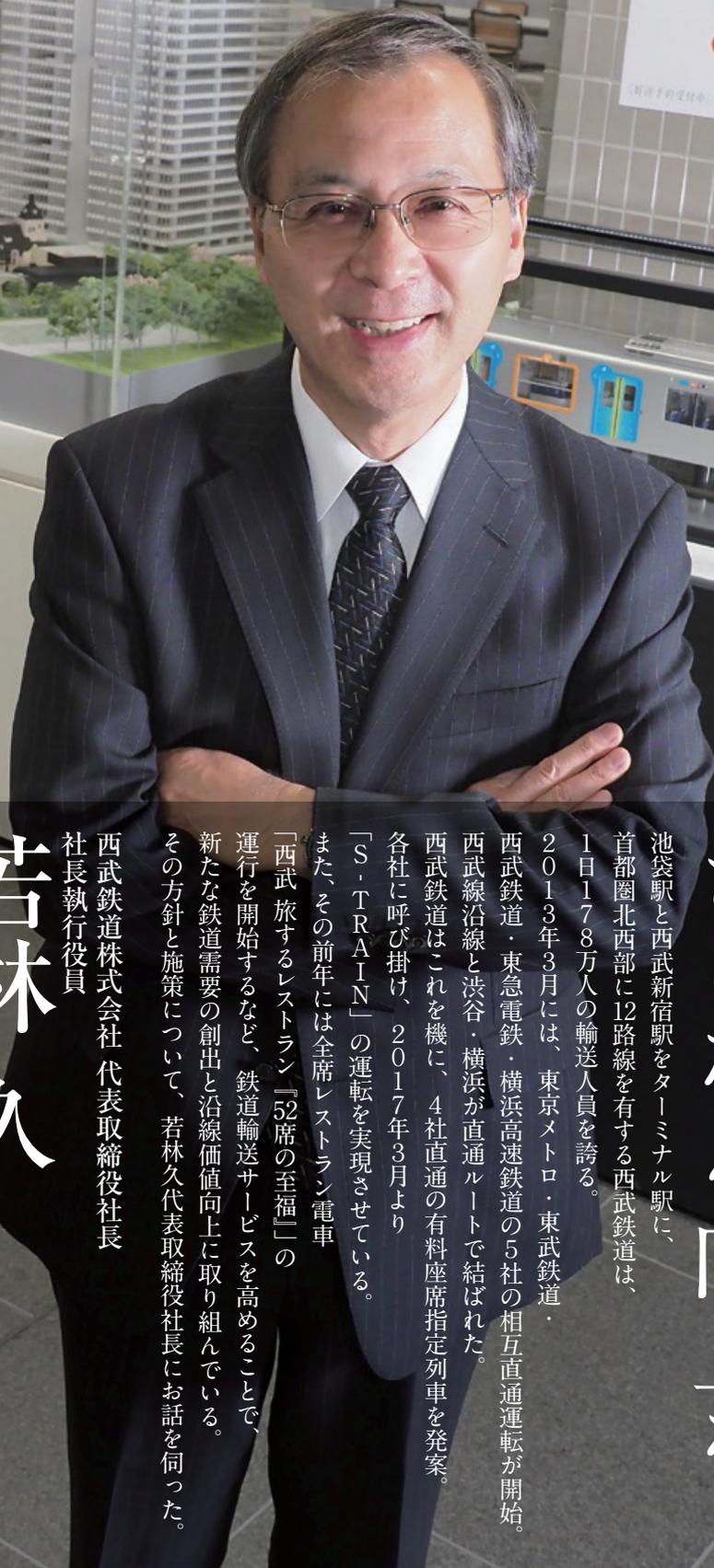


特集：通勤も観光も—新たな輸送需要の開拓

[利用者満足度の向上へ。西武鉄道の取り組み]



沿線の宝を掘り起こし、
利用者満足度の
さらなる向上を。

池袋駅と西武新宿駅をターミナル駅に、首都圏北西部に12路線を有する西武鉄道は、1日178万人の輸送人員を誇る。

2013年3月には、東京メトロ・東武鉄道・

西武鉄道・東急電鉄・横浜高速鉄道の5社の相互直通運転が開始。

西武線沿線と渋谷・横浜が直通ルートで結ばれた。

西武鉄道はこれを機に、4社直通の有料座席指定列車を発案。

各社に呼び掛け、2017年3月より

「S・T・R・A・I・N」の運転を実現させている。

また、その前年には全席レストラン電車

「西武旅するレストラン『52席の至福』」の

運行を開始するなど、鉄道輸送サービスを高めることで、

新たな鉄道需要の創出と沿線価値向上に取り組んでいる。

その方針と施策について、若林久代表取締役社長にお話を伺った。

西武鉄道株式会社 代表取締役社長
社長執行役員

若林 久

Hisashi WAKABAYASHI

文 ● 茶木 環

撮影 ● 織本知之

写真提供 ● 西武鉄道株式会社

特集：通勤も観光も—新たな輸送需要の開拓

【利用者満足度の向上へ。西武鉄道の取り組み】

通勤・観光輸送の利便性を向上させる

——西武鉄道が担う都市交通・沿線事業は、西武グループにおいて、現在どのような戦略をとられていますか。

若林 西武鉄道は、西武グループ全体の「企業価値向上の源泉」としての役割を担っています。長期安定的な収益の確保が最も重要な使命であり、2016年度に使用開始したコーポレートメッセージ「あれも、これも、かなう。西武鉄道」の下、さまざまな取り組みを展開しています。

東京都の北西部から埼玉県の南西部まで、営業キロ176・6kmの沿線には人口が減少しているエリアもありますが、逆に増えているエリアもあり、全体で言えば微増しています。雇用環境がよいことも相まって、定期需要のお客さまをベースに輸送人員はここ数年、堅調な動きを見せており、運賃収入も順調に伸びています。

ただ、近い将来、間違いなく人口減少が起きますので、手をこまねいていると輸送人員も減少の一途をたどることになりかねない。決して安泰ではなく、今から布石を打っていくことが一番大事なことだと思っています。

——13年に5社相互直通運転が開始されたことで、沿線の人の流れに大きな変化が生じたのではないかと思います。その後はいかがでしょうか。

若林 相直の効果は非常に大きかった

と思います。西武鉄道は秩父エリアの玄関口である飯能駅から相互直通運転を行っていますので、その延長線上の西武秩父駅と横浜高速鉄道みなとみらい線の元町・中華街駅が1本のルートでつながったこととなります。利便性も速達性も向上し、お客さまの流れが大きく変わりました。心理的な距離感が無くなって、長く移動されるお客さまが増えたんです。西武線沿線から横浜方面へ、観光やショッピング、食事などを目的に出掛けるお客さまが増え、逆に横浜方面からは自然豊かな西武線沿線に観光やレジャー目的のお客さまがお越しになるなど、5社のネットワーク構築によってさまざまな交流が生まれました。当社にとって非常にプラスになっていると思います。

——そのネットワークを活用して17年3月に運行を開始した有料座席指定列車「S・TRAIN」は、どういうお考えから生まれたのでしょうか。

若林 当社線の通勤利用のお客さまには「座れる通勤列車」へのニーズがあります。そこで担当の車両部と他部の若手社員6人が社内プロジェクトを組み、お客さまのご要望やご意見をリサーチして、今後のスタンダード車両となり得る快適に移動できる通勤車両の新造を目指しました。それが40000系です。座席はロングシート、クロスシートのどちらも使える座席転換車両です。

当初から、4社直通の有料座席指定列車の導入を意図しており、この40000系を使用して運用を開始したのが有料座席指定列車「S・TRAIN」です。17年3月25日に運行を開始しました。S・TRAINとして運用する際にはクロスシート、S・TRAIN以外の運行はロングシートを使用しています。

おかげさまで非常に話題を呼び、多くのお客さまからご好評をいただいています。16年度末時点で、まだ10両2編成と車両が少ないのですが、17年度末にはあと4編成が導入となりますので、機能的なタイパ編成が可能となり、さらにお客さまに利便性を提供できると考えています。

——S・TRAINは、通勤のほか観光列車としても活用されていますね。

若林 ええ、平日は所沢―豊洲駅間、土休日は西武秩父―元町・中華街駅間で運行しています。通勤と観光の両面で運用しますので、今後もニーズは高まっていくだろうと思っています。

——観光列車では「西武旅するレストラン『52席の至福』」も人気を呼んでいます。

若林 12年度から15年度まで「西武鉄道100年アニバーサリー」を行っていましたが、その集大成として16年4月17日に運行を開始しました。使用している車両は西武秩父線を走っていた40000系をリメイクしたもので、デ

ザインは建築家の隈研吾さんをお願いしています。社員の中から企画電車、中でもレストラン電車を自社沿線に走らせたいという発案があり、プロジェクトがスタートしました。基本的には土休日の運行で、おかげさまでこちらも非常に好評をいただいています。特にプランチコースは即日完売となるほどで、ディナーコースも最終的には満席となっています。

隈研吾さんが手掛けられた車両のエクステリアやインテリアは、「秩父」をモチーフとしたデザインや装飾が施され、地産木材や伝統工芸品を素材に使用するなど、落ち着いた雰囲気とわくわくするような特別感が同居する素晴らしいものです。そうした非日常の空間の中で、埼玉県産の食材を一部に使用したコース料理を楽しんでいただく——レストラン電車を当社が手掛けるには、「今までにないイメージを打ち出したい」という強い思いがありま



「S・TRAIN」として運用する新型通勤車両40000系。



上/所沢駅。池袋線・新宿線が乗り入れる。
下/駅周辺開発が完了した石神井公園駅。

した。それがまさに具現化したような車両であり、サービスとなっています。こうした当社の熱意や思いは、現在、建築家の妹島和世さんにデザインをお願いして開発段階にある新型特急車両にも引き継がれています。

観光地として注目される秩父・川越

——S・TRAINや「西武旅するレストラン『52席の至福』」が走る秩父は、近年、特に観光地として脚光を浴びていますが、どのようにご覧になっていますか。

若林 秩父、そして川越は、私どもの沿線を代表する観光地です。16年11月に、国内18府県33件の祭りで構成する「山・鉾・屋台行事」がユネスコ無形文化遺産として登録されましたが、その中には「秩父祭の屋台行事と神楽」と「川越氷川祭の山車行事」が含まれており、改めて両市が注目を集めています。もともと「小江戸」とも呼ばれる川

越には当社線のほか、JR東日本や東武鉄道が乗り入れ、地域の方々は早くから観光客誘致に熱心に取り組んでいらっしゃいましたし、私どもも力を入れてきました。コンパクトにまとめたまちで散策しやすいのが川越の魅力で、最近では多くの訪日外国人観光客も足を運ばれています。

一方、秩父観光の活性化については、横浜方面との相互直通運転開始を機に、当社としては初のテレビCMを開始するなど、本格的に動き始めました。13年からは毎年「ちちぶ映画祭」も開催しています。今年はアニメを中心に人気作品を上映し、併せてグルメイベントを開催するなど、地域を盛り上げました。こうしたさまざまな企画や取り組みが相乗効果を生み出し、秩父が非常に活気づいています。西武秩父駅の定期外の乗降人員も大きく伸びてきました。

17年4月24日には、「西武秩父駅前温泉祭の湯」を開業しました。観光

地としての秩父の可能性は大きく、「西武鉄道は秩父に力を入れている」というイメージを大きく発信しようと思っています。

——社長は伊豆箱根鉄道ご出身ですが、ご自身の経験の中からお覧になる秩父の魅力はどんなところでしょうか。

若林 伊豆と箱根はいずれも既に成熟した観光地です。それに比べて、秩父は未完成というか、成熟していないよさがあると思っています。豊かな自然や古い町並み、寺社や秩父夜祭に代表されるような数々の祭り、伝統工芸など多くの魅力があります。観光地として、さらに発展する要素が数多く潜在しています。二次交通など課題はありますが、地元の方々と一緒に秩父の観光振興に取り組んでいけば成長の可能性は大きいと思っています。

地域の活性化に真剣に向き合っているかなければ、私ども西武鉄道も生き残っていけない。沿線地域とわれわれは運命共同体でもあります。西武鉄道と地域が連携して地域振興に取り組む中で共存共栄し、お互いに成長していくのが一番いいと考えています。観光地はあらゆる形で発信していくことが重要ですし、私どもがこれからやるべきことも数多くあると思っています。

——インバウンド対応にはどのように取り組まれていますか。
若林 3年後に控えた東京オリンピック・パラリンピックの開催、またその

先を見てもインバウンドは非常に大事なだと思っています。鉄道としての取り組みは近年ですが、西武グループはプリンスホテルも持っていますし、宿泊やレジャーなど、インバウンドの受け入れについては、早くから整備を進めています。「観光大国ニッポン」の中心を担う企業グループへ」をスローガンに、取り組んでいるところです。

西武鉄道としては、15年3月に台湾鐵路管理局と姉妹鉄道協定を締結しました。台湾は、当社線にとって最も大きなマーケットで、多くの方々にお越しいただいています。プリンスホテルが台湾に営業拠点を持つっており、当社からも社員を派遣して、相互送客や観光PRを実施しています。また、17年3月にはマレーシア鉄道公社(KTMB)と姉妹鉄道協定を結びました。こちらにも相互送客やキャンペーンなど連携していきます。



マレーシア鉄道公社(KTMB)と姉妹鉄道協定を締結。

特集：通勤も観光も—新たな輸送需要の開拓

【利用者満足度の向上へ。西武鉄道の取り組み】

「西武旅するレストラ」『52席の至福』などは、海外の方にも興味を示していただけではないかと思っ
ているんですね。インバウンドに向けてさらに積極的なPRを拡充していく必要があると考えています。

沿線ブランディング向上に取り組み

——沿線のブランディングという意味では、多くの人々を引き付ける魅力あるまちが存在することも重要です。石神井公園駅周辺の開発事業について、お聞かせいただけますか。

若林 西武グループとしては石神井エリアを都心と郊外のよさを兼ね備えた「洗練されたイメージを牽引するエリア」と位置付け、沿線開発のモデル地区として開発を進めてきました。

池袋線桜台駅付近、大泉学園駅付近の連続立体交差事業・複々線化事業により、12年、石神井公園駅が高架化しました。これに続き、「住んでいてよかつた街、住んでみたくなる街へ」をテーマに、グループ総力を挙げてライフスタイル提案型の複合的なまちづくり「エミナード石神井公園（石神井公園駅周辺開発計画）」を推進し、17年に開発が完了しています。

駅を軸に東西へ長く伸びるプロムナードに、商業施設や生活サポート施設、賃貸マンション「エミリア石神井公園」などが建ち並び、まちが新しく生まれ

変わりました。このエリアならではの落ち着いた雰囲気にも活気も伴って、非常にいいまちになったと思っています。

所沢駅も再開発を進めており、東口に次世代型の駅ビルを建設中で、18年3月上旬、20年夏と段階的に完成する予定です。将来的には西口にある当社の車両工場跡地を開発し、広域型集客施設の建設を検討しています。現在よりも一層、賑わいのある魅力的なまちを目指して、利便性の高い「コミュニティ型」の商業施設を中心とした駅ビルの開発を進めています。

——新宿や池袋の大きなターミナルとはまた異なる規模の賑わいのあるまちが沿線につくられていくんですね。

若林 ええ、それは大事だと思います。所沢の人口は34万人ぐらいですが、沿線の中核ともなるまちが、さらに魅力を増して新しく発展していくというところは、私も西武鉄道を意識していただけ契機となります。そのまに足を運んでいただき、住んでいただけるようになれば非常にありがたいこととですし、そうしたまちづくりを意識しながらこれからも沿線を活性化させていきたいと考えています。

——鉄道会社のそうした取り組みは地域にとっても意義があります。

若林 そうですね。所沢市・飯能市・狭山市・入間市で構成される「埼玉県西部地域まちづくり協議会（ダイヤプラン）」では、少子高齢化や地域活性化

などの課題解決に向けて協議を進めていますが、当社も関連のある施策について協働して取り組むため、4市と連携協力に関する協定を締結しました。

沿線の活性化は、鉄道事業者だけでなく、沿線の中核となるまちでも地元との連携をさらに強化していきたいと思っています。

西武線沿線は「宝の山」

——今後の抱負について、お聞かせください。

若林 沿線の各地域を大事にしていく地域ごとにさまざまな異なる特性がありますから、そうした地域特性をしっかりと捉えた上で、鉄道や周辺施設を利用されるお客さまのニーズや地元の要望をしっかりと受け止め、さらに魅力あるまちや拠点づくりを進めていきたいと考えています。また、そのためには現在の延長線上にあるやり方に固執するのではなく、広い視野から見て、新規事業にも挑戦しながら、成長・発展していきたいと思っています。

——地域には観光資源も豊富ですし、鉄道自体が地域の資源とも言えますね。

若林 ええ、そうなんです。例えば、当社が所有する年代物の車両は公開される機会があまりありませんので、そうしたものを一つの

場所に集積して公開すると多くの方に喜ばれるのではないかと思っています。年代物の車両のファンは見に来てくださるし、地域に人が足を運ぶようになる。当社にとっては歴史ある年代物の車両の保存ができ、メリットは多い。鉄道の歴史の蓄積や技術継承のためにも鉄道会社ならではのそうした施設があればという夢もあります。

また、西武線沿線にはまだまだあまり知られていない魅力が多くあり、そうした意味では沿線全体が「宝の山」とも言えますし、ポテンシャルが高いんです。そうして手掛けていった施策が相乗効果を挙げて、プラス成長につながると考えています。鉄道会社としてやるべきことも、やれることもまだまだ多くありますので、将来に向けて地域や社員、グループと密なコミュニケーションをとりながら多角的に取り組んでいくことで、西武鉄道は成長をしていけると思っています。

