

弘南鉄道弘南線についての研究報告

弘前大学マーケティングゼミナール3年

小田裕介

西村大地

水上美紀

アドバイザー4年

船水将護

小林大起

指導教員弘前大学人文学部教授 保田宗良

目 次

第1章 弘南鉄道弘南線とは	39
第2章 研究の目的	39
第3章 弘南鉄道弘南線の現状	39
第4章 弘南線の一般利用者に関する調査	41
4-1 沿線の観光地に関する調査	41
4-2 仮説	42
4-3 仮説の検証	42
【考察(仮説①)】	44
【考察(仮説②)】	44
4-4 他鉄道会社の取り組み	45
第5章 弘南線の学生利用者に関する調査	46
5-1 アンケート調査	46
5-2 クロス分析からの課題	50
5-3 事例分析	50
第6章 小活	51
謝辞	51

第1章 弘南鉄道弘南線とは

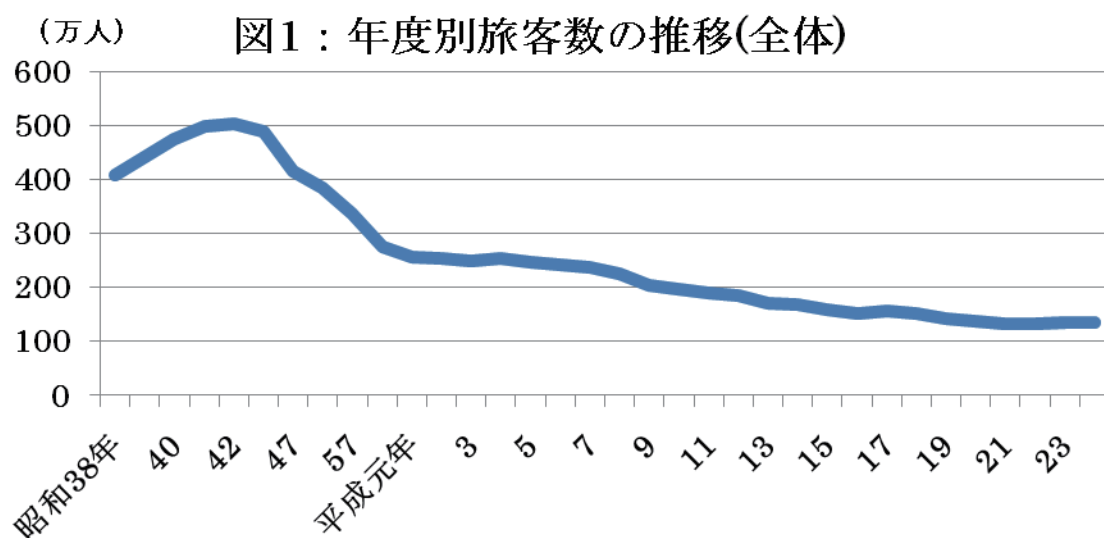
弘南鉄道株式会社は、青森県平川市に本社を有する鉄道事業を営む会社。路線は「大鰐線」および「弘南線」があり、今回私たちが調査を行った「弘南線」は、青森県弘前市の「弘前駅」から青森県黒石市の「黒石駅」を結ぶ弘南鉄道の鉄道路線である。

第2章 研究の目的

以前の利用者数に比べ、大幅に減少してしまった弘南鉄道弘南線の現状を知り、私たち大学生が「マーケティングの手法を用いて、弘南鉄道を盛り上げよう。」という思いから、チームを組んで弘南鉄道弘南線についての調査を進めてきた。沿線地域の観光地やイベントについて多くの関係者の方々から聞き取り調査を行った他、どういった目的で弘南線を利用しているのか、どうすれば利用者を増やすことができるのか、分析した。

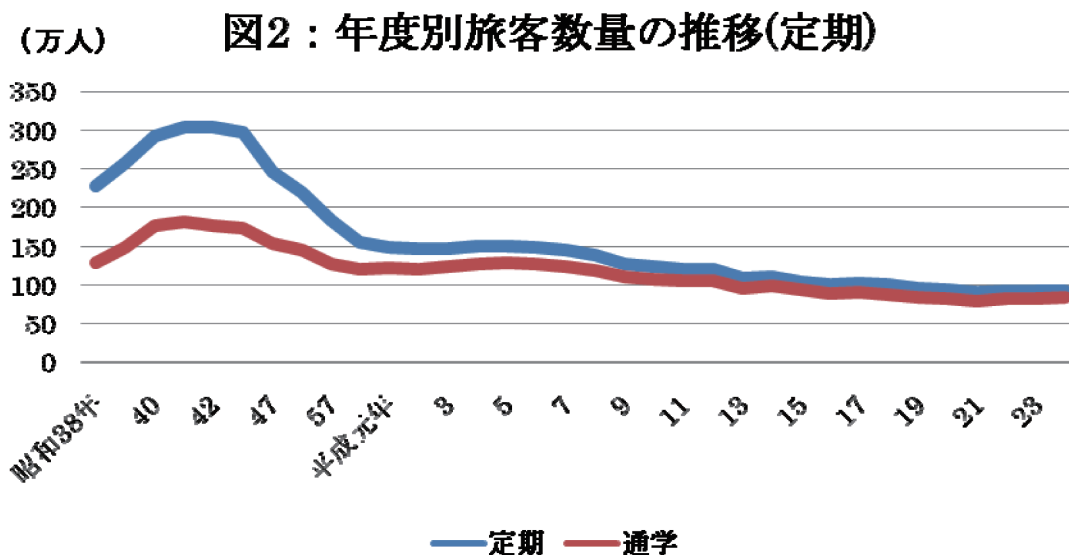
第3章 弘南鉄道弘南線の現状

利用者数の推移から、弘南鉄道弘南線の現状について考察する。利用者数の推移としては、昭和42年をピーク(504万546人)としてそれ以降は減少傾向にある。ピーク時と比較すると、平成24年時点(134万9734人)で73%利用者数が減少しており、減少率は非常に高い。しかし、近年はよい傾向がみられている。図1のグラフにはデータが含まれていないが、平成25年度の上半期は前年同期比2万4264人増の83万724人となっており、利用者数が増加している。その要因は、平成25年7月に開業した田んぼアート駅の好調であると考えられる。



(出所)年度別旅客数量推移表 平成25年11月12日発行

平成24年度の利用者134万9734人のうち、93万3378人が定期利用者であり、全体の利用者の約7割を占めている。ここで、利用者の大部分を占める定期利用者に焦点を当てて、さらに利用者数の推移を分析する。図2は、定期利用者数の合計の推移と、学生の定期利用者数の推移を同時に示したものである。



(出所)図1と同じ

定期利用者数の推移も、全体の傾向と同じく減少傾向にある。また、学生の定期利用者数も減少傾向にあるものの、減少率が低いことがわかる。定期利用者のうち学生が占める割合は、ピーク時の昭和42年時で58%、平成24年時で89%となっている。平成24年の学生の定期利用者数は83万778人であり、平成24年の弘南線全体の利用者(134万9734人)の約6割を占める。学生の定期利用者数の減少率が低く、全体の利用者の約6割を占めることから、「弘南線にとって学生は重要な顧客である」と考えられる。また、この結果から「学生利用者に依存してしまっている」という弘南線の現状も明らかになった。こうした現状をふまえ、私たちは2つの視点から弘南線に関する調査を行った。

①弘南線の一般利用者に関する調査

学生利用者に依存している現状をふまえた、学生以外の一般利用者に関する調査。

田んぼアート駅の開業効果から、観光と鉄道の結びつきに注目している。

②弘南線の学生利用者に関する調査

弘南線にとって重要な顧客である学生に関する調査。

第4章 弘南線の一般利用者に関する調査

4-1 沿線の観光地に関する調査(該当のHPを11月7日ゼミナールの時間に閲覧)

弘南鉄道弘南線沿線に存在する観光地について、以下に記載する。

■田舎館村 「田んぼアート」

田んぼをキャンバスに見立て色の異なる稲を使って、巨大な絵を作り出すプロジェクト。1993年、青森県南津軽郡田舎館村が村起こしの一つとして始められた。田んぼをキャンバスに見立て、現代の米と「古代米」と呼ばれる古代に栽培されていた色の異なる稲を使って、巨大な絵を作る。近年では他の地域でも行なわれている。

■田舎館村 「垂柳遺跡」

田舎館村で発見された弥生時代(約2000年前)の遺跡。洪水によって埋もれた遺跡で、過去の噴火で八甲田山の山麓には、多くの噴石物が降り積もった。

2000年4月11日に「史跡垂柳遺跡」として告示される。

■黒石市 「黒石もみじ山」

一般社団法人黒石観光協会では「中野もみじ山」と表記。

享和2年(1802年)弘前藩主津軽寧親(つがるやすちか)公が京都より百余種の楓苗を取り寄せ移植したのが始まり。秋になると県内外から沢山の観光客が訪れる程、紅葉の名所として有名です。また林中には、中野神社・不動館城跡があり、津軽三不動尊の一つがまつられていることでも有名。(※津軽三不動尊…中野神社(黒石市)・長谷沢神社(黒石市)・国上寺(碓ヶ関村))

■黒石市 「黒石こみせ通り」

日本の道百選にも選ばれた「こみせ(小見世)」。伝統的建造物とアーケードが藩政時代からほぼそのままの形で今に残っており、これは、全国的にも類例がないといわれている。特徴は、日差しや吹雪から人を守るアーケードがあること。昔の商店通りだったこの道は買い物に来た人の為に自分たちの敷地内にアーケードを作った人情溢れる通りなのだ。また、国指定重要文化財の「高橋家住宅」や昔ながらの造り酒屋などが並んでおり何とも風情を感じさせる通り。

■平川市 「猿賀神社」

国土開発・農業・漁業、諸産業・交通他の守護神と五穀農耕の主宰神を祭る神社。旧正月7日には、故事に由来し『柳からみ・ごまの餅まき神事』を行い、今年の豊凶や天候を占う「七日堂大祭」、6月初旬には古式ゆかしく白装束に花笠姿の早乙女らによる田植え、豊作を祈願する「御田植祭」、旧8月14日～16日には津軽三大秋祭り(岩木山神社、小栗山神社)の一つに数えられ、五穀豊穰を感謝する恒例の秋の例大祭の「十五夜大祭」、9月下旬には、豊かに稔った稲を早乙女らが手際よく刈り取り、初穂を神前に奉獻する「刈穂祭」が行われる。

■平川市 「盛美園」

青森県平川市猿賀石林にある、津軽で盛んであった武学流(ぶがくりゅう)の造園を代表する日本庭園。明治時代の作庭の中でも、京都の無隣庵、青風荘と共に我が国における三名園の一つに数えられている。開園期間は基本無休、開園時間は季節によって異なるが、暗くなるまでらしい。(※ただし、申し出があれば時間外でも開園する。)観覧料金は 大人400円、中・高校生250円、小学生150円。

このように、沿線地域には魅力的な観光地が多数存在し、今回の一般向けアンケートでは「観光地」に注目し、ある2つの仮説を立ててアンケート調査を行った。

4-2 仮説

仮説①「弘南線沿線の魅力的な観光地をアピールすることで、一般客を中心とした観光客を増やすことができる。」(沿線観光地のアピール)

⇒弘南線沿線には、多数の観光地が存在する。駅と観光地とをつなげた企画切符やイベントの開催によって、利用者を増やすことが可能では？

仮説②「弘南線を利用するときは、設備やサービス面で問題が有り、利用しない人が多い。」(設備・サービス面の充足感)

⇒利用状況の改善に努めることで、利用顧客を増やすことが可能なのでは？

4-3 仮説の検証

■アンケート調査の実施・概要

ヒロロにて 実施期間：2013年12月6日(金)～16日(月)

弘南鉄道弘南線 弘前駅にて 実施機関：2014年1月5日(日)～6日(月)

有効回答数 126名

仮説①の検証

「弘南線沿線の魅力的な観光地をアピールすることで、一般客を中心とした観光客を増やすことができる。」

「ヒロロ」及び「弘南鉄道弘南線 弘前駅」にて以下のように質問したアンケートの結果を用いる。(図1参照)

問 4 あなたが、弘南線沿線地域で知っている観光地を、以下の選択肢の中からお選びください。(複数回答可)

- | | | |
|---------|-----------|------------|
| 1. 盛美園 | 2. 黒石もみじ山 | 3. 黒石こみせ通り |
| 4. 垂柳逸跡 | 5. 田んぼアート | 6. 猿賀公園・神社 |
| 7. その他【 | | 】 |

【考察(仮説①)】

問4, 6の集計結果のみ見ると、観光地は知っているものの、電車利用で観光地を訪れる人の割合は非常に低かった。そもそも観光地自体に魅力がないのでは?と考えられたが、「行きたい観光地がない」=観光地自体の魅力の有無についての項目では全体の約3%と、観光地自体の魅力が無いわけではないようにも思える。よって今回の結果では、わざわざ電車利用で訪れる必要はない、メリットがないと考える人が多いと思われる。

沿線の観光地に注目し、それらを活用すべきだという仮説①は正しいと言える。更にここから、実際に他同業他社で実施されている企画切符の比較をもとに、観光地と他地域・事業者との連携や接続の強化について検討してみたいと思う。

仮説②の検証

「弘南線を利用するときは、設備やサービス面で問題が有り、利用しない人が多い。」アンケート概要で示した、2地点で行ったアンケートの結果を用いる。以下のように質問したアンケートの自由記述の結果をまとめたものを示す。

<p>問 9 <u>表面の問5で「2. いいえ」とお答えした方にお聞きします。</u> なぜ利用しないのか、その理由を以下の選択肢の中からお選びください。(複数回答可)</p> <table><tr><td>1. 徒歩で行く</td><td>2. 自家用車を利用する</td><td>3. その他公共交通を利用する</td></tr><tr><td>4. 運行本数が少ない</td><td>5. 運行が終わる時刻が早い</td><td>6. 駅が家から遠い</td></tr><tr><td>7. 運賃が高い</td><td>8. 魅力的な観光地がない又は観光しない</td><td></td></tr><tr><td>9. その他[</td><td></td><td>]</td></tr></table>	1. 徒歩で行く	2. 自家用車を利用する	3. その他公共交通を利用する	4. 運行本数が少ない	5. 運行が終わる時刻が早い	6. 駅が家から遠い	7. 運賃が高い	8. 魅力的な観光地がない又は観光しない		9. その他[]
1. 徒歩で行く	2. 自家用車を利用する	3. その他公共交通を利用する										
4. 運行本数が少ない	5. 運行が終わる時刻が早い	6. 駅が家から遠い										
7. 運賃が高い	8. 魅力的な観光地がない又は観光しない											
9. その他[]										
<p>問 10 最後に、弘南線への期待や不満があれば、以下の[]内にご自由にお答えください。</p> <p>[]</p> <p>質問は以上になります。ご協力、ありがとうございました。</p>												

図 2 一般向けアンケート(一部抜粋)

【考察(仮説②)】

自由記述および利用しない理由の項目で、特に多く挙げられたものは、「通勤時間に本数増やしてほしい」「運賃が高い」等が挙げられた。運賃の引き下げや運行本数の増減といった表面的な問題解決は難しい。しかし、本質的に料金に見合ったサービスがなされていないのではないかと感じた。その一例として「ほか公共交通機関との接続が足りていない」「暖房が途中の駅で消される」等。よって、仮説は一部正しいとも言え、弘南線を利用しない理由には設備やサービス面の善し悪しも含まれると考えられる。

その為、料金に見合ったサービスの向上及び地域密着型イベントの実施が有効ではないかと考えられる。

4-4 他鉄道会社の取り組み

	青い森鉄道	若桜鉄道	ひたちなか海浜鉄道 銚子電気鉄道
取組内容	①ラビナ買い物切符 (お買物券付) ②青の森 湯巡愉札 (お風呂巡り)	若桜鉄道「車両体験運 転」特別企画宿泊型 SL&DL体験運転	銚電&湊線フリーきっ ぷ
料金	①青森-八戸5,000円、 青森-三沢4,300円、 など ②一律1,000円	参加費 25,000円(宿 泊費等含む)(※割引 あり)	1,420円 (※両社が発売してい る1日フリー切符の合 計額)作成部数は1,000 部限定
活用	沿線事業の活用 ↓ 沿線地域と コラボした企画切符	鉄道自体を資源に ↓ 鉄道自体を活用した 企画・イベント	同業他社との連携 ↓ 他公共交通機関との 連携強化

図 3 他同業他社の「企画切符」への取り組み(各社のHPから引用)

	愛知環状鉄道	和歌山電鐵	伊賀鉄道(近鉄伊賀線)
課題	自動車利用者の増大、 市内主要幹線道路の 混雑激化	廃止を表明された貴志 川線の存続	鉄道乗車人員の減少、路 線により異なる利用状況 (満足度の相違)
対策	①従業員に、鉄道通 勤を促進 ②国からの設備整備 補助の活用	①いちご電車・おもちゃ 電車の導入 ②駅長にねこを起用	①沿線の園児の絵などを 展示 ②行事ごとにイルミネー ションやイベントの実施
効果	鉄道利用が前年比約 1割増	19年1月の貴志川線の 利用者数は、対前年同 月比7%増	「駅は地域の顔であり、鉄 道は地域の宝である」と の認識
活用	「まちづくり」 ↓ 関連業者の協力	「観光」 ↓ 観光資源の活用	「地域住民との交流」 ↓ 低予算で実現できる企画

図 4 他同業他社の「サービス向上」「地域密着イベント」への取り組み(各社のHPから引用)

第5章 弘南線の学生利用者に関する調査

5-1 アンケート調査

弘南線の学生利用者に関する調査として、「通学時の弘南線利用」に関するアンケート調査を弘南線沿線の高校に対して実施した。アンケートの目的は、「学生の弘南線利用の現状を知ること」、「学生の弘南線利用に関する課題を見つけること」の2点である。

弘前東高等学校 実施期間：2013年12月16日(火)～12月20日(金)

青森県立尾上総合高等学校 実施期間：2013年12月16日(水)～12月20日(金)

青森県立黒石高等学校 実施期間：2013年12月17日(火)～12月23日(月)

有効回答数 435名

弘南鉄道弘南線に関するアンケート(人)		
1, 性別	男	248
	女	187
2, 学年	1年	340
	2年	68
	3年	27
3, 自宅からの最寄駅	弘前駅	134
	弘前東高校前駅	25
	運動公園前駅	8
	平賀駅	28
	柏農業高校前駅	3
	尾上高校前駅	12
	黒石駅	98
	その他	101
4, 通学時の交通手段		
非積雪時	電車	152
	徒歩	94
	自転車	311
	自家用車での送迎	145
	公共バス	41
	スクールバス	5
	その他	0

積雪時	電車	180
	徒歩	163
	自転車	31
	自家用車での送迎	237
	公共バス	98
	スクールバス	7
	その他	0
5, 通学時の弘南線利用	ある	153
	ない	282
6, 定期の購入	現在、購入している	97
	過去、購入していた	17
	購入していない	35
7, なぜ利用しないのか	徒歩・自転車で十分	177
	自家用車を利用する	98
	バスを利用する	55
	運行本数が少ない	1
	運行が終わる時刻が早い	1
	駅が家から遠い	57
	運賃が高い	39
	その他	33
8, どういった利点があれば利用するか? (自由記述)	運行本数を増やしてほしい 運賃を安くしてほしい 電車・駅をきれいにしてほしい 等	
9, 期待と不満(自由記述)	運賃が高い 駅・電車内の汚れや臭いが気になる 等	
回答者数		435

学生の弘南線利用率を把握するために「通学目的で弘南線を利用しているか?」という質問を行った。

問5, 通学時の弘南線利用	ある	153
	ない	282

その結果、はいと回答した学生が153名(35%)、いいえと回答した学生が282名(65%)となった。この質問から、多くの学生が通学目的で弘南線を利用していないということが明らかになった。学

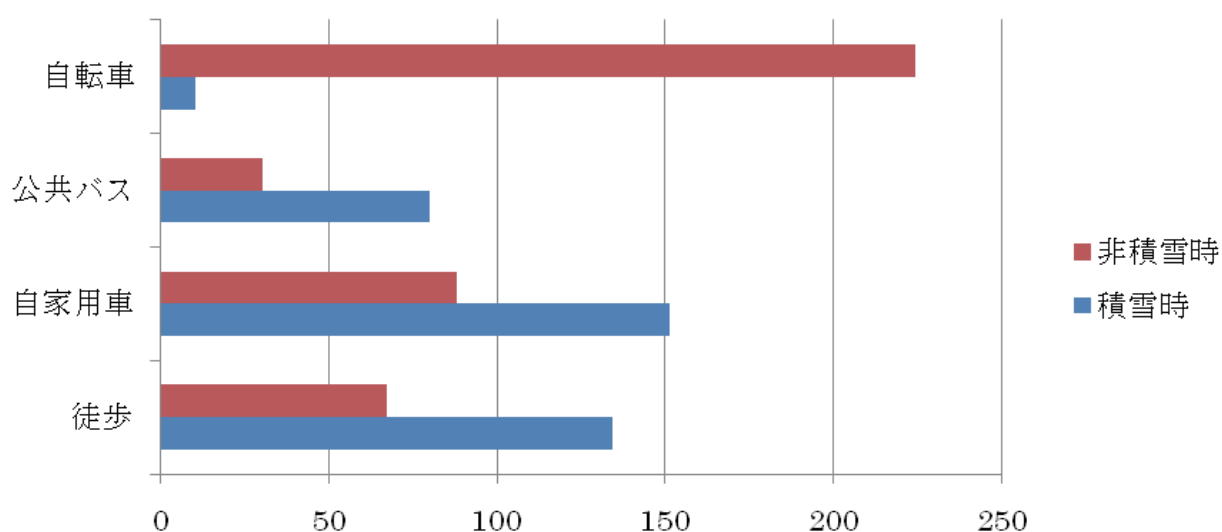
生の定期利用者数は弘南線利用者数全体の6割を占めるものの、弘南線を利用している学生の割合自体は低いことがわかった。

次に、学生が弘南線を利用しない理由を把握するために、「弘南線をなぜ利用しないのか?」という質問を行った。この質問の対象者は、「通学目的で弘南線を利用しているか?」という質問に対して「いいえ」と回答した学生(282名)である。

問7, なぜ利用しないのか	徒歩・自転車で十分	177
	自家用車を利用する	98
	バスを利用する	55
	運行本数が少ない	1
	運行が終わる時刻が早い	1
	駅が家から遠い	57
	運賃が高い	39
	その他	33

この質問の回答として1番多かったのが「徒歩・自転車で十分(177名)」、2番目が「自家用車を利用する(98名)」、3番目が「駅が家から遠い(57名)」であった。「徒歩・自転車で十分」と回答した、自宅と学校が近いために弘南線を利用する必要がない学生を除けば、「自家用車を利用するから弘南線を利用しない」という学生が最も多い。

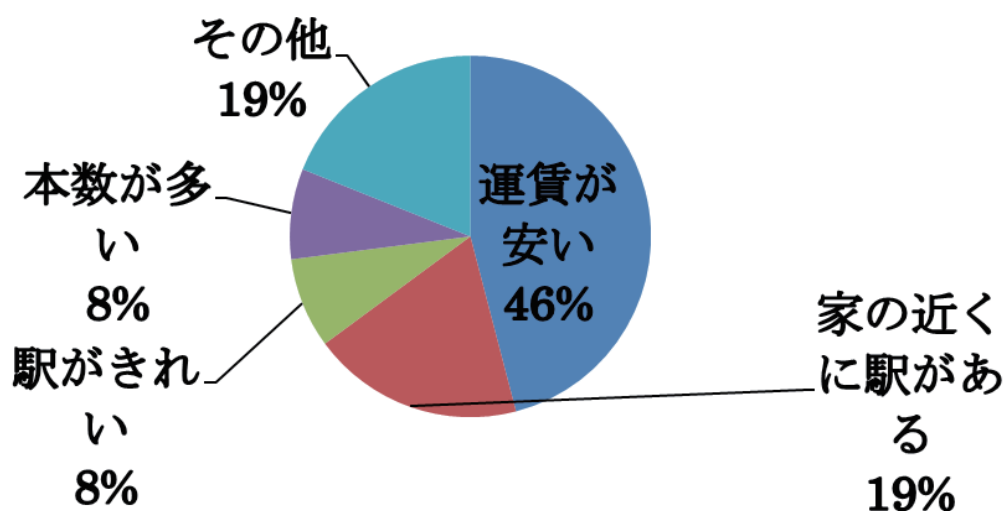
次に通学時弘南線を利用しない学生の通学方法についてのアンケートを実施した。集計結果をグラフにまとめると、以下のようになる。



アンケート結果として、非積雪時の通学方法で最も多かったのは自転車で224人だった。

積雪時には、公共バス・自家用車での送迎・徒歩ともに増加している。具体的な数値は、自家用車での送迎は非積雪時88人と比較して、積雪時151人と72%増加している。自家用車での送迎は非積雪時でも2番目に多い最も多く、非積雪時の通学方法では自家用車での送迎が最も多いという結果になった。これらの結果から、弘南線を利用しない理由・通学方法共に「自家用車の利用」は上位の理由に入っており、通学に自家用車を利用する学生が抱える不満を解決することが、学生の弘南線利用者を増やすことにつながるのではないかと考えた。

「自家用車を利用する」と答えた回答者の不満の解決を図るため、通学時に自家用車を利用する学生を対象として、弘南線にどのような利点があれば利用するかという調査を実施した。結果は以下のグラフの通りである。



運賃が安ければ使うと答えた学生は46%と最も多く、次に多かったのが、家の近くに駅があれば使うと答えた学生で19%、駅がよりきれいになれば使う、本数がより多くなれば使うと答えた学生はどちらも8%の回答という結果になった。アンケート結果から、学生が最も重視している要素は運賃で、弘南線を利用しない要因として、料金を理由に敬遠している学生が多いということが明らかになった。また、この運賃に関する解答では、比較対象としてJRをあげる学生が多かった。次に多かった「駅へのアクセス」の問題は、通学において家が沿線の近くに無いことで、鉄道を利用できないという、地域的な問題が関わっていると考えられる。

5-2 クロス分析からの課題

学生利用者に対する課題の第一ステップとして、学生の弘南線利用率の向上が挙げられる。これは、アンケート結果や弘南鉄道株式会社で行った聞き取り調査から、弘南線利用者数に占める学生の割合は多く“通学に依存した経営状態”にもかかわらず、学生の弘南線利用率は高くないという現状が見えたことで、学生の利用率を上げる必要があると考えた。

次のステップとして自家用車の利用が高いという現状を何とかしなければいけないということがあげられる。アンケートの結果から、弘南線を利用しない学生の多くが自家用車を利用しているこ

とがわかった。つまり、学生の弘南線利用者を増やすためのアプローチとして、通学に自家用車を利用している学生が抱えている弘南線への不満を解決することが方法の一つとして考えられる。そこで、通学に自家用車を利用している学生を対象をしぼり、「弘南線にどのような利点があれば利用するか」という質問の回答をまとめた。

まとめた回答では、運賃が安ければ利用するという学生が約5割となった。しかし、運賃はそう簡単に下げることができない。弘南鉄道株式会社は、4月1日から適用される消費税率の引き上げに伴い、平成26年1月29日付にて、税負担増加分を運賃に転嫁するため東北運輸局長に対し鉄道運賃の変更認可申請をしている。そこで、実際に運賃を下げることなく学生の弘南線利用を促進できるような方法を考える必要があると私たちは考えた。

5-3 事例分析(該当のHPを11月7日ゼミナールの時間に閲覧)

私たちは課題解決のため、茨城県で行われた公共交通の活性化の事例について調べた。この事例を取り上げた理由として、茨城県ではモータリゼーションが進み、公共交通が危機的状況であり、重要な顧客である「高校生」の通学手段も自家用車も送迎に転換しつつあった。そこで、県内の公共交通の利用促進施策の検討と実施を行う機関である茨城県公共交通活性化会議が主体となり、県内全高校の新入生を対象とした「公共交通を利用した通学方法について考えてもらう」リーフレットの制作と配布を行った。

■取り組みの目的

ある交通手段での通学が習慣化してしまった後では、その交通手段を変更してもらうことは困難になるというモータリゼーションの考えから交通手段が習慣化していない新入生に対して、公共交通利用の意識醸成を図るため説得的コミュニケーションを行うというものである。

■取り組みの内容

配布するリーフレットの内容としては「公共交通が環境に優しい移動手段であることや、公共交通を利用することが社会性を身につける貴重な経験であること」などの公共交通のメリットや「利用者が減少している公共交通の維持には多くの人が必要であること」をわかりやすく公共交通のメリットを紹介したうえで、「公共交通を利用した通学」を呼びかけるというものである。

■効果

リーフレットの配布効果は、リーフレットを配布した高校の新入生(1年生)と、配布していない2年生の双方を対象としたアンケート調査により行われ、結果として、公共交通の利用・非利用の割合は、1年生が41.8%：58.2%、2年生が31.6%：68.4%とリーフレットを受け取った1年生は、受け取っていない2年生よりも、公共交通に対する意識が活性化されるとともに、実際に公共交通で通学する割合が高いことが示された。

■シンポジウムでの発表を踏まえた今後の課題

2013年2月11日に行われたシンポジウムのパネルディスカッションにおいても、モータリゼーションに関する問題は議論が上がっていた。過度に自動車に依存した社会では、交通弱者に対する問題や公共交通のあり方について住民と地方自治体間でのしっかりとした合意形成が必要になってくる。これらの、モータリゼーションについて意識を改革することで公共交通の利用を促進するといった事例は、鉄道の利用を増やす事例の一つだが、今後の課題として運賃を下げる以外で鉄道の利用を促進していく方法を研究していくことが必要だといえる。

第6章 小活

【一般利用者】

2つの仮説を立て、アンケート調査の結果を用いて、その検証を行った。2つの仮説の検証の結果、「観光地と他地域・事業者との連携や接続の強化」と「料金に見合ったサービスの向上及び地域密着型イベントの実施」によって弘南線の一般利用者を増やすことができるのではないか、ということがわかった。

【学生利用者】

学生の弘南線利用状況を知るために、弘南線の沿線の高校に対してアンケート調査を行った。アンケート調査の結果、学生の弘南線利用率は低いということ、また通学時に自家用車を利用する学生が多いことが分かった。また、通学時に自家用車を利用する学生に焦点を当て、それらの学生が弘南線に対して抱えている不満を解消することによって、弘南線の学生利用者を増やすことができるのではないかと考えた。

弘南線の現状をふまえ、一般利用者と学生利用者という2つの視点から調査を行った。今回の調査結果をさらに深めていくために、一般利用客に対するイベント等のアンケート調査やモータリゼーション対策の事例分析の更なる調査、それを踏まえた具体的な提案を作成していく必要がある。

謝 辞

- ・弘南鉄道株式会社 工藤司 様
- ・弘南鉄道株式会社 中田正志 様
- ・弘前東高等学校の皆さま
- ・青森県立尾上総合高等学校の皆さま
- ・青森県立黒石高等学校の皆さま
- ・弘南鉄道弘南線 弘前駅の従業員の皆さま
- ・ヒロロスクエア 佐々木美子様と従業員の皆さま