

観光文化委員会

平成29年9月27日(水)広島市内において、角廣委員長、大谷副委員長、藤田副委員長、貞益副委員長ほか50名の出席のもと観光文化委員会を開催した。

当日は、議事に先立ち、西日本旅客鉄道(株) 瑞風推進事業部長 岡田 学氏から、「地域活性化における鉄道ビジネスの果たす役割とは～TWILIGHT EXPRESS 瑞風の事例～」と題してご講演いただいた。

引き続き、事務局から「平成29年度観光文化委員会事業計画の実施状況(中間報告)」と「政府等への要望の方向性」について報告・説明し、承認された。



【講演】

○演題

「地域活性化における鉄道ビジネスの果たす役割とは～TWILIGHT EXPRESS 瑞風の事例～」

○講師

西日本旅客鉄道(株)
瑞風推進事業部長 岡田 学氏

○要旨

■なぜ瑞風を走らせるのか

瑞風は今年6月17日に運行を開始したが、プロジェクトがスタートしたのは平成23年。6年かけ、ようやく実ったところ。鉄道事業のみならず、当社はドメスティックな企業として、地域の皆さまと一緒に歩み持続的な発展を遂げていく地域共生企業を目指している。

観光は、将来にわたり需要拡大が可能な分野。西日本には世界文化遺産の半数があり、JR他社のエリアともつながっており、鉄道でお越しいただく機会が作りやすい。また、宿泊、飲食が伴うものであり、地域の産業、芸術、芸能に至るまで、その裾野は広く、インバウンド、シニア層の増加といった社会的な背景をもとに市場拡大の可能性もあり、JR西日本としても観光振興に取り組んでいる。

また、地域とJR西日本が連携して『人の交流』を拡大して地域を活性化させることで、地域が元気になり、結果として鉄道利用も増える。こうしたWinWinの関係を築き上げていくことも目指している。

時間的余裕のあるシニアマーケット、クルーズ船の移動そのものを楽しむ旅行の普及、全国的な観光列車ブームもあり、「乗ることそのものを

楽しむ」プロジェクトとして「瑞風」が誕生した。

■「～上質さの中に懐しさ～」がコンセプト

瑞風は、平成元年から約26年間運行していたトワイライトエクスプレスの後継車両。トワイライトエクスプレスの魅力は「車窓」「食事」「車両」。その3つの魅力に更に磨きをかけ、新たに「沿線の魅力」をお伝えする特別な旅を提供する列車として誕生した。そのコンセプトは、「美しい日本をホテルが走る～上質さの中に懐かしさを～」である。

「沿線の魅力」の発信について2つのシナリオを紹介する。1つは、沿線の観光地や食材、調度品にスポットを当てるとのこと。この地域には、いいものが沢山眠っており、それを瑞風に搭載してお客さまに使用していただき、その良さを実感していただく。また、プロモーションを通じてマスコミに紹介していただくことで、調度品、食材にスポットがあたればその効果は更に向上する。故に、瑞風という名前の商品売り出すのではなく、地元の商品名をそのまましっかり世に打ち出し、いいものが眠っているということを広く知らしめたいと考えている。

もう1つのシナリオは、西日本に眠っている、荒削りの原石のような観光スポット、あるいはまだ観光スポットにもなっていないところを、地域の皆さまと連携して整備、魅力付けを行い、瑞風が訪れることでマスコミに紹介してもらう。そして、いずれは1つの観光スポットとして自立して地元が元気になる。沿線の魅力を発信することで地元が元気になり、JRも元気になる。そういったWinWinの関係を築いていこうというシナリオだ。

■目的は「鉄道利用の増加」「地域の期待」「社員の育成」

瑞風が担う期待(目的)は3つ。一番は、鉄道の旅の魅力の発信により鉄道の旅にスポットがあたることによる、直接的な「鉄道利用の増加」だ。瑞風、JR西日本、また地元自治体等がマスコミに取り上げられることでブランドイメージ向上にもつながればと思っている。2つ目は「地域の期待」。運行ルート沿線の観光客が増加し、瑞風が立ち寄る観光地に私も行ってみたいとか、瑞風の食材を食べてみたいといったことから、観光客の増加につながればと思っている。調度品、食材等も沿線のものにこだわっており、マスコミに取り上げられることで地域活性化に繋がることを期待している。3つ目は、社員の育成。「ホテル」が走るという名の下、これまでに取り組んできたCS向上の集大成としてサービスを凝縮させている。また、技術革新としても、新しいハイブリッド方式を導入した。こうした瑞風の評判などを、優秀な人材の確保や社員の誇りに繋げていきたい。

■五感で感じる旅を楽しんでほしい

「瑞風」という名前は、「美しい瑞穂の国を風のように駆け抜ける列車」で、“めでたい風”を表している。お客さまには、「五感」で感じる旅をお楽しみくださいとお伝えしている。部屋にいながら左右両側の景色が見られたり、展望デッキや開閉する窓から沿線の風やにおいを感じていただくなど、実際にお客さまの五感に刺激を与える工夫を随所にほどこしている。

車両のデザインコンセプトは『ノスタルジックモダン』。上質な懐かしさを感じられるアールデコ調をベースとしている。最大の売りは、走行中



ロイヤルツイン

に外に出て風を感じていただくことができる展望デッキだ。

マスコミに取り上げていただいている「ザ・スイート」という1両1室の車両。ホテルとしてのエントランス、リビング、ベッド、バスルームにこだわっている。車両の中にこれを作るのは非常に大変で、そのスペースを稼ぐために2階建て列車の2階部分を全てスイートルームにして、下の1階部分を他のお客さまの通路として使っている。なので、一般のお客さまとすれ違うことがない。また揺れる列車の中でもお湯がこぼれないバスタブを1年半かけて作った。



ザ・スイート 寝室



ザ・スイート バスルーム

■平均倍率は30倍超

コースは、1泊2日が4コースと、2泊3日が1コース。お客さまには、必ず1日に一度沿線の観光スポットを巡っていただいている。通常の観光だけでなく、瑞風ならではの特別コースも用意。料金は、ロイヤルツインで、1人様1泊27万円、季節によっては30万円、ザ・スイートで75万円。非常に高い金額だが、来年2月の第3期まで全て満席。第3期においては、平均倍率は30倍を超え、お客さまの高い期待を感じている。

地域との連携としてお礼を申し上げたいのは、



6/18 萩駅出発式の風景

多くの沿線の皆さま方にお見送りとお出迎えをいただいていること。お客さまは、こうしたおもてなしが一番よかったと感じておられるようだ。

もうひとつの地域連携例として、世界ジオパークに認定された浦富海岸にある山陰本線東浜駅の取り組みを紹介したい。移住専門誌によると「住みたい田舎」ランキングで全国1位となっている。駅から1分歩くと白い砂浜に出る。このエリアを町、県、国、JRとで一緒に盛り上げようと、ここにあった保育所を町営のレストランに改装し、瑞風が借りている。遊歩道は県が整備した。瑞風が停車する日は瑞風専用のレストランになり、それ以外は一般のお客さまに開放。地元の雇



改修後の東浜駅



保育園を改装したレストラン「AL MARE」

用にも繋がっている。お陰さまで、今では予約が取れないレストランとなっている。

■マーケットの拡大と旅の魅力維持向上が課題

1つはマーケットの拡大。日本を走る3つの寝台列車それぞれの相乗効果により裾野が広がることを狙っている。ターゲットとして首都圏やインバウンドも取り込みたい。2つ目は、「瑞風」の旅の魅力維持向上。豪華さだけでなく、瑞風に関わる人、モノを深く訴求するブランディングをしっかりと進めていきたい。

〔議事概要〕

1. 平成29年度観光文化委員会事業計画の実施状況 (中間報告)

- 外国人観光案内所のあり方調査について
- 通信環境の強化、Wi-Fi環境の整備について
- 歴史的な町並み保存や古民家の再生に向けた取り組みについて
- 食事や礼拝、多様な宗教・信条等へ対応する人材育成等実証事業について
- 夢街道ルネサンス推進会議、中国地方風景街道協議会の活動について

2. 政府等への要望の方向性 (インバウンド観光の振興)

(担当：隅井)



レストラン「AL MARE」内