

になっている。 めることから京都の人気観光スポット 車窓から四季折々の美しい風景を楽し に引かれたアールデコ調の5両の客車 までの4つの駅の7・3㎞を、 が25分をかけて走る嵯峨野観光鉄道。 トロッコ嵯峨駅からトロッコ亀岡駅 機関車

当時はわずか9名だった。 在は70名の従業員を抱える同社だが、 らせる観光鉄道として設立された。 保津川沿いの区間にトロッコ列車を走 本線複線電化にともない廃線になった 前の1990年。その前年にJR山陰 そんな同社の誕生は、 今から約34 現

という声もあったという。 懐疑的な意見も多く、「3年で潰れる」 源として特に注目されていたわけでな て知る人ぞ知る名所だったが、観光資 奇岩などの景観を楽しめる路線とし この保津川沿いのルートは、 観光列車を走らせることには 渓流や

年以降は訪日外国人の本格的な増加で 数が右肩上がりに増加。 万人が訪れた。京都の新しい観光スポッ 高となる約127万人を記録した。 トとして認知され、 初年度23万人の目標を大きく上回る69 ところが1991年に開業すると、 2019年度には過去最 その後も年間乗客 特に2013

ない同社にとってその影響は特に大き ルスのパンデミックにより観光客は ところが2020年、 利用者の約7割強を占めてい 通勤・通学の利用者がい 新型コロナウ

> く落ち込んだ。 クの約36%にとどまる46万人まで大き たインバウンド需要がほぼゼロになっ た結果、2020年度の乗客数はピー

考えたのか 井上敬章社長は当時、

ر کر 行こうやないか』と、今しかできない す。 営業期間の運休は創業以来初めてで ギャップに社員たちは寂しい思いをし 発のトロッコ嵯峨駅で乗客のいないト 言が発出され、お客様と社員を守るた 返してくださっていましたので、その 車両からたくさんのお客様が手を振り ともありました。それまでは満席の ロッコに手を振ってお見送りをするこ ようと気持ちを切り替えました\_ たと思います。そんな中で緊急事態宣 「お客様がだんだんと減っていき、 2カ月程度の運休を決めました。 『第二の草創期や。 しかしこのタイミングで原点に返 今だからこそできることを考え 次のステップへ 始

## 社員一人一人が考える「おもてなし」

以上に目に見える形でおもてなしをし たい』というおもてなしの意識が高い 任する以前から、『お客様を楽しませ 合言葉になりました」 ようやないか』というのが、 会社でした。コロナ禍でも『これまで 峨野観光鉄道は、 私が社長に着 私たちの

たちはさまざまな提案をし始める。 厳しい環境下にもかかわらず、 社員 ф

万円。

目標額の1300万円には届か

集まった金額は約830

と思う提案もありますが、それをなる には井上社長が驚くようなものもあっ 「いくらなんでもやりすぎでは

どんなことを

しかし、やるなら今しかない……」 いが、 設備は元々あったが、名物として押し しい」という気持ちがこもった提案を る間にライトアップ設備を充実させた 出せる程ではなかった。「休業してい 沿線の風景を照らし出すライトアップ ロッコ30周年ライトアップ大作戦」 した「京の渓谷に灯火を~嵯峨野ト は多い。その一つが2021年に実施 いと思う気持ちも伝わってきた。 次々にぶつけてくる社員たちを誇らし と同時に「お客様にもっと楽しんでほ 実際、 そのとき若手社員から挙がったのが、 新型コロナの影響で資金がない。 社員の提案が形になったもの

だ。

調達というアイデアだ。井上社長に 社らしいものを社員が自ら企画した。 け後写真のデータ送付) 名を掲出したプレートを貼付け&貼付 を出した。 クラウドファンディングを使った資金 とっては思いも寄らない方法だったが、 「資金が集まる可能性があるなら、 -両の貸し切りや枕木への名入れ(氏 提案に乗ってみよう」とゴーサイン 寄付金額に応じた返礼品は、 など、 鉄道会 そ

> なかったが、この資金を使って投光器 を購入することができた

ないか

川の水面に映る〝逆さ紅葉〟は本当に ネーションが広がります。 美しいですよ」 の皆さんから歓声が上がります。 車掌がスイッチを押すとパッとイルミ 幻想列車』では、駅に到着したときに 「紅葉シーズン中に走らせる『光 すると乗客

長は苦笑交じりに語る。しかし、それ

仕事と言い聞かせています」と井上社

べく否定せずに受け入れるのが自分の

らこそできた「おもてなし」のバージョ うな活気が戻ってきた。コロナ禍だか てよかったイルミネーションランキン り、人気情報サイトの「京都府の行っ ンアップは、客観的な評価にもつな もあり、2023年秋にはかつてのよ グ」では1位を獲得した。 幻想的な美しさが評判になったこと

たところ、こんな言葉を聞いた。 取材の合間、社員の方と雑談 して

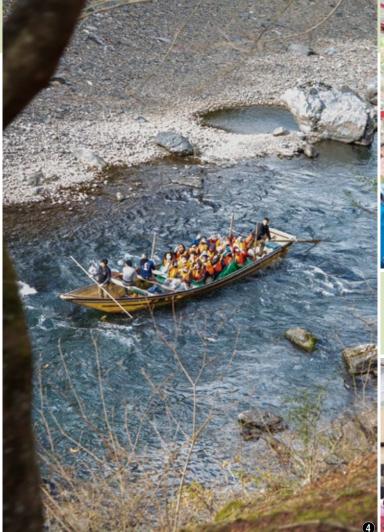
ちのやる気につながっています」。 入れようとしてくれます。 「社長は社員の提案を積極的に受け それは私た

## 真の 「顧客視点」がある鉄道会社

井 上社長は 親会社であるJR 西



敬章 Hiroaki INOUE





●アジア各国からの観光客も多い車内。車掌が一人一人にきめ細やかに対応する。
 ●3 西日本最大級の鉄道ジオラマがあり、ブラネタリウムも楽しめる「ジオラマ京都JAPAN」(②)とSLやピアノなどが展示されている「19世紀ホール」(③)。どちらもトロッコ嵯峨野駅に併設。
 ●車窓から見える保津川下りの舟。舟とトロッコ列車、それぞれの乗客が互いに手を振り合う。





もっとお話ししたい、もっと楽しんで ラジオの講座などで勉強して身に付け 語もできる人がいる。 それでもひるむことなく対応する同社 員に英語などで頻繁に話しかけてくる。 客が多く、 たものだという。 この語学力は社員が自主的にテレビや の社員の中には、英語だけでなく中国 「お客様にもっと丁寧に接したい、 制服を着た車掌や窓口の係 驚くべきことに、

員が一人や二人ではないことが同社の 突き動かしています」 大きなパワーになっている。 いただきたい――そんな思いが社員を 心の底からの「顧客目線」を持つ社

小さい会社の利点を生か

嵯峨野観光鉄道はほぼ1年を通して

野トロッコ列車に乗車した。

取材した

井上社長にお話を伺ったあと、

嵯峨

利用者のニーズが多岐にわたる。 客目線」は意識していたが、 変わったという。もちろん当時も「顧 日本から嵯峨野観光鉄道にやってきて 「おもてなし」に対する認識が大きく

めやすい」 00%観光客ですから、 ません。 よっては迷惑になってしまうかもしれ みなさんの乗車目的はそれぞれ違い た面で、 いかがはっきりしています。 「通勤・通学やお出かけなど乗客の ちょっとしたお声がけでも人に 当社はおもてなしの焦点を定 ところが嵯峨野観光鉄道は1 何をすればい そういっ

さが厳しくなる1月、

2月を運休にし

て、

枕木の点検など保線作業や社員の

両に暖房設備がないこともあって、 性を担保するためだ。それに加え、 車両検査や訓練などを行うことで安全 不定期で水曜日を休業日にしている。

寒

ます。

嵯峨野観光鉄道の乗客は外国人観光

までやるのは大変ではないか」と尋ね

井上社長はそんな社員に「保線作業

たことがあるというが、

その返答は想

員として点検を行う場合もある。

だった社員が、この時期には保線作業 教育を行っている。12月までは運転士

ければならない線路ですから。 とは全然思わないですよ」 像とは異なるものだった。 「私たちがお客様を乗せて運転 大変だ しな

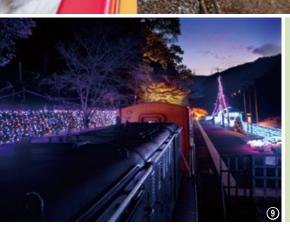
士自ら保全作業する心のこもった "安 チタスクはプラスになっている。運転 に強みにしていることも、 全』がそこにある。こうした制約を逆 い。それがゆえに必要に駆られたマル いホスピタリティにつながっている。 大会社のような分業体制はとれな 他社には



トロッコ嵯峨駅の土産店「嵯 峨の庵」で見かけた生八ツ橋。 包装紙のイラストは嵯峨野観 光鉄道の社員が手掛けたもの。

## 乗ると自然に笑顔になる25分





・リッチ号(5号車)は、側板や床まで素通しの 車両。

③次々と現れる絶景を車掌がアナウン る。日・英・中・韓の言語に対応する無料ア する。日・央・甲・韓の言語に対心する無料/ リ「多言語音声ガイドサービス」も導入してい ・●四季折々の景色と大自然の空気をダイレク に感じることができる。 トロッコ嵯峨駅の駅舎

8

6

● Fロッコ 嘘哦 駅 (の ) にある ラーメン店 「京まつり」でランチ。 ● Fロッコ保津峡駅の幻想的 なイルミネ

> じる季節だ。 のは12月。 紅葉が終わり冬の訪れを感

威

両に乗り込んだ。 付けられた窓ガラスのないオープン車 とった私たちは「ザ・リッチ号」と名 る外国人観光客を横目に、 ギリまで機関車を写真に収めようとす トロなトロッコが目に入る。 風堂々としたディーゼル機関車とレ プラットホー ムに足を踏み入れると、 防寒具をま 出発ギリ

最

目を移す。 みんなが自然と笑顔になっている。 ている。 声の意味はわからなくても「楽しんで 長の姿もあるではないか。 先ほどまでお話を伺っていた井上社 きてね」 を見送ってくれている。その中には、 社員たちが目一杯のアクションで乗客 「いってらっしゃいませー」という掛け 汽笛が鳴って列車が動き出 ホームから聞こえてきた声の先に 一という思いは言葉の壁を越え 外国人観光客も手を振り返し、 すると、嵯峨野観光鉄道の 外国人には した刹

えると、 がわかる。 向 Ш たトンネルに入り、 に外国人観光客が目を奪われているの と日本的な建物が調和した嵐山の風景 景の変化に興奮が走る。 :左側に保津川が現れる。 たな景色が広がり、 陰本線から別れると、 トロッコ嵯峨駅を出て並走するJR 手を振り合う。 ۲ い自然光 保津川を下る舟が眼下に見 ロッコ列車と舟の乗客がお (が車内に差し込むと また少し違った 瞬の暗闇のあと 岩壁をくりぬ すぐに進行方 美しい竹林

いるのが印象的だった。

が

外国人観光客の満足そうな笑顔と熱気

ホーム上の冷たい風とは対照的な

トロッコ亀岡駅を包むように覆って

٢

は 乗客たちは見どころを逃すことはない。 辺の状況を丁寧に説明してくれるので と一斉に拍手が起こった。到着する頃 車内に一体感が生まれる。 アカペラでクリスマスソングを歌い始め 車内放送用のマイクを握りしめながら 気づけば乗客たちも一緒に口ずさみ、 たのだ。寒空の下響く一生懸命な歌声 車掌が日本語と英語を交えながら、 後に車掌からのサプライズがあった。 終点のトロッコ亀岡駅に近づくと 道中は美しい風景に目移りする 乗客はみんな笑顔になっていた。 歌が終わる

つになっている。 で違った印象の旅になるのも魅力の ぞれが独自に考えて用意したものだと いう。日によって車掌が違えば、 こうしたアトラクションは車掌それ まる

とで刺激された五感は、 に一役買ってくれるような気がした。 鮮やかな記憶として心に深く刻むこと Ļ 後ろ髪を引かれる思いで降車する 約25分の旅路の中、 そして風をダイレクトに感じるこ 車掌のおもてな 美しい風景を

これからもっと大きな花を咲かせよう 顔で満開だ。 くても小さなトロッコ列車は1年中笑 コロナ禍の苦しい時期に播いた種は、 桜 が満開の季節でも、 そして、 嵯峨野観光鉄道 桜の季節 でなな

が