事例No.	130
公表年度	H28
団体の属性	都道府県
団体名	鳥取県

事例区分	第三セクター

タグ	・会社法法人 ・観光

事例種類	経営健全化に取組んだ事例（経営改革に取組んだ事例（経常赤字から計上黒字への転換、債務超過の解消等）

事例内容・タイトル

訪日外国人対応力の強化と企画乗車券の販売

出典

第三セクター改革等先進事例集

事例名	訪日外国人対応力の強化と企画乗車券の販売
団体名	鳥取県
法人名	智頭急行(株)

＜地方公共団体のデータ＞※

人口(人)	579,309
標準財政規模(百万円)	220,729
財政力指数	0.25486

※ 人口は、住民基本台帳に基づく人口(平成 28 年 1 月 1 日時点)
標準財政規模及び財政力指数は、平成 27 年度決算の数値

＜法人データ＞

[出資等の状況](平成 28 年 3 月 31 日時点)

鳥取県	153(33.9%)
兵庫県	60(13.3%)
鳥取市	51(11.2%)
その他	186(41.6%)
役職員数(人)	92

[経営状況](平成 27 年度決算)

(単位:百万円)

経常収益	2,798
経常損益	437
当期純損益	282

資産	5,719
負債	663
純資産	5,056

[法人概要](設立目的、業務概要等)

智頭急行(株)は、智頭線沿線の発展を目的として、鳥取県、岡山県、兵庫県などによって昭和 61 年 5 月に設立され、列車運行を中心とした鉄道事業を実施し、沿線の重要な交通機関として寄与してきた。

また、特急列車を運行することにより、山陰と山陽、京阪神を繋ぐ重要な路線としての役割も果たしている法人である。





1. 本事例の概要(取組の内容、ポイント)

特急列車の利便性向上、列車の安全対策、沿線の地域連携の取組について以下のとおり実施しているところ。

①特急列車で Wi-Fi サービスを提供、JR と共同して外国人旅行客向けの企画切符の発売、智頭線内の駅名標の多言語化、ホームページの多言語化を実施し、さらに普通列車の車内放送において、英語放送を追加して外国人誘客に努める。
②災害時における協定書他を沿線市町村及び消防関係箇所と交わし、災害発生時において相互に協力を行うこととする。
③恋山形駅及び河野原円心駅を中心とした沿線住民との連携促進。

2. 取組の背景、理由、着手のきっかけ

①特急列車の利便性向上のため以下の取組を実施。
・外国人旅行者増加に伴い、通信手段を持たない外国人へ向けて列車内での Wi-Fi 環境の整備を行った。
・JR と共同して外国人旅行者に対して安価で使用しやすい企画切符を発売。
・智頭線内においては、駅名標を多言語化し、普通列車のワンマン機器更新に伴い英語放送を追加し、利用者増加に努める。
・智頭急行ホームページを多言語化することにより、外国人利用者へ情報提供に努める。

②自然災害等、災害時に沿線市町村及び消防、警察関係と連携を行い、相互に協力し復旧に努める。

③恋山形駅及び河野原円心駅の取組について
【恋山形駅の取組】
・平成 24 年 5 月、駅名に「恋」がつく全国に 4 つしかない駅を持つ鉄道会社が集まり「恋」をテーマに連携し地域の活性化を図ろうと「恋駅プロジェクト」を立ち上げることになり、そのプロジェクトの最初の取組として、平成 25 年 1 月、4 社共同で「恋駅きっぷ」を限定発売したところ、大変好評をいただいた。
・その後、智頭急行では独自の取組として、恋山形駅を「恋の駅」に位置づけ、全国に向けた話題の提供ならびに更なる地域の活性化を目指し、平成 25 年 6 月 9 日、駅舎をピンクに塗り替えてリニューアルオープンした。

【河野原円心駅の取組】
・上郡町の「落ちない城・白旗城」PR プロジェクトとして、地元の赤松地区むらづくり推進委員会が主体となり兵庫県西播磨県民局県民交流室と上郡町が支援するプロジェクトであり、昨年 9 月末より、白旗城を「落ちない城」として受験生に PR するため、JR 山陽本線上郡駅前の観光案内所などで「合格祈願絵馬」を配布するとともに、智頭急行河野原円心駅、白旗山麓、山頂の白旗城本丸跡の 3 箇所に絵馬掛所を設置し、合格祈願の受験生が多数訪問している。
・「落ちない城・白旗城」PR プロジェクトと連携し、智頭急行の普通列車を利用して合格祈願に赤松円心の郷を訪れてもらおうと、「上郡から河野原円心ゆき」の乗車券を絵馬型の台紙にセットした合格祈願「落ちない城・白旗城」記念きっぷ（硬券）を発売。







3．取組の具体的内容

(1)取組方針とその決定過程

①平成 27 年 9 月より特急車両 21 両について Wi-Fi ルータを設置して、サービスの提供を始め、利用者の要望により平成 28 年 4 月から 7 両ルータを追加して Wi-Fi 環境の充実に努めた。平成 28 年度にホームページの多言語化を実施し、「宮本武蔵駅」の駅名標を始め、智頭線内全ての駅名標の多言語化を実施。

②平成 25 年 4 月に沿線の消防関係と「鉄道災害時の安全対策に関する覚書」と平成 28 年 5 月に沿線市町村と「災害等発生時相互協力に関する協定書」を締結した。

③恋山形駅については、駅周辺の方々と連携しながら、駅で行うイベントや駅周辺の整備等にも積極的に参加していただいて進めている。

(2)取組の具体的な進め方

①Wi-Fiサービスの提供については、当初鳥取県の委託事業として実施し、NTTドコモの協力を得ながら進めた。企画切符の発売については、JRと協議を行いながら進めた。ホームページの多言語化については、2年ほど業者と調整を行いながら各沿線市町村から情報提供をいただきながら進めた。

②災害時の相互協定については、各沿線市町村の担当者と連絡を取りながら進めた。

③恋山形駅については、駅をモチーフにしたハートの絵馬を地元の地区振興協議会に作成していただいて販売している。

4．取組の効果

①Wi-Fi サービスについては、外国人観光客はもとより日本人のお客様からもご好評いただいている。

②協定他締結後に災害等発生していないが、各沿線市町村の消防及び警察等の機関との連携が深まった。

③恋山形駅については、地元の TV のみならず、全国版の TV 番組などでも取り上げていただき、全国から注目を浴びることができた。今もなお恋がかなう駅として県外のお客様を含めたくさんの方にお越しいただいており、メディア等に取り上げていただき駅を訪れる人が増加し、駅周辺の地域の方との連携が深まっている。

【恋山形駅における一日当たりの乗降人数】

平成 23 年度:2 人 ⇒ 平成 27 年度:4 人

5．今後の課題(今後の方針、残された課題等)

①Wi-Fi サービスについては、どのような方がサービスを利用していただいているかをログイン時等にチェックを行い、情報を収集していく。

②沿線市町村及び各機関と災害を想定した訓練を協定書に基づいて実施していく。

③恋山形駅については、一過性のもので終わるのではなく、話題を提供し続けていくことが必要となる。また、話題性だけではなく、恋山形駅に列車で来ていただき、収益にどうやって結び付けていくか検討していく必要がある。

６．他団体の参考となり得る点（苦労した点、工夫した点、上手く進んだ理由、反省すべき点等）

①外国人利用者への対応については、国の補助金等を有効に活用して整備していくことが必要。 ②沿線市町村との連携については、各市町村及び各機関との調整に時間を費やした。 ③駅周辺の地元団体等との調整に苦慮。

＜参考＞地方公共団体の問合わせ先

担当課	鳥取県交通政策課	連絡先	0857-26-7100