

出國報告（出國類別：考察）

赴日洽談與近畿日本鐵道株式會社
締結姊妹鐵道事宜暨考察三陸等鐵
道公司主題式列車

服務機關：交通部臺灣鐵路管理局

職稱姓名：局長 鹿潔身

處長 黃振照

科長 陳裕謀

課員 羅建華

派赴國家：日本

出國期間：106年4月6日至106年4月11日

報告日期：106年6月15日

列印	匯出
----	----

提要表

系統識別號：	C10600977					
相關專案：	無					
計畫名稱：	赴日本辦理與近畿日本鐵道株式會社締結姊妹鐵道事宜暨考察三陸等鐵道公司主題式列車規劃					
報告名稱：	赴日洽談與近畿日本鐵道株式會社締結姊妹鐵道事宜暨考察三陸等鐵道公司主題式列車					
計畫主辦機關：	交通部臺灣鐵路管理局					
出國人員：	姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱
	鹿潔身	交通部臺灣鐵路管理局	交通部臺灣鐵路管理局	局長	簡任(派)	
	黃振照	交通部臺灣鐵路管理局	行政處	處長	簡任(派)	
	陳裕謀	交通部臺灣鐵路管理局	運務處	科長	薦任(派)	
	羅建華	交通部臺灣鐵路管理局	餐旅服務總所	課員	委任(派)	聯絡人 0281340@railway.gov.tw
前往地區：	日本					
參訪機關：	東武鐵道株式會社，京濱急行電鐵株式會社，岩手縣政府，IGR岩手銀河鐵道株式會社，三陸鐵道株式會社，近畿日本鐵道株式會社					
出國類別：	考察					
實際使用經費：	年度	經費種類	來源機關	金額		
出國計畫預算：	年度	經費種類	來源機關	金額		
	106年度	本機關	交通部臺灣鐵路管理局	337,006元		
出國期間：	民國106年04月06日 至 民國106年04月11日					
報告日期：	民國106年06月15日					
關鍵詞：	東武鐵道株式會社，京濱急行電鐵株式會社，岩手縣政府，IGR岩手銀河鐵道株式會社，三陸鐵道株式會社，近畿日本鐵道株式會社					
報告書頁數：	56頁					
報告內容摘要：	<p>本次考察行程，係應欲與本局締結友好姊妹鐵路協定的日本近畿鐵道株式會社邀請，參訪該公司營業總部並研商日後締結姊妹鐵路相關事宜，並乘坐其「島風號(SHIMAKAZE)」及「蔚藍交響曲」主題式觀光列車，借鏡該公司推廣鐵道觀光主題列車之作法以提升本局主題式列車未來規劃之成效。行程中另擇期回訪前於104年2月26日、12月18日與本局締結姊妹鐵路友好關係之京濱急行電鐵株式會社及東武鐵道株式會社，探討台日雙方於營運上之策略交流及維繫後續彼此友好關係之具體作為；亦一併回訪業於105年6月1日與本局山海線締結姊妹鐵道之IGR岩手銀河鐵道株式會社及三陸鐵道株式會社，並乘坐三陸鐵道座敷主題</p>					

	式觀光列車。藉此次參訪之契機，本局持續維繫台日鐵道雙方友好締結關係，並進一步瞭解日本鐵道公司發展鐵道觀光之策略與經營管理，透過彼此討論與想法交流激盪，俾益本局後續於鐵路觀光相關業務之規劃與推展。
報告建議事項：	
電子全文檔：	C10600977_01.pdf
出國報告審核表：	C10600977_A.pdf
限閱與否：	否
專責人員姓名：	
專責人員電話：	

摘要

本次考察行程，係應欲與本局締結友好姊妹鐵路協定的日本近畿鐵道株式會社邀請，參訪該公司營業總部並研商日後締結姊妹鐵路相關事宜，並乘坐其「島風號(SHIMAKAZE)」及「蔚藍交響曲」主題式觀光列車，借鏡該公司推廣鐵道觀光主題列車之作法以提升本局主題式列車未來規劃之成效。

行程中另擇期回訪前於 104 年 2 月 26 日、12 月 18 日與本局締結姊妹鐵路友好關係之京濱急行電鐵株式會社及東武鐵道株式會社，探討台日雙方於營運上之策略交流及維繫後續彼此友好關係之具體作為；亦一併回訪業於 105 年 6 月 1 日與本局山海線締結姊妹鐵道之 IGR 岩手銀河鐵道株式會社及三陸鐵道株式會社，並乘坐三陸鐵道座敷主題式觀光列車。

藉此次參訪之契機，本局持續維繫台日鐵道雙方友好締結關係，並進一步瞭解日本鐵道公司發展鐵道觀光之策略與經營管理，透過彼此討論與想法交流激盪，俾益本局後續於鐵路觀光相關業務之規劃與推展。

目錄

壹、參訪成員與行程簡介	1
貳、參訪各鐵道株式會社紀要	2
一、參訪東武鐵道株式會社	2
二、參訪京濱急行電鐵株式會社紀要	8
三、參訪 IGR 岩手銀河鐵道株式會社紀要	12
四、參訪三陸鐵道株式會社紀要	19
五、參訪近畿日本鐵道株式會社紀要	22
參、參訪各式主題式列車	32
一、三陸鐵道株式會社座敷號主題式列車	32
二、近畿日本鐵道株式會社島風號主題式列車	36
三、近畿日本鐵道株式會社蔚藍交響曲主題式列車	46
肆、心得與建議	52
一、打造觀光主題式列車	52
二、借鏡日本鐵道經驗發展鐵道旅遊	52
三、深化國際交流層次	55
四、提升附業發展比重	55
五、靈活運用行銷策略	56

表目錄

表 1 參訪成員表	1
表 2 參訪行程表	1
表 3 東武鐵道株式會社基本資料表	2
表 4 東武鐵道蒸汽機車 SL 運轉復活計畫協助企業	4
表 5 京濱急行電鐵株式會社基本資料	9
表 6 IGR 岩手銀河鐵道株式會社基本資料	13
表 7 三陸鐵道株式會社基本資料	19
表 8 近鐵投資控股股份有限公司企業資料	22

圖目錄

圖 1	東武鐵道株式會社組織圖(取自東武鐵道網站)	3
圖 2	東武鐵道蒸汽機車 SL 運轉復活計畫運行範圍(取自東武鐵道網站)	5
圖 3	東武鐵道蒸汽機車 SL 運轉復活計畫圖騰設計(取自東武鐵道網站)	6
圖 4	參訪東武鐵道株式會社雙方意見交流	6
圖 5	東京晴空塔入口處	6
圖 6	東京晴空塔裝置藝術	7
圖 7	訪問團參觀東京晴空塔裝置藝術	7
圖 8	東京晴空塔旅客集章活動台	7
圖 9	東京晴空塔展望台入口處	8
圖 10	京濱急行電鐵株式會社組織圖(取自京急電鐵網站)	9
圖 11	合成電車線細部構造(取自京急電鐵年報)	10
圖 12	台日共同行銷車站集章活動及歡迎本局蒞臨海報	11
圖 13	參訪團拜會京急電鐵進行議題分享	11
圖 14	本局鹿局長與京急電鐵原田社長合影	12
圖 15	IGR 岩手銀河鐵道株式會社組織圖(取自銀河鐵道網站)	13
圖 16	IGR 岩手銀河鐵道株式會社行駛路線圖(取自銀河鐵道網站)	14
圖 17	拜會岩手縣政府	15
圖 18	參訪團與岩手縣達增拓也知事合影	15
圖 19	拜會 IGR 銀河鐵道本社 1	16
圖 20	拜會 IGR 銀河鐵道本社 2	16
圖 21	銀河鐵道觀光部門	17
圖 22	銀河鐵道當地生鮮農產品推廣店舖	17
圖 23	銀河鐵道旗下餐廳-銀河小酒館	17
圖 24	銀河小酒館自動點菜機(Kiosk)及使用當地食材看板	18
圖 25	於銀河鐵道路線上行駛佔其總營收逾五成之通行貨車	18
圖 26	大學生限定通勤定期券折扣行銷	18
圖 27	於 IGR 銀河鐵道最高點奧中山高原站種植櫻花樹紀念	19
圖 28	三陸鐵道株式會社營運路線(取自三陸鐵道網站)	20
圖 29	三陸鐵道野田村沿線震災前景象	21
圖 30	三陸鐵道野田村沿線震災後景象	21
圖 31	參訪三陸鐵道本社	21
圖 32	近鐵投資控股股份有限公司組織與事業規模圖(取自近畿鐵道提供資料)	22

圖 33	近畿日本鐵道株式會社大阪總部	23
圖 34	拜會近畿日本鐵道株式會社大阪企業總部 1	24
圖 35	拜會近畿日本鐵道株式會社大阪企業總部 2	24
圖 36	近畿鐵道部分車輛仍存在未與月台層齊平問題	25
圖 37	輕量化渡板	25
圖 38	特級列車座位指示燈(藍色:座位未售出;綠色:座位售出)	26
圖 39	參訪近畿鐵道難波站	26
圖 40	近鐵難波站站長室	27
圖 41	近畿鐵道難波站旅客服務中心	27
圖 42	難波站嚮導員	27
圖 43	近畿鐵道行車保安週活動	28
圖 44	下市口站與美術館合作-創意宣導海報	28
圖 45	下市口站輪勤人員休息室	28
圖 46	乘車資訊完整之電子看板	29
圖 47	月台內設置特級乘車券購票機	29
圖 48	聆聽阿倍野海闊天空大廈導覽解說	30
圖 49	參觀阿倍野海闊天空大廈觀景台	30
圖 50	聆聽海遊館簡介	31
圖 51	海遊票-一日入館及交通周遊券(取自海遊館網站)	31
圖 52	三陸鐵道九慈站員工盛大歡迎本局參訪團一行	33
圖 53	三陸鐵道座敷主題式列車	33
圖 54	座敷列車座位示意圖(取自三陸鐵道網站)	33
圖 55	三陸鐵道中村一郎社長親自解說座敷列車內部設備	34
圖 56	三陸鐵道沿線重建樣貌	34
圖 57	座敷列車採岩手縣當地傳統座椅設計	34
圖 58	座敷列車採拉式窗簾設計	35
圖 59	座敷列車特色-海女進行解說	35
圖 60	站長造型人偶創意商品	35
圖 61	座敷列車特色-生剝鬼與旅客互動	36
圖 62	島風號車輛編組圖(取自近畿鐵道網站)	37
圖 63	島風號小檔案(取自近畿鐵道網站)	37
圖 64	島風號行駛路線圖(取自近畿鐵道網站)	38
圖 65	島風號展望台車廂(取自近畿鐵道網站)	38
圖 66	車內提供免費 WIFI 及並可透過座位前方銀幕觀賞前後方列車行進時的景觀(取自近畿鐵道網站)	39

圖 67	輕食套餐 1 (取自近畿鐵道網站)	39
圖 68	島風號餐車上層 (取自近畿鐵道網站)	40
圖 69	輕食套餐 2 (取自近畿鐵道網站)	40
圖 70	甜點套餐 (取自近畿鐵道網站)	41
圖 71	服務人員遞送紙巾與乘車紀念證	41
圖 72	島風號列車大阪難波站進站	42
圖 73	餐車吧台及服務人員	42
圖 74	列車上洗手台 1	43
圖 75	車上洗手台 2	43
圖 76	抽菸室	43
圖 77	景觀團體包廂	44
圖 78	車廂內部	44
圖 79	置物櫃	44
圖 80	座椅調整按鈕	45
圖 81	閱讀燈(開啟)	45
圖 82	收納桌(置於扶手架內)	45
圖 83	駕駛艙展望台(乘客可飽覽沿途景致)	46
圖 84	運轉員指認車門關閉情形	46
圖 85	蔚藍交響曲主題式列車	47
圖 86	車側主視覺圖騰意象	47
圖 87	造型天花板與木雕裝飾提升質感	48
圖 88	木紋質感側牆	48
圖 89	專屬獨家鐵道紀念商品	49
圖 90	座椅及周邊設備	49
圖 91	車上服務人員	49
圖 92	季節限定蛋糕商品	50
圖 93	車上飲品	50
圖 94	自助式回收台	50
圖 95	摺疊桌與餐點簡介	51
圖 96	特色書架	51
圖 97	近畿鐵道訂票網頁 (取自近畿鐵道網站)	54
圖 98	近畿鐵道推展觀光網頁 (取自近畿鐵道網站)	54

壹、參訪成員與行程簡介

本次考察行程由本局局長鹿潔身率領行政處處長黃振照、運務處營業科長陳裕謀及秘書室第一科課員羅建華等一行共 4 人(表 1)，於 106 年 4 月 6 日至 11 日赴日參訪。本次出訪係應欲與本局締結友好姊妹鐵道關係之近畿日本鐵道株式會社邀請，參訪該公司企業總部暨乘坐「島風號(SHIMAKAZE)」及「蔚藍交響曲」觀光列車；另回訪分別於 104 年 2 月 26 日、12 月 18 日與本局締結姊妹鐵路友好關係之京濱急行電鐵株式會社及東武鐵道株式會社與 105 年 6 月 1 日與本局山海線締結姊妹鐵道之 IGR 銀河鐵道株式會社及三陸鐵道株式會社，並乘坐三陸鐵道「座敷號」觀光列車。藉本次行程廣續維繫台日雙方友好締結關係，並進一步瞭解前開參訪公司於鐵道觀光之經營管理實際作為，俾益本局後續鐵路觀光相關業務規劃與推展，詳細行程如(表 2)所示。

表1 參訪成員表

單位	姓名	職稱	性別
本局	鹿潔身	局長	男
行政處	黃振照	處長	男
運務處營業科	陳裕謀	科長	男
秘書室第一科	羅建華	課員	男

表2 參訪行程表

月/日 星期	行程	參訪場所
4月6日 星期四	啟程 東京都墨田區	1.台北松山機場啟程至日本東京羽田機場 2.東武鐵道株式會社
4月7日 星期五	東京都港區 岩手縣盛岡市	1.京濱急行電鐵株式會社 2.東京站搭乘東北新幹線移動至盛岡車站 3.岩手縣政府
4月8日 星期六	岩手縣盛岡市	1.IGR 銀河鐵道株式會社 2.搭乘三陸鐵道座敷號觀光列車 3.三陸鐵道株式會社
4月9日 星期日	岩手縣花卷市 大阪府大阪市	岩手花卷機場移動至大阪伊丹機場

月/日 星期	行程	參訪場所
4月10日 星期一	大阪府大阪市	1.搭乘島風號(SHIMAKAZE)觀光列車 2.搭乘蔚藍交響曲觀光列車 3.近畿日本鐵道株式會社
4月11日 星期一	大阪府大阪市 返國	大阪關西機場返程至桃園中正機場

貳、參訪各鐵道株式會社紀要

一、參訪東武鐵道株式會社

(一) 東武鐵道株式會社簡介

東武鐵道株式會社位於東京都墨田區，經營路線橫跨東京都、埼玉縣、千葉縣、栃木縣、群馬縣等1都4縣，總營業里程數計463.3公里，共有205個車站，平均1天的旅客運輸量約為247萬人次。

營業路線主要是由本線及東上2條幹線及其支線所構成，業務包含交通、流通、住宅、休閒等產業，在日本私鐵業者中，營運里程僅次於近畿日本鐵道株式會社位居第二，是日本關東地方最大的私鐵公司。

表3 東武鐵道株式會社基本資料表

總公司所在地	東京都墨田區押上二丁目18番12號
設立	1897年11月1日
事業內容	軌道、不動產、通訊、旅行、建築、休閒等產業
代表者	代表取締役社長 根津嘉澄
資本額	1,021億3,597萬1,747日圓
車輛數	1,884輛
員工數	3,469名

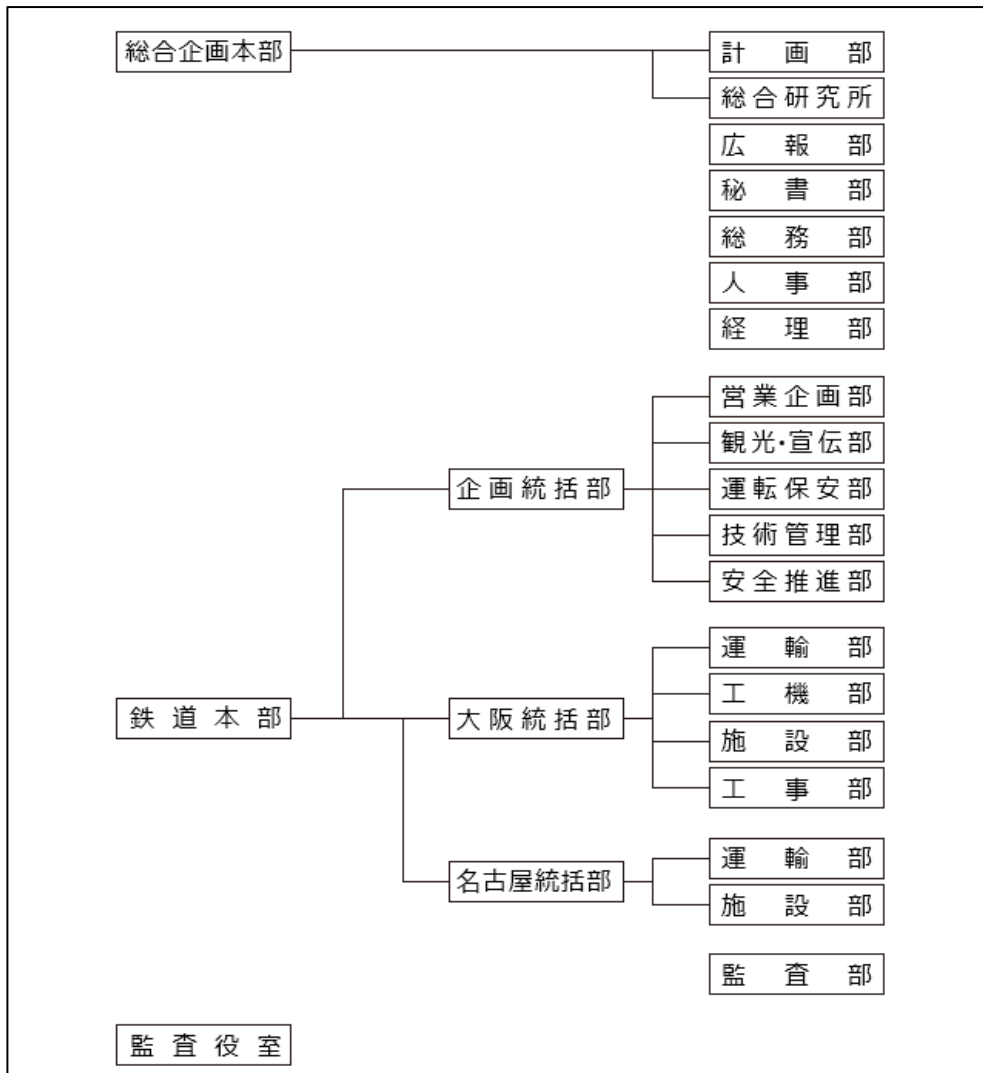


圖1 東武鐵道株式會社組織圖(取自東武鐵道網站)

(二) 拜會紀要

本次行程於 106 年 4 月 6 日下午參訪東武鐵道株式會社位於東京都墨田區押上二丁目 18 番 12 號的營運總部。該社由東武鐵道株式會社社長根津嘉澄、專務取締役鐵道事業本部長牧野修一等高階主管熱烈歡迎，並詳實介紹該社環境、設備及各項計畫規劃情形。

1、 廣續發展雙方交流-未來合作提案

自 104 年 12 月 18 日雙方締結友好鐵道關係起，已陸續進行票券交換友好合作協定、於 105 年 6 月 17 日東武鐵道將旗下兩毛號列車彩繪為本局普悠瑪號塗裝、於 105 年 8 月 5 日東武鐵道參與本局第 2 屆鐵路便當節、於 105 年 10 月 3 日本局將 PP 自強號彩繪為東武鐵道日光詣 SPACIA 列車塗裝及於 106 年 4 月 16 日雙方合作鐵道馬拉松接力賽行銷宣傳等交流

事宜，對於雙方鐵道推廣多有助益，未來彼此將秉持互惠信念，持續積極溝通激盪交流提案。

2、 重啟 SL 蒸汽機車開行計畫

為推廣日光・鬼怒川地區之鐵道觀光市場，東武鐵道株式會社預計於 106 年 8 月 10 日啟動「蒸汽機車 SL 運轉復活計畫」，規劃朝 3 大重點進行考量。

(1) 鐵道文化遺產的保存與活化

為推動 SL 蒸汽機車鐵道文化遺產的保存，東武鐵道與相關日本鐵道公司合作，將 SL 蒸汽機車、車掌車、內燃機車、客車及轉車台等資源進行整合，促成本次計畫。

表4 東武鐵道蒸汽機車 SL 運轉復活計畫協助企業

名稱	合作鐵道公司
蒸汽機車	JR 北海道株式會社
車掌車	JR 日本貨物株式會社
	JR 西日本株式會社
內燃機車	JR 東日本株式會社
客車	JR 四國株式會社
轉車台	JR 西日本株式會社

(2) 日光・鬼怒川地區的觀光推廣與促進

本計畫預計於 106 年 8 月 10 日進行營運，運轉預定區間為東武鐵道鬼怒川線(下今市-鬼怒川溫泉間；路線長度為 12.4 公里)，所需乘坐時間約 35 分鐘，於休假日當日進行一日 3 往復之運轉計畫。



圖2 東武鐵道蒸汽機車 SL 運轉復活計畫運行範圍(取自東武鐵道網站)

(3) 日本東北地區之整體復興計畫

日本東北地區正進行海嘯震災之重建計畫，東武鐵道希望藉由本計畫，促進東北地區之觀光復興。

該計畫以「大樹」為宣導口號，相傳東漢時期將軍馮異為人謙遜，諸將常聚集誇耀自身功績，他則避於大樹下，因此被譽為大樹將軍，東武鐵道以自身營運之晴空塔為大樹意象，圖騰設計採日本幕府時代德川家康之家族三葉徽章為設計理念，呼應本計畫的3大重點訴求。

為使本計畫能長期推動，東武鐵道規劃了機務員(司機員)培訓方案，偕同日本4家鐵道公司進行合作(JR 北海道、秩父鐵道、大井川鐵道及真岡鐵道株式會社)，透過培訓計畫，達成蒸汽機車維修運行之產業知識授與傳承。

計畫整體部分，共與8家鐵道公司(北海道、東日本、西日本、四國、日本貨物、真岡、秩父及大井川鐵道株式會社等)進行完整合作與配套執行，力求相關活動執行與未來長期發展順利達成，縝密規劃與產生綜效之發展模式，值得作為本局日後於發展鐵道觀光之參考借鏡。



圖3 東武鐵道蒸汽機車 SL 運轉復活計畫圖騰設計(取自東武鐵道網站)



圖4 參訪東武鐵道株式會社雙方意見交流

(三) 考察鐵道附屬事業發展-東京晴空塔

東京晴空塔(Tokyo Sky Tree)又稱新東京鐵塔或東京天空樹，係一標高 634 公尺之電波塔，為現今世界第一高塔，亦為世界第二高的人工建築物。

東京晴空塔係由東武鐵道株式會社全額出資成立之「東武晴空塔株式會社」進行建造，採綜合都市開發計畫方式進行規劃，除晴空塔本體外，尚含括購物中心(東京晴空鎮)、商辦出租大樓(東京晴空塔東塔)、水族館以及電影院等設施。



圖5 東京晴空塔入口處



圖6 東京晴空塔裝置藝術



圖7 訪問團參觀東京晴空塔裝置藝術



圖8 東京晴空塔旅客集章活動台



圖9 東京晴空塔展望台入口處

二、參訪京濱急行電鐵株式會社紀要

(一) 京濱急行電鐵株式會社基本資料

京濱急行電鐵株式會社企業總部位於日本東京都港區，為日本 16 家大手私鐵企業之一，經營路線為東京都港區至神奈川縣川崎市、橫濱市以及三浦半島的鐵道路線，近年來強化經營通往羽田國際機場的鐵道路線，目前可與京成電鐵、北總鐵道等路線連通，前往成田機場及千葉縣北部的千葉新市鎮，事業經營範圍除鐵道本業外，尚包括物流、不動產、飯店以及服務事業等範疇。

該公司近年來持續強化與外部夥伴合作，提升鐵道觀光能見度，除與近畿日本鐵道株式會社及西日本鐵道旅客株式會社等日本鐵道公

司進行行銷合作外，並與本局於 104 年 2 月 26 日締結友好姊妹鐵道關係，強化台日間雙方交流。

表5 京濱急行電鐵株式會社基本資料

總公司所在地	日本東京都港區高輪二丁目 20 番 20 號
設立	1948 年 6 月 1 日
事業內容	鐵道、交通、不動產、旅宿、流通等產業
代表者	代表取締役社長 原田一之
資本額	437 億日圓
車輛數	790 輛
員工數	8,885 名(鐵道本業從業人員 1,485 人)
營業里程	87 公里

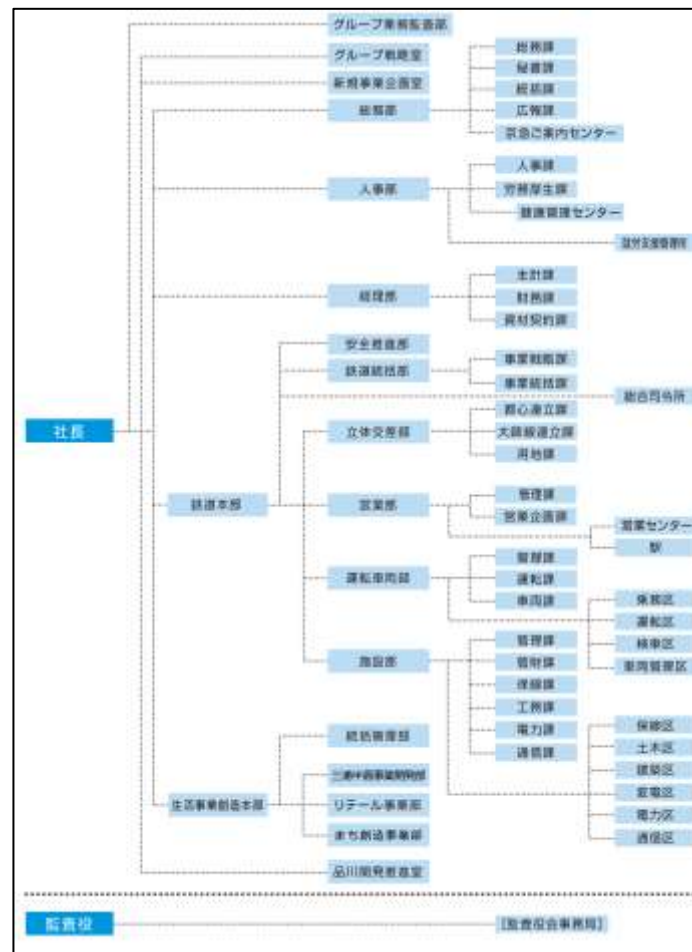


圖10 京濱急行電鐵株式會社組織圖(取自京急電鐵網站)

(二) 拜會紀要

1、 京急電鐵特有合成電車線

一般導電線僅有 1 條電纜，京濱急行電鐵株式會社電車線採用 2 條電

纜組成合成電車線，當其中一條斷落時，另一條可作為備援使用，以避免電車線斷落時造成路線中斷，大幅提升服務品質。

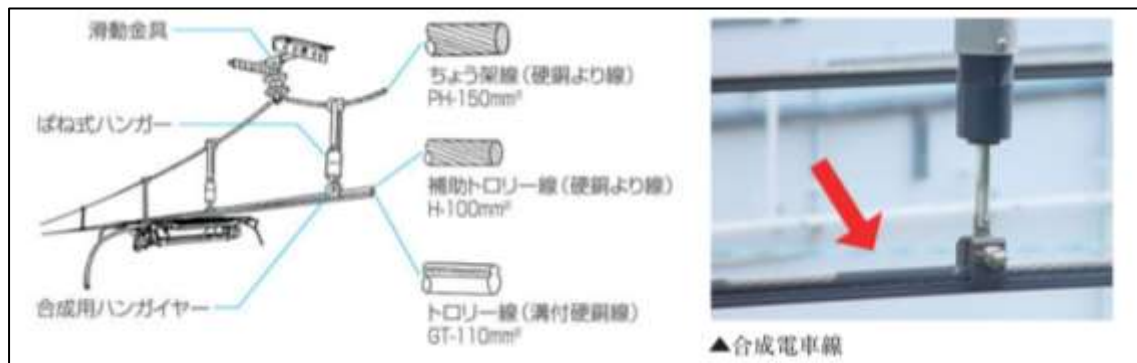


圖11 合成電車線細部構造(取自京急電鐵年報)

2、現場工作人員排班制度

對車站現場工作人員排班，京濱急行電鐵株式會社採用「隔勤制度」，即 24 小時 2 班制，平均人/天工時為 7 小時 15 分鐘，車站業務採連續 16 小時進行運作，精簡車站員工人數，值班人員須輪值多項業務。

3、機場與通勤旅次共線課題

京濱急行電鐵株式會社與我國桃園機場捷運之旅運定位雷同，皆須面對運送機場往返與一般通勤、學旅客之混乘問題，針對類此課題，京濱急行電鐵株式會社建議如下：

(1) 增加開行班次、票價差異化並疏導座位利用方式

採用增加班次方式，並疏導通勤乘客採用票價較低之站立車廂列車，往返機場乘客則採用票價較高之配置坐位車廂列車，以分流 2 種類型乘客。

(2) 增設待避線，以增加開行快車餘裕時間廊帶

京濱急行電鐵株式會社採用於行車路線內增設待避線方式，可有效增加快車開行運轉時間及空間，惟仍須考量用地取得之困難度(購、租地經費龐大及相關法令問題須解決)。因京濱急行電鐵株式會社相關鐵路用地皆係與日本政府租用，目前正與政府單位交涉增設待避線事宜。

4、平交道相關議題

目前京濱急行電鐵株式會社於東京都內仍有 5 個平交道，部分與其他

鐵道公司共構，若將平交道高架化，需與其他公司共同辦理，將耗費鉅額費用，不宜貿然施行，現行規劃於平交道上方設置人行天橋，以降低人身事故發生機率。



圖12 台日共同行銷車站集章活動及歡迎本局蒞臨海報

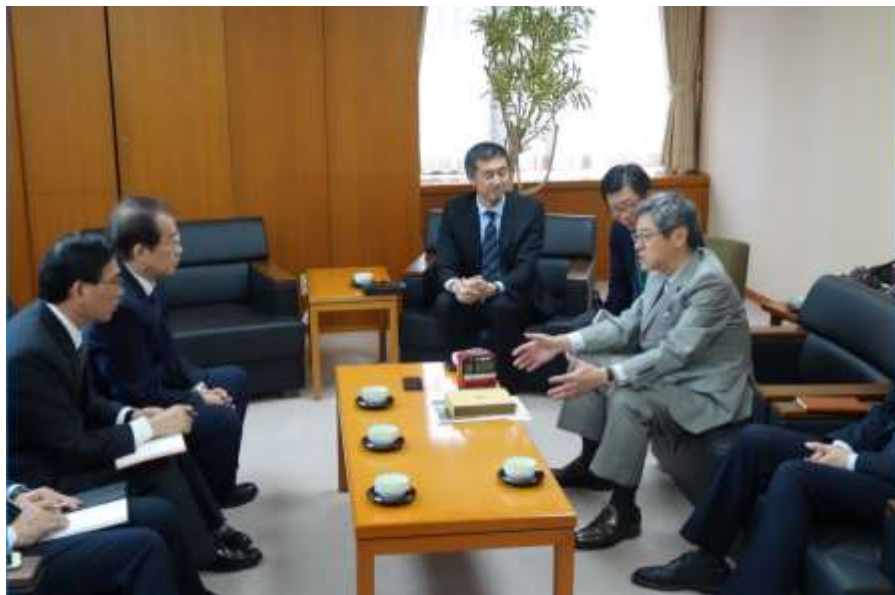


圖13 參訪團拜會京急電鐵進行議題分享

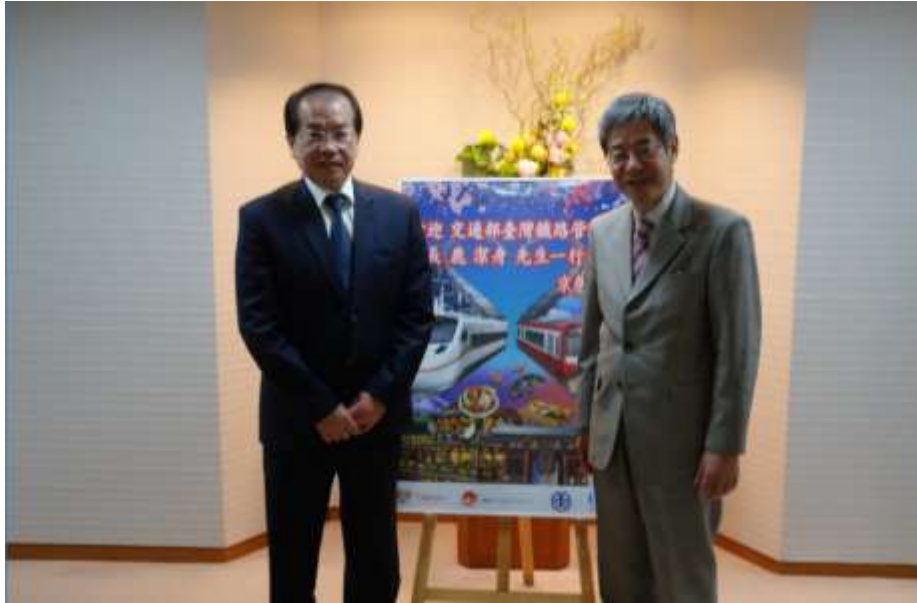


圖14 本局鹿局長與京急電鐵原田社長合影

三、參訪 IGR 岩手銀河鐵道株式會社紀要

(一) 基本資料

IGR 岩手銀河鐵道株式會社於 2001 年成立，係承接東日本旅客鐵道株式會社退出經營之東北本線盛岡至目時路段(總長約 82 公里；全線雙線區間)，為縣市政府與民間共同出資、經營的第三部門鐵路業者，總部設於岩手縣岩手市，除專注於鐵路運輸外，亦同時經營不動產、餐飲、清潔服務與旅行社等業務。

IGR 岩手銀河鐵道株式會社每日平均旅客運送人數約 1 萬 4,000 人，其中六成為通勤、學旅次，顯見其為當地民眾生活上之重要倚賴；貨物運輸方面，該公司營運路線上平均一日約有 50 列日本貨物鐵道株式會社(JR 貨物)之貨物列車通過，其通行過路費挹注該公司總收入占比達 50% 以上，為重要收入來源之一。

IGR 岩手銀河鐵道株式會社為推動台日雙方交流，考量其路線長度 82 公里與本局台中線 85.5 公里相近、日治時期協助本局山線鋪設工程之鹿島組(鹿島建設)亦曾協助銀河鐵道(盛岡-青森路段)施工，在其諸多相似淵源下，故特此於 2016 年 6 月 1 日偕三陸鐵道株式會社與本局山海線締結姊妹鐵道友好關係，展開雙方進一步交流。

表6 IGR 岩手銀河鐵道株式會社基本資料

總公司所在地	岩手縣盛岡市青山二丁目2番8號
設立	2001年5月25日
事業內容	鐵道運輸、不動產仲介管理(IGR 岩手銀河鐵道不動產)、旅行(銀河鐵道觀光)、清潔服務與餐飲等產業
代表者	代表取締役社長 菊池正佳
資本額	約19億日圓
出資比率	岩手縣 54.06% 市町村 37.84% 民間 8.09%
營業公里	82公里(雙線電化區間)
車站數	17站
車輛數	14輛(IGR 7000系)
員工數	約200名

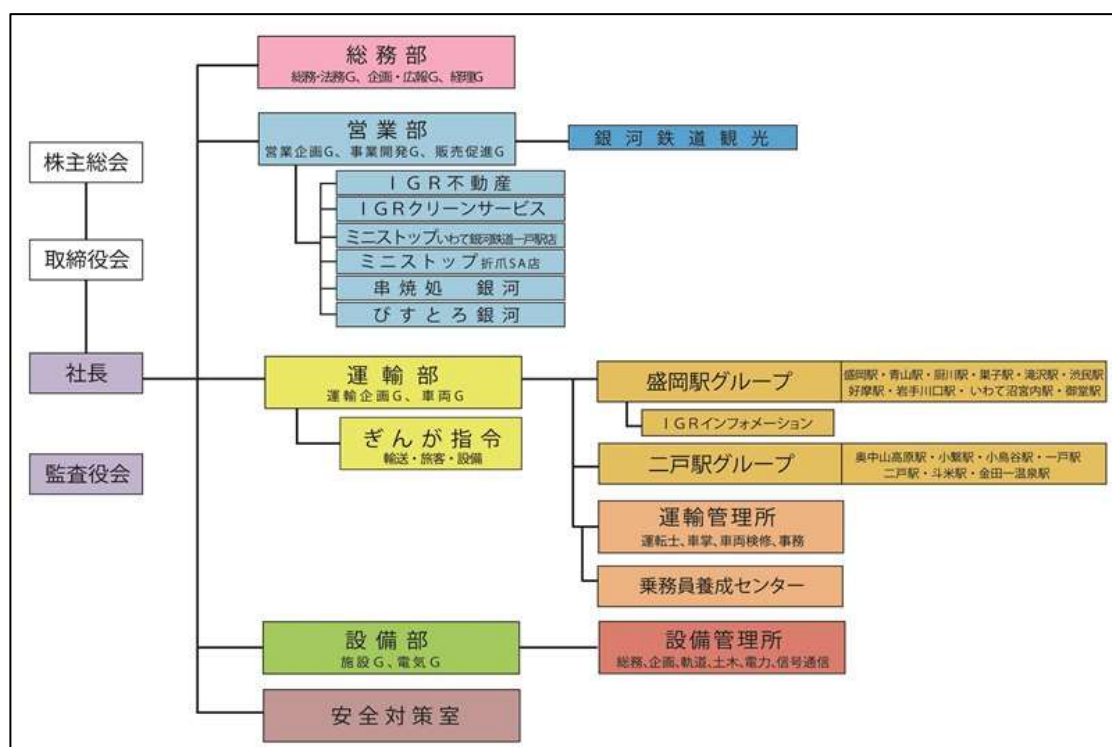


圖15 IGR 岩手銀河鐵道株式會社組織圖(取自銀河鐵道網站)



圖16 IGR 岩手銀河鐵道株式會社行駛路線圖(取自銀河鐵道網站)

(二) 拜會岩手縣知事達增拓也

IGR 岩手銀河鐵道株式會社係第三部門鐵道公司，其最大股東為日本岩手縣政府，去(105)年 6 月 1 日本局山海線與銀河及三陸鐵道締結典禮，岩手縣知事達增拓也即以銀河及三陸鐵道株式會社取締役會長身分出席與會，參訪團一行人特於 106 年 4 月 7 日 16 時前往岩手縣政府拜會，是日於會中洽談台日雙方觀光交流上互惠合作事宜。

會中岩手縣達增拓也知事強調，近年來岩手縣積極開拓觀光市場，並持續與台灣當局保持友好交流，希望透過與本局之鐵路事業交流，強化台日旅客間之互訪，以推展觀光。有關具體作法部分，目前日方已針對台中市往來岩手縣之包機事宜進行洽談，並進一步洽請旅行社規劃行程；同時日方亦進行將岩手縣特色古民房遷移至台中公園之計畫，希藉此具體交流擴大雙方觀光合作事宜。

對此，本局鹿局長回應，我國旅客偏好赴日旅遊，將日本列為出遊首站之比例遠勝其他國家，將強化宣傳台灣民眾赴東京、關西以外之區域進行旅遊，以增進雙方鐵道觀光間之業務蓬勃發展。



圖17 拜會岩手縣政府



圖18 參訪團與岩手縣達增拓也知事合影

(三) 拜會 IGR 岩手銀河鐵道株式會社紀要

此次訪問係本局山線於 105 年 6 月 1 日與該公司締結為姊妹鐵道以來之首次拜會，一進入本社接待室即可看見與本局山線締結姊妹鐵道協議書及該公司參加本局第 2 屆鐵路便當節等相關紀念物之大型展示櫃，另該司為展現最高誠意，拜會全程由菊池社長親自率員接待，雙方並就締結以來各項業務推廣情形及未來合作方向交換意見。

銀河鐵道因轄管路段地處偏遠之故，且考量鐵路運輸之不可儲存性，為有效提升客座利用率，乃聚焦於通勤學之主要客群，推出多種通勤學定期票券，並給予最多近 5 折之優惠價格；另一方面，強化鐵道觀光亦為該公司重點業務項目，推出一日全線周遊券(區分為成人與兒童 2 款)及與岩手縣當地遊覽車業者、三陸鐵道株式會社合作之鐵公路聯

運 3 日周遊券，該周遊券係因應岩手縣腹地廣闊，鐵路運輸有其可及性限制始應運而生，此等異業合作方式可供本局作為日後發展鐵道觀光之參考。

在附屬事業經營方面，銀河鐵道亦挹注極大心力，除延攬曾在日本「料理鐵人」電視節目以鐵廚名號勝出之伊藤勝康主廚擔任該公司旗下餐廳(銀河小酒館)之監督，並成立旅行業「銀河鐵道觀光」，專注於鐵道運輸與觀光旅行業務；同時並利用該社車站人潮匯集之連結性，成立在地農產品雜貨舖，銷售當地自產之生鮮蔬果，打造在地運輸、觀光及人情薈萃之品牌形象，在我國相關政府法令逐步放寬之情形下，亦可參考銀河鐵道相關作法，進行多元化附業發展。



圖19 拜會 IGR 銀河鐵道本社 1



圖20 拜會 IGR 銀河鐵道本社 2



圖21 銀河鐵道觀光部門



圖22 銀河鐵道當地生鮮農產品推廣店舖



圖23 銀河鐵道旗下餐廳-銀河小酒館



圖24 銀河小酒館自動點菜機(Kiosk)及使用當地食材看板



圖25 於銀河鐵道路線上行駛佔其總營收逾五成之通行貨車



圖26 大學生限定通勤定期券折扣行銷



圖27 於 IGR 銀河鐵道最高點奧中山高原站種植櫻花樹紀念

四、參訪三陸鐵道株式會社紀要

(一) 三陸鐵道株式會社基本資料

三陸鐵道株式會社設立於日本岩手縣宮古市，係一第三部門鐵道公司，其設立依據日本「國有鐵道經營再建促進特別措置法」之特定地方交通線之規定，接管原規劃廢除的國有鐵道 3 路線(盛線、宮古線及久慈線)以及由國有鐵道建設公團負責建造的吉濱—釜石及田老—普代 2 段鐵路，並於 1984 年 4 月 1 日正式營運，該公司擁有 2 條主要營運路線，一為北谷灣線(宮古-九慈；路線長度 71 公里)，另一條為南谷灣線(盛-釜石；路線長度 36.6 公里)。該公司甫於去(2016)年 6 月 1 日與本局縱貫線(海線)締結姊妹鐵道。

表7 三陸鐵道株式會社基本資料

總公司所在地	岩手縣宮古市榮町 4
設立	1981 年 11 月 10 日
事業內容	軌道、旅行、商品販售等產業
代表者	代表取締役社長 中村一郎
資本額	3 億日圓
主要股東	岩手縣(48%)
員工數	61 名



圖28 三陸鐵道株式會社營運路線(取自三陸鐵道網站)

(二) 拜會三陸鐵道株式會社紀要

本次拜會係自去(2016)年 6 月 1 日雙方締結姊妹鐵道以來本局首次到訪，參訪團一行於本(2017)年 4 月 8 日 17 時到達久慈站受到該公司中村一郎社長親率員工盛大歡迎。三陸鐵道株式會社開業 10 年後，因地處偏遠以及當地人口老化問題，持續產生經營赤字，而後於 2011 年 3 月 11 日又遭受東日本大震災引發海嘯重創，導致全線停駛，在日本政府提撥 92 億日圓協助下始全線復駛，中村社長表示，針對營運困境，目前採取 2 大策略，一為發展觀光，二為發展附屬事業。



圖29 三陸鐵道野田村沿線震災前景象



圖30 三陸鐵道野田村沿線震災後景象



圖31 參訪三陸鐵道本社

五、參訪近畿日本鐵道株式會社紀要

(一) 近畿日本鐵道株式會社基本資料

近畿日本鐵道株式會社係近鐵投資控股股份有限公司集團旗下事業體之一，近鐵投資控股股份有限公司經營內容涵蓋運輸、不動產、流通、飯店、旅行、製造及保險等事業，營業體系十分龐大，鐵道本業經營路線橫跨日本大阪府、奈良縣、京都府、三重縣、岐阜縣、愛知縣 2 府 4 縣，路線長度 508 公里僅次於 JR 體系，是日本私鐵最大業者。

表8 近鐵投資控股股份有限公司企業資料

總公司所在地	大阪市天王寺區上本町 6 丁目 1 番 55 號
設立	1910 年 9 月 16 日
事業內容	軌道、不動產、流通、飯店等產業
代表者	代表取締役會長 小林哲也
資本額	1,264 億 7,600 萬日幣(2016 年 4 月 1 日止)
企業集團	144 間公司(2016 年 4 月 1 日止)
關聯企業員工人數	29,434 人
路線長度	508.1 公里
車站數	294 個
平均每日乘客數	293 萬人
沿線人口	約 1,200 萬人



圖32 近鐵投資控股股份有限公司組織與事業規模圖(取自近畿鐵道提供資料)

(二) 拜會近畿日本鐵道株式會社本社紀要

參訪團一行人於 106 年 4 月 10 日 15 時 30 分拜會該公司位於大阪市區之企業總部，由近鐵控股代表取締役會長小林哲也率代表取締役社長吉田昌功及近畿日本鐵道取締役社長和田林道宜等高階主管盛大接待。拜會近畿日本鐵道株式會社為此次出訪重點項目，雙方藉此商談締結友好關係及未來合作方向：

1、 相互汲取鐵道觀光發展經驗

鑒於本局客運旅運人次於前(2015)年攀至高峰後即呈現平緩走勢，同時面對我國人口老齡化、少子化等問題，及鐵路附屬事業等相關政策法令鬆綁因素，綜合主客觀情勢，發展鐵道觀光、開拓藍海新市場係本局重要策略之一，希藉由雙方於鐵道觀光事業之合作，強化本局於建置鐵道觀光主題列車之業務發展，並促進台日間軌道觀光經濟向前邁進。對此，小林哲也會長表示可參考該公司旗下島風號、蔚藍交響曲等各式觀光主題列車，汲取彼此經驗，作為本局未來規劃營運之想法來源。

2、 附屬事業協同合作

於附屬事業方面，近鐵投資控股股份有限公司於台北設有旅行社部門，針對目前台日相互間旅客觀光人數略為失衡情形(2016 年台灣赴日人數約 429 萬人次，日本來台觀光人數約 189 萬人次)，未來將計畫增加日本民眾對台之行銷宣傳企劃，提升日本觀光客來台人次；另一方面，亦規劃未來於台北擇一處所開設日本餐飲事業(鰻魚飯)，可與本局知名台鐵便當相互結合，充分行銷，打造雙方附屬事業合作亮點。



圖33 近畿日本鐵道株式會社大阪總部



圖34 拜會近畿日本鐵道株式會社大阪企業總部 1



圖35 拜會近畿日本鐵道株式會社大阪企業總部 2

(三) 參訪近畿鐵道難波站及下市口站

參訪團一行於搭乘近畿鐵道主題式列車前，先行參訪難波站及下市口站，難波站將值勤人員辦公室等設置於車站 2 樓空間，以謀求該站 1 樓商業空間最大化利用。

1、 輕量化渡板解決輪椅上下車問題

參訪團一行人前往車站視察，發現月台與部分列車車廂間仍有高低落差；同時亦觀察該公司為克服輪椅旅客上下車問題，研發輕量化渡板，使用輕巧便利，值得本局仿效。



圖36 近畿鐵道部分車輛仍存在未與月台層齊平問題



圖37 輕量化渡板

2、 座位燈號顯示發售狀況

特急對號車廂內於每一座位上方設有告示燈，可透過無線網路傳輸與售票系統相互連結定時更新，列車長可藉由燈色顯示得知該座位是否已售出，減少頻繁查驗票以避免干擾旅客，相關設置皆可作為本局日後參考。



圖38 特級列車座位指示燈(藍色:座位未售出；綠色:座位售出)

3、 車站工作人員排班制度

近畿鐵道對於車站從業人員採取兩班輪勤之變形工時制度，車站業務一天採 16 小時連續運作，一項業務約需 2.8 個人力(其中 0.8 人為替班人力，並納入年節休假考量)，輪勤人員享有夜間津貼補助。據近畿鐵道說明，於國鐵營運時期，工會經常罷工抗爭，而後經過與工會間多次勞資協商，最終形成現行排班制度。



圖39 參訪近畿鐵道難波站



圖40 近鐵難波站站長室



圖41 近畿鐵道難波站旅客服務中心



圖42 難波站嚮導員



圖43 近畿鐵道行車保安週活動



圖44 下市口站與美術館合作-創意宣導海報



圖45 下市口站輪勤人員休息室



圖46 乘車資訊完整之電子看板



圖47 月台內設置特級乘車券購票機

(四) 參訪阿倍野海關天空大廈

設立於大阪市阿倍野區，2007 至 2014 年間，歷經規劃、申請建造、拆除舊大樓及新大樓興建工程，於 2014 年 3 月正式營運，目前為日本最高摩天大樓，亦為僅次於東京晴空塔和東京鐵塔之日本第三高建築

物，樓層設計為地下 5 層及地上 60 層，地基達 70 米深，大樓於阿倍野橋車站正上方，為車站與商業設施共構大樓。建造時為顧及施工周邊道路安全以及既有鐵路路線營運限制，並同時於鄰近狹窄範圍維持新大樓建造施作，所進行移設車站位置及改線等作業，為工程中最困難部分。

阿倍野海闊天空大廈業於今(2017)年 3 月與我國台北 101 大樓締結友好關係。目前交由近鐵投資控股股份有限公司旗下不動產公司負責營運。該大樓係一線建築，設有近鐵百貨、萬豪都酒店、幼稚園、美術館、商辦空間及景觀台等設施，並於 2016 年秋天達成 1 億人次來訪紀錄。



圖48 聆聽阿倍野海闊天空大廈導覽解說



圖49 參觀阿倍野海闊天空大廈觀景台

(五) 海遊館

海遊館設置地點於大阪市港區海岸通，係近畿鐵道旗下經營之水

族館，本館於 1990 年 7 月開幕，原為公股經營，經近鐵投資控股股份有限公司於 2015 年併購(民營化經營)，每年來訪人數達 240 萬之譜，2016 年 10 月入館人次達到 7000 萬人，水族館以環太平洋火山為設計發想，展館呈現各式生物與自然環境之最初生命狀態(生態展示)，以互動式展示為其一大特色。

另為促進行銷宣傳，該館亦發行「大阪海遊票」，旅客可持該周遊券於一日內參觀海遊館與無限次搭乘大阪市區地鐵與巴士，值得本局發行周遊券之票務發展及異業結盟之參考。



圖50 聆聽海遊館簡介

大阪市營地鐵以及巴士全路線均可在一天內無限次搭乘！

 + 

海遊館入館券 大阪市營地鐵、巴士
一天內無限次搭乘

欲搭乘電車前來海遊館並在大阪市內
觀光者推薦使用 >> [大阪市内版](#)

圖51 海遊票-一日入館及交通周遊券(取自海遊館網站)

參、參訪各式主題式列車

視察三陸鐵道株式會社與近畿日本鐵道株式會社主題式列車作為本局發展鐵道觀光相關模式參考，係本次參訪團出行重點項目之一，此次行程共試乘三陸鐵道「座敷號」與近畿鐵道「島風號(SHIMAKAZE)」及「蔚藍交響曲」3列主題式列車。

一、三陸鐵道株式會社座敷號主題式列車

311 日本東北大地震引發百年一次大海嘯，三陸鐵道受創嚴重世界各國均捐款協助復興，震災前原本旅客就稀少，震災後沿線居民因紛紛撤離家園更顯落寞，為了浴火重生經過經營管理階層研議以發展鐵道觀光為主軸，打造觀光主題列車，並以 NHK 連續劇「小海女」故事背景「久慈」（三陸鐵道最北車站）為號召，吸引旅客前往參訪。

座敷主題式列車是由科威特所捐贈，為節省經費由三陸鐵道社員自行設計，搭乘時須先購買一般票，另外再支付指定席票價，全車共計 48 個座位，可申請包車租用，費用為日幣五萬元起跳，車上無配置服務員，如需隨乘人員進行服務可事先申請並支付服務費，目前以週六日及特別假日為開行時間，其餘時間則接受包車申請。

三陸鐵道面臨東北海岸線海產富饒，座敷列車則以海膽丼飯等海味餐點為其宣傳特色，若有需要可申請送餐上車；嚴冬時車上增設 kotashi(暖爐)供旅客取暖，亦為其賣點之一；當列車行駛於受災最為嚴重的中途大橋時列車將暫停供旅客憑弔災區，領略大自然可敬畏之處，途中並有生剝鬼(當地民俗傳說)與海女和旅客進行互動，此亦為其獨到之行銷方式。沿線居民純樸熱情，為表示對遊客感恩，看到列車經過時都會停下手邊工作主動揮手向旅客打招呼表示歡迎之意。

車窗內含兩層玻璃，主要設計為防止噪音及避免暖氣流失；另車窗窗簾採用浸泡防火藥水之木質材質，兼具美觀及防火效能。座敷列車行駛路線均採長焊鋼軌進行鋪設，使車廂行駛更為穩定舒適。



圖52 三陸鐵道九慈站員工盛大歡迎本局參訪團一行



圖53 三陸鐵道座敷主題式列車

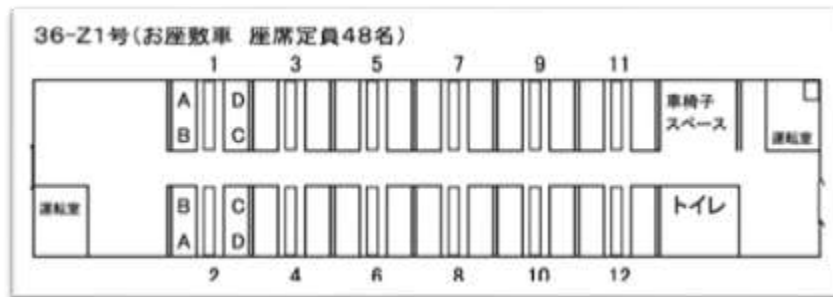


圖54 座敷列車座位示意圖(取自三陸鐵道網站)



圖55 三陸鐵道中村一郎社長親自解說座敷列車內部設備



圖56 三陸鐵道沿線重建樣貌



圖57 座敷列車採岩手縣當地傳統座椅設計



圖58 座敷列車採拉式窗簾設計



圖59 座敷列車特色-海女進行解說



圖60 站長造型人偶創意商品



圖61 座敷列車特色-生剝鬼與旅客互動

二、近畿日本鐵道株式會社島風號主題式列車

島風號主題式列車為近畿鐵道招牌觀光列車，行駛區間分為大阪難波→賢島，京都→賢島，名古屋→賢島，每天各往返一列次，採 6 輛為一編組形式，設有展望車 2 輛（前、後）及一般車廂 2 輛（均為 1 排 3 張座椅型式），餐車 1 輛（採上下層設計），包廂車 1 輛（6 人座，一人加價 1030 日圓，可供家庭或朋友聚會出遊族群使用）；座椅可電動調整傾斜度讓乘坐更為舒適，車窗配有電動窗簾，車內提供免費 WIFI 與置物櫃（可上鎖），化妝間（以落地窗簾布作為隔間，採魔鬼氈形式限制使用時間），配有免治馬桶之無障礙廁所內含哺集乳室設備，票價均採單一票價，另為外國人設定英文頁面可於網路上刷卡，出示 email 到車站取票，開車前皆可退票，收取 200 元日幣手續費。

島風號共有 3 編組共 18 輛，每列造價約 18 億日幣，票價事先經過旅客意見調查，探尋旅客可以接受程度方才訂定，大阪難波→賢島票價為日幣 4,950 元，京都→賢島票價為日幣 5,560 元，名古屋→賢島票價為日幣

4,610 元，經評估約需 20 年方可回收，但因利用率高，每次開放訂票約 5 分鐘就被訂完，預估將可縮短回收年限。



圖62 島風號車輛編組圖（取自近畿鐵道網站）

項目	大阪・京都・名古屋寄				賢島寄	
	制御車 [Tc1]	電動車 [M1]	電動車 [M2]	付随車 [T]	電動車 [M3]	制御車 [Tc2]
車両形式	ク50100	モ50200	モ50300	サ50400	モ50500	ク50600
車両番号	50101・50102・50103	50201・50202・50203	50301・50302・50303	50401・50402・50403	50501・50502・50503	50601・50602・50603
電気方式	直流1500V 架空線式					
車両性能	加速度 2.5km/h/s 減速度 4.0km/h/s					
最大寸法	21600×2800×4140mm	20500×2800×4150mm	20500×2800×4150mm	20500×2800×4140mm	20500×2800×4150mm	21600×2800×4140mm
定員	27人	30人	26人 (サロンス席: 6人×3) (個室: 4人×2)	(8人)	28人 (車椅子対応 2人含む)	27人

圖63 島風號小檔案（取自近畿鐵道網站）



圖64 島風號行駛路線圖（取自近畿鐵道網站）



圖65 島風號展望台車廂（取自近畿鐵道網站）



圖66 車內提供免費 WIFI 及並可透過座位前方銀幕觀賞前後方列車行進時的景觀（取自近畿鐵道網站）

餐點也是島風號列車上特色之一，除咖啡、飲料及甜點外，車內還販售多樣輕食套餐供旅客選擇，價位約在日幣 2,000 元以內。未來本局規劃移動餐車時可作為參考。

お食事

お食事のメニューは、カフェ席でのみお召し上がりいただけます。



海の幸ピラフ 1,340 円

海の幸をトッピングしました。

※ミネラルウォーター（ペットボトル310ml）付
※こちらの商品は、車内でもお召し上がりいただけます。
（ただし、車外へのお持ち帰りは出来かねます。）



松阪牛カレー 1,340 円

松阪牛（まつさかうし）の
コクと旨味をお楽しみください。

※ミネラルウォーター（ペットボトル310ml）付

圖67 輕食套餐 1（取自近畿鐵道網站）



圖68 島風號餐車上層（取自近畿鐵道網站）

	<p>うな重 1,700 円</p> <p>三重県または愛知県産の鰻をご堪能ください。</p> <p>※緑茶（ペットボトル350ml）付</p>	
<p>あおさとカキのにゅう麺 900 円</p>	<p>サンドイッチセット 680 円</p>	<p>伊勢海老風味 みそ汁 260 円</p>

圖69 輕食套餐 2（取自近畿鐵道網站）



スイーツセット 1,000 円

スイーツ・焼き菓子・ドリンクのセットです。

※スイーツセットのドリンクは有機栽培コーヒー、リプトン紅茶、アイスコーシー、アイスティーの中からお選びください。
※スイーツセットは、カフェ常でのみお召し上がりいただけます。

赤福銘々箱 (2個入り)	240 円
お菓子職人おとべ リーフタージュ (2個入り) [志摩]	360 円
お菓子職人おとべ 米粉ミニリアスケーヘン (2個入り) [志摩]	520 円
しまかぜ パニラアイスクリーム	400 円
五ヶ所こつぶみかんアイス 樹熟	400 円



圖70 甜點套餐（取自近畿鐵道網站）

服務是島風號另一個特色，除餐車服務員 2-3 名外，隨車另派有 6 名，受過專業訓練類似旅館的管家型服務員；除迎送客外，還遞送濕紙巾，贈送蓋有戳章的乘車紀念票卡，也販售專屬商品，協助旅客拍照等。



圖71 服務人員遞送紙巾與乘車紀念證



圖72 島風號列車大阪難波站進站



圖73 餐車吧台及服務人員



圖74 列車上洗手台 1



圖75 車上洗手台 2



圖76 抽菸室



圖77 景觀團體包廂



圖78 車廂內部



圖79 置物櫃



圖80 座椅調整按鈕



圖81 閱讀燈(開啟)



圖82 收納桌(置於扶手架內)



圖83 駕駛艙展望台(乘客可飽覽沿途景致)



圖84 運轉員指認車門關閉情形

三、近畿日本鐵道株式會社蔚藍交響曲主題式列車

蔚藍交響曲主題式列車，係近畿鐵道繼島風號後又推出的觀光主題式列車，兩者不同之處為島風號乃全新打造，蔚藍交響曲則是舊車改造，為提升主題式列車質感，設計師以行動酒店的設計概念，以同一木紋材質與暗色調提升細緻感，搭配造型天花板、專屬鐵道商品及交響樂到站音效，徹底呼應「蔚藍交響曲」列車名號，列車始發站為大阪阿倍野橋，終點站為吉野山站，為3輛一編組形式，配置餐車1輛(配有3名乘務員)，採自助式服務(旅客自行回收餐盤)，並附掛一般客車2輛。

車上所販售之餐點以西式甜點為其一大特色，特別延聘曾於G8高峰會活動掌廚名師製作，定期推出新商品，以滿足旅客嘗鮮心態。車內亦販

售專屬商品。車廂內另設有書報架，介紹奈良、吉野山當地風土民情，該列車之鐵道商品皆由近畿鐵道子公司自行製造。



圖85 蔚藍交響曲主題式列車



圖86 車側主視覺圖騰意象



圖87 造型天花板與木雕裝飾提升質感

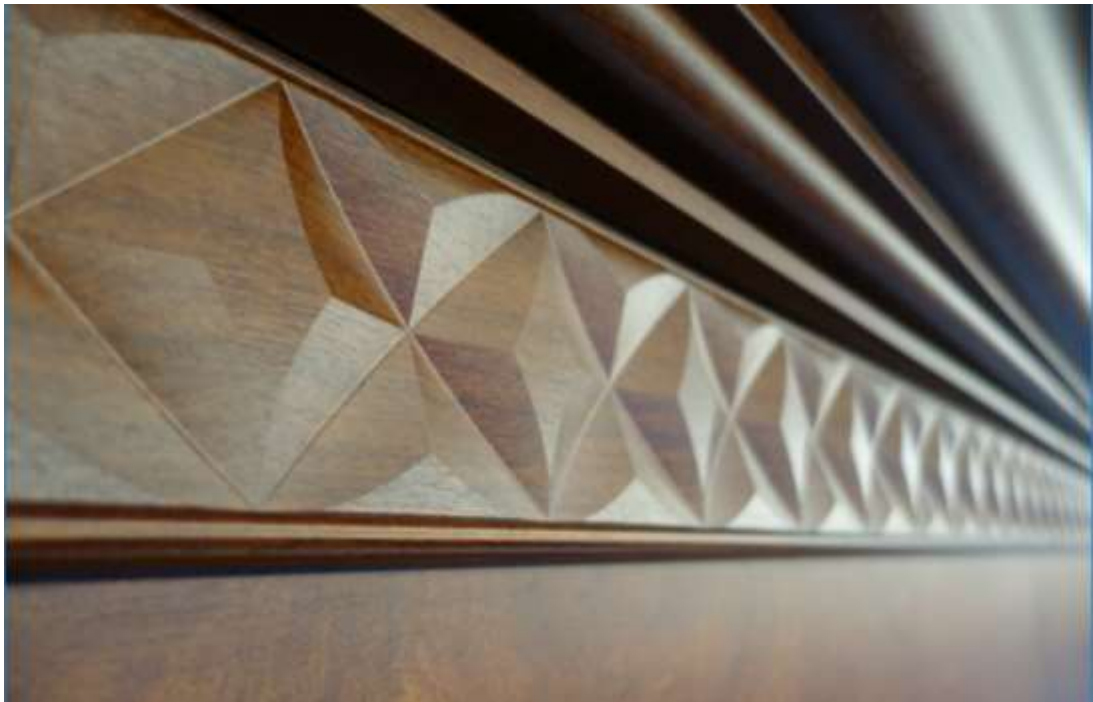


圖88 木紋質感側牆



圖89 專屬獨家鐵道紀念商品



圖90 座椅及周邊設備



圖91 車上服務人員



圖92 季節限定蛋糕商品



圖93 車上飲品



圖94 自助式回收台



圖95 摺疊桌與餐點簡介



圖96 特色書架

肆、心得與建議

一、打造觀光主題式列車

本次參訪 3 列主題式列車，其中「座敷號」與「蔚藍交響曲」均採舊車進行改造，其外觀與內裝皆聚焦於主題訴求，座敷列車以融合岩手風土為其主題，蔚藍交響曲則以行動酒店為訴求，島風號則是全新打造，全車洋溢度假氛圍更是明顯，完全跳脫傳統移動交通工具思維，又如座敷列車隱藏版生剝鬼、海女與乘客互動以及提供以當地海鮮製作的海膽飯等，皆強調主題式列車與「土地連結」及「體驗當地民情」概念之展現。

本局即將打造觀光主題式列車，從日本的經驗來看，首先需確立主題，其次是尋找最佳經營模式，再來開發穩定客源，最後達到永續經營的目標。



二、借鏡日本鐵道經驗發展鐵道旅遊

近年外國訪台觀光客旅遊型態逐漸改變，自由行旅客數量占比已逐漸提高，連帶交通工具的選擇也從遊覽車轉為大眾運輸工具並以鐵道為主，透過台日雙方鐵道友好締結除可吸引日本旅客到訪之外，以我方而言最大的收穫就是透過締結關係，相互參訪汲取日本鐵道經營管理、行車排點、教育訓練、路線電車線保養及車輛維保技術等長處，以提升本局營運績效增裕營收。

日本近年面臨少子與老人化問題比起我國更為嚴重，國內通勤通學旅客成長已面臨瓶頸，日本國內旅遊市場受人口減少影響成長極其有限，為支撐其經濟成長近年挾其觀光資源豐富、人民和善有禮、環境整潔交通便利以及購物天堂等優勢積極拓展觀光，台灣為其第二大觀光客來源，各家鐵道公司亦透過各種管道積極與我建立友好關係開拓客源。除此之外，近年各家日本鐵道公司紛紛推出觀光主題列車，其中不乏每席日幣百萬元起跳的高價位觀光主題列車，如 JR 九州的七星號、JR 西日本的瑞風號以及 JR 東日本的四季島，企圖藉此吸引國內外旅客造訪，惟我國旅遊市場消費能力尚不足以支撐此一高端商品，衡量國內旅遊市場消費能力與本局資

源，以及在參訪了「島風號」與「蔚藍交響曲」之後，未來規劃本局觀光主題列車，無疑將以「蔚藍交響曲」與「島風號」作為學習標竿，以下幾點值得我們未來開發此類商品之參考。

(一) 以大都市人口密集地作為始發站以穩定客源

島風號從大阪（人口 269 萬）、京都（人口 147 萬）與名古屋（人口 229 萬）人口密集地與觀光名勝區作為始發站，其終點站都是賢島，主要理由即為維持穩定客源，帶來固定收益，以維繫正常運作。賢島一向為關西地區著名旅遊勝地，亦是近畿集團旗下休閒產業重地，經營多年關聯企業眾多，透過島風號帶來穩定客源，可謂一石二鳥之策。

以上的實例顯示，行程需以廣大客源地作為始發站，著名休閒旅遊地為終點站進行規劃，為其基本原則，以穩固其客源，為永續經營之必要條件。

(二) 開拓國外市場擴大客源

關西京阪神地區旅遊地點繁多向來是國際觀光客的最愛，近畿鐵道善用此一優勢推出各種鐵道旅遊行程以廣招徠，外國旅客並可透過網路在二個月前預訂車票安排行程。

開拓海外市場吸引各國觀光客造訪，友善、多語網頁是溝通不可或缺的重要管道，近畿鐵道網頁共有中文、英文、韓文、阿拉伯文等 4 種語言，網頁內容均經過精心設計，瀏覽過後有股令人欲前往的衝動。本局官網缺乏美編，多語網頁內容乏善可陳，將是今後改進的重點。

除藉由網路行銷之外，近畿集團亦透過旗下關係企業「近畿國際旅行社」進行海外招攬，以最貼近市場方式行銷。

近年日本鐵道迷興起參訪鐵道維修工廠熱潮，多家和本局簽訂友好協定的日本鐵道公司，例如夷隅鐵道、京急電鐵亦時常招攬組團參訪台鐵，針對日本鐵道迷安排「台鐵鐵道之旅」，並和日本鐵道合作以建立行銷管道將是發展鐵道旅遊努力方向之一。

Limited Express ticket information	
Date & time	Sun,04 Jun, 2017 Departure :09:40 → Arrival :11:13
Dep./Arr.	Osaka-Abenobashi → Kyoto
Transfers	1
No. of passengers	Adult 2 person(s) Child 0 person(s)
Seat(1st Train No.)	Non-smoking Standard [Lbt.Exp.Sakura Line]
Seat(2nd Train No.)	Non-smoking Standard
Total amount	3,640yen
Breakdown	Limited Express charge:2,640yen

Passenger information	
Name Alphanumeric characters (Required)	First name <input type="text"/> Without space
	Family name <input type="text"/> Without space
Email address Half-width (Required)	<input type="text"/> Example: abcdefg@xxxxx.ne.jp
Re-entry of email address Half-width (Required)	<input type="text"/> Example: abcdefg@xxxxx.ne.jp

*The purchase confirmation mail will be sent from "no-members_seat@nw.kintokai.co.jp."

圖97 近畿鐵道訂票網頁（取自近畿鐵道網站）

(三) 發展異業合作開發新客源

近畿控股公司旗下除鐵道之外，尚有遊覽車、出租汽車、旅行社、旅館、餐飲和休閒產業，觀光產業整體結構完整，關聯企業之間相互合作，創造了巨大收益。

觀光・おでかけ

伊勢志摩 舞台は、

伊勢神宮 (内宮・宇治橋)

青の交響曲

しまいぜ

近鉄電車公式facebookページ

近鉄沿線の魅力や旬な情報をご紹介します

お知らせ

2017年05月31日 伊勢志摩であわび料理と近鉄電車セットプラン好評発売中!!

2017年05月19日 リトルマーメイド名古屋公演 近鉄電車セットプラン好評発売中!

2017年05月15日 "チームおせっ摩"と行く期間ツアー 7月16日(日)に実施!

2017年05月08日 吉野山ロープウェイ連休に伴う代行バスの運行について

2017年04月24日 近鉄沿線 花の名所・開花状況を掲載しました

ダイヤ案内

以下の検索方法をご選択ください。

- 駅名指定検索
- 路線図から検索
- ご利用上の注意

時刻表

駅開出時刻表

運賃・料金検索

インターネット予約・観光サービス

伊勢・鳥羽・志摩

奈良大和路

御在所岳・湯の山温泉

ADギャラリー

おそびの小箱

てくてくまっぷ

花だより

近鉄ニュース

近鉄電車で行く日帰りツアー

近鉄グループ施設一覧

圖98 近畿鐵道推展觀光網頁（取自近畿鐵道網站）

台灣高鐵以折扣票價，和旅行社、各大旅館之間以相互合作模式推出高鐵假期，提高了座位利用率與收益，將鐵道旅遊開出另一扇窗。這種新的異業合作方式，不僅開拓了新的客源，彌補自身旗下觀光相關產業之不足，亦帶給我們新的啟示。

本局囿於採購法的限制，在異業合作方面難以施展，近來透過觀光局居中牽線，和台灣觀光巴士之間亦簽訂了合作協定給予票價折扣，也透過採購法引進旅遊業者辦理兩天一夜以上郵輪式列車行程，未來將可在這基礎之上，擴大合作範圍，突破現有異業合作的框架，以收益式管理創造鐵道旅遊更大的收益。

三、 深化國際交流層次

自 2012 年本局與 JR 北海道就蒸汽機車締結夥伴關係起，已陸續與國際上 21 家鐵道公司簽署合作協定，以往締約雙方較強調鐵道觀光、相互行銷宣傳等軟性訴求，此次回訪 4 家已締結合作關係之鐵道公司，並與近畿日本鐵道洽談日後可能合作事宜，皆強調提升至人力資源管理及軌道技術發展等硬實力交流層面。本局囿於組織架構侷限，相關發展與人力進用等項目較不如日本民營鐵道公司靈活彈性，如可藉由雙方友好關係，進一步進行技術人才的交流互通，應可提升本局軌道與車輛維修的技術管理層次。例如京濱急行鐵道的「合成電車線」可有效縮減行車事故發生時電車線斷落導致路線中斷之情形，對本局電務部門而言極具學習價值。

緣此，本局可藉由既有合作作為基礎，加強技術部門（機務處、電務處）、附業部門（餐旅服務總所、貨運服務總所、企劃處）與日本友好鐵道間之交流合作，將台日鐵道締結發揮乘數效應，擴大合作綜效。

四、 提升附業發展比重

鑒於社會少子化、高齡化相關因素影響，本局客運收入已邁入發展高原期，如何尋求突破發展係本局未來重要課題，參酌鄰近日本鐵道公司發展進程，附屬事業已然成為各鐵道公司發展重點。

此次拜會行程中順道安排參訪東武鐵道「東京晴空塔」與近畿日本鐵道「阿倍野海闊天空大廈」、「海遊館」等附業發展的成果，連 IGR 岩手銀河鐵道「銀河小酒館」及三陸鐵道對相關附業發展也不遺餘力。

探究其發展模式，企業規模較小之銀河、三陸鐵道採用在地化發展策

略，以當地生產之農產開設餐廳或發展特色商品(偶像劇小海女相關產品)，成功打造在地居民認同，並且形塑獨樹一格之鐵道品牌。另組織龐大之大手私鐵-東武、近畿或京濱急行電鐵等鐵道公司，則採取控股公司模式，整合企業內組織資源，進行飯店、不動產、娛樂、交通等產業整合，有效挹注企業營收。

本局目前附屬事業發展占總營收比僅約 18%，仍有很大的成長空間。未來應力求突破法令限制並強化異業結合，達成運輸本業與附屬事業並重之雙核心發展。

五、靈活運用行銷策略

本局具備環島路網優勢，既已坐擁沿線觀光資源可供規劃利用，參酌日本鐵道公司發展策略，多成立旅行社或觀光部門進行資源整合，惟本局因公部門組織彈性僵化與法規限制，仍無法直接進行相關部門設置，實係一大發展缺口。為突破限制，續採行直屬機構貨運服務總所，轉型經營房地產開發方式，擬將營業科結合餐旅服務總所兼辦行銷業務，以整體行銷概念，重新包裝鐵道旅遊商品，塑造「鐵道旅遊找台鐵」良好形象。

透過此次出訪行程，參訪團窺見日本鐵道公司眾多靈活行銷手法，如銀河及三陸鐵道結合岩手縣當地巴士業者，推出鐵公聯運周遊券；近畿鐵道旗下海遊館結合大阪市區鐵道、巴士業者，推出一日海遊館周遊券等，皆為整合觀光資源靈活推動行銷集客之極佳範例，值得仿效。