

# 社員プロジェクトチームによる顧客満足度向上 及び MM技術を応用した観光混雑緩和の取り組み

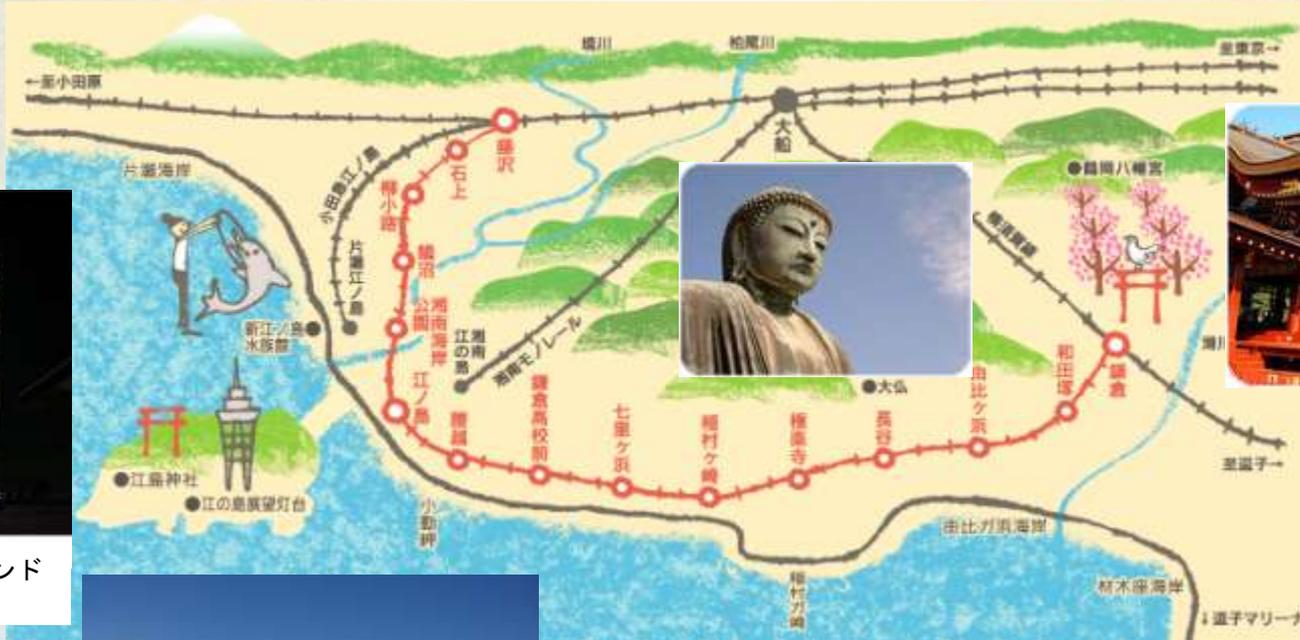


江ノ島電鉄(株)観光企画部 中沢俊之  
江ノ電ブランドプロジェクト

# 江ノ電の概要

## 江ノ島電鉄（江ノ電）の概要

- ・ 神奈川県西部の拠点都市藤沢市と、古都鎌倉市を結ぶ延長10kmの鉄道線
- ・ 海・山・街・古都・下町…と多様な沿線風景と、風光明媚なロケーションで多くのお客様に利用されている。



江の島シーキャンドル



# 江ノ電の現状

地域の鉄道としての江ノ電

- \* 藤沢～江ノ島では明治期から別荘地・住宅地として開発
- \* 戦後、当社も含めた住宅開発を沿線で積極的に実施し、高級住宅街としてのイメージもある
- \* 短い駅間距離（平均710m）もあり、地域の方々が気軽に利用する「足」ともなっている。
- \* 下町・漁港らしさ、古都らしさ、住宅地の混在



# 江ノ電の現状

観光鉄道としての江ノ電

- \* 東京から1時間程度という立地
- \* 鎌倉や湘南の持つイメージ（古都・ロマン・オシャレ…）
- \* 古くからの観光地としての江ノ島（当社も観光事業を実施）
- \* 街・山中・海辺・併用軌道・高架線と変化に富む車窓・沿線
- \* テレビドラマや様々な媒体での露出もあり江ノ電そのものが「観光資源」でもある



# 江ノ電の課題

## 課題① <激しい混雑>

- ・ 行楽シーズン・休日に発生
- ・ 混雑によるマイナスイメージ



行楽シーズンの鎌倉駅改札付近



観光客で賑わうホーム



夏の江ノ島駅

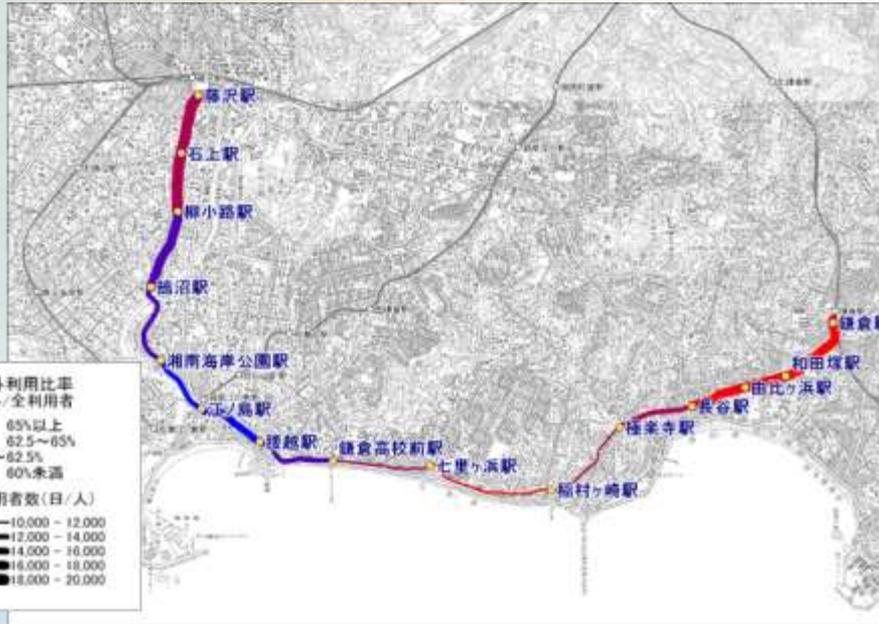
→  
想定される影響

回遊性の低下、観光地としての魅力低下  
公共交通を避ける可能性  
沿線住民の利用敬遠

# 江ノ電の課題

## 課題② <利用の低迷・偏り>

- ・ 沿線の少子高齢化→定期利用者の減少
- ・ 朝や夜間の利用低迷
- ・ 車利用の増大
- ・ 利用区間の偏り



→  
想定される影響

観光が不振だと利用が大きく減少  
少子高齢化の進展による定常利用の減少

# 江ノ電の課題

## 課題③ <わかりにくさ・使いにくさ>

- ・ 過去、場当たりの案内を拡充した結果、雑多でわかりにくく
- ・ 人だまりが混雑に拍車をかける
- ・ 情報提供ツールがいろいろあるが、ニーズにマッチしているか未検証



鎌倉駅改札口



江ノ島駅出札口

→  
想定される影響

観光客による混雑に拍車  
利用区間の偏在に直結（媒体イメージと実際の地理状況の違い）  
わかりにくさが利用敬遠につながっていないか？

# 具体的な戦略

社内にプロジェクトチームを設置

外部を含めた会議を行いながら課題と対応策を検討していく

## 「ブランドプロジェクト」(※)での討議・調査

※対外的には「好きです江ノ電プロジェクト」として実施。

### プロジェクトの体制

本社：役員会・駅ビジネス会議  
(関係役員による定例会議)

提案

### 江ノ電 ブランドプロジェクトチーム

本社（営業・技術・運転等）及び  
現業社員からなるプロジェクトチーム  
を社内に設置

ブランドプロジェクト会議  
(1~2回/月)

役職や所属に関係なくメンバーが自由に意見を述べられる会議  
(コンサルがファシリテーターをする)

ワークショップ形式での議論

### プロジェクトサポートチーム

|       |            |
|-------|------------|
| 商業・広報 | 江ノ電商事(株)   |
| ゼネコン  | 大和小田急建設(株) |
| コンサル  | (株)環境情報    |
| デザイン  | (株)玄       |
| 広告広報  | (株)浜田広告社   |

調査・企画立案  
サポート・フォロー

現業社員（駅など）の  
意見聴取・議論・改善提案

# 具体的な戦略

## お客様ニーズ把握調査（アンケート調査）（2010.12）

主要駅をご利用になられるお客様に対してアンケート調査を実施

### アンケート概要

手法：直接配布郵送回収

平日・休日合計4000枚配布558票の有効回答（回収率14%）

項目：利用目的や満足度の他、行動パターンなども把握

利用目的では通勤・通学が約43%と最も多く、観光は約31%を占める。

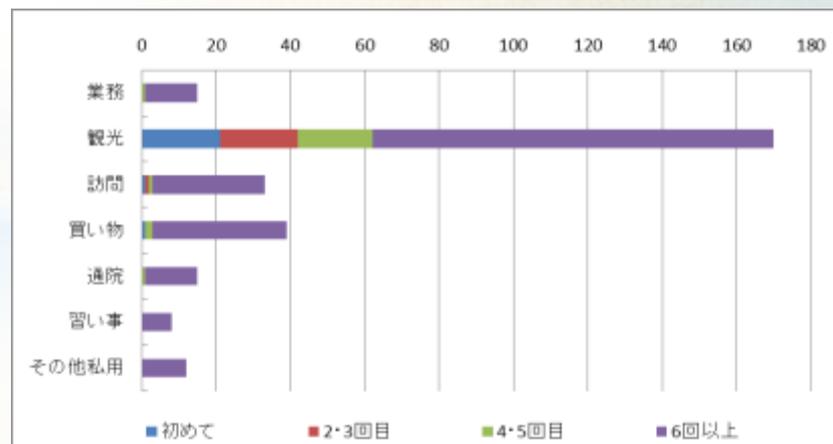
（不明含む。不明・未回答を除くと通勤・通学45%、観光33%）

利用回数では観光目的でもリピーターが多い

利用目的 (n=558)



利用回数





# 具体的な戦略

## 案内設備の改善

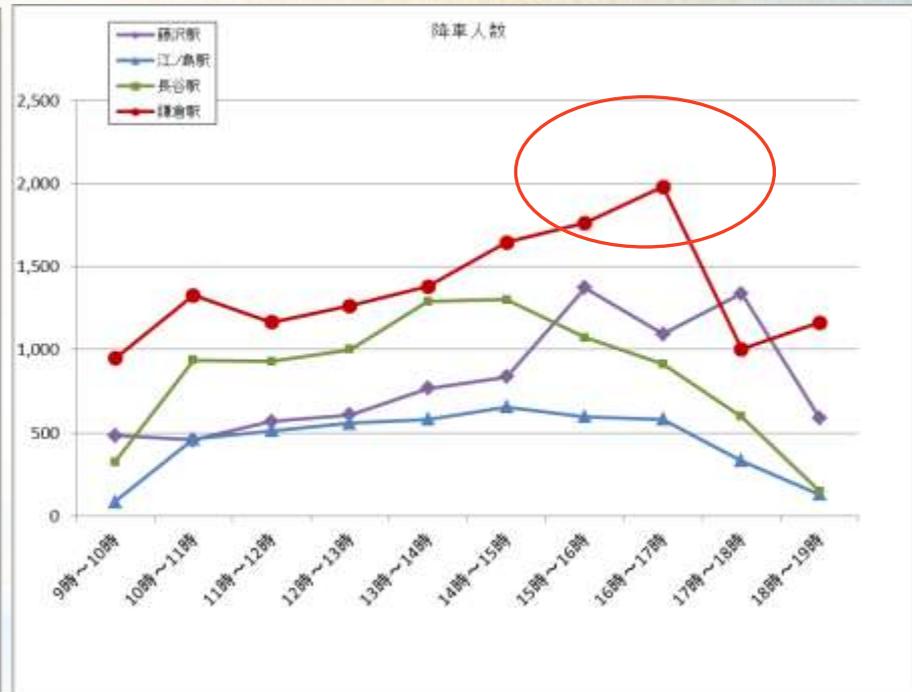
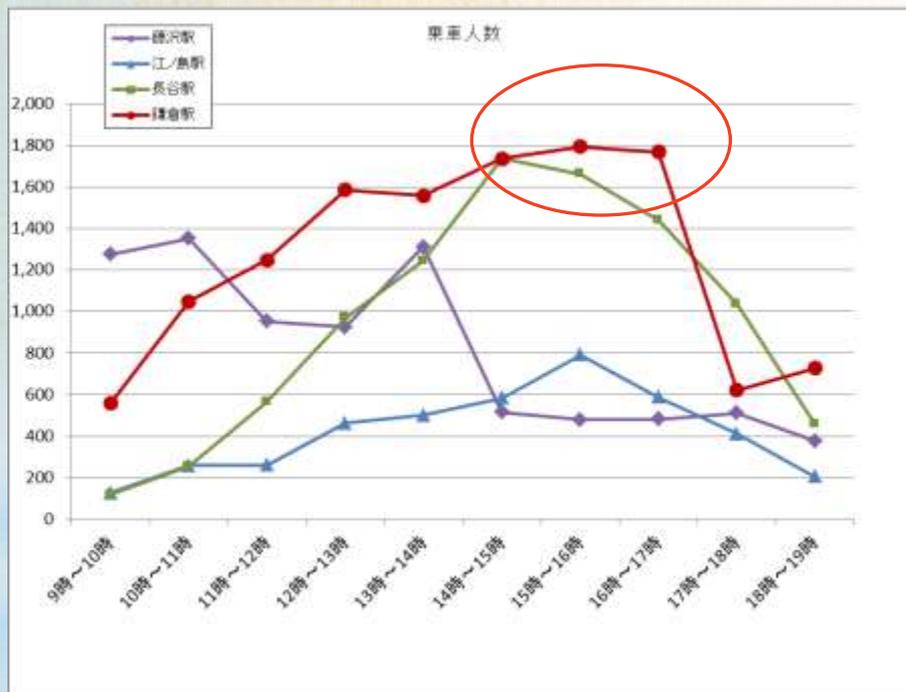


# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策 実施前のピークの様況

鎌倉駅発14時～17時に利用が集中しています。

鎌倉駅着16時～17時に利用が集中しています。



アンケート調査でもこの時間帯の混雑が指摘されている。

# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策 実施前の利用状況



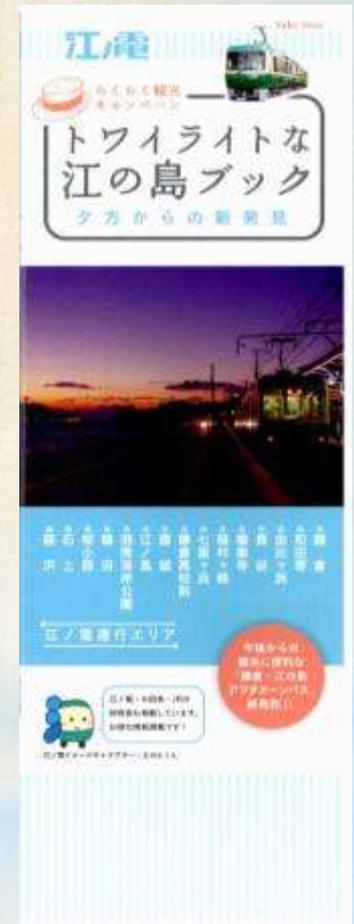
# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策

- ①電車の混雑を明確に示し、混雑を避けることでより快適な観光が楽しめることをPR
- ②具体的な観光プラン・観光施設の情報を提供し、自発的な行動変化を促す
- ③東京や横浜までの帰宅を考慮して、帰りの電車時刻に関する情報を提供する。  
安心して夜まで楽しめる情報を提供する。

さらに...

このような行動変容を後押しする企画乗車券を発売する。



配布しているリーフレット

# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策

### 企画乗車券の発行



13時からの利用に断然お得!!

のりおりくん 580円 + 江の島エスカー 350円 + コッキング券 200円 + シーキャンドル 300円

合計通常1430円分を

1000円でぜんぶ楽しめます

江ノ電全線乗り自由な乗車券に、江の島エスカー、江の島サムエル・コッキング券、江の島シーキャンドルそれぞれのチケットがセットされた、便利でお得なきっぷです(13時以降有効)。さらに、キャンティカフェ江の島、Café du GABOなど島内施設での割引もあります。

(内容)

江ノ電全線乗り降り自由  
(13時以降)  
江の島の観光施設入場券

(発売箇所)

鎌倉駅・江ノ島駅・藤沢駅

新発売!

夕方からの新発見に便利な

# 鎌倉・江の島 アフタヌーンパス



ワイライムを  
江の島を  
楽しんでみませんか?  
(13時から発売します)



発売価格 ● 大人1,000円・小児500円  
発売期間 ● 2012年4月1日～  
有効期限 ● 購入当日の13時から終電まで  
発売箇所 ● 江ノ電鎌倉駅、江ノ島駅、鎌倉駅の各窓口(13時から発売)  
※詳しくは各駅のパンフレット・ワイライムが江の島アフタヌーンパスをこぼしているところ、駅係員にお尋ねください。

(お問合せ) 江ノ電株式会社 TEL.0466-24-2713(平日9:00~17:00) (ホームページ) <http://www.enoden.co.jp/>



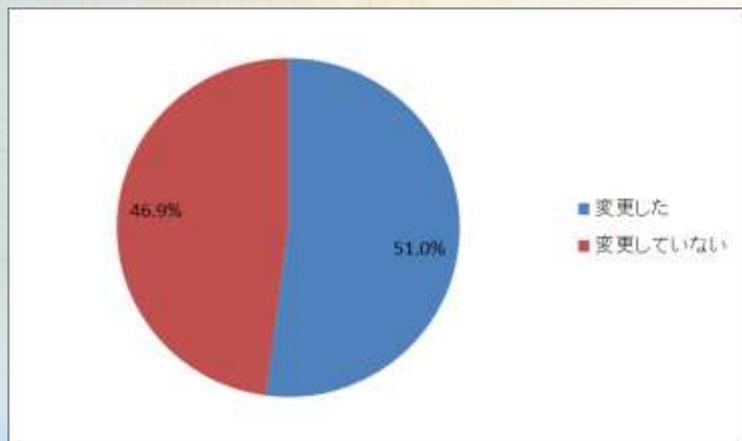
# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策

### コミュニケーションアンケートの結果

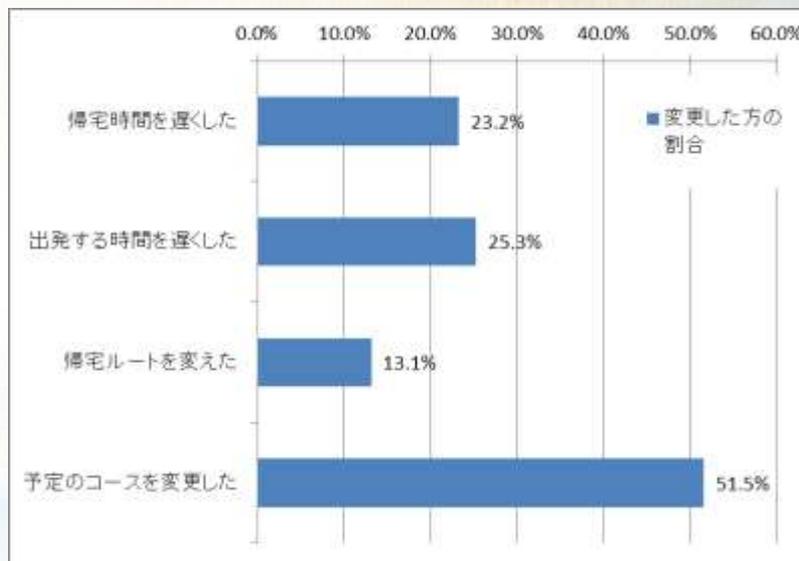
チケット購入者の51%が、チケットの購入、またはリーフレットを見て行動を変えている。

行動を変えた方の半数以上は予定のコースを変更し、23%が帰宅時間を遅くしており、狙いに対しては一定の効果が現れていると考えられる。



n=194

|         | 回答数 | 割合    |
|---------|-----|-------|
| 変更した    | 99  | 51.0% |
| 変更していない | 91  | 46.9% |
| 不明      | 4   | 2.1%  |



n=99

|             | 回答数 | 変更した方の割合 |
|-------------|-----|----------|
| 帰宅時間を遅くした   | 23  | 23.2%    |
| 出発する時間を遅くした | 25  | 25.3%    |
| 帰宅ルートを変えた   | 13  | 13.1%    |
| 予定のコースを変更した | 51  | 51.5%    |

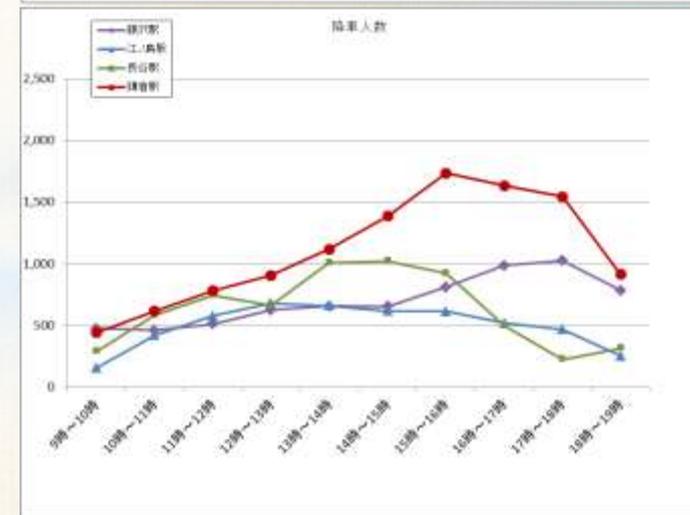
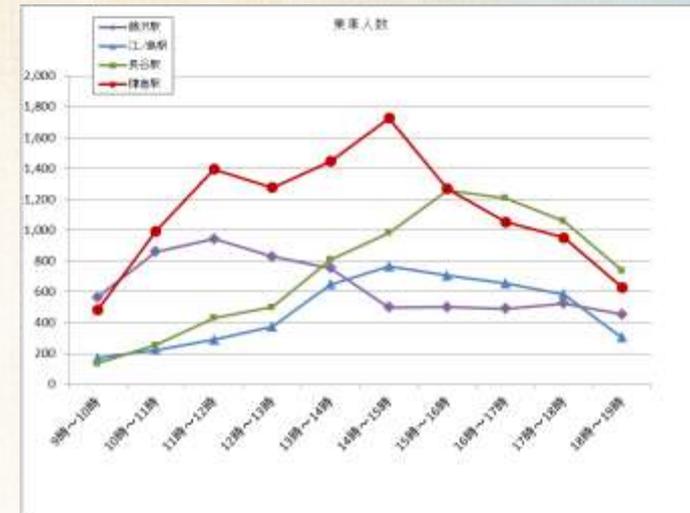
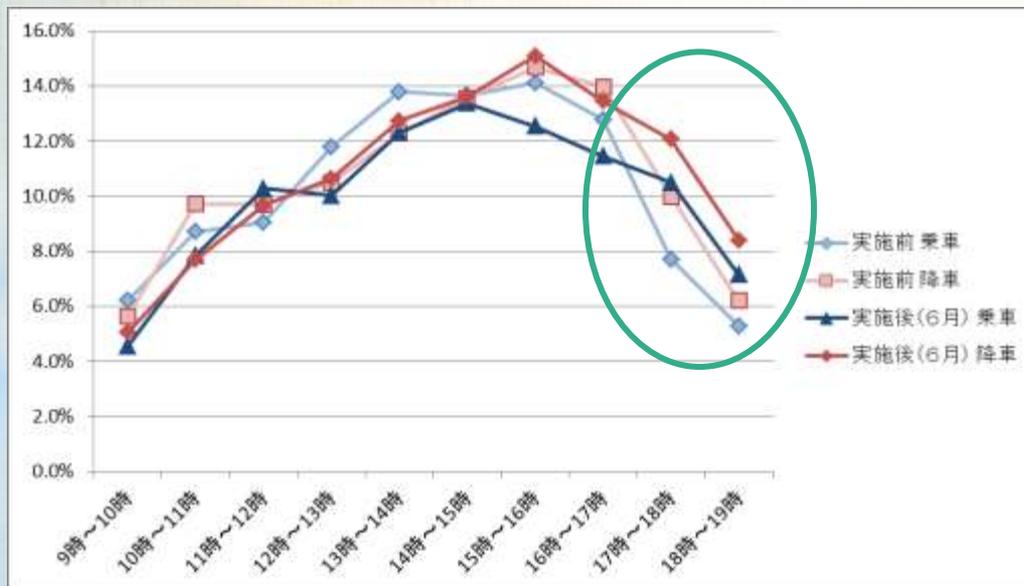
# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策

### 各駅の時間帯別乗降客数

6月の時間帯別乗降客数では、主要駅の乗車・降車率を見ると、ピークそのものが若干後ろ倒しとなり、特に16時以降にピークが動いていることが判る。

藤沢・江ノ島両駅の利用も増えており、一定の効果が現れている



# MM実施にあたっての背景

## スキーム

ブランドプロジェクトの実施、及びマーケティング等に関する調査は江ノ電の単独事業として実施。

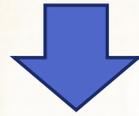
ピークカット施策は日本民営鉄道協会（民鉄協）から、「モビリティマネジメント技術を応用したピークカットの試行」の共同事業としてエントリーしている。

今後、現在、実施しているパークアンドライドの活性化として、MM技術を応用した方策を実施したい

→事業スキームは現段階では未定。

# 鉄道事業者が考えるMMの可能性

人口減少・少子高齢化の流れの中で混雑緩和等への積極投資は難しい面もある。



既存の資本・ストックを有効活用することで、混雑緩和や利用促進につながるMMを広く活用したいところではある。

自動車からの転換、公共交通の利用促進という視点だけではなく、公共交通機関の有効活用、あるいは混雑緩和などの分野での応用について可能性を感じている。

ご静聴、ありがとうございました。



江ノ電

# 江ノ電の課題

江ノ電には苦い過去がある。

昭和40年前後に利用客減少により鉄道の廃止を検討

- ・ モータリゼーションの進展による利用低迷
- ・ 定期外利用の減少



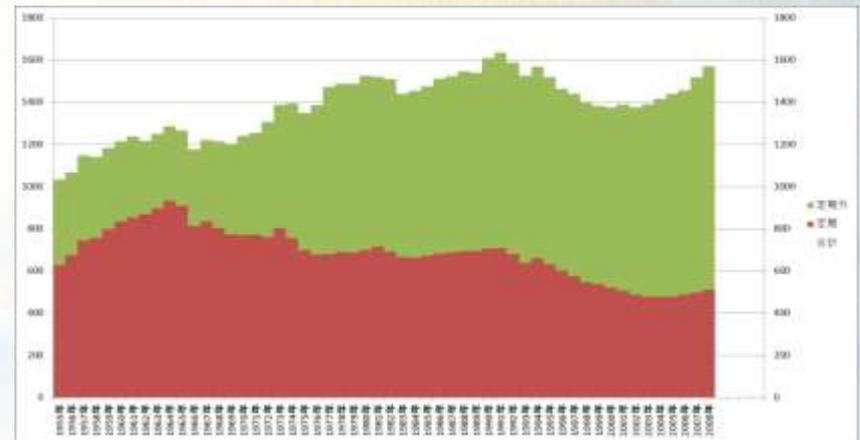
他の事業による下支えで鉄道を存続。

その後の道路混雑激化、定期利用者の増加、テレビドラマの影響や全国的な旅行ブームもあって江ノ電の利用は安定。



しかし...

年間総利用者数は2000年頃には1970年代の水準にまで一時的に低下。  
観光客の減少が利用減に直結



このまま、江ノ電の利用者が安定的に確保できるとは言い切れない  
観光鉄道として、沿線の地域の足として、課題を解決していかななくてはならない

# 戦略に向けた考え方

## 課題解決に向けての取り組み

- ・ お客様の声を的確に把握
- ・ 実際の観光行動や利用状況を調査
- ・ 駅係員など常にお客様に接する社員とのディスカッション



- ・ お客様が江ノ電に求めるニーズ（イメージ戦略）
- ・ お客様の現実の行動（望む行動をサポートできる商品・情報の提供）
- ・ お客様が思う江ノ電のイメージと満足度を的確に捉え、お客様満足度向上と利用促進を図る

「江ノ電らしさ」＝江ノ電のブランドイメージ明確化  
お客様のニーズに応えた駅設備の改修やサービスの提供  
新たな江ノ電のマスタープランを立案

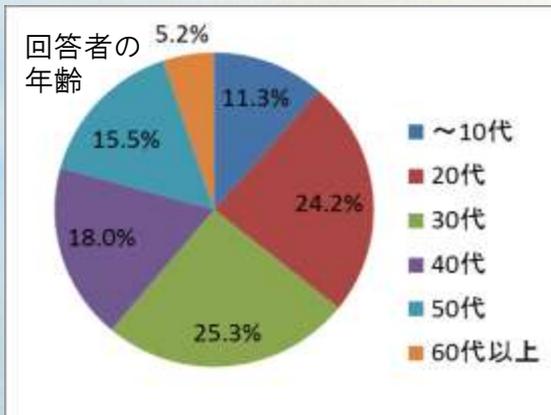
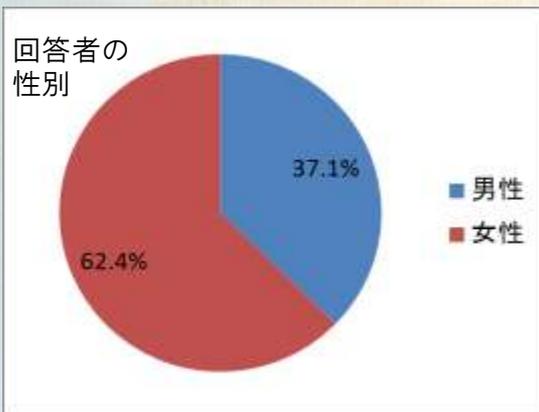
新たなビジネス展開  
収益の拡大・利用者の増加

# 具体的な戦略

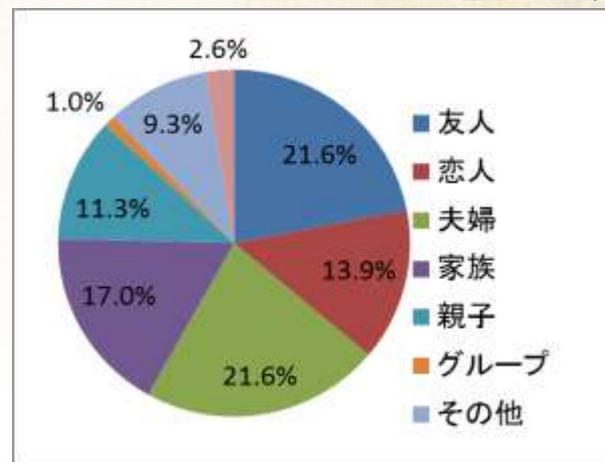
## 観光ピークカット・行動変容施策

### コミュニケーションアンケートの結果

利用者の6割は女性。世代的には40代以下が大半を占めており、想定したターゲットに販売がされている



同行者では友人・恋人・夫婦が多く、こちらもターゲット通りと言える。



居住地では首都圏が多いが、西日本地域の利用も見られ、午後からの沿線観光というコンセプトが新たなニーズを捉えていると言える。



# 具体的な戦略

## 観光ピークカット・行動変容施策

①電車の混雑を明確に示し、混雑を避けることでより快適な観光が楽しめることをPR

江ノ電のキャラクターとお客様の会話から混雑回避の方法を提案

具体的なデータを示し、夕方に乗る方が空いていて快適という事実を示す。

江ノ電をもっと好きになってほしいから  
ちょっとだけ、乗車時間をずらしませんか？  
「ひと味」違った観光をお楽しみいただけます。

電車に乗るとの楽しさ  
乗車時間が長いと疲れるよ……  
もう少し快適に過ごしたいなあ。

乗客の混雑により、北側支線には  
ご乗車を止めています。  
混雑が解消されたら乗車する時は、  
時刻を少しずらすと乗車  
が楽になります。

江ノ電って一日中混んでる  
気がするけど、そうでもないの？

鎌倉からなら午前中や夕方、  
鎌倉からなら午後には混雑  
が少なくて乗ることが多いです。

えっ、混雑も減ってるよ？  
最近から乗車行きたか。

鎌倉の観光客や江ノ島から乗る  
観光客は多いと混雑がひどいよ。  
乗客が少なくなるとは  
混雑が少なくて快適になります。

でも、遅くなるとお客の帰路  
が難しいし、鎌倉-江ノ島は  
混雑がひどいよ……

夕方まで混雑するよ。  
混雑がひどいよ……  
夕方から乗るなら混雑が少なくて  
乗車も楽になります。

鎌倉・江ノ島から江ノ電の乗車  
鎌倉駅から乗車になる場合、  
土井駅は1日より海側が混雑。  
江ノ島駅は比較的混雑が少なく、  
お車を持ってご乗車になります。  
鎌倉駅ではお車を渡さないと乗車があります。

江ノ電  
乗客数  
1,000  
800  
600  
400  
200  
0  
0時 6時 12時 18時 24時 0時 6時 12時 18時 24時

江ノ電は日中から比較的  
空いています！

鎌倉・江ノ島から江ノ電の乗車  
江ノ島や江ノ島駅から乗車は  
1日間の混雑のピークになります。  
その前後の時間は比較的空いています。

江ノ電  
乗客数  
1,000  
800  
600  
400  
200  
0  
0時 6時 12時 18時 24時 0時 6時 12時 18時 24時

17時以降  
からが  
空いて  
います。

夕方からの鎌倉・江ノ島の観光を  
快適にお楽しみ情報は次ページから！



