地域鉄道フォーラム2021
「観光と鉄道」

嵯峨野観光鉄道株式会社
代表取締役社長　井上敬章

2021年６月12日

【Session１】鉄道と観光のあゆみと現状

・鉄道の紹介
・これまでの観光への取り組み
・コロナ禍での現状

当社ご紹介映像(1分14秒)

https://youtu.be/LNAf4FbBmSQ

保津川の歴史について

・奈良時代から「丹波国」と「山城国」をつなぐ木材の輸送路（筏流し）
・江戸時代初期(1606年(慶長11年))に豪商「角倉了以」の工事で各種舟運が可能に
・ 1899年(明治32年)に京都鉄道が開通し、「舟運」は徐々に「観光船」に転換

歴史	５世紀後半（古墳時代）	豪族「秦氏」が大堰川（保津川下流）に葛野大堰を築く
	790年前後（平安時代初期）	長岡京・平安京造営用の木材が、筏流しで保津川を下る
	1580年代（安土桃山時代）	豊臣秀吉が保津周辺の筏師に「諸役免除」の特権を与える
	1606年（江戸時代初期）	角倉了以が保津川を開削し、保津川での舟運を可能とする
	1899年（明治32年）	京都鉄道の「嵯峨～園部」間が開業（後の山陰本線の一部）
	明治以降	舟運から観光船へ

筏流し

高瀬舟(舟運)

現代の保津川下り（観光船）

鉄道の歴史について

・鉄路は開通122周年（うち廃線期間２年）、当社は今年で開業30周年

・鉄路：京都鉄道→国鉄→JR西日本→当社　と運営主体が変化

・当社：日本で初めて「観光を目的として開業した鉄道」（通勤通学輸送「０」）

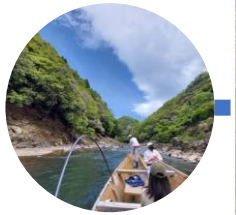
歴史	1899(明治32)年8月15日	京都鉄道㈱嵯峨～園部間が開業
	1907(明治40)年8月1日	鉄道国有法により京都鉄道㈱が買収される
	（戦後～高度経済成長期）	物資輸送は自動車（トラック）となり、鉄道は旅客輸送に特化
	1989(平成元)年3月4日	複線電化により、旧山陰本線の嵯峨～馬堀間が廃止
	1990(平成2)年11月14日	嵯峨野観光鉄道㈱発足
	1991(平成3)年4月27日	営業開始
	2010(平成22)年10月14日	日本鉄道賞表彰選考委員会地域観光振興賞受賞
	2011(平成23)年9月20日	京都創造者大賞受賞
	2019(令和元)年８月15日	京都鉄道㈱開業120年
	2021(令和３)年4月27日	嵯峨野観光鉄道㈱開業30周年

鉄道について（営業区間・沿線・運賃等）

・営業キロ7.3km（実キロ8.2km・JRとの共用区間0.9km）、単線非電化（４駅）で営業
・運賃：大人片道630円（小人320円）
・営業期間：３月～12月（１・２月は運休）

沿線

保津川下り



保津川

保津川

竹林

鉄道について（車両）

・１編成(アールデコ調の客車５両＋機関車１両)がトロッコ嵯峨⇔トロッコ亀岡を往復

【客車】

・貨車(無蓋車トキ25000)の改造(座席300名＋立席60名＝計360名)

・「冷暖房無し」で「自然を体感」⇒特に窓なし車両「ザ・リッチ号」が人気

・「レトロ感」を醸し出す「木製座席」「電球(型LED)」

【機関車】

・国鉄時代のディーゼル機関車(昭和46年製造)

亀岡方

嵯峨方

1号車
SK200

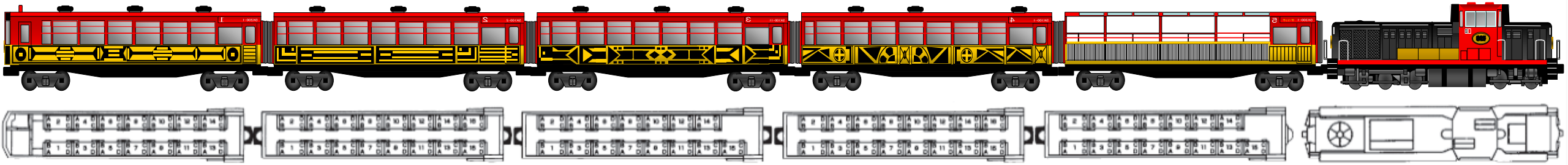
2号車
SK100-2

3号車
SK100-11

4号車
SK100-1

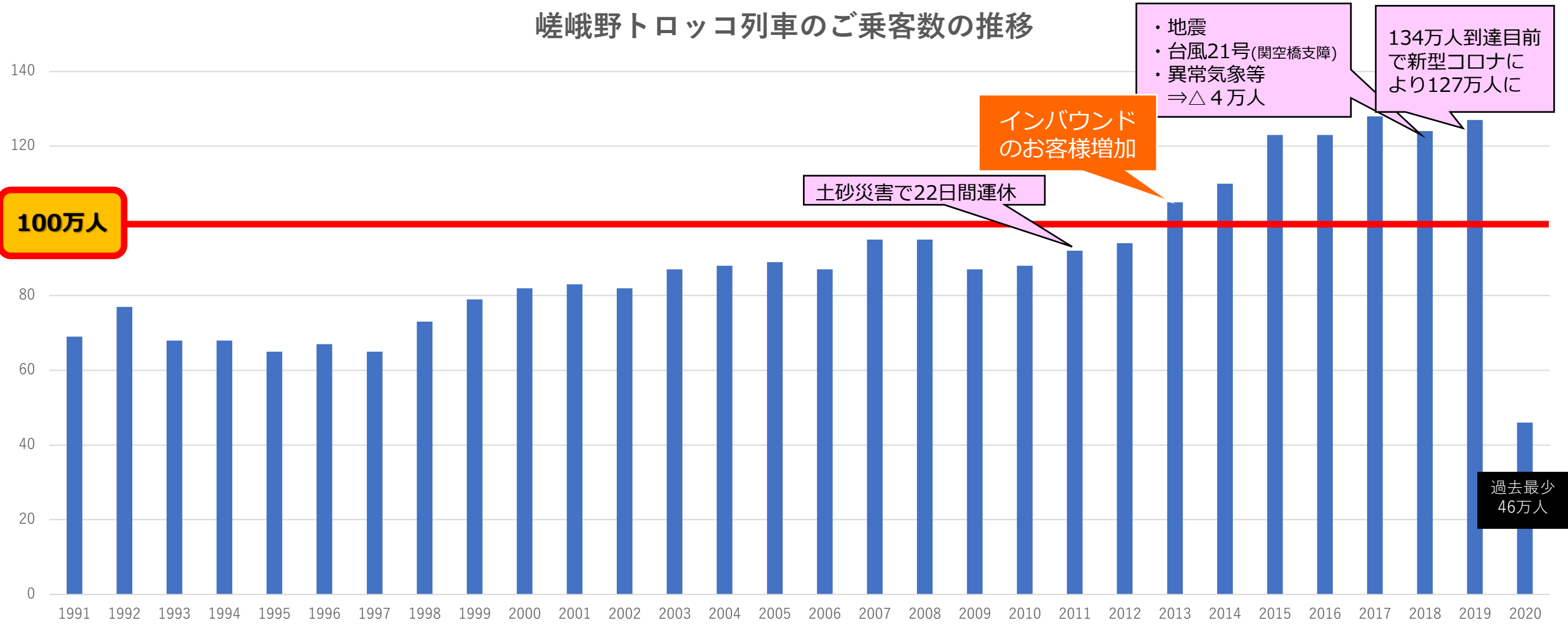
5号車(ザ・リッチ号)
SK300

機関車
DE10



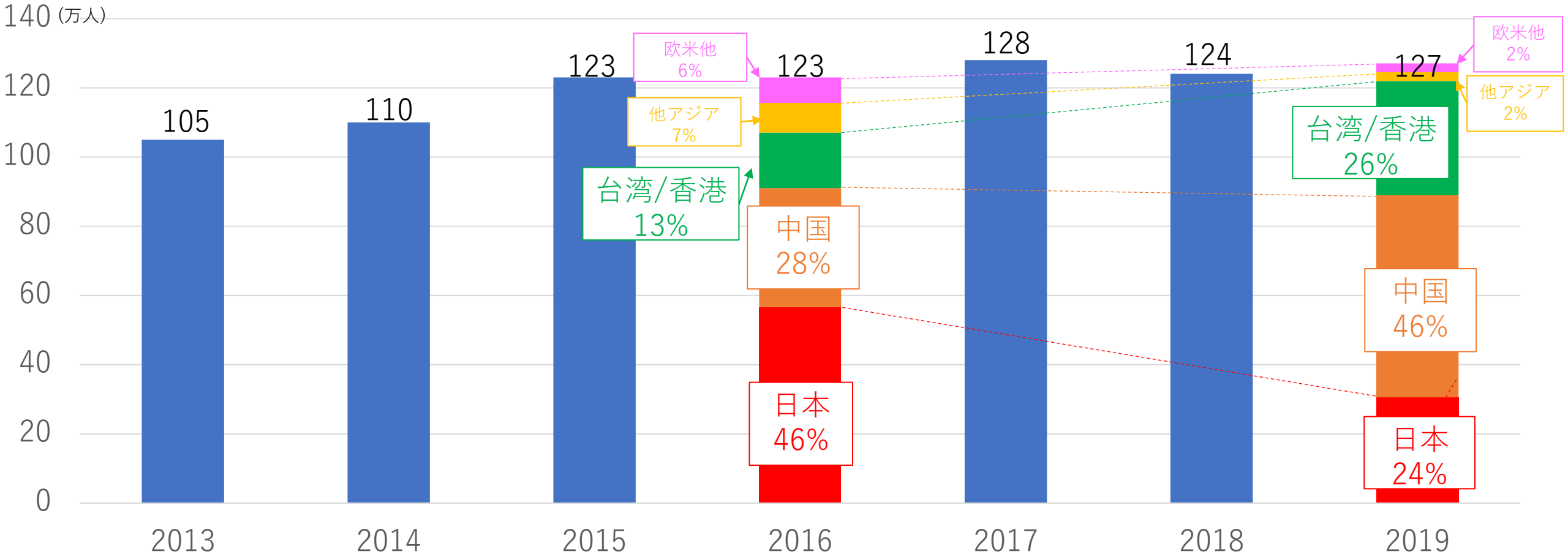
ご利用状況

・開業当時から多くのお客様にご利用いただいていた（初年度ご利用69万人）
・2013年度以降、2019年度まで毎年100万人以上のお客様にご利用いただいた



ご利用者様の詳細

・2013年度以降、インバウンド（特にアジアから）のお客様が増加した
・2019年度は中国/台湾/香港からのお客様で全体の７割超を占める
・2016年度　インバウンド：国内　　→　　2019年度　インバウンド：国内
　　(54%)　　(46%)　　(76%)　　(24%)



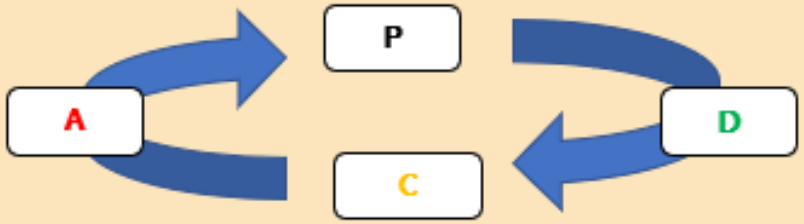
これまでの取組み（安全）

≪2025年に向けた到達目標≫

○お客様に死傷を及ぼす運転関係事故「0」、○重大労災（死亡、後遺障害が残る）「0」

※列車の駅間長時間停車（概ね1時間）「0」が継続できる体制であると言える状態

○組織で安全を管理する基礎となる「RA委員会鉄道部分科」の充実
○{自分ゴト化}「みんなゴト化」による「一人ひとりの安全考動」の実践
○事業継続に必要な投資（車両及び沿線防災等）の計画及び実施



Ⅰ 仕組み

組織で安全を管理する体制の強化

リスクアセスメントの充実

- ○リスクアセスメント委員会鉄道部分科のさらなる充実
- ○ヒヤリハット・安全報告の掘り起こし
- ○社員が主体的に関与し施策を実行していく機会の設定とそれをサポートする　仕組みの充実

Ⅱ ソフト面

「自分ゴト」、「みんなゴト」化による安全意識、安全への取り組みの強化

「自分ゴト」化

- ○あったことの正しい報告
- ○JRとの技術交流

「みんなゴト」化

- ○報告されたヒヤリハットをみんなで議論
- ○JRとの技術交流で得た材料の活用
- ○「ほめる」を通じた価値観の共有

事故・労災防止と異常時対応能力の向上

- ○事故・労災防止
- ○異常時対応能力の向上

Ⅲ ハード面

安全への設備投資、修繕費投入

設備老朽化対策とリスクへの備え

- ○落石・倒木対策
- ○線路及び構造物の強化等体質改善
- ○その他リスクへの対応

車両老朽化対策

- ○車両故障による運休、駅間停車の防止
- ○車両更新（新車導入）計画の検討

安　全　に　向　け　た　３　本　柱

これまでの取組み（観光）

・「片道２５分間のドラマ」を最大限演出すべく、開業以来、様々な取組みを実施

(1)沿線の魅力向上

(2)営業施策

(3)おもてなし

これまでの取組み（観光）

(1)沿線の魅力向上

【創業～】
・桜(約700本)、紅葉(約1,000本)の植樹と剪定

【1998年～】
・窓無し車両「リッチ号」増結

【2005年～】
・沿線ライトアップ

【2016年～】
・線路ウォーク

植樹/剪定

リッチ号

沿線ライトアップ

線路ウォーク

これまでの取組み（観光）

(2)営業施策

【国内】

[行政、ＪＲ西日本と連携した国内旅客の拡大]

①行政と連携した旅行会社へのセールス
②ＪＲ西日本ネット予約サービスでの販売

旅行会社へのセールス

JR西日本ネット予約サービス

【海外】

[ターゲット国を絞った海外旅客の拡大]

①現地旅行会社へのセールスコール、商談会への参加
②雑誌への記事広告掲載、海外メディア、インフルエンサー活用

現地商談会(上海)

雑誌への記事広告

これまでの取組み（観光）

(3)おもてなし

【全体】

・従業員による初列車発車前のお見送り
・ビューポイントでの減速運転
・車内でのパフォーマンス（a:車掌の「マイク」、b:俳優の「酒呑童子」、c:社外スタッフの「写真撮影」
・オリジナルグッズの企画／販売
・付帯施設の充実（レンタサイクル、ジオラマ）
・バリアフリー化（トイレ、エレベータ等）　等

【インバウンド】

・車両/駅施設等の多言語案内／ピクトグラム表示
・全有人駅のトイレ洋式化、フリーWi-Fi設置　等

ピクトグラム

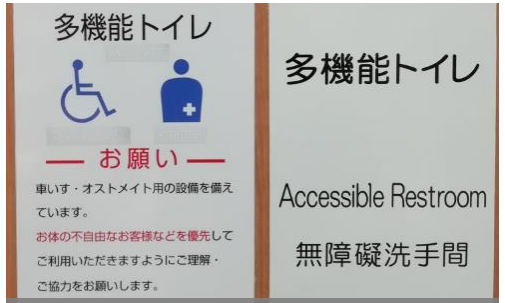
FreeWi-Fi

お見送り

車掌のマイク

グッズ

ジオラマ



バリアフリートイレ

コロナ禍での現状（感染防止対策）

1．お客様へのご案内

(1)マスク着用のご案内

(2)車内での大声での会話や、熱中症予防以外での飲食をお控えいただくことのご案内　等

2．社内設備への対策

(1)トロッコ列車の座席や窓枠等に「抗ウイルス・抗菌加工」を実施

(2)各駅に消毒液を設置し、有人窓口にはビニールカーテンを設置　等

3．従業員の対策

・出勤時の体調確認、マスク着用、手指消毒の実施　等

▲お客様へのご案内

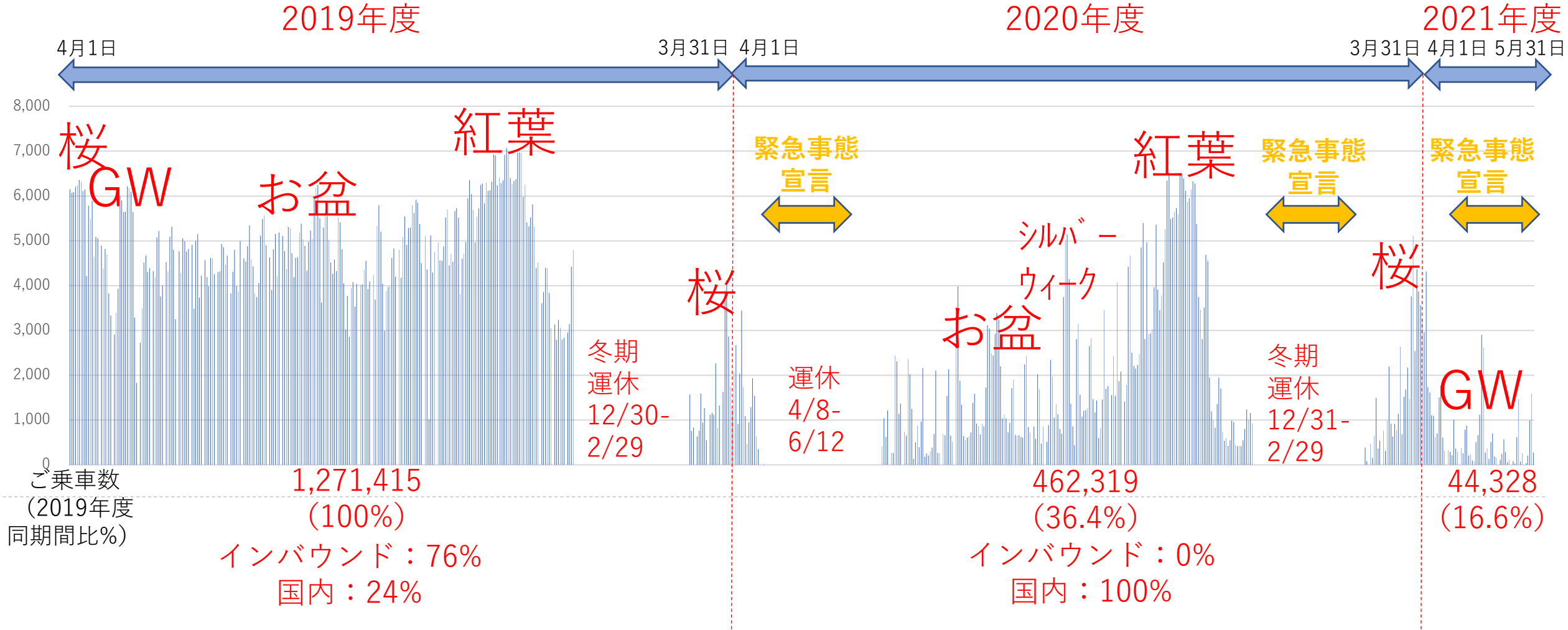
▲サーモグラフィ（トロッコ嵯峨駅）

▲抗ウイルス・抗菌加工作業

▲抗ウイルス抗菌施工済証明ステッカー

コロナ禍での現状（ご利用状況）

①インバウンド「0」⇒結果として、国内のお客様のみ
②季節の繁閑差が大きく、曜日や天候にも大きく左右される
③一方、国内のご利用人数は増



反省点

１.閑散期対策が不十分

２.海外旅客の国別偏りが大きすぎる

３.サービス向上の取組みが近視眼的

☞改めて、顧客起点を大切にした「しっかりとした」取組みが重要と認識・実行

【Session２】鉄道と観光のこれから

・コロナ終息後にむけた取組み
・観光資源としての鉄道の価値

コロナ終息後にむけた取組み

コロナ禍

開業30周年をむかえ「第二の草創期」と位置づけ

・これまでの30年を支えていただいた皆様への感謝
・これからの明るい未来に向かう決意

[ありたい姿]

・鉄道会社として安全第一の会社
・古都京都で百年後も変わらない四季折々の景観を、質の高い車両と共に提供し続ける
・地域の皆様に、嵯峨野トロッコは無くてはならない存在と思っていただき続ける
・おもてなしの心で「25分間のドラマ」の提供が常にできている

コロナ終息後にむけた取組み

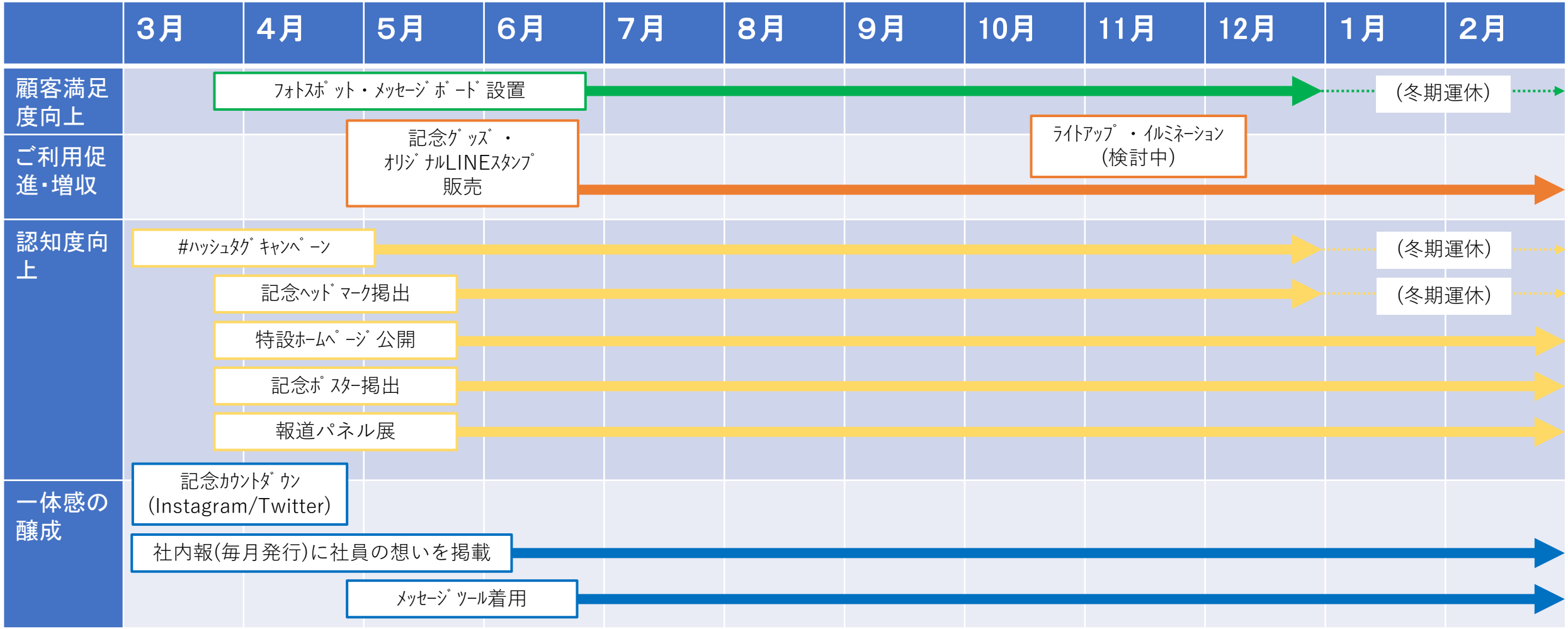
【2021年度ロードマップ】

※想定スケジュール

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
国内動向	新型ｺﾛﾅﾜｸﾁﾝ接種									
	緊急事態宣言				GOTOｲｰﾄ再開※					
						GOTOﾄﾗﾍﾞﾙ再開※				
			ｵﾘﾝﾋﾟｯｸ・ﾊﾟﾗﾘﾝﾋﾟｯｸ			・ﾂｰﾘｽﾞﾑEXPOｼﾞｬﾊﾟﾝ				
	観光庁：地域観光支援事業（前売宿泊券・旅行券、府県内宿泊CP等）期間延長 ～12/末									
海外(ｲﾝﾊﾞｳﾝﾄﾞ)動向	EU域内渡航制限緩和?				・10/1国慶節	ｲﾝﾊﾞｳﾝﾄﾞ入国規制緩和※			・春節 ・北京ｵﾘﾝﾋﾟｯｸ	
当社の取組み	安心安全対策									
		★反転攻勢準備・一部開始			★反転攻勢の推進					
	個人 (地域⇒府内/関西⇒全国)	京都市・亀岡市と連携したPR、地域との共生								
			京都府内・関西圏へのPR							
					<全国>GOTOｷｬﾝﾍﾟｰﾝの活用、東京へのPR					
					国・自治体の各種イベントへの積極的な参加					
	団体		AGTと共同した魅力ある商品の造成(①周辺施設との連携、②「学ぶ」観光、③修学旅行)、閑散期の販売促進							
	海外		ｲﾝﾊﾞｳﾝﾄﾞ回復※に向けた準備、旅行社への最新の情報提供、ﾒﾃﾞｨｱﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ(JNTO、関西観光本部、京都府市等との連携)							
	基盤整備（安全、人財育成、景観の向上、CSの取組み 等）									

【PR】30周年記念プロジェクト

・コロナ禍で再認識した「お客様の大切さ」をもとに、「顧客起点」に立ち戻り
お客様に「感謝の気持ち」と「未来への希望」をお伝えできる取組みを展開中



【PR】30周年記念プロジェクト

フォトスポット

メッセージボード

LINEスタンプ

ヘッドマーク

報道パネル展

ポスター

カウントダウン

ライトアップ／
イルミネーション
（検討中）

観光資源としての鉄道の価値

五感を刺激する存在

視覚：沿線風景等
触覚：走行中の振動等
聴覚：走行中の振動音等
嗅覚：沿線風景の空気等
味覚：地元の特産品等

地域社会とのかかわりを感じられる存在

・地元とのふれあいによる一期一会の思い出

歴史の息吹を感じられる存在

・その土地固有の風土や文化を体感/学習できる機会
・科学技術という「人智」を感じられる存在

お客様に感動をお届けできる存在

『チームトロッコ』で未来へ向かって出発進行！！