



REPORT. I

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〕

快適な通勤・観光輸送を両立し、 「西武らしさ」を実現する。

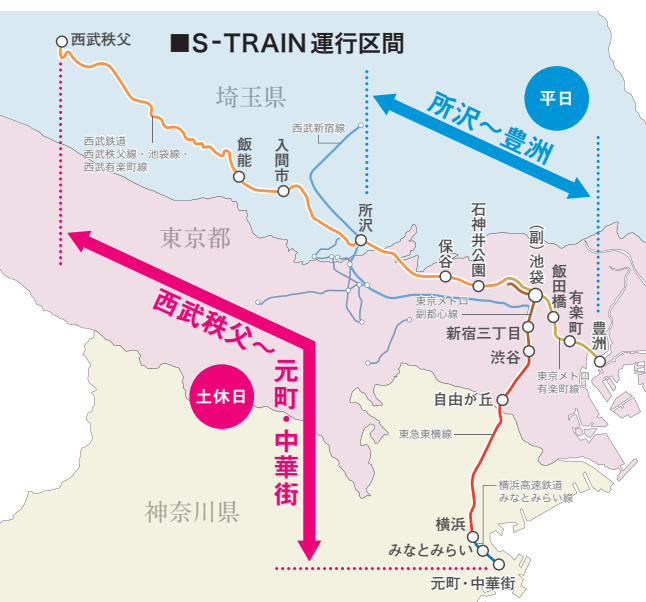
2017年3月25日にデビューした「S-TRAIN」は、西武鉄道、東京メトロ、東急電鉄、横浜高速鉄道が運行する有料座席指定の列車だ。平日は座れる通勤列車として所沢と豊洲を結び、休日は観光列車として秩父と横浜をダイレクトに結ぶ。拡大したネットワークの利便性向上を目指し、西武鉄道は新型車両を開発、4社直通の「快適性」と「速達性」向上を実現させた。西武鉄道の通勤・観光輸送におけるサービス拡充の取り組みをレポートする。

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】



4 社直通の有料座席指定列車

2017年3月25日、前例のない4社直通の有料座席指定列車の運行が開始された。西武鉄道発案の「S・TRAIN」だ。平日は東京メトロ有楽町線に直通して所沢と豊洲を結び、土休日は西武秩父線・池袋線・西武有楽町線、東京メトロ副都心線、東急東横線、横浜高速鉄道みなとみらい線の4社を結んで、西武秩父・元町・中華街駅間を運行する。

13年の5社民鉄（右記のほか東武鉄道を含む）の相直開始以降、自然豊かな秩父エリアと一大観光地である横浜が直通ルートで結ばれたことで、区内の交流人口は急増、利用客の移動距離も格段に長くなった。西武秩父・元町・中華街駅間の営業距離は合わせて113.6km。相直する5社間では日中、それぞれの列車種別のうち、最速

達の種別に統一した愛称を付けた「Fライナー」を運行している。

「相直開始を契機に、速達性と快適性の向上を目指した新しいサービスを提供したいと考え、有料座席指定列車S・TRAINの導入を各社に働き掛けた」と鉄道本部計画管理部の安孫子学管理課長は振り返る。

西武鉄道は、1969年10月の西武秩父線開通とともに、池袋―西武秩父駅間で「特急レッドアロー号」の運行を開始している。奥武蔵・秩父への観光や都心部への通勤特急として活用され、利用者からは「レッドアロー」「レッド」の愛称で親しまれている。

50年近い特急列車の運行実績を持つ西武鉄道は、2013年に行われた5社協議で、有料列車の直通運転を提案した。

「有料座席指定列車にも普段の通勤列車にも使える専用車両は当社が開発する。土休日に秩父、横

浜方面に座って出かける機会を提供することから検討を開始した。電車の運用、乗客の動向を考慮して、平日は通勤利用に主軸を置いて東京メトロ有楽町線に運行することとし、各社希望のダイヤと停車駅を検討して、S・TRAINの運行システムを完成させた」（安孫子課長）

西武鉄道では、これまでも「快適通勤」の実現に努力を重ねてきた。通勤定期券では、1枚の通勤定期券で2つのルートが利用できる「Oneだぶる♪」（新宿線）や「だぶるーと」（池袋線）の2線連絡定期券を発行。着座ニーズには、朝の通勤時間帯に特急レッドアロー号を運行して応えてきたが、運行本数はすでに限界に近い。

「平日運行のS・TRAINは、着座ニーズに応える『都心直結』の通勤列車」（安孫子課長）として、混雑率が高い有楽町線に直通する所沢―豊洲駅間での運行が決まった。

利便性向上の可能性を秘めたダイヤ

4社直通の有料座席指定列車S・TRAINは、平日・土休日で2ルート運行となる画期的な運用システムだが、実現には、多くの課題を解決する必要があった。

まず、2時間以上かけて秩父―横浜間を運行する列車は、どの時間帯にダイヤを設定すれば効果的なのか。

現在、土休日ダイヤは、上りが飯能駅発9時18分、西武秩父駅発17時05分、下りが元町・中華街駅発7時01分、16時55分、19時55分の計5本が運行されている。秩父・横浜に行って帰れるダイヤ編成だ。

平日は、上りが所沢駅発6時24分、15時18分、18時20分、21時20分の4本。下りの豊洲駅発は17時、20時、23



西武鉄道株式会社
鉄道本部 計画管理部 管理課長

安孫子 学
Manabu ABIKO

時の3本となっている。

「平日ダイヤはまだ見直す余地がある。帰宅ラッシュのピークに設定できれば、さらに使いやすくなる」と安孫子課長はより高い利便性を目指し、改正も視野にあると話す。

座席指定券の販売が初めてとなる他社との連携も、課題となった。これについては、西武鉄道が特急レッドアロー号で使用しているシステムを改修し、各社で発売窓口や自動券売機を設置した。可能な限り初期負担の軽減を図るようにした。

また、指定席料金は、西武鉄道では特急レッドアロー号の料金よりも低く設定しており、座席指定券の発売方法・料金ともに、「お客さまにご利用いただきやすい環境」（安孫子課長）を整えている。

一本待っても乗りたい列車

S・TRAINには、新たに開発された40000系車両が使用されている。老朽化した車両の廃車計画に伴い開発された車両で、16年度に2編成（1編成10両）が導入された。



上／クロスシート状態の車内。天井には広告用デジタルサイネージを設置。下／ロングシート状態にした車内。



S-TRAIN出発式。



特急券、指定券の券売機。Wi-Fiの導入も進む。



所沢駅に停車する東急車両。



外からも一目で分かるデザインのパートナーゾーン。40000系最大の特徴となっている。



西武グループには新しいものに挑戦しているという企業姿勢がある。この車両もまさにそうした発想の下に誕生した新型車両だ。

どのような車両が求められているのか。そのためにはどんな設備が必要なのか。車両部と社内から選抜した男女若手社員で構成されたプロジェクトチームが検討を重ねた。社外からは、WEBリサーチでおよそ1000人も意見を集めたという。

「われわれ車両部の人間だけでなく、既存の考え方のままの車両になってしまふ。車両に関する知識のない社員にもチームに参画してもらって、一般の利用者の目線や考え方を取り入れていく。これは当社独自の方法だと思う」と鉄道本部車両部の山下和彦車両課長は語る。

まず、チームで考察したのは「西武らしさ」だ。西武鉄道は利用者にとどのような印象を持たれているのか、さまざまな観点から徹底的に分析した。その結果は、華やかさやゴージャスさはないが、落ち着いた雰囲気があり、地域性が豊かであるというものだった。

旧型車両と置き換えられていく新造車両は、直通運転用の主力車両となる。「相直で他社線に当社の車両が入るからこそ、西武らしさを出し、差別化を図りたいと考えた。また、通常、通勤のお客さまは8時発と決まっていたら、車両を選ぶことなくホームに入ってきた車両に乗車する。われわれが目

指したのは「一本待っても乗りたい電車」だった（山下課長）

偶然乗り合わせる車両ではなく、選ばれる車両へ。「人にやさしい、みんなとともに進む電車」をコンセプトに、プロジェクトチームは、これからの100年に向けて走り出す「最も進化した通勤車両」を誕生させた。

多様な人々に快適な車両

40000系の最大の特徴は座席にある。用途に合わせてクロスシートとロングシートに転換でき、S・TRAINとして運用されるときは着席時の快適性を重視してクロスシート、通常運行では乗降しやすいロングシートで使用する。

車内設備として注目したいのが10両編成の10号車に用意された「パートナーゾーン」だ。座席を設けず床面積を広くして、車いすやベビーカーの利用に配慮した。訪日外国人が持ち込む大きなスーツケースの置き場としても対応できる。さらに子どもが立って外の景色を眺められるよう車体強度上、最大の窓を設置した。



西武鉄道株式会社
鉄道本部 車両部 車両課長

山下和彦
Kazuhiko YAMASHITA

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】



1993年にデビューした10000系（ニューレッドアロー）。通勤・観光特急として活躍する。

また、車内の空気を清浄に保つためプラズマクラスター*を搭載、手すりやつり革は抗菌加工が施されている。1編成に1箇所、バリアフリートイレが設置されており、長距離区間も安心して利用できる。

「子育て世代の方々、母親と子どもが使いやすい車両をつくることも大きな目的だった。限られた車内空間を使って、何がどこまでできるのか、何を取捨選択するか。図面を何度も引き直し、最終段階ではバーチャルでベビーカーを押すなど実験を重ねて空間を演出した。着座ニーズに応える車両としての命題がある一方、通勤車両としても使用するため、つり革などを失くしてしまうわけにはいかない。多様な人々に快適に利用していただける車両づくりに尽力した」と山下課長は苦労を語る。

17年9月には、子どもへの配慮、子ども目線を持った良質な製品・空間・サービス・プログラム・調査研究活動などを幅広く顕彰するキッズデザイン賞の最優秀賞「内閣総理大臣賞」を、鉄道車両では初めて受賞した。

実際の利用者による評価も高く、4000系車両は、17年度内に新たに4編成（40両）導入される予定だ。

S・TRAINの運用を担当する安孫子課長も「編成増を受けて、ニーズを捉えた増便や運行の時間帯の検討など、より機能的なダイヤ編成を探っていきたい」と語っている。

既成概念を破る新型特急の開発

18年度末には新型特急車両の運行開始も予定されている。

「これまでの特急車両には『速さ』『シャープ』『リッチ』といったイメージが重視されたが、それとは全く異なるイメージを、新しい視点で捉えて具現化する」（山下課長）

デザインコンセプトは「都市や自然の中でやわらかく風景に溶け込む特急」「みんながくつろげるリビングのような特急」「新しい価値を創造し、ただの移動手段ではなく、目的地となる特急」の三つ。このデザインコンセプトを基に、電車の前面に三次元曲面ガラスを採用した先頭車両や、アルミ素材の車体に塗装仕様したカラーデザインなど、若手社員を中心に立ち上げたプロジェクトチームが「今まで見たことのない新しい車両」の開発に取り組んでいる。

基本デザインは世界で活躍する建築家の妹島和世氏が監修。妹島氏は、ここにいる人々が各自思い思いのスタイルでくつろいでいる場所、「公園のような場所」をイメージしているという。



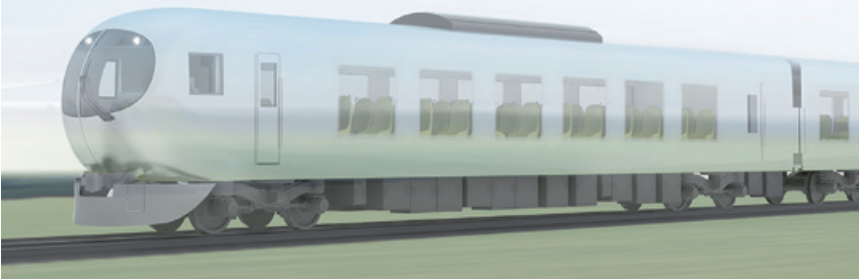
西武鉄道株式会社 鉄道本部
運輸部 スマイル&スマイル室 課長

林 大輔
Daisuke HAYASHI

※シャープ株式会社の登録商標



訪日外国人向けの各種パンフレット。一部の企画乗車券はオンラインでも販売。



これまでにない斬新なデザインの新型特急（イメージ）。



西武秩父駅に停車する特急レッドアロー号とS-TRAIN。



駅設備は多言語表記となっている。



旅行博に参加するなど台湾とのつながりが深まっている。LAIMO のラッピング電車も運行。



快速性を追求した新型車両を開発し、速達性の高い運用システムで、利用者の満足度向上に取り組む西武鉄道。「新たな需要の創出」という観点からインバウンド対策についても注目してみたい。

西武鉄道では駅設備の多言語表記やナンバリングはすでに整備を完了し、多言語のパンフレットやウェブサイトを、英語・中国語・タイ語のFace bookなどを使って、訪日外国人向

インバウンドのニーズに対応

西武鉄道の存在意義を示し、沿線価値向上へとつながる新しいフラッグトレインが誕生する。

新型特急車両は8両編成7本を導入、池袋線・西武秩父線で運行する予定で、平日は通勤特急、土休日は観光特急として運用される。

車内は、大きな窓のある明るい白い壁、温かみのある黄色を基調としたソファのような座席シートに間接照明が配される。また、西武鉄道初の女性専用トイレも設置される計画だ。

「車内での過ごし方はこういうものといった既存のイメージを打ち破るような内装デザインを目指している。都心の街の中や秩父の自然の中を走行する特急で過ごすこと自体が目的となる、そんな車両。既成概念の殻を破る新しい車両が誕生すると思う」と車両開発に携わる山下課長も期待を寄せる。

「17年3月には、姉妹鉄道協定2周年を記念して、台湾で大人気のキャラクターLAIMOのラッピング電車を新宿線で走らせ、出発式当日にはLAIMOの作家を招いて本川越駅でイベ

西武鉄道では、海外の旅行博覧会でPR活動を行うとともに、プリンスホテル台北オフィスに社員を派遣して旅客誘致を強化。また、15年3月には、台湾鉄路管理局と姉妹鉄道協定を結んで、相互の観光PRや各種施策に取り組んでいる。同年8月には、同じく台湾鉄路管理局と協定を結んだ京急電鉄、JR東日本の4社局合同で「日台縦断！鉄道スタンプラリー」を開催した。

鉄道本部運輸部スマイル&スマイル室の林大輔課長は、訪日外国人観光客を誘致するためにはこうした受け入れ体制の強化のほか、「効果的な宣伝と魅力ある商品の造成が不可欠」であるという。

15年10月には、池袋駅に年中無休の「SEIBU Tourist Information Center Ikebukuro」を開設。日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所認定制度で「カテゴリー2」に認定された。また、各駅ではタブレット端末や指差し会話帳を活用して対応。無料Wi-Fiサービス「SEIBU FREE Wi-Fi」も、沿線23駅のほか、特急レッドアロー号、40000系車両内でも利用できるようになっている。

けに情報発信している。

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】



平日運行の S-TRAIN104 号は所沢駅を 15 時 18 分に出発、豊洲に向かう。

ントを行った。LAIMOファンが大勢集まり、イベントの最中からSNSで拡散、30分間で『いいね!』が2万に達していた。広く訴求していくことも大事だが、ターゲットを絞ることも効果的だと実感した」(林課長)

ちなみに川越人気と相まって、本川越駅にある観光案内所は台湾からの利用者が前年の約4倍にもなったという。

さらに、マレーシアから日本を訪れる旅行者が増えていることから、17年3月にはマレーシア鉄道公社(KTM B)とも姉妹鉄道協定を締結。両国間のインバウンド、アウトバウンドの各種施策に取り組んでいく方針だ。

一方、魅力ある商品としては、料金を抑えた企画切符の拡充がある。14年10月には、西武新宿・高田馬場―本川越駅間の往復割引乗車券「SEIBU RAIL PASS」の販売を開始。さらに17年4月には、秩父鉄道と連携して訪日外国人向け企画乗車券「SEIBU 1Day Pass」SEIBU 1Day Pass + Nagatoro」の販売を開始し、同年9月にはオンラインでの販売も開始した。来日前でも予約サイトを通じて購入でき、両鉄道の指定区間を1日乗り放題できる。利便性の向上で、秩父エリアや川越エリアなど沿線観光地に訪日外国人客を誘致する狙いがある。

「アジア圏の国では交通運賃が安く、日本の鉄道運賃を高く感じる。特に民鉄は他社との乗り換えで、そのように思われるケースもある。今後の課題の

一つとして、そうした意識を変え、気軽に鉄道の旅を楽しんでいただけるようにしていきたい」と林課長は抱負を語っている。

新たな視点で鉄道事業を再構築

新型通勤車両40000系の開発とS・TRAINの運行、それに続く新型特急車両の開発や国内外からの旅客誘致の強化は、従来にはない新たな視点や考え方を通して、鉄道事業を再構築していくとする西武鉄道の思想を浮き彫りにしている。

池袋線・新宿線の両幹線を中心に、西武鉄道の年間輸送人員は、ここ数年、定期・定期外ともに安定的に推移しているが、近い将来、少子高齢化による通勤・通学需要の縮小が確実視されている。新たな輸送需要の創出と開拓は、西武鉄道にとっても喫緊の課題だ。

「通勤」も「観光」も快適に——長距離ネットワークを活かした、より利便性の高い鉄道輸送サービスを提供し、鉄道利用者の満足度を高めていく。沿線住民の足としての役割から、多様なニーズに応える鉄道として、安定した輸送需要を維持していく。「あれも、これも、かなう。西武鉄道」のコーポレートメッセージが示すように、西武鉄道では都市鉄道、観光鉄道、両面から沿線の努力が重ねられている。