部長は語る。

環状8号線に本線が交差する「京急蒲田第5踏切道」と、国道15号に空港線が交差する「京急蒲田（空）第1踏切道」の1日当たりの遮断時間は、それぞれ10時間34分、7時間48分にも及んでいた。両所とも、遮断時間には最大で700（780m）の渋滞長になるほどで、高架化により、交通渋滞が大きく改善された。

高架化で分断されていた街が一体化し、地域発展効果も期待されている。

ちなみに、1970年には都内に71カ所あった京急電鉄の踏切は、順次進められた立体化により、現在では7カ所を残すのみとなっている。

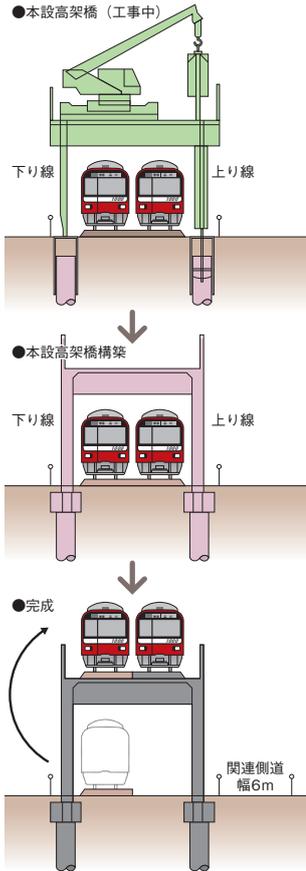
街のランドマーク・京急蒲田駅の誕生

羽田空港国際線ターミナル駅、羽田空港国内線ターミナル駅に向かう直通電車は、本線から京急蒲田駅を起点に分岐する空港線へ乗り入れる。京急蒲田駅の1日平均乗降人員は約4万7500人。都営地下鉄浅草線乗り入れ駅である泉岳寺駅を除く京急電鉄全72駅中9番目に位置し、空港線の分岐点でもある重要な中核駅の一つだ。羽田空港アクセスを改善するため、京急電鉄では、連続立体交差事業にあわせて、京急蒲田駅の改良にも取り組んだ。

この改良工事については、鉄道駅総合改善事業補助の適用を受けている。事業費のうち、京急電鉄が60%、国が20%、残り20%を東京都・大田区・神奈川県・横浜市・川崎市が負担した。

改良前、京急蒲田駅を起点とする空港線は駅構内が単線だったうえ、本線下り線と平面交差していたため、品川方面と羽田空港間を結ぶ直通電車の運転上のネックとなっていた。また、羽田空港へ乗り入れた当初は、横浜方面からの直通運転ができない設備だったため、2002年に横浜方に連絡線を敷設したが、日中に限り3本/時の運転となっていた。

直接高架工法



1 直接高架工法では、営業線を活かしたまま線路の真上を跨ぐ形で高架橋を構築する。2 3 線路高架切替は、終車から始発までの3時間50分という短い時間を使って行われた。

「この工法だと、営業線の鉄道用地内に
直接高架工法では、クレーンや杭打機を搭載した自走式の作業構台（直接高架施工機）を使用して、営業線を跨ぐ形で真上に高架橋を構築する。」

この京急蒲田駅付近連続立体交差事業の施工方法には大きな特徴があった。「直接高架工法」の採用だ。
連続立体交差事業では一般的に、営業線を仮線に移設して工事を進める仮線工法を採用するが、工事着手前にすべての仮線用地を取得する必要があるため、時間を要する場合がある。事業の早期実施の閣議決定を受けた東京都と大田区、京急電鉄が組織した「工期短縮検討会」は、予定していた仮線工法を変更し、工事区間の約6割で直接高架工法の採用を決定した。

早期高架化を目指し、新技術を採用

そこで、地平式2面3線の駅を2層高架式2面6線に改良し、本線上りホームを2階部に、下りホームを3階部に、空港線ホームは両階に設置することで平面交差を解消。さらに本線ホームには、優等列車と普通列車が縦列に停車できる退避設備を整備した。これにより、品川方面からの直通電車はラッシュ時9本/時の運転、横浜方面からは終日6本/時の運転が可能となり、羽田空港アクセスの大幅な向上を支える駅が誕生した。
2層高架式となった京急蒲田駅は、まさに羽田空港アクセスの象徴であると同時に、街のランドマーク的存在となっている。

「連続立体交差事業および京急蒲田駅の改良は、関係自治体や沿線住民をはじめ社内内外の実に多くの努力があつてこそ実現した。それだけに地域の発展に寄与し、羽田空港アクセスを担う京急電鉄の社会的責任は非常に大きいと痛感している」と三原部長は語っている。

この早期完成を目指し、さまざまな技術を積極的に開発、採用した。その功績が認められ、東京都と京急電鉄は2012年度「土木学会技術賞」を受賞。また、営業線を活かしつつ高度なネットワークへと向上するアーバンデザイン思想が評価され、同年度の「グッドデザイン賞」を受賞している。

また、立体化が急がれていた環状8号線と交差する踏切は、仮設高架橋を設けて高架化し、他の区間に先立ち踏切を除却することとした。その結果、環状8号線付近は全区間より2年早く高架化が完了している。

営業線の安全確保と列車の運行維持、線路両側に住宅が密集する狭隘な現場や終車から始発までの短時間で終えなければならぬ夜間作業——京急蒲田駅付近連続立体交差事業では、厳しい条件下での早期完成を目指し、さまざまな技術を積極的に開発、採用した。その功績が認められ、東京都と京急電鉄は2012年度「土木学会技術賞」を受賞。また、営業線を活かしつつ高度なネットワークへと向上するアーバンデザイン思想が評価され、同年度の「グッドデザイン賞」を受賞している。

踏切撤去で、駅伝選手が集中できる環境に。

正月の風物詩「箱根駅伝」の名物ポイントだった「京急蒲田（空）第1踏切」が京急蒲田駅付近連続立体交差事業で撤去されたことは、関係者にとっても感慨深いものがあるようだ。大会への影響と京急電鉄への思いを、日隈総務委員長に伺った。



桐蔭横浜大学陸上競技部 監督
関東学生陸上競技連盟 総務委員長

日隈広至

Hiroyoshi HIGUMA

「東」京箱根間往復大学駅伝競走（箱根駅伝）の歴史は古く、1920年に第1回が開催され、2014年は第90回目を迎えた。関東学生陸上競技連盟（関東学連）の加盟大学のうち20チームが出場（90回は記念大会で23校）し、東京大手町・読売新聞社前～箱根・芦ノ湖間、217.9kmを往路・復路各5区間で競う。学生長距離界最大級の駅伝競走であり、この歴史ある大会では毎年数々のドラマが生まれている。

特に、鶴見を出発して大手町までの23.1km、最終10区は、最後の見せ場。アンカーを務める各チームのエース級がゴールまで激戦を繰り広げ、時には予想もつかない逆転劇が起こる区間となる。2012年までは、鶴見中継所から6kmのポイントに京急電鉄空港線の京急蒲田（空）第1踏切があり、国道15号をコースに走ってきた選手が踏切の遮断によって足止めされるなど、思わぬレース展開に発展した年もあった。

京急電鉄では、踏切の遮断時間を短縮するため、一部の列車の行き先を変更するなどして、レースに支障がないよう協力してきた。しかし、電車を止めるわけにはいかない。基本的には選手集団が通過する間は電車を止めるが、選手集団が途切れた時には、空港線を利用する乗客に配慮して運行を再開していた。

そんな名物ポイントだった京急蒲田（空）第1踏切も、京急蒲田駅付近連続立体交差事業で、2012年10月に撤去された。駅伝ファンにとっては、踏切の存在も駅伝の醍醐味のひとつだったかもしれないが、選手にとってはレースに専念できる環境が整ったことになる。大手町のフィニッシュに真っ先に飛び込むのは、どのチームなのか——さらにダイナミックなレース展開が期待されている。

■長年の京急電鉄さんのご尽力に感謝

箱根駅伝は近年、われわれも驚くほどの人気で、沿道にはたくさんの方々の応援が足を運んでくださいます。特に、京急蒲田（空）第1踏切付近は、テレビ中継でも注目のポイントでしたし、駅至近なことあって、毎年、大勢の方々が来てくださいました。加盟校の学生の中にも、当日の補助員として、この場所を希望する者が多かったんです。

大会運営のために、京急電鉄さんには毎年、大変お世話になり、感謝しています。鉄道会社にとって電車を止めることがどんなに大変なことだったか。観客やテレビをご覧になっている方はおそらく、たまたまその間に電車が来なかっただけだと思われて

いた方もきっと多いことでしょう。しかし、これは京急電鉄さんのご尽力によるものです。

現在は大会規模も大きくなり、OBも手伝っていますが、箱根駅伝は基本的に学生主体で開催しています。私も学生時代には関東学連の学生幹事をしており、幹事長を務めた第63回、第64回大会の前には、京急電鉄さんにごあいさつに伺いました。学生の自分たちにも気持ちよくご対応いただいたことが、強く印象に残っています。

京急蒲田（空）第1踏切で選手が足止めされたケースに、第78回大会があります。5位だった大東文化大学の選手が、4位の中央大学の選手に追いつけそうだとところで、踏切で25秒間足止めされ、再スタートした時には、選手の背中は見えなくなっていました。足止めされた時間はタイムから差し引かれるのですが、走行中につくり上げた一定のリズムが崩れてしまうと、取り戻すのに時間がかかるんですね。結局、追いつくことはできませんでした。また、第84回大会では、東海大学の選手が踏切内の線路につまずいてねん挫し、棄権したことが話題となりましたが、あれはわざとできることでもありませんが選手側の責任です。彼はその後も競技を続け、後に「あの時の失敗の悔しさがあったから頑張れた」と話していました。

率直に言って、京急蒲田（空）第1踏切は、10区担当の選手にとっては「途中で走りを遮断される可能性がある」と気にかかるポイントでした。踏切の撤去によって、選手がより集中できる環境が整い、選手やコーチは皆、喜んでいきます。

ただ、羽田空港へお急ぎの方もいらしたでしょうし、本来は電車の運行を優先すべきところを、長年、箱根駅伝に協力してくださった京急電鉄さんと乗客の皆さんには、大会関係者一同、本当に感謝しています。



踏切があった最後の大会。10区で踏切を真っ先に通過した東洋大・齋藤選手（2012年1月3日）
©月刊陸上競技

空港アクセス強化と 拡充の取り組み

京急蒲田駅付近連続立体交差事業と京急蒲田駅の改良事業の進捗に伴い、京急電鉄では羽田空港行き直通電車を倍増、大幅なダイヤ改正を実施した。さらに京急バスグループでは羽田空港発着バスの路線を拡大するなど、グループ総力で羽田空港アクセスの強化と拡充を進めている。



京浜急行バス株式会社 運輸部
営業一課長

長塚隆介

Ryusuke NAGATSUKA



京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部
運転車両部長兼総合司令所長

松田義明

Yoshiaki MATSUDA

ダイヤ改正で羽田直通を大幅増

羽田空港アクセスを向上させる二つの大事業の進捗に伴い、京急電鉄は、本線1空港線直通電車の本数を増加させるため、2年の歳月をかけてダイヤの改正に取り組んだ。

そして2012年10月21日、事業の着手から12年をかけて進めていた京急蒲田駅付近の全線高架化の完了とともに、新ダイヤによる運行が開始されている。

新ダイヤは、品川・都心方面1羽田空港間、横浜方面1羽田空港間ともに、直通電車の本数を、朝ラッシュの時間帯は増発、日中・夕方ラッシュの時間帯は倍増し、かつ所要時間も短縮させるといふもので、羽田空港アクセスの能力を最大限に発揮している。

主な改正ポイントを見てみよう。品川・都心方面1羽田空港までは、日中、「快特」を改正前の3本から6本に倍増し、10分間隔で運行。うち40分に1本は羽田空港1成田空港直通の「エアポート快特」を、品川駅1羽田空港国際線ターミナル駅間ノンストップで運行する。

所要時間も、品川・都心方面1羽田空港国内線ターミナル駅間で、従来16〜22分だったところ、15分に短縮した。

横浜方面1羽田空港間では、従来20分間隔で運行していた「エアポート急行」を1時間当たり3本増発し、10分間隔で運行。横浜駅1羽田空港国内線ターミナル駅間の所要時間も29分から26分に短縮している。

さらに、朝ラッシュの時間帯には、航

空旅客と通勤旅客の利便性を向上させるため、品川・都心方面からの「快特」と「エアポート急行」あわせて1時間当たり6本から9本に、横浜方面からの「特急」を1時間当たり3本から6本に増発。混雑緩和を図っている。

ちなみに京急線の種別は、速さ順に「エアポート快特」「快特」「特急」「エアポート急行」「普通」となる。いかに羽田空港行き直通電車に優等列車が充てられているかが分かるだろう。日中の運転間隔が10分に1本と均等化されていることにも注目したい。鉄道本部の松田義明運輸車両部長兼総合司令所長は「ダイヤを改正するに当たって、最も重視したのは「乗りやすさ」と「速達性」だった」と語る。

確かに、運転間隔が均等化されていると利用客にも分かりやすく、10分以内の待ち時間ならストレスも少ない。

また、京急電鉄は都営地下鉄浅草線・京成電鉄・北総鉄道と相互直通運転を行っているが、相互直通による羽田空港乗り入れは、それまで停車駅の多い種別で運行していた。その点も、今回の改正で改善されている。

「ダイヤ改正には、相互直通運転を行っている各社局お互いに協力が必要。各社局とは、お客さまの利便性を高め、速達性を重視することで見解が一致し、優等列車の増発が実現した」と松田部長は語っている。

「ダイヤ」を支える現場の努力

「ダイヤは生きもの」と松田部長が言

特集：羽田空港アクセスの強化

【京急電鉄の「羽田・品川」を核とした沿線価値向上の取り組み】

うように、時々刻々と変化化する利用客のニーズに対応するため、京急電鉄では、1年ごとにダイヤの見直しを行ってきた。1998年、羽田空港乗り入れを開始した当時は、本線利用の乗客が大多数を占めていたため、本線の運行に支障がないように空港線のダイヤを組んでいた。しかし、その後、航空旅客の増加に伴い、羽田空港行き直通電車が增加する。京急蒲田駅が平面式2面3線だった時代は、担当者が苦勞しながら、非常に複雑なダイヤを組んでいたのだという。

一方、列車運行においても、努力がある。横浜方面から羽田空港行き直通電車を運行するには、京急蒲田駅に連絡線を敷設し、なおかつ、利便性、速達性を確保するため、京急川崎駅で連結・切り離しを行う必要があったのだ。この連絡線は2002年に敷設された。連結・切り離しというのは、上り線の場合、横浜方面から来た12両編成の「快特」の後ろ4両を京急川崎駅で切り離し、8両編成となった「快特」が品川方面に発車した後、4両編成の羽田空港行き「特急」に種別変更して運転する。下り線では、羽田空港発の「特急」4両編成が京急川崎駅で品川方面から来た8両編成の「快特」の後ろに連結する仕組みだ。「お客さまが乗っている営業車両両士の連結・切り離しは高度な運転技術が必要で、それまで経験がなかった乗務員たちは、懸命に努力し、技術の修得に励んだ」と松田部長は振り返る。

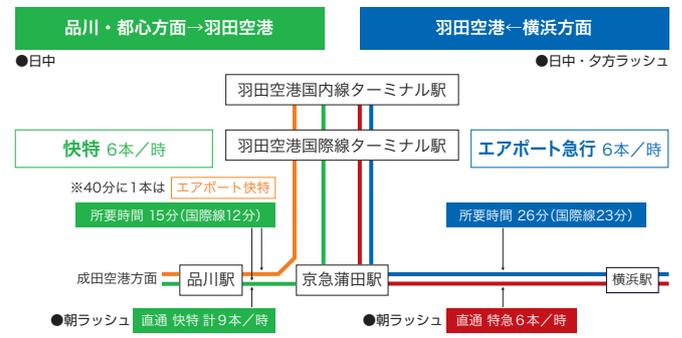
2010年に京急蒲田駅の上り線高架化が完了してから、連結・切り離しの必要はなくなったが、8年間の現場の取り組みは、スキルアップとモチベーションの向上につながり、社員一人ひとりの確かな「実力」となっている。

沿線住民の利便性を確保

羽田空港アクセスの速達性を追求する中で、京急電鉄が何よりも配慮したのは沿線住民の生活だ。沿線の住民が利用するのは優等列車だけとは限らない。優等列車の運行だけでは、沿線で生活する人々の足として機能しない場面も生じてくる。そこで、各駅の運行頻度を確保し、一般の利用客のニーズにも応えられるようにと議論を重ねながら、ダイヤ作成に取り組んだ。

「羽田空港行き直通電車の運転間隔の均等化、速達性、そして各駅の運行頻度確保。この三つを成立させたダイヤを組むのは非常に難しかった。羽田空港を利用されるお客さまが格段に伸びているが、同時に沿線のお客さまの利便性を確保することも重要だと考えている。ご理解をお願いした部分もあるが、沿線のお客さまに極力ご迷惑をおかけしないようにしたつもりだ」と松田部長は、改正過程での苦勞を振り返る。「羽田空港行き直通電車の10分間隔運転はお客さまに浸透してきた」と手応えを感じているようだ。

「沿線にお住まいのお客さまにとっての利便性向上、鉄道という交通機関としての公共性と京急グループの理念である安全性。そして、それらを満たしたうえ



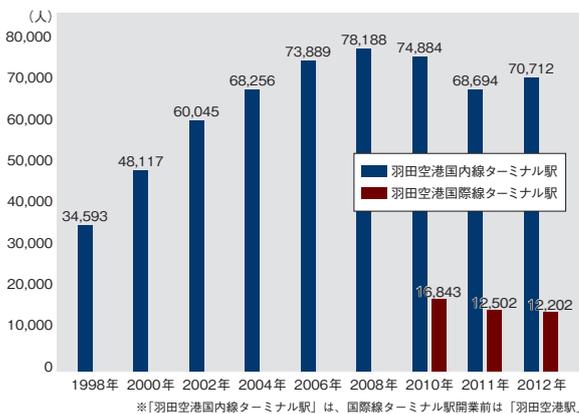
で、収支に貢献しているかどうかをベールに、鉄道ダイヤは存在する」と松田部長は語り、そうした意味合いにおいて、全面改正後のダイヤは非常に価値の高いものになったと続ける。

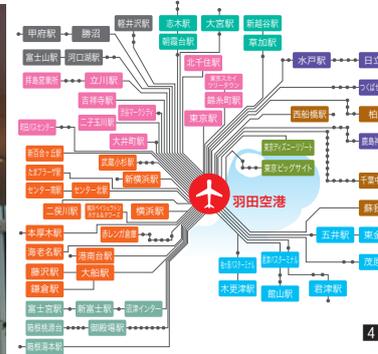
2013年におけるダイヤの見直しは、本線を利用する通勤・通学客のために、若干の修正を加えただけだった。その事実が松田部長の言葉を裏付けている。

本線・空港線とも乗客は増加傾向

ダイヤ改正による羽田アクセス強化の効果は大きく、空港線・本線ともに乗客数が増加し、2012年度決算では旅客収支で約3億円の増加となった。また、2012年度の羽田空港国際線ターミナル駅、羽田空港国内線ターミナル駅の1日平均乗降人員は合わせて8万2914人で、前年に比べて1日当たり約1700人増となっている。

羽田空港国内線・国際線ターミナル駅 乗降人員





1 国際線ターミナルビルから出発する京急リムジンバス。2 京急リムジンバスの乗車券を販売するインフォメーションカウンター。3 羽田空港国際線ターミナル駅の案内はすべて4カ国語表示。4 羽田空港と各地を結ぶ46路線を運行。

「地方空港や鉄道他社局と連携して相互のPRを行っており、効果が出ていると思う。今後はさらに京急の羽田空港アクセスの認知度を高めていきたい」と松田部長は語る。

さらに、羽田空港両ターミナル駅ー泉岳寺駅までの片道と提携する鉄道他社線が1日フリーとなる「京急羽田ちか鉄共通パス」(都営地下鉄・東京メトロ)や「東京トラベル1DAY/2DAYバス」

(都営地下鉄)などの企画切符も羽田空港で販売し、東京を訪れた観光客などの空港線利用を促進している。

京急グループとして、羽田・品川を拠点に各事業を展開していく中で、鉄道事業としては、「集客」を意識したダイヤづくりがますます重要になってくると思う」と松田部長は語る。

羽田空港アクセスを軸に、さらなる利便性向上が期待されている。

三つの交通モードを活用

京急グループで、羽田空港アクセスを担う交通は、鉄道だけにとどまらない。バスやタクシーの機動性・柔軟性を活用し、利用者の選択肢を広げている。

京急バスグループの路線バスが、羽田空港に初めて乗り入れたのは1950年。1964年の東京オリンピックの翌年には、東京駅と羽田空港を結ぶ京急リムジンバスが誕生。1968年には横浜と羽田空港を結ぶ横浜線の運行を開始した。

80年代後半からは、羽田空港の拡張整備に伴い、京急バスグループ単独ではなく、連絡する現地のバス会社と共同運行の形態を取って、路線数を拡大していった。さらには、ターミナル駅だけではなく、東急線のためプラーザ駅や小田急線の海老名駅など住宅地と羽田空港をダイレクトに結ぶ路線を開設。バス需要は年々高まっているという。

近年は、観光ニーズにあって、東京スカイツリーや東京ディズニーリゾート、箱根、御殿場、富士山など人気スポット

への直通便にも力を入れており、京急リムジンバスの路線は現在、46路線に及んでいる。

「需要によって、柔軟に路線を開設できるのがバスの強み。投資も小額で済む。しかし、だからこそ競合他社も開設できるわけで、やはり企画力の違いがお客さまのご利用につながるのだと考えている。お客さま目線で、各種路線の可能性を探っていききたい」と京浜急行バス株式会社運輸部の長塚隆介営業一課長は語る。

羽田空港の国際線開業による24時間化への対応として、深夜・早朝運行が困難な鉄道に代わる交通モードとしても、期待が高まっている。

「24時間化への対応については、深夜・早朝の時間帯には、横浜・品川・渋谷など9路線を運行して、鉄道の運行休止時間カバーしている。今後の需要動向を見ながら、迅速に対応していく。国内のお客さまはもちろん、空港リムジンバスの認知度を高め、訪日される海外のお客さまのご利用を増やしていくことも課題の一つ」と長塚課長は意欲を見せている。

さらにもう一つ、利用客に好評なのが、タクシー事業が導入した「定額制タクシー」だ。羽田空港国際線ターミナルから、東京エリア、横浜・川崎エリアなどの目的地まで、あらかじめ設定した定額運賃でタクシーを利用できる。

現在、京急グループでは、鉄道・バス・タクシーと三つの交通モードをフルに活用して、羽田空港アクセスの強化と拡充を進めている。空港利用者の多様なニーズに応えた京急の取り組みが注目されている。



羽田空港のさらなる国際化に向けて

羽田空港の国際化に伴い、京急電鉄は2010年、羽田空港国際線ターミナル駅を開業した。スムーズな移動が可能なバリアフリーの駅施設、訪日外国人のための多言語化やインフォメーションセンターの開設など、世界に向けた日本の玄関口として受け入れ体制を整え、そのサービスを進化させている。



京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部
計画営業部長

浦辺和夫

Kazuo URABE



スムーズな移動に配慮した駅施設

羽田空港の再拡張事業により国際線旅客ターミナルが開設したのに伴い、2010年10月21日、京急電鉄は、天空橋駅―羽田空港駅（現・羽田空港国内線ターミナル駅）間に、「羽田空港国際線ターミナル駅」を開業した。

羽田空港アクセスの速達性を重視して、羽田空港乗り入れ以来、ダイヤ改正に取り組んできた京急電鉄だが、羽田空港国際線ターミナル駅も「速達性・スムーズ」をコンセプトに整備されている。

「鉄道駅が地階、国際線の出発ロビーは旅客ターミナルビルの3階、到着ロビーが2階という構造になっている。その間の移動において、いかに速達性を高めるかがポイントになった」と、鉄道本部の浦辺和夫計画営業部長は語る。

駅ホームで降車してからの動線で見ると、改札には幅90cmのワイドラッチを採用。たくさん荷物を抱えた利用客や車いす、2人乗りベビーカーの利用客も、スムーズに通過できる。改札正面には、30人乗りのフルオープンドアの大型エレベーターを設置。カートを使っても乗り降りしやすい。下りホームに4基、上りホームに3基設置されており、待ち時間が少ないうえ、未使用時は改札階で待機するようにプログラミンクされている。通常のエレベーターは待たされるというイメージが強いためか、開業当初はエスカレーターを使う人が多かったそうだが、駅係員の誘導や案内板設置などの効果で、現在は、ほとんどの人がエ

エレベーターを利用する。

また、エスカレーターは、到着ロビー階經由と出発ロビー階にダイレクトに行ける直通が設置されている。エスカレーターは通常よりも傾斜が5度緩い、25度の設計で、荷物の多い利用客の安全性に配慮した。

もう一つ、羽田空港国際線ターミナル駅ならではの大きな特徴がある。改札内で荷物用カートが利用できることだ。ホームにはカートが用意されており、それを使って改札を通り、出発ロビーに向かうことができる。到着階では逆に、カートに荷物を乗せたまま、改札を通り、ホームにカートを置いておく。

ホームもカート利用を想定して、最大約14m幅の設計となっている。さらに、荷物の転落防止など安全を確保するため、京急線では初となる可動式ホーム柵を採用した。

「お客さまは改札内ではカートを利用できないと思われる方が多いため、改札付近のフロアにサインを貼ってお知らせしている。快適に移動いただける機能的な設計や工夫も、開業当初は、われわれの予想とは異なるところで、お客さまが戸惑われる場面があった。細やかにお客さまの様子を見て、分かりやすくご案内するサインをつくるなど、サービスの向上に努めている」と浦辺部長は話す。

羽田空港国際線ターミナル駅は、大型エレベーターやフラットな動線の確保など、施設全体の高度なバリアフリー化を実現したとして、東京国際空港ターミナル・京急電鉄・東京モノレールの3社が



1 幅90cmのワイドラッチを採用した改札。足元には「カートOK」のサイン。2 羽田空港国際線ターミナル駅から出発ロビーに向かう利用客。3 乗り降りしやすいフルオーブンドアの大型エレベーター。4 エレベーターの利用を呼び掛ける案内板も設置。

共同で、2010年度の「国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰」を賞している。

多言語サービスと駅ナンバリング

2012年度の訪日外国人数は、836万人に上った。国別では、韓国・台湾・中国・香港でその64・8%を占めており、観光庁の訪日旅行促進事業（ビジット・ジャパン事業）では、これに米国を加えて5大市場としている。現在、海外就航都市の半分以上がアジア圏である羽田空港からは、この4エリアに定期便が就航している。

こうした外国人旅行者に対応するため、京急電鉄ではアジアを中心とする多言語サービスに取り組んできた。移動手段や観光地などを紹介するインターネットサイト「羽田空港アクセスガイド」、駅構内の駅名看板、行先案内表示（主要駅）、自動券売機や自動精算機（泉岳寺駅を除く）などは日本語・英語・中国語・韓国語で表記している。

また、グループ各社が利用できる「京急通訳サービス」（英語・中国語・韓国語）を開設。専門オペレーターが電話を介して外国人旅行者との会話を通訳するサポート体制を整えている。

さらに、日本語が理解できなくてもスムーズな移動や乗り換えができるように、京急線全駅に「駅ナンバリング」を導入している。都営地下鉄浅草線との共同駅である泉岳寺駅を除く全72駅に、京急のアルファベットの頭文字KKと数字2

文字を付けた。注目したのは番号の振り方で、品川駅がKK01、京急蒲田駅がKK11で、次のKK12は本線の雑色駅ではなく、分岐した空港線の糀谷駅となり、そのまま羽田空港国内線ターミナル駅まで進み、雑色駅はKK18となっている。浦辺部長の説明によると「通常は本線、支線の順にナンバリングを行っていくが、羽田空港を利用されるお客さまを考慮して、空港線に直通という形で設定した」という。

「おもてなし」をコンセプトに

羽田空港国際線の年間発着枠数は現在、日中3万回、夜間3万回。アジアを中心に世界各国からの旅行者が羽田空港に降り立ち、目的地へと向かう。

こうした外国人旅行者をサポートするため、京急電鉄では到着ロビー階の改札口付近に「京急ツーリストインフォメーションセンター」（京急TIC）を設置している。営業時間は7時～22時。カウンターでは乗車券の販売や乗り換え案内、ホテルや観光に関する情報提供や飲食店の紹介、時にはターミナルビル内にある銀行ATMの使い方まで、「おもてなし」をコンセプトに対面で情報サービスを提供している。

現在、8人が交代で務めるコンシェルジュは全員が日本語と英語のほか、韓国語あるいは中国語で対応でき、中にはフランス語、スペイン語、アラビア語、タイ語に対応できる者もいる。消防訓練やAEDの取り扱い方などについても習得

特集：羽田空港アクセスの強化

【京急電鉄の「羽田・品川」を核とした沿線価値向上の取り組み】

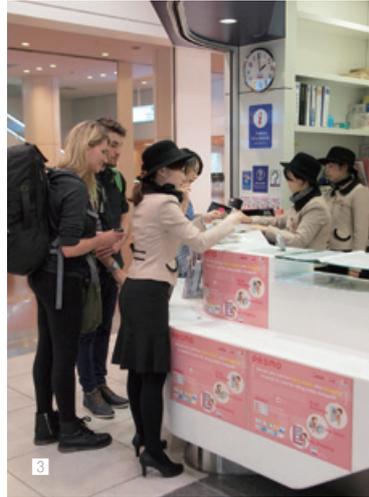
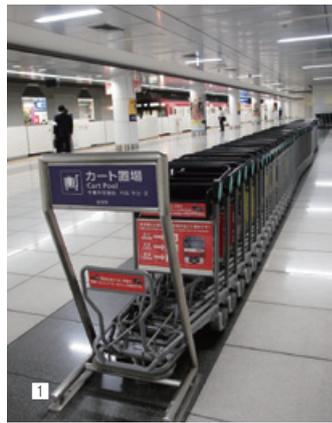
しており、語学も互いに教え合うなどして、今では全員が簡単な日常会話であれば4カ国語で対応できるところまでレベルアップしているようだ。

また、観光案内については行政などと連携し、日本政府観光局（JNTO）「ビジット・ジャパン案内所」、横浜観光コンベンション・ビューロー「拠点民間観光案内所」、東京都「東京観光案内窓口」として登録。2012年10月には、高レベルな観光案内所として機能しているこ

京急TICの「おもてなし」のころころは、商品開発にも活かされている。訪日外国人を対象に販売している「PASM

インバウンド対応の最前線として

とが認められ、JNTOの外国人案内所認定制度で最高ランクとなるカテゴリ3を取得した。カテゴリ3は、全国342カ所のうち7カ所のみの認定という水準の高さだ（2013年1月現在）。



1使ったカートはホームに置いたままでもOK。2京急TICの利用客は開設当初の3倍近くに増えている。3「おもてなし」をコンセプトに外国人旅行者をサポートする京急TIC。4好評だった京急TICコンシェルジュの夏季の浴衣姿。

た丁寧なサービスがフェイスブックや個人のブログなどで広まり、京急TICを訪れる旅行者は年々増加している。2013年8月の京急TIC利用客は約1万1800人（前年比23%増）で、その7割が外国人客だ。開設当初と比較すると、3倍近くに増えている。

日中の時間帯は、台湾・韓国・中国からの直行便が多いため、アジア圏の旅行者が目立つが、最近ではインドネシアなどからの旅行者も増え、イスラム教徒の礼拝所などについての問い合わせもある

また、京急TICでは、旅行者が多い時間帯は1人がカウンターの外に立ち、戸惑った様子の外国人客を見かけたときは、コンシェルジュの方から積極的に話し掛けるようにしている。カウンターには日本の行事にちなんだ置物や季節の花を飾り、夏には制服の代わりに浴衣を着用するなど「目で親しんでもらう」工夫も好評だ。

コンシェルジュたちのこのころのこもった丁寧なサービスがフェイスブックや個人のブログなどで広まり、京急TICを訪れる旅行者は年々増加している。2013年8月の京急TIC利用客は約1万1800人（前年比23%増）で、その7割が外国人客だ。開設当初と比較すると、3倍近くに増えている。

O&京急羽得きつぷ」だ。1500円分がチャージされたPASMと羽田空港国際線ターミナル駅と品川駅（泉岳寺駅）、あるいは横浜駅間往復割引乗車券がセットになったものだが、発売当初は、紙券の企画きつぷとPASMでの販売のため、有人窓口を通過する必要があった。「PASMと同時に自動改札機を利用できたほうが乗り換えがスムーズで、海外からのお客さまにも分かりやすい」という京急TICからの意見が採用され、紙券を磁気券に切り替えることが決まった。

京急電鉄では、かつては羽田空港アクセスの利便性について宣伝していた海外向けの広告も、現在は「言葉が分からず、困ったことがあれば京急TICへ」というように、京急TICの存在を前面に打ち出している。まさに、京急TICが「京急グループが手掛ける高品質な外国人対応」をPRする象徴的な存在となっているのだ。

「訪日外国人に、アクセスとして京急を選択していただく。そのためには、羽田空港に到着して、まず京急TICに足を運んでもらうことが重要だと考えている。京急線を利用する時に最初に出会うのが京急TICのコンシェルジュたち。京急グループのインバウンド対応では営業の最前線になっている」と浦辺部長は大きな信頼を寄せる。事実、サービス自体は無償でも、企画乗車券などの売り上げは、夏期に実施したキャンペーンで対前年比37%増の実績を上げている。

羽田空港国際線ターミナル駅は、開業から数えて4年目を迎えた。羽田空港の再拡張事業により、2013年度末には国際線の発着枠は3万回の増枠により9万回となり、国内線と併せて44・7万回に拡大が予定されている。

2020年の東京オリンピック開催も決まり、羽田空港の重要性は、国際的にもますます高まっていくだろう。羽田空港が日本と世界を結ぶ——航空需要の高まりとともに、羽田空港アクセスを担う京急電鉄の役割と責任は、さらに大きなものとなっていくに違いない。

京急電鉄では、かつては羽田空港アクセスの利便性について宣伝していた海外向けの広告も、現在は「言葉が分からず、困ったことがあれば京急TICへ」というように、京急TICの存在を前面に打ち出している。まさに、京急TICが「京急グループが手掛ける高品質な外国人対応」をPRする象徴的な存在となっているのだ。

「訪日外国人に、アクセスとして京急を選択していただく。そのためには、羽田空港に到着して、まず京急TICに足を運んでもらうことが重要だと考えている。京急線を利用する時に最初に出会うのが京急TICのコンシェルジュたち。京急グループのインバウンド対応では営業の最前線になっている」と浦辺部長は大きな信頼を寄せる。事実、サービス自体は無償でも、企画乗車券などの売り上げは、夏期に実施したキャンペーンで対前年比37%増の実績を上げている。