

出國報告〔出國類別：考察〕

日本鐵路站、車營運設施及管理

服務機關：交通部台灣鐵路管理局

姓名職稱：主任秘書 賴明嬌

材料處 科長 蘇豔秋

台北站 站長 邱榮華

台中站 站長 蘇鎮霖

高雄站 站長 顏文忠

運務處 科員 林維澤

派赴國家：日本

出國時間：94 年 12 月 12 日至 94 年 12 月 17 日

報告日期：95 年 2 月 23 日

目 錄

壹、前言	3
貳、考察研習行程	3
參、考察成果報告	
一、車站及列車旅運設施	6
二、車站多角化經營	19
1、京都車站	19
2、上野車站	22
三、鐵道觀光旅遊	
1、嵯峨嵐山站及嵯峨野觀光小火車	25
2、小田急浪漫特快觀光列車	29
四、敬業精神及服務態度	34
肆、結語	42

日本鐵路站、車營運設施及管理

壹、前言

日本國土呈狹長狀分佈，且重要都會呈線狀排列，因此，先天上極適合鐵路運輸的發展。迄今日本全國鐵路網已經超過兩萬公里，負擔日本全國四分之一以上的客貨運輸量，日本極為重視軌道運輸的研究發展，各項設備制度與營運管理堪稱世界各國鐵路業的楷模，另外日本人嚴謹的工作態度也有值得我們學習的地方，因此路局選定日本做為我們這次參訪的國家。

此次由主任秘書率領相關單位及本局三個特等站站長，前往考察一週，希望藉著學習日本鐵路車站的經營經驗，改善國內車站在旅客的進出站動線、列車資訊系統及嚮導指標等，以提供車站更舒適便利的乘車環境，這次參訪的重點為 JR 東海以及日本最大的私鐵小田急電鐵，考察期間團員各有其負責專題，分工合作努力完成使命，謹將考察過程及結論建議做成此報告。

貳、考察研習行程

日期	起迄地點	行程暨工作內容
2005/12/12 (一)	台北-京都	1. 台北搭乘長榮航空(BR2132, 08:30) → 大阪關西空港 Kansai-Airport 站(11:50) 2. 參觀 JR 關西空港站旅運設施，並同時至 JR 綠色售票窗口兌換日本國鐵周遊券(JAPAN RAIL PASS)及關西空港站至京都站特急列車指定席券。 3. 搭乘關西空港特急列車(特急 Haruka 26 號, 13:18) → 京都站(14:30)，體驗機場與車站便利快速接駁運輸及參觀關西空港特急列車設備。 4. 參觀京都車站 Kyoto 旅運設施。
2005/12/13 (二)	京都-東京	1. 京都站搭乘 J R 嵯峨野線(09:49) → 嵯峨嵐山站(10:11) 2. 參觀鐵道觀光小站：JR 嵯峨嵐山站 Saga-Arashiyama 及嵯峨野觀光鐵道株式會社 SAGANO SCENIC RAILWAY 嵯峨站(トロッコ嵯峨)旅運設施。 3. 搭乘嵯峨野觀光小火車 TOROKKO(トロッコ)嵯峨野 3 号 SAGANO ROMANTIC TRAIN 嵯峨站(トロッコ嵯峨)(10:28) → 龜岡站(トロッコ龜岡)(10:51)，實際觀摩鐵道經營觀光旅遊車站、列車旅運設施。 4. JR 馬堀站 Umahori(11:20)搭乘 J R 嵯峨野線 → 京都站(11:51) 5. 參觀 JR 京都站周邊公車、計程車轉運設施及京都站內商業空間設施。 6. 京都站搭乘 JR 東海新幹線(Hikari 418 號, 15:36) → 品川站 Shinagawa(19:05) 7. 搭乘 JR 東海道新幹線列車，參觀新幹線列車、品川車站旅運設施。
2005/12/14 (三)	東京-越後湯澤	1. 自品川站搭乘 JR 山手線電車 → 東京站 Tokyo。 2. 東京站搭乘 JR 東日本新幹線(MaxToki311 號, 08:52) → 越後湯澤站 Echigo-Yuzawa(10:27)，參觀 JR 車站、新幹線雙層列車旅運設施。 3. 原計畫於越後湯澤站(09:05)轉乘北越急行株式會社 Hokuetsu express Corporation 北越急行夢空

		號(Dream Sky)列車至十日町站，參觀北越急行夢空號列車旅運設施及車站旅運設施。因當日大雪不停致路線積雪過深，往新潟方向列車全部停駛(運休)。 4. 參觀 JR 越後湯澤站旅運設施及站內商場設施規劃。 5. 越後湯澤站搭乘 JR 東日本新幹線(MaxToki332 號, 16:02)→ 東京站(17:20)轉搭乘 JR 山手線電車→ 品川站。
2005/12/15 (四)	東京	1. 自品川站搭乘 JR 山手線電車→ 新宿站 Shinjuku。 2. 09:30 拜會小田急電鐵株式會社 Odakyu Electric Railway，聽取新宿管區管區長暨新宿站長安部俊行業務介紹，及導覽小田急電鐵新宿站內各項旅運設施，並實地操作示範。 3. 11:00 參觀小田急新宿站內專為國外遊客設置的旅遊導覽窗口-『小田急旅遊服務中心』Odakyu Sightseeing Service Center。 4. 12:30 結束小田急電鐵株式會社拜會行程，自新宿站搭乘 JR 山手線電車→品川站。 5. 14:30~17:30 拜會 JR 東海旅客鐵道株式會社 Central Japan Railway Company 總企画本部，聽取國際部部長市川勝彥及品川站長西沢義人業務介紹，並導覽品川站內各項旅運設施，及實地操作示範。
2005/12/16 (五)	東京-箱根	1. 品川站搭乘 JR 新幹線 KODAMA578 號(08:30)→ 小田原站 Odawara(09:02)。 2. 小田原站(09:46)搭乘小田急電鐵 Odakyu express 小田原線→ 箱根湯本站 Hakone-yumoto(10:05)。 3. 使用「箱根周遊票」Hakone Freepass 實際體會以一票搭乘七種交通工具完成箱根一周旅行之經濟性與便利性，並瞭解其鐵道與週邊觀光景點如何結合營運。 4. 箱根湯本站(15:18)搭乘小田急電鐵最新特急列車『小田急浪漫特快』Romancecar→小田原站(15:37)，參觀小田急浪漫特快列車上各項設施並實際乘坐體驗。 5. 小田原站搭乘 JR 新幹線 KODAMA565 號(16:16)→ 品川站(16:49)。

2005/12/17 (六)	東京-台北	1. 參觀 JR 東京、池袋 Ikebukuro 、上野 Ueno、品川、御徒町 Okachimachi、新橋駅 Shinbashi 等 JR 在來線車站旅運設施。 2. 參觀東京市區內私鐵線、都營線、營團線、地下鐵等鐵路交通運輸車站旅運設施。 3. 品川站(16:50)搭乘 JR 特急成田 Narita Express 37→成田空港站第 2 航站(17:56)，實地乘坐此一聯絡東京都會區與國際機場間快速運具，並參觀列車各項旅運設施。 4. 自成田機場 Narita International Airport 搭乘長榮航空(BR2195 20:00) →台北(22:50)。
-------------------	-------	--

參、考察具體成果報告

一、車站及列車旅運設施

日本鐵路網綿密，以東京都會區而言，就有包括 JR 新幹線、JR 在來線、小田急電鐵 (Odakyu Electric Railway)、東武鐵道 (Tobu Railway)、京成電鐵 (Keisei Electric Railway)、京濱急行電鐵 (Keihin Electric Express Railway)、東京地下鐵 (Tokyo Metro)、東京都營地下鐵、近鐵 / 近畿日本鐵道 (Kintetsu Railways/Kinki Nippon Railway) 等鐵路，這些不同鐵路公司之不同路線集中在一個大型車站中，每日上下車人數動輒數十萬甚至一百多萬，最多的新宿站甚至達到三百多萬，要能夠讓旅客懂得如何搭乘及轉乘以及順利進出車站實在是一項大挑戰與一門大學問。

其中最重要的是站區整體旅運設施配置的適當性，大量的

自動化設備〔自動閘門、自動售票機、自動播音…〕以及明確清楚的各種嚮導標示系統〔各種進出車站動線、旅運設施位置、搭乘列車及月台車廂指引〕，再加上即時顯示的各種列車資訊系統〔最近班次、候車月台、行車狀況…等〕，才能讓如此龐大的進出人潮快速、安全、順利的完成。

讓旅客順利搭乘並使用相關設施，以及到達目的地後，旅客順利快速出站的動線及指引，及車站外的交通轉乘方式、設施及地點等等，日鐵均極其用心加以規劃並大量設置，讓旅客在乘車及轉乘得到最大的方便性。

1、車站概況：

車站免費提供大量各種時刻表，文字的、圖解的都有，極為詳細，鐵路公司有 JR 新幹線、在來線、地下鐵、各家私鐵等，旅客依需要挑選，進車站後即有各種嚮導標示系統指引到所要搭乘的鐵路公司。



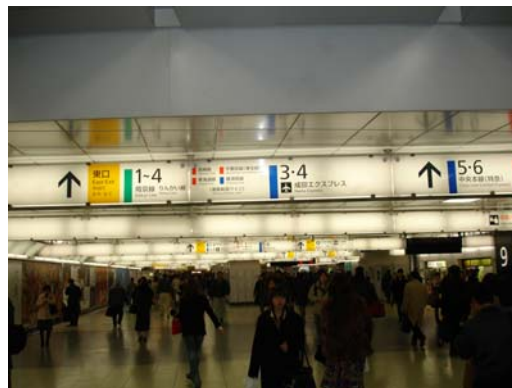
以文字標示各鐵路路線搭乘處



以圖案、文字標示鐵路搭乘處



各項旅運設施嚮導標示



詳細清楚的引導標示系統

2、多樣化的購票選擇：

日本的鐵路列車除了獨立系統的「JR 新幹線」外，尚分為特急、急行、快速、普通等 4 級，以及夜間行駛的長距離寢臺列車，購買車票時除了可在 JR 日本鐵路的各車站售票窗口辦理外（分為綠色售票櫃檯、新幹線售票櫃檯以及自動售票機），各車站內的旅遊中心，各觀光公社的各地支店亦可購買。車票分為乘車券及指定席券，搭乘快速以上列車的自由席（無指定座位車廂）時，只需購買乘車券即可，如欲搭乘急行以上的列車，或綠色車廂、寢臺車以及劃定座位時，均需加購其他指定券。也有各式各樣的日本鐵路 PASS 可供選擇。各地的地下鐵車票用自動售票機購買，可用現金或磁卡。也有發售通行磁卡、磁卡可以加值。



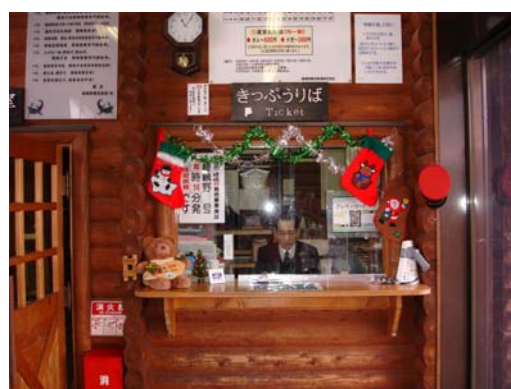
JR 新幹線京都站綠色窗口櫃台



JR 關西空港站綠色窗口服務項目



小田原站人工售票窗口



龜岡站售票窗口



車站內新幹線、在來線自動售票機



車站內新幹線、在來線自動售票機

在日本各車站的自動售票機上方均設有大型的路線圖，密麻麻的各種鐵路路線均以各種顏色加以區分標示，資訊內容包括路線名稱、方向、停靠站、行駛時間、票價…等，在購票時即可方便獲得資訊。

自動售票機上方的大型路線燈箱圖



以顏色.圖案.線條.文字做說明



路線雖複雜，但圖解詳細



圖文並茂、一目了然



以顏色做區分管理

3、月台上：

月台入口處：均有大型的列車資訊顯示看板，清楚顯示各路線別最近數班列車之時刻、搭車月台、起訖站、停靠站等資訊。



京都站出入口大型 LED 看板顯示最近三十班次列車行車資訊



嵯峨嵐山站列車資訊 LED 看板



上野站出入口大型 LED 看板

月台上：也有大型的列車資訊顯示看板，顯示最近停靠之班次、時刻、停靠站、編組數、行車狀況。這些大型看板都是高亮度、多種色彩、極細膩的 LED 顯示，非常清楚美觀。

自動播音系統：與列車資訊系統連線整合自動播音



車站月台上大型 LED 看板顯示月台兩側最近三班次行車資訊



顯示停靠班次、時刻、停靠站、編組輛數、車廂位置、行車狀況

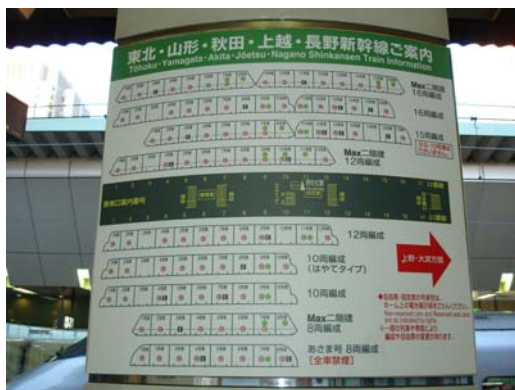


越後湯沢站內各停靠列車車輛
編組停車位置圖及車廂位置圖

月台側小型 LED 看板顯示最近
列車班次、時間、起迄站、車廂



月台邊標示有不同車種、不同輛數編組時的候車車廂位置圖



月台柱子也標示有不同車種、不同輛數編組時的候車車廂位置圖

4、列車上：也有各種設施的嚮導標示說明，方便乘客使用

各種設備，非常詳細而且貼心。



JR 特急成田快車車廂內顯示
還有多少時間會到達



JR 新幹線車上座椅也都標示
車內各項設施位置圖

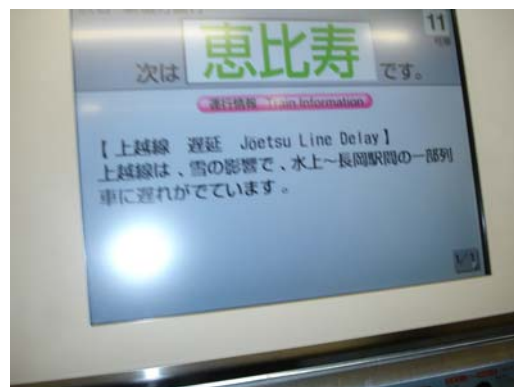


JR 新幹線車內各項設施在明顯處均清楚標示，簡單明瞭易懂

日鐵山手線上的行車資訊系統更是先進，每節車廂的每個車門處都全部裝設，隨時更新並顯示各到達站的順序和剩餘的行車時間，也會顯示下一到站的車門開關方向、該站站區各項設施(樓梯、電梯、升降梯、化妝室)的位置圖、以及車廂停靠位置圖，更有各種轉乘的交通工具及位置圖，也播報最新的各種交通行車資訊快報，令人讚嘆不已。



顯示所有停靠站和所需時間



隨時插播最新行車資訊



顯示下一停靠站的轉乘資訊以及車站內各項設施及停車位置



JR 嵯峨野線車廂內沿線旅遊
景點圖，圖文並茂，生動易懂



JR 嵯峨野線車廂內附近地區
鐵路路線及停靠站和轉乘圖

另有其他溫馨旅運設施值得參考：



自動售票機雙進幣口節省投幣
時間



大門穿堂之地上引導標示



精心設計之完整盲胞點字板



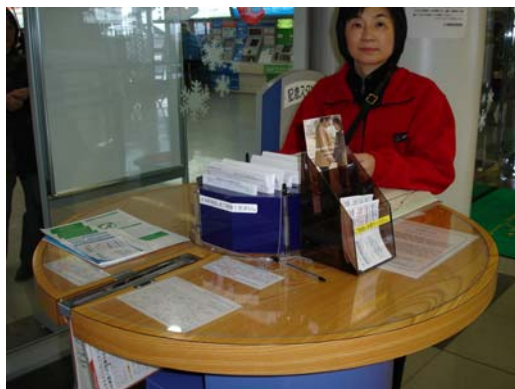
JR 車站的月台吸煙室



哺乳室的摺疊床質感極佳



車廂內洗手檯自動感應給水. 乳液. 烘乾



高雅的寫字檯



隨處可見圖文並茂的旅遊導覽



車門入口處的座位位置圖



人工售票處的座位狀況顯示看板



車站付費上網機



車站出口補票機



HARUKA 車廂口垃圾桶



HARUKA 車廂口行李架



樓梯之緊急反光標誌



上野站站史碑



龜岡站的溫馨化妝室



以原木做為建材+用心佈置



小田急浪漫特快列車內化妝室



小田急電鐵浪漫特快車的廣告



品川站的紀念章蓋戳處



調低的公用電話讓視覺較寬廣



站內明亮又美觀的時鐘



月台上女性專用車廂指標

二、多角化經營：

日本車站內部及周邊到處商店林立，不但規劃完善標示清楚、整齊美觀明亮乾淨，而且各具特色。在都會區之車站均與地區商圈結合成一體，相輔相成。郊區車站也和地方特色(風景景點及當地特產)相結合，互蒙其利。其經營範圍已擴大至觀光旅館、飯店、餐廳、旅遊、百貨商場、勞務服務…等，幾乎是一網打進。日本現今鐵路與國鐵時代相較，其經營績效大幅成長，均賴多角化經營之成功。

1、京都車站：

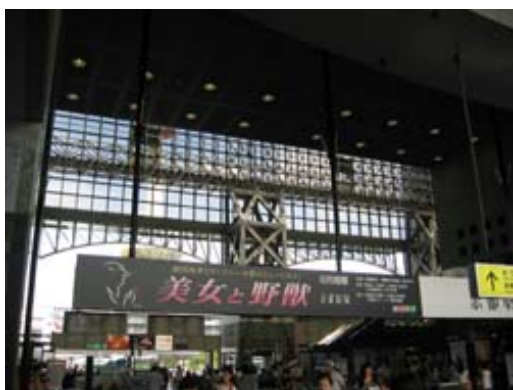
整座建築氣勢宏偉，完成於 1997 年，嶄新的火車站內除了京都 Granvia Hotel 外，還有大型劇場 1200、美術館及大型百貨公司，結合各式大小餐廳、精品店、專門店街…等，是一棟多

彩多姿且充滿 21 世紀未來感、超時空的車站大樓。車站設計與商業完全結合，車站就如大型新穎百貨商場一般。車站硬體設備及各種軟硬體設備整合先進完善，大幅減少工作人員並提升服務品質。而其中最為突出的是 JR 伊勢丹 (JR Isetan) 百貨公司。JR 伊勢丹百貨公司，採用了開放式空間設計，坐上百貨公司裡扶手電梯，感覺有如坐登山纜車。而置身於頂樓的金屬鋼管所做成的空中通道上，更可免費欣賞京都景色，是購物之外的另一樂趣。

京都車站屬 JR 西日本管轄範圍。主要鐵路運行路線有 JR 京都線、JR 琵琶湖線、JR 嵯峨野線、JR 奈良線和 JR 東海道新幹線，另有市營地鐵線 2 條。其它還有叡山電鐵、京阪電車、阪急電車、京福電鐵、近鐵電車等私鐵營運的線路。



氣勢宏偉的京都車站



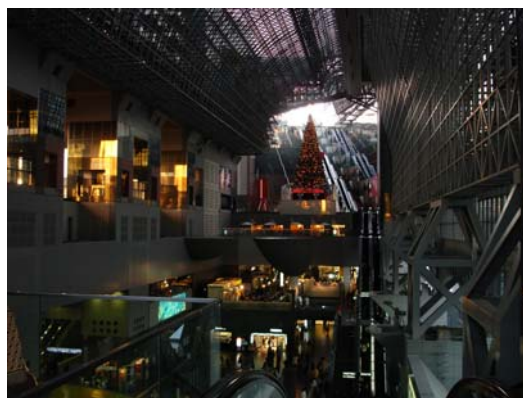
結合劇場的京都車站



京都車站大廳



京都車站前地下商店街



內部大樓各樓層皆為商店



空中走廊



通往屋頂的階梯



高樓處為伊勢丹百貨



京都車站正門



大樓右側為大飯店及劇場



京都車站前百貨區入口

站前地下街也是商店林立，最重要的是全部都規劃整齊統一美觀亮麗、極具高級感，如入高級百貨公司一般。讓人賞心悅目，流連忘返，可以待上一整天而食衣住行育樂皆可愉快完成。可以說是多角化極為成功的典範。

2、上野車站：

上野車站是舊站房，列為保留的古蹟車站，站內極為寬敞，站區配置也極為用心，只見長方形大廳一側全部是自動售票

機，一字排開極為壯觀而且方便。另一側則全部是商店街及服務區，中間為大通道及穿堂，設計極為理想，而且挑高的採光罩，讓整個站區感覺非常寬闊舒服自在。



上野車站外觀



上野車站穿廊



車站自動售票機一字排開



自售機上方之路線圖及票價表



候車大廳穿廊挑高採光罩



穿廊側面上方藝術玻璃窗

二樓也充分加以利用，原有車站的大會議室規劃為高級餐廳，站長室則規劃為特色餐廳，二樓四周牆面則為文化藝術展示區，極富人文藝術氣息。當天於一樓亦有小型女高音獨唱發表會，讓人如入藝文中心一般。



二樓會議室做為高級餐廳



二樓牆面為文藝展示區



站長室改裝為餐廳



二樓辦公室做為日式料理店

車站門口內側有一規劃明亮溫馨之花店，佈置的美輪美奐，讓車站更具活力與美觀，一出大門也是緊鄰的高級商店、餐廳和咖啡廳，有如置身精品店區，也是車站多角化經營的典範。



車站內美輪美奐之精品店



精品店裝飾明亮典雅



站內大門側的漂亮花店



緊鄰車站之高級商店

上野車站二樓空間充分利用，不但增加營收而且讓車站整體質感提升，一樓引進之商店設計高級典雅亦讓車站更顯堂皇，所以車站商店之引進其實是可以創造多贏的局面。

三、鐵道觀光旅遊

1、嵯峨嵐山站及嵯峨野觀光小火車：

從京都車站搭乘 JR 山陰本線「嵯峨野線」到嵯峨嵐山站，再於嵯峨站(TOROKKO 嵯峨；嵯峨野觀光鐵道株式會社 SAGANO

SCENIC RAILWAY)轉乘嵯峨野觀光小火車到終點站龜岡站

(TOROKKO 龜岡)然後步行到 JR 馬堀站搭回京都站。

JR 嵯峨嵐山站是類似集集站的木造小站，站房甚小，但是用心佈置，整理得很溫馨，旅運設備齊全，自動售票機的上方也和大站一樣有詳細的鐵路乘車及轉乘路線圖，進出口現代化的 LED 顯示器，各項標示一應俱全，室內室外燈光也是明亮溫馨。



嵯峨野嵐山站夜間外觀



月台上的指示牌



站內自動售票機及乘車、轉乘
路線圖及票價表



站內入口上方列車資訊顯示 LED
看板

除此之外，尚有許多用心措施值得學習，列舉如下：

〔1〕、候車室的牆面展出國小繪畫比賽的作品，活潑溫馨。

- 〔2〕、角落裡擺設一部擦拭光亮的老式人力手拉車，極富古味。
- 〔3〕、候車室放置一面大又詳細設計精美的當地旅遊導覽燈箱。
- 〔4〕、第一月台放置一個紀念戳章蓋章處。
- 〔5〕、站前蒸氣老火車展示，整理得氣勢宏偉，色彩鮮豔。
- 〔6〕、站旁的咖啡屋及楓樹漂亮迷人，令人忍不住駐足拍照。
- 〔7〕、觀光小火車造型特殊，內部佈置別具巧思，並設計寬闊觀景窗戶。
- 〔8〕、列車長及司機員衣著鮮豔，裝扮吸引旅客拍照，服務熱心。
- 〔9〕、列車長和站長都在月台上歡迎(送)旅客乘車，開車時並在月台上向旅客揮手道別。
- 〔10〕、終點龜岡站有設置很可愛的小狐狸裝飾，車廂號碼的木牌標示也極為特別。
- 〔11〕、整條路線風景極為迷人，特別景點處也都慢行讓旅客充分欣賞或拍照，沿途並由列車長詳細以播音器解說風景。



國小繪畫作品活潑溫馨



老式人力手拉車，極富古味



當地旅遊導覽燈箱



紀念戳章蓋章處



蒸氣老火車展示



漂亮的觀光火車頭



寬闊的觀景窗及木椅



內部的聖誕燈飾



站長向旅客揮手再見



衣著裝扮顯眼的列車長



龜岡站的月台裝飾



車廂號碼及裝飾介紹

2、小田急浪漫特快觀光列車〔Odakyu Romance Car〕

日本推展鐵路觀光旅遊不餘遺力，以小田急電鐵(Odakyu Electric Railway)所經營的箱根(Hakone)旅遊線及浪漫特快觀光列車(Odakyu Romance Car)來說就是一個很成功的例子。

轉乘方便簡述如下：

〔1〕、品川站搭乘 JR 新幹線 Kodama(回聲)號列車到小田原站。

〔2〕、從小田原站轉乘小田急電鐵到箱根湯本站。

〔3〕、從箱根湯本站轉乘箱根登山電車 Cable Car 到強羅站。

〔4〕、從強羅站轉乘箱根登山纜車到早雲山站。

〔5〕、從早雲山站轉乘箱根空中纜車大涌谷站。

〔6〕、從大涌谷站轉乘箱根空中纜車桃源台站。

〔7〕、從桃源台轉乘站蘆之湖箱根海賊觀光船到元箱根港站。

〔8〕、從元箱根港站轉乘登山巴士到箱根湯本站。

〔9〕、從箱根湯本站搭乘小田急浪漫特快(Odakyu Romance Car)到小田原站。

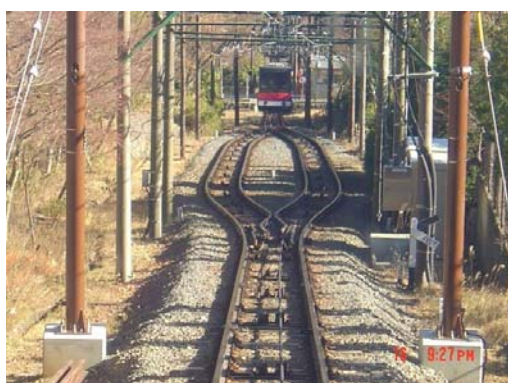
〔10〕、從小田原站搭乘 JR 新幹線 Kodama(回聲)號回品川站。



小田急電鐵



箱根登山電車



箱根登山纜車



箱根登山纜車



幸福之鐘-登山電車轉運站



箱根空中纜車



箱根海賊觀光船



舊型小田急浪漫特快

見習心得：

便捷的交通路網，多種運輸業及各種交通工具的緊密結合，讓要到各處旅遊的遊客非常輕鬆便利，幾乎是隨到隨有交通工具接駁轉乘，如上述的行程表中，從早上到傍晚就可以歷覽地方之風景名勝，搭乘將近十種交通工具，快速而不浪費任何等待時間，令人讚嘆。

每一種交通工具都各具特色，創新而令人回味無窮，如箱根登山電車，是世界鐵路路線坡度第二高之路線，行駛至太平台時，要利用「之」字路線，停車後列車更換方向後再行駛。另外箱根登山纜車以鋼索拉火車上山頂亦屬難得一見，在箱根登山電車轉運處有幸福之鐘讓旅客拍照留念，另有造型獨特的箱根海賊觀光船，其中要特別一提的是小田急電鐵(Odakyu Electric Railway)的浪漫特快觀

光列車(Odakyu Romance Car)。新穎流線的外觀設計，內部採用原木的裝潢，溫馨浪漫的色調，多樣化的各式座椅和設施，針對情人、伴侶和家庭所設計，一推出便造成話題而轟動。值得台鐵將來發展觀光旅遊時購車之參考。



新型小田急浪漫特快



新型小田急浪漫特快



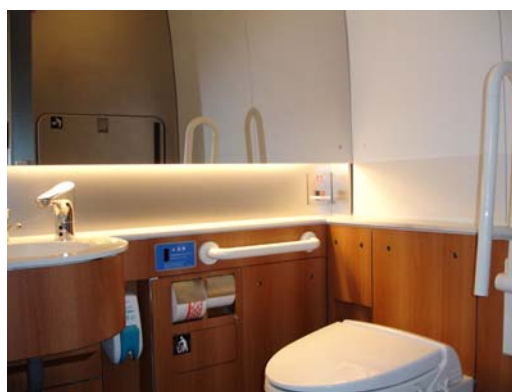
浪漫特快車廂一覽



浪漫特快車橘色座椅



原木裝潢



高雅的化妝室



上層觀景車廂



通道與大型觀景窗

台鐵有 200 多個車站，其中不乏知名旅遊景點〔宜蘭、花蓮、知本、台東…等〕，或是深具鐵道文化歷史之建物〔彰化扇形車庫、苗栗火車博物館、勝興車站…等〕或是鐵道藝術村車站〔如台中 20 號藝術倉庫、嘉義、枋寮、新竹…等〕，更有許多支線〔平溪、內灣、集集、高雄臨港…等〕，如果加以妥善包裝促銷，必能吸引旅人搭乘，創造許多附加價值並提升形象，高鐵通車後，台鐵更應加強運用觀光旅遊優勢，吸引客源增裕路收。

四、敬業精神及服務態度

航空運輸服務業的管理巨擘，北歐航空公司前總裁尼爾森，在其所著「關鍵時刻」(MOMENTS OF TRUTH)中一再強調，第一線同仁與旅客接觸的短短 15 秒鐘，即決定了旅客對該公司的整體觀感，也決定了該公司未來的成敗，所以車站的

服務水準，以第一線同仁與旅客接觸時的表現，最直接影響到旅客的觀感。如何提升第一線同仁的敬業態度及正確良好的工作方法與程序是當前最重要的課題。

此次觀摩日本鐵路運輸服務業，對其從業人員認真的工作態度及敬業精神有很多值得尊敬及學習之處，列舉如下：

1、服裝儀容

拜訪或參觀許多包括 JR 東海、小田急、山手線、東京市鐵…運輸業，可以清楚發現他們對服裝儀容極為重視，衣著光鮮亮麗，制服媲美航空公司，而且清洗乾淨，熨燙筆挺，皮鞋擦拭光亮，一眼望去就令人賞心悅目，服務人員也都把自己打扮得體，儀容頭髮修剪整齊，展現精神抖擻，是服務業最重要的企業形象，在這一方面我們尚有很大的改善空間。



拜會 JR 東海旅客鐵道株式會社



拜會小田急電鐵株式會社



服裝設計美觀大方、熨燙筆挺



整齊的儀容、親切的笑容

2、詢答親切、笑容可掬

不論是 JR、私鐵、捷運、小車站、大車站、公車客運站，其主管、幹部及一般職員、第一線從業人員，交談時都極其親切，也不厭其煩的詳細說明，最重要的是面帶笑容，語氣溫和有禮。甚至當清潔人員要進行站掃工作前，列隊在月台等候列車進站，當列車進站時，清潔人員一起向列車及旅客行禮的動作更是令人感動與敬佩。



JR 新幹線女列車長親切溫馨的驗票



觀光小站站長向旅客揮別道珍重



女售票員面帶微笑耐心詢答



清潔人員向列車行禮

3、運轉安全、確認再確認

行車安全之道無他，確認再確認而已。徹底執行確認再確認工作在日本鐵路隨處可見，難怪日本是世界上鐵路安全的最佳典範。茲列舉在日本所目睹數例如下：

〔1〕、司機員：交接班確實執行指認呼喚

司機員結束勤務後，下車前在車內對相關設施指認確認動作，下車後與接班司機員一起到車前部做指認確認動作，接班司機員上車後，即刻在車內對相關設施指認確認動作。

此次在日本考察，每天都需搭乘多次火車往返目的地，日本鐵路列車除了準點以外，其停車位之精確更是令人佩服，可以說是以公分計。搭乘東京都山手線時，停車位置超級準確，本來以為山手線和台北捷運相同都是用自動控制行車，但剛好遇到機會，特別到司機員駕駛座後方觀察，才發

現山手線全部是司機員全程手動操控駕駛，只見司機員從開車就一路做指認呼喚的動作，一直到對準停車線停車完畢後，還對窗外之停車現場再度做指認呼喚動作，真是令人嘖嘖稱奇。



交、接班司機員車前部做指認確認 接班司機員車內部做指認確認

〔 2 〕、月台運轉員：

JR 東海新幹線月台運轉員於開車前，在月台上連續作出四個指認確認動作，分別是

A、月台旅客上下車監視銀幕指認確認。

B、出發號誌表示燈指認確認。

C、月台開門開關顯示板指認確認。

D、與乘務人員做指認確認表示。



月台旅客上下車監視銀幕



月台閘門開關顯示板



月台閘門開關操作板



運轉員做指認確認動作

〔3〕、列車長：

日本 JR 火車車門關閉後，列車長隨即會打開乘務員小窗戶，探出頭來做列車監視，從開車一直到列車出站都保持探出頭的持續列車監視動作，非常標準〔帽子用帽帶扣住下巴〕。

〔4〕、售票員： 將找零及車票雙手同時奉上並致謝。

〔5〕、清潔工：其中最值得一提的是清潔工作人員。如果

你一大早到東京車站，你會發現一個很奇特的現象，那就是在某些列車進站前，會有一整排穿著清潔制服頭戴制帽，手持掃把、塑膠袋、抹布…清潔用具齊全的清潔人員，列隊整齊的站立在月台上，而且清潔用具不離手、不著地，精神抖擻。當火車進站時，這群清潔人員同時向列車行禮〔鞠躬〕，其尊敬工作及感謝旅客的表現，讓觀光客心裡有莫名的震撼與感動。



清潔人員一列排開



清潔工具不離手、不著地



站立整齊、精神抖擻



列車進站時同時行禮

建議：

1、服裝儀容：建議加強制服之設計與製作，目前車站第一線服務人員制服的製作情形與效果，和外界之公司〔如銀行、電信局、郵局、百貨公司…等〕的比較尚有一大段的差距，使員工予外界印象大打折扣，也影響本局的外在形象。當然各站主管亦應加強員工服裝儀容之要求，如要求穿著制服打領帶、穿著黑色皮鞋並勤加擦拭，衣服要乾淨清潔及熨燙整齊…等。

2、詢答及應對技巧：工作人員與旅客間的答詢應對基本用語，以及動作態度(儀態)是可以經由學習而改善的，建議上級加強第一線同仁相關的實務訓練。以期能讓旅客感受到服務的親切、禮儀及專業。

3、運轉之確認再確認：日本行車安全之確保與平時即養成之貫徹指認呼喚應答有絕對關連，而且落實到所有員工身上，養成口到、手到、心到的良好習慣。路局應繼續推動此一措施。

肆：結語

以上係此次赴日本鐵路見學六天以來，所看見的一些概況，將其撰寫感想與心得報告，並以相片輔助說明，其內容可分為四大部分：

第一部分是站、車的各項旅運服務設施：在日常的工作中與車站的各項旅運服務設施關係最為密切，與旅客的接觸也最為頻繁，所以提供優質的旅運設施是提升服務品質以及爭取旅客增加營收的必要條件。

第二部分是多角化的經營：台鐵站區位居各都市之中心區域，最有發展多角化經營的條件，高價的土地加上人潮即錢潮的保證，是台鐵將來最有發展潛力的區塊。

第三部分是觀光旅遊的觀摩：台鐵面對高鐵營運競爭，市場必將受到侵蝕，將來除了加強中、短途運輸市場的拓展以及多角化的附業營收外，觀光旅遊的包裝與開發是台鐵的另一個優勢，環島的各個景點〔花蓮、宜蘭、知本…〕及各支線的開發包裝，還有深具鐵道文化歷史、建物〔彰化扇形車庫、苗栗火車博物館、勝興車站…等〕或是鐵道藝術村車站〔如台中 20 號藝術倉庫、嘉義、枋寮、新竹…等〕，都

能創造附加價值並提升形象。

第四部分是敬業精神與服務態度：人是企業最寶貴的資產。日本鐵路進步歸根究底還是「人」，從業人員從上到下敬業負責一絲不苟、熱誠禮貌、用心創新。對工作的敬業令人尊敬及感動，這是此行最大的收穫與震撼。再次感謝長官的愛護與栽培，此次赴日本考察研習業務，讓我們有一段永生難忘的回憶，也開拓了我們的視野。見賢思齊，期盼能將此行所見所學全力貢獻路局，提升本局整體的服務品質與形象。