

出國報告（出國類別：考察）

赴日參加信濃鐵道田中站 130 周年 紀念典禮暨參訪本局姐妹車站

服務機關：交通部臺灣鐵路管理局

姓名職稱：朱來順 主任秘書

簡信立 主任

蘇鎮霖 段長

游明松 站長

陳慧璇 業務助理

派赴國家/地區：日本/長野

出國期間：107 年 11 月 29 日至 107 年 12 月 2 日

報告日期：108 年 1 月 31 日

摘要

本次考察行程主要係應信濃鐵道株式會社邀請本局參加其「田中站 130 周年紀念活動」，信濃鐵道株式會社與本局雖位處不同國家，但具有同名車站「田中站」之共通關係，於 107 年 3 月 26 日雙方簽署友好協定及田中站姊妹車站締結協定，以締結為契機，相互交流鐵道技術，並致力拓展觀光及擴大雙方的合作及發展。

107 年 11 月 29 日參觀位於信濃鐵道輕井澤車站之觀光列車「六文號」之乘客專屬休息室，交流如何針對不同客層所做之差異化服務。翌日視察信濃鐵道為改善輕井澤車站之設施功能，以「你想要參觀的車站」為主題，所新整建並於 107 年 3 月 23 日新開放的站區，同日安排搭乘「六文號」觀光列車，從乘客到達指定車站報到之流程、乘車期間之服務到旅途結束為止，從餐食到感動服務，由鐵道及沿線地區共同推動，除可增加鐵路營業收入亦可帶動地方發展的經營作法，可作為本局未來對鐵道觀光的客層開發計畫及促進周邊地區繁榮發展有具體的參考效果。107 年 12 月 1 日為信濃鐵道田中站 130 周年紀念典禮，並搭乘信濃鐵道彩繪本局 EMU100 型之彩繪列車。

另，於行程最後一日安排視察東日本旅客鐵道株式會社(簡稱：JR 東日本)之東京車站，東京車站具有首都中央車站的地位，係多條鐵路幹線的端點站，其對於車站周邊土地開發及附屬事業經營績效等相關作法，除可作為本局未來車站及周邊開發計畫之參考，對於附屬事業經營方式亦有不同的啟思。

本次參訪目的係希透過相互參訪及出席活動，發揮鐵路外交效果，吸引更多日本觀光客來台觀光旅行並選擇搭乘本局列車，更希望透過交流與標竿學習，汲取日本鐵道公司成功經營策略，提供本局未來運輸本業及副業經營管理的決策參考。

目 錄

摘要-----	II
表次-----	IV
圖次-----	V
壹、參訪成員與行程目的簡介-----	1
貳、考察內容及過程-----	2
一、信濃鐵道株式會社	
(一)信濃鐵道株式會社-----	2
(二)輕井澤車站簡介-----	5
(三)六文號觀光列車-----	12
(四)信濃鐵道株式會社田中站-----	25
(五)田中站開業 130 周年慶祝活動-----	31
二、東日本旅客鐵道株式會社	
(一)東日本鐵道株式會社簡介-----	34
(二)JR 東日本~東京車站-----	35
(三)東京車站城(TOKYO STATION CITY)-----	37
參、心得及建議	
一、前言-----	41
二、心得-----	41
三、建議-----	45

表次

表 1 參訪成員表.....	1
表 2 參訪行程表.....	1
表 3 信濃鐵道株式會社基本資料表.....	3
表 4 田中車站窗口營業時間.....	25
表 5 信濃鐵道業外收入.....	26
表 6 信濃鐵道與其他公司合作方案.....	28
表 7 信濃鐵道歷史簡表.....	41

圖次

圖 1	信濃鐵道路線圖.....	3
圖 2	信濃鐵道組織圖.....	4
圖 3	輕井澤車站空間配置圖.....	6
圖 4	信濃鐵道舊輕井澤車站空間配置圖.....	6
圖 5	「森林裡的小松鼠」遊樂區設施一覽.....	7
圖 6	迷你火車「森林裡的小松鼠」介紹.....	7
圖 7	兒童遊憩區介紹.....	7
圖 8	小農市集介紹.....	8
圖 9	信濃鐵道神社.....	8
圖 10	紅色溜滑梯.....	8
圖 11	輕井澤舊站站名牌前合照.....	9
圖 12	輕井澤舊站前大合照.....	9
圖 13	輕井澤舊站二樓貴賓室會晤.....	9
圖 14	輕井澤舊站照.....	9
圖 15	質感及設計俱佳的車站站名布條.....	9
圖 16	舊輕井澤站修復興建捐贈者銘牌.....	9
圖 17	新輕井澤車站站體外觀.....	10
圖 18	新輕井澤站站名牌夜間照明.....	10
圖 19	新輕井澤站內通廊貫穿前後站.....	10
圖 20	新輕井澤車站內設置之周邊景點店家查詢機.....	10
圖 21	新輕井澤站內地方特產澤屋果醬店.....	10
圖 22	新輕井澤站內地方特產信州味噌店.....	10
圖 23	森林裡小松鼠遊樂區的樂高積木屋.....	11
圖 24	在森林裡小松鼠遊樂區入口合照.....	11
圖 25	和森林裡小松鼠遊樂區的同仁合照.....	11
圖 26	體驗搭乘森林裡小松鼠遊樂區小火車.....	11
圖 27	森林裡小松鼠遊樂區的奇幻小木屋.....	11
圖 28	森林裡小松鼠遊樂區商品販賣店.....	11

圖 29 六文號車廂配置圖.....	12
圖 30 六文號運行資訊圖.....	13
圖 31 六文號運行路線圖.....	14
圖 32 六文號使用之特殊圖案.....	14
圖 33 車上服務人員極致周到的貼心服務.....	17
圖 34 車上富麗豪華的木作裝潢.....	17
圖 35 搭乘六文號旅客專屬貴賓室.....	18
圖 36 搭乘六文號旅客一樓休息室.....	18
圖 37 搭乘六文號貴賓休息室雅緻舒適.....	18
圖 38 六文號旅客在休息室可免費享用咖啡.....	18
圖 39 六文號旅客休息室的典雅沙發.....	18
圖 40 休息室展出信越線開業 130 年特展.....	18
圖 41 六文號的典雅塗裝和車頭州浜飾.....	19
圖 42 六文號 1 號車廂側邊六文錢飾.....	19
圖 43 六文號車廂旁的 ROKUMON 字樣.....	19
圖 44 六文號車廂內的典雅沙發乘坐舒適.....	19
圖 45 六文號車廂內觀景大窗和木作桌椅.....	19
圖 46 六文號車廂內的四人座位區.....	19
圖 47 六文號車廂內的典雅雙人休閒沙發.....	20
圖 48 陽光灑落六文號車廂內的四人座區區.....	20
圖 49 六文號車廂內的兒童遊戲區.....	20
圖 50 六文號車廂內兒童區提供兒童書籍.....	20
圖 51 六文號車廂化妝室的豪華塗裝.....	20
圖 52 六文號車廂內高級溫馨化妝室.....	20
圖 53 六文號車廂豪華兩人座位區.....	21
圖 54 六文號內高級吧檯和當地頂級廚師.....	21
圖 55 六文號餐飲提供的精緻美味點心.....	21
圖 56 六文號餐飲提供的精緻美味前菜.....	21
圖 57 六文號豐富精緻餐飲均為在地食材味點心.....	21
圖 58 六文號提供紅酒果汁均為在地食材.....	21
圖 59 六文號啟航前吹螺及武士護衛儀式.....	22

圖 60	乘六文號前和列車長一起合照.....	22
圖 61	和 ROKUMON 州浜武士(站長)合照.....	22
圖 62	提供六文號旅客州浜武士裝拍照紀念.....	22
圖 63	和燦爛陽光的六文號服務人員合照.....	22
圖 64	六文號車上服務人員熱誠專業超優質.....	22
圖 65	沿途公司企業員工列隊揮手歡迎.....	23
圖 66	沿途小學幼稚園師生列隊揮手歡迎.....	23
圖 67	信濃鐵道社長夫人及同仁揮手歡送.....	23
圖 68	信濃鐵道幹部及同仁月台揮手歡送.....	23
圖 69	站長. 州浜武士及同仁月台揮手歡送.....	23
圖 70	六文號內有提供信濃鐵道制帽拍照.....	23
圖 71	沿途車站月台上販賣當地特產.....	24
圖 72	沿途車站月台上販賣當地紀念品.....	24
圖 73	沿途車站月台上提供當地旅遊資訊.....	24
圖 74	和沿途車站站長拍照留念.....	24
圖 75	沿途車站特色景點介紹導覽.....	24
圖 76	六文號和台鐵 EMU100 塗裝車交會.....	24
圖 77	信濃鐵道安全組織圖.....	27
圖 78	信濃鐵道田中站的站間里程碑.....	30
圖 79	信濃鐵道田中站配合活動販賣紀念商品.....	30
圖 80	田中站候車室展出和台鐵結盟信物.....	30
圖 81	田中站候車室展出和台鐵結盟資料.....	30
圖 82	候車室展出車站和地方沿革連結.....	30
圖 83	130 年慶專開台鐵塗裝紀念車.....	30
圖 84	製作大型活動布條歡迎台鐵貴賓.....	31
圖 85	信濃鐵道社長及幹部和台鐵代表合影.....	31
圖 86	台鐵. 田中駅友好紀念 1 號前合影.....	31
圖 87	本局朱主秘活動中代表台鐵致詞.....	31
圖 88	與會貴賓持活動紀念銘版拍照.....	32
圖 89	在田中站和友好紀念 1 號車前合照.....	32
圖 90	友好紀念 1 號車掛上紀念銘板.....	32

圖 91 本局朱主秘活動中代表台鐵致詞.....	32
圖 92 貴賓持活動紀念銘版輕井澤拍照.....	32
圖 93 田中站慶祝活動小學生音樂表演.....	32
圖 94 台鐵田中站長信濃田中站長合照.....	33
圖 95 兩位田中站長互贈活動紀念品.....	33
圖 96 活動吸引大批鐵道迷及民眾拍照.....	33
圖 97 貴賓持活動紀念銘版輕井澤拍照.....	33
圖 98 本局田中站站長海報前拍照.....	33
圖 99 信越線開業 130 年活動海報.....	33
圖 100 JR 東日本組織圖.....	34
圖 101 東京車站周邊 JR 和在來線的線路名稱和運行系統.....	36
圖 102 東京車站城收入比例.....	37
圖 103 東京車站站內與周邊地圖.....	38
圖 104 東京車站~宏偉的巴洛克式建築.....	39
圖 105 朱主秘與蘇段長在東京車站前合影.....	39
圖 106 丸之內北口的列車資訊顯示系統.....	39
圖 107 東京車站著名之歷史站名石碑.....	39
圖 108 丸之內北口的世界時區大電子看板.....	39
圖 109 東京車站穿堂大廳富麗堂皇.....	39
圖 110 東京車站會議室歷任站長照片.....	40
圖 111 東京車站丸之內口周邊摩天大樓群.....	40
圖 112 東京車站穿堂大廳富麗堂皇.....	40
圖 113 著名水彩畫家所繪的東京車站.....	40
圖 114 東京車站右側巴洛克式建築.....	40
圖 115 東京車站穿堂大廳天井宏偉精緻.....	40

壹、參訪成員與行程目的簡介

本次考察行程由本局朱主任秘書來順率領票務中心主任簡信立、台中運務段段長蘇鎮霖、田中站站長游明松及秘書室第一科業務助理陳慧璇等一行共 5 人(表 1)，於 107 年 11 月 29 日至 12 月 2 日赴日參訪。本次出訪係應信濃鐵道株式會社邀請本局參加其「田中站 130 周年紀念活動」，並搭乘觀光列車「六文號」、視察輕井澤車站及相互交流如何結合沿線共同推動鐵道觀光並帶動地方發展。；另於 12 月 2 日視察本局姊妹車站之一的「東京站」，交流車站周邊開發及附屬事業經營方式。藉本次行程廣續維繫台日雙方友好關係，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及附屬事業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	朱來順	主任秘書	男
票務中心	簡信立	主任	男
台中運務段	蘇鎮霖	段長	男
田中站	游明松	站長	男
秘書室第一科	陳慧璇	業務助理	女

表 2 參訪行程表

月/日 星期	行程	參訪場所
11 月 29 日 星期四	啟程 長野縣輕井澤町	參訪信濃鐵道株式會社輕井澤車站及位於舊站之觀光列車「六文號」之乘客專屬休息室
11 月 30 日 星期五	長野縣輕井澤町	1. 參觀信濃鐵道株式會社輕井澤車站新開發區「森林裡的小松鼠」遊樂區設施。 2. 搭乘信濃鐵道株式會社觀光列車「六文號」(輕井澤站－長野站) 3. 長野車站出發，抵達田中車站，搭乘接駁車前往海野宿、湯之丸高原滑雪場參訪。
12 月 1 日 星期六	長野縣東御市	參訪田中車站並出席信濃鐵道株式會社田中站建站 130 周年紀念典禮並。

貳、考察內容及過程

一、信濃鐵道株式會社

(一) 信濃鐵道株式會社

1、簡介：

信濃鐵道株式會社設立於 1996 年 5 月 1 日，為日本長野縣第三部門鐵路公司(持股比：長野縣 73.64%、長野市 3.88%、沿線市町村 12.98%、金融機構 6.4%、交通事業者 2.89%、其他 0.21%)，總部設於長野縣上田市，是因應 JR 東日本因先後運營長野新幹線及北陸新幹線時接收原位於長野縣內信越本線車站及設備而成立，公司主要由長野縣廳、沿線各地方自治團體、多間金融及交通事業機構、和個人等所集資特別設置的事業體。

該公司為第三部門鐵道公司，由於地區人口減少使乘客人數及營收呈現逐年減少狀況，面臨營運困難及車輛老舊的處境，除開行由日本知名設計師「水戶岡銳治」為其設計之觀光列車「六文號」來增進營收外，亦積極推動外國人專屬優惠活動，期能吸引更多國外旅客。例如該公司於 107 年 3 月 26 日與本局簽署友好協定暨田中站姊妹車站協定共同推動雙方票券交流之外，亦結合沿線六個觀光協會共同發行外國人專用之「SHINANO RAILWAY BANZAI 2-DAY PASS」，來推展觀光計畫，結合當地特色，創造鐵道公司與地方發展雙贏局面。

2、公司概况

(1)代表取締役社長：玉木 淳

(2)員工數：267 人

(3)總資產：79 億 70 百萬日圓。

(4)經營路線：

共營運 2 條路線，鐵道總長 102.4 公里，共 27 座車站(直營站 9 站、委託管理站 12 站、無人站 3 站、共同使用站 3 站)，皆接收自 JR 東日本的信越本線：

A. 信濃鐵道線：輕井澤站～篠之井站 (65.1km)，1997 年 10 月 1 日接手。

B. 北信濃線：長野站～妙高高原站 (37.3km)，2015 年 3 月 14 日接手。

(5)車輛數： 115 型電車 59 輛。

表 3 信濃鐵道株式會社基本資料表

總公司所在地	長野縣上田市常田 1-3-39
設立	1996 年 5 月 1 日成立；1997 年 10 月 1 日開始營業。
性質	第三部門鐵道公司(長野縣及沿線市町村約佔 90.5%)
代表者	代表取締役社長 玉木 淳
營運里程	102.4 公里(信濃鐵道線：65.1 公里、北信濃線：37.3 公里)
車站數	27 座車站(直營站 9 站、委託管理站 12 站、無人站 3 站、與其他鐵道共同使用 3 站)
車輛數	59 輛(115 係電車)
員工數	277 名(平均年齡 35 歲)
輸運人數(年)	1,478 萬人(信濃鐵道線：1,037 萬人、北信濃線：441 萬人)

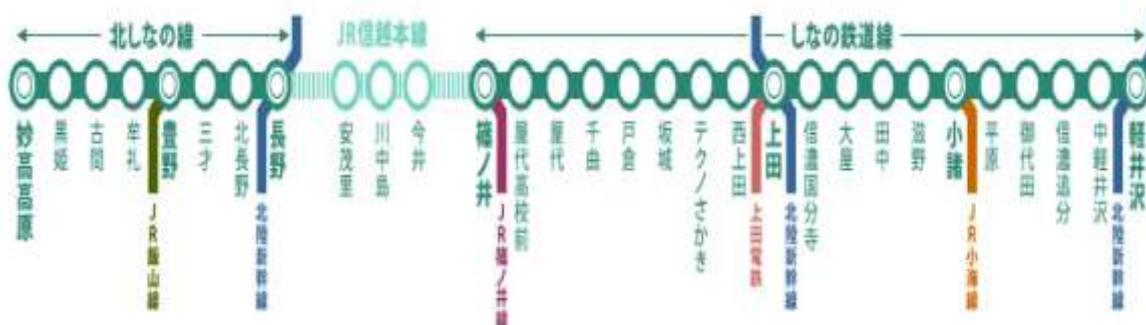
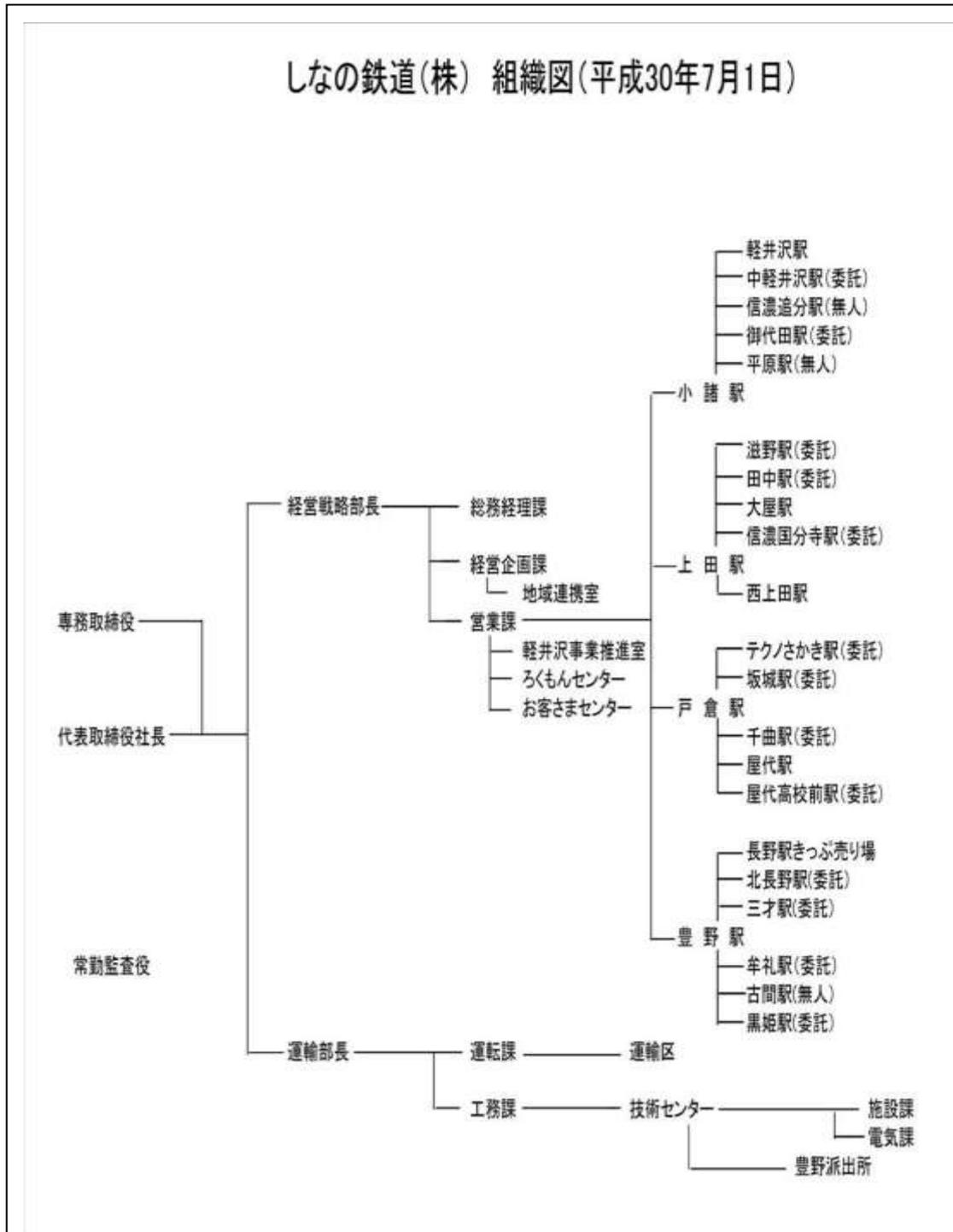


圖 1 信濃鐵道路線圖

資料來源：2019 年 1 月 10 日取自信濃鐵道株式會社網站。

<https://www.shinanorailway.co.jp/>

圖 2 信濃鐵道組織圖



資料來源：2019年1月10日取自信濃鐵道株式會社網站。

<https://www.shinanorailway.co.jp/>

3、與本局之交流：

(1)觀光合作協議書(票券交流)：

- A、信濃鐵道對於持使用完畢之台鐵局集集線一日週遊券之旅客，及持台鐵局車票起訖站包含花蓮站或車票加蓋花蓮站證明章者(為表示對台灣花蓮震災之關心及協助)，可免費兌換「信濃鐵道輕井澤 2 日週遊券(SHINANO RAILWAY BANZAI 2-DAY PASS)」。
- B、台鐵局對於持使用完畢之「信濃鐵道輕井澤 2 日週遊券」或「輕井澤-長野一日週遊券」之日本旅客，可免費兌換平溪線、深澳線、內灣線或集集線之一日週遊券三擇一。

(2)列車彩繪塗裝：

- A、信濃鐵道 119 系列車彩繪台鐵局 EMU100 型自強號，並於 107 年 11 月 15 日做為正式編組開始運行，另於 12 月 1 日田中站 130 周年作為臨時專列使用。
- B、台鐵局 EMU500 型彩繪為信濃鐵道 119 系列車，於 108 年 1 月 8 日做為正式編組開始運行。

(二) 輕井澤車站簡介

北陸新幹線開業時，拆除了原有的輕井澤車站，並在原址進行車站改建，為東日本旅客鐵道株式會社（JR 東日本）與信濃鐵道共用的車站。2000 年時輕井澤町於輕井澤站旁另地還原重建了舊輕井澤車站，以「舊車站紀念館」為名將其作為輕井澤町之資料館來使用。2017 年，信濃鐵道向輕井澤町承租「舊車站紀念館」，並將其規劃成為信濃鐵道專用之輕井澤車站，以「想要參觀的車站」為主題，由日本知名設計師水戶岡銳治規劃，打造出懷舊的新車站，讓小孩到大人均可享受愉快及舒適的時光。

信濃鐵道輕井澤車站分為戶內、戶外兩區塊，站體內設有觀光列車「六文號」乘客專屬休息室及咖啡廳並提供行李寄放服務增進收入；戶外分為「紀念品販售區」及「森林小松鼠樂園」，樂園於 2018 年 3 月開幕，內有迷你火車、兒童遊樂區、小農市集...等設施，旅客等待列車的時間更加充實的渡過，另結合信濃鐵道沿線特色所設置的小農市集，亦為鐵道及沿線合作共同推廣觀光的成功案例。

圖 3 輕井澤車站空間配置圖



資料來源：2019 年 1 月 13 日取自 JR 東日本網頁

<https://www.jreast.co.jp/estation/stations/518.html>

圖 4 信濃鐵道舊輕井澤車站空間配置圖



資料來源：2019 年 1 月 13 日取自信濃鐵道株式會社輕井澤站網站。

<https://www.shinanorailway.co.jp/karuizawastation/oldEntrance/>

圖 5 「森林裡的小松鼠」遊樂區設施一覽：

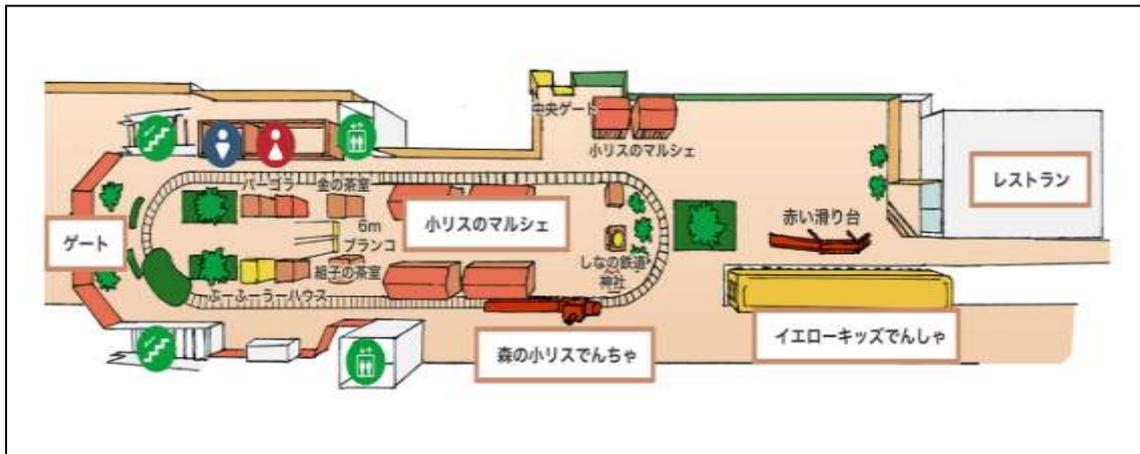


圖 6 迷你火車「森林裡的小松鼠」介紹



森の小リスでんちゃ

「森の小リスでんちゃ」はキッズステーション内約120mのコースをぐるっと2周します。周りの景色を楽しみながら走る楽しいミニトレインです。

- 最終受付 16:00 (7月中旬から8月31日は16:30)
- 1回200円 (2歳以上)

圖 7 兒童遊憩區介紹



イエローキッズでんしゃ

169系の車両を黄色で塗りました。車内はシアターやプラレールで遊べるプレイルームです。

- 1回100円 (2歳以上)

圖 8 小農市集介紹



小リスのマルシェ

しなの鉄道は標高差が最大で約600mあります。標高差や寒暖差を生かした作られる、美味しい野菜やフルーツが地域ごとにたくさんあります。沿線の旬のものを取り揃えた、いろいろ豊かな小リスのマルシェをぜひ、お楽しみください。

- 営業日 土日祝日、春休み、GW、夏休み（冬期間は未定）
- 営業時間 11:00~17:00

圖 9 信濃鐵道神社



しなの鉄道神社

旅の安全を祈願する鉄道神社です。

鳥居をくぐると、お社の屋根には金色の小リスのパネルが施されています。

圖 10 紅色溜滑梯



赤い滑り台

2人がけで座れるブランコやすべり台などお子様が夢中になって遊べるスポットです。

圖 5~10 資料來源：2018 年 12 月 19 日取自信濃鐵道株式會社輕井澤站網站。

<https://www.shinanorailway.co.jp/karuiyawastation/kidsStation/>



圖 17 新輕井澤車站站體外觀



圖 18 新輕井澤站站名牌夜間照明



圖 19 新輕井澤站內通廊貫穿前後站



圖 20 新輕井澤車站內設置之周邊景點店家查詢機



圖 21 新輕井澤站內地方特產澤屋果醬店



圖 22 新輕井澤站內地方特產信州味噌店



圖 23 森林裡小松鼠遊樂區的樂高積木屋



圖 24 在森林裡小松鼠遊樂區入口合照



圖 25 和森林裡小松鼠遊樂區的同仁合照



圖 26 體驗搭乘森林裡小松鼠遊樂區小火車



圖 27 森林裡小松鼠遊樂區的奇幻小木屋



圖 28 森林裡小松鼠遊樂區商品販賣店

(三) 六文號觀光列車簡介 ~ ROKUMON

從自然文化豐富的輕井澤出發，到歷史名城-上田及善光寺周邊的長野，列車由水戶岡銳治設計，充分使用長野縣產的木材，打造出舒適溫暖的休息室風格的空間，並可於車上品嘗信州山珍美味。

六文號名稱取自於上田市真田町武將「真田一族」的家徽「六文錢」而來，列車的配色是以真田信繁（幸村）盔甲的顏色(大紅色)為基本色，並於車上塗裝「六文錢」「彥金紋」「州濱」等圖案。

圖 29 六文號車廂配置圖



資料來源：2019 年 1 月 21 日取自信濃鐵道株式會社輕井澤站網站。

https://www.shinanorailway.co.jp/rokumon_tc/about/

1、六文號乘車指南：運行分為以下兩種：

(1)定期觀光列車(原則上每周一/五/六/日及節日運行)。

(2)包租列車：定期觀光列車之外的日期(團體包租列車/沿線地區等企劃列車)。

※運行區間：輕井澤～長野。

圖 30 六文號運行資訊圖

停車站、運行時刻表

【ROKUMON1號】<下行>10:35 輕井澤發車

站名	輕井澤	中輕井澤	信濃追分	小諸	田中	上田	戶倉	屋代	長野
到達		10:42	10:46	11:04	11:25	11:38	12:20	12:32	12:49
發車	10:35	10:42	10:47	11:13	11:26	11:50	12:26	12:34	

【ROKUMON2號】<上行>13:34 長野發

站名	長野	屋代	戶倉	上田	田中	小諸	信濃追分	中輕井澤	輕井澤
到達		13:50	14:01	14:21	14:45	15:03	15:39	15:43	15:51
發車	13:34	13:56	14:03	14:34	14:53	15:21	15:39	15:44	

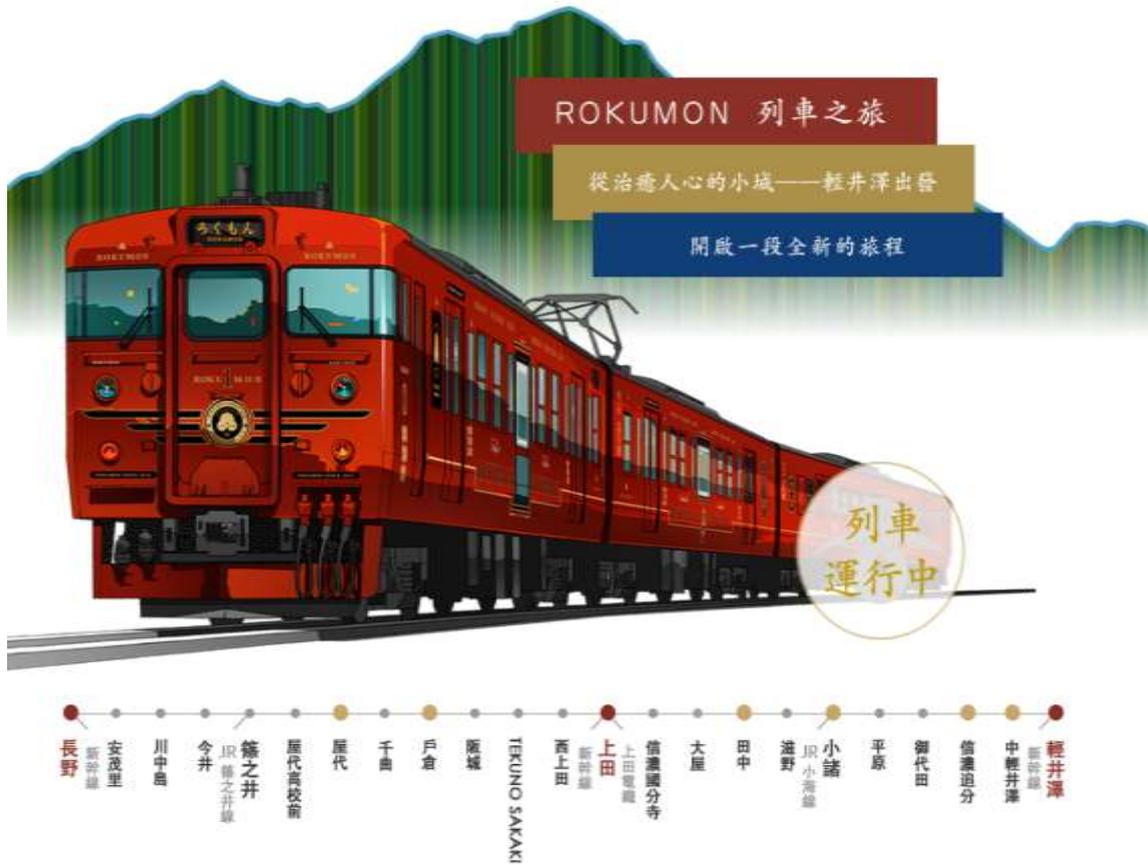
【ROKUMON3號】<下行>17:14 輕井澤發

站名	輕井澤	中輕井澤	信濃追分	小諸	田中	上田	戶倉	屋代	長野
到達		17:21	17:25	17:43	17:56	18:18	18:51	18:59	19:17
發車	17:14	17:21	17:26	17:43	18:05	18:33	18:53	19:01	

資料來源：2019年1月21日取自信濃鐵道株式會社輕井澤站網站。

https://www.shinanorailway.co.jp/rokumon_tc/about/

圖 31 六文號運行路線圖



資料來源：2019 年 1 月 21 日取自信濃鐵道株式會社輕井澤站網站。

https://www.shinanorailway.co.jp/rokumon_tc/

圖 32 六文號使用之特殊圖案



資料來源：2019 年 1 月 21 日取自信濃鐵道株式會社輕井澤站網站。

<https://www.shinanorailway.co.jp/rokumon/about/>

2、六文號觀光列車「美食」「放鬆」「款待」幸福感動之旅

- (1) 107/11/30 日早上 9 點，溫度 1℃，我們一行 5 人自飯店驅車來到輕井澤車站，信濃鐵道玉木社長早已率員在大門口迎接，大家的熱情溫暖了我們凍僵的身軀，在相互道早安與寒暄後即進入車站，本日主要行程是搭乘著名的觀光列車「六文號」，我們懷著興奮與取經的心情踏上旅程，首先玉木社長引導我們參觀由日本九州七星號觀光列車設計顧問水戶岡銳治大師設計的迎賓室，古色古香的花布座椅與當地出產的原木結合下，呈現出高雅與簡樸的視覺空間，加上表演團體優美旋律，倘佯其中卻忘了還有後續行程。
- (2) 接著玉木社長親切地催促著我們起身前往下個參觀地點「森林裡的小松鼠」遊樂區設施，這是做為旅客候車時的另一個貼心設施，入口是高高的紅綠色鐘樓設計，可供遊客拍照，相關設施有盪鞦韆、小木屋(裡面別有洞天)、電動小火車(可搭載遊客特別是小朋友)、腳踏車發電機及最後方的樂高積木車廂(內有動態火車模型展)；當然我們也化身為大朋友搭乘電動小火車繞園區一周，工作人員知道我們是來自臺灣的貴賓，都熱情的接待，最後在一片歡樂聲中道別了園區；這讓我們體會到日本鐵道經營者用心、貼心與細緻的一面，非常值得臺鐵效法。
- (3) 參觀了豐富的行程前設施，但這只是前菜，主菜即將上場，此時信濃鐵道著名的觀光列車「六文號」已停靠在月台上了，以紅、金、黑三色構成車廂主體非常吸睛，車身兩側印有黑色「ROKUMON」英文字，並印有精美六個圓圈圈標誌，象徵六文錢排成兩列的紋章，它是日本戰國時期長野縣(上田城)真田家族的家徽，著名 NHK 大河劇「真田丸」的主角「真田幸村」正是真田家族最有名、也最深入日本民心的「悲劇英雄」，所以這列觀光

列車稱之為六文號，主要行駛於輕井澤與長野之間，六文號共分為三個車廂，第一節車廂「自由席」也是最便宜的車廂，看著這全木頭打造的車廂就一整個開心，超舒適，車廂中還有一個可以讓小朋友玩耍的遊戲空間，中間是以樟木做成的木球；第二節車廂是橫排式，在此可享用頂級的日式「懷石便當」料理，而且可以一邊看風景一邊吃，這才是鐵道旅行最高的享受，這節車廂有專門的服務人員幫忙點菜送菜，也能跟服務人員點「清酒」等飲料；第三節也是最貴的一節是和室房間，居然還有木門，感覺就像在車上的包廂超有FU的，在此可以兩人安靜一邊吃便當、一邊看著長野迷人的風景，很適合夫妻或是情侶來浪漫一下。

- (4) 非常新奇的是六文號開車前會由一位穿制服的女服務人員，手裡拿著大風螺猶如吹號角般的吹響發出低沉「嗡嗡嗡嗡……」的聲音，象徵列車即將開車，彷彿置身在中古世紀時代的感覺；在玉木社長的引導下我們踏上六文號第二車廂，迎面而來的是與輕井澤車站迎賓室同系列的車廂裝潢，樸實而華麗，展現出水戶岡銳治大師的獨特設計風格，大夥兒坐定後，由服務人員說明行程與六文號的特色，後便開始送上飲料與豐盛的餐點，據服務人員表示，為了發展信濃鐵道沿線的觀光產業，六文號內的所有人、事、物等，都是沿線的農作物、養殖及木材等甚至於廚師，都來自當地相關產業的食材與人員，可說是為了拼觀光，整條鐵路的居民全都動起來，當六文號列車經過幼稚園、學校、公司時，他們總放下手邊的工作及課業，全部集合到鐵路旁興高采烈的列隊歡迎揮手，這樣的場景讓車上旅客都為之驚豔、新奇與感動，紛紛起身與之揮手回應，觀光產業能發展出這樣的人文及與列車上旅客互動模式，且區域整體共同活動的精神真令我們驚嘆！

- (5) 兩個多小時的行程，會短暫停靠三個車站來個「中途小車」小單元，每一個車站都有當地的服務人員奉茶招待大家，當然也可以購買當地的名產、伴手禮，其中上田車站才有的真田家六文錢饅頭非常好吃，而且這款是與列車合作的車站限定款(包裝不一樣)，看到記得帶上一盒，軟糖也不錯吃，除了可以買溫泉饅頭外，站務人員還提供真田家的服飾讓乘客 COSPLAY，還主動幫旅客拍照留念，此外日本人周到的好禮貌也在觀光這事上可以看到，每個停下來的車站在列車緩緩啟動時，都會有站務人員列隊道再見，讓旅客都帶著感動及愉快的心情再往下一站出發。
- (6) 兩個多小時的觀光列車體驗，既豐富又精彩的行程，下車後再度看六文號，再想想臺鐵未來的觀光列車發展之路尚遠，仍賴吾輩參考六文號成功經驗，多加努力了。



圖 33 車上服務人員極致周到的貼心服務



圖 34 車上富麗豪華的木作裝潢



圖 35 搭乘六文號旅客專屬貴賓室



圖 36 搭乘六文號旅客一樓休息室

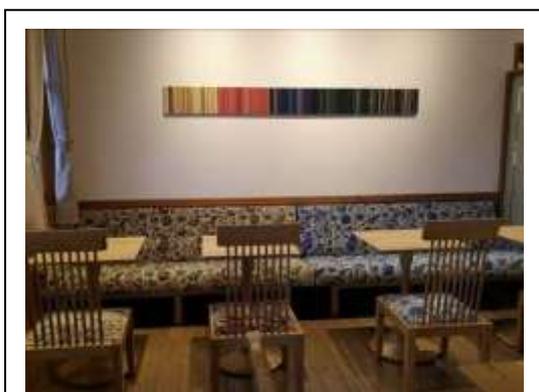


圖 37 搭乘六文號貴賓休息室雅緻舒適



圖 38 六文號旅客在休息室可免費享用咖啡



圖 39 六文號旅客休息室的典雅沙發



圖 40 休息室展出信越線開業 130 年特展



圖 41 六文號的典雅塗裝和車頭州浜飾



圖 42 六文號 1 號車廂側邊六文錢飾



圖 43 六文號車廂旁的 ROKUMON 字樣



圖 44 六文號車廂內的典雅沙發乘坐舒適



圖 45 六文號車廂內觀景大窗和木作桌椅



圖 46 六文號車廂內的四人座位區



圖 47 六文號車廂內的典雅雙人休閒沙發



圖 48 陽光灑落六文號車廂內的四人座區區



圖 49 六文號車廂內的兒童遊戲區

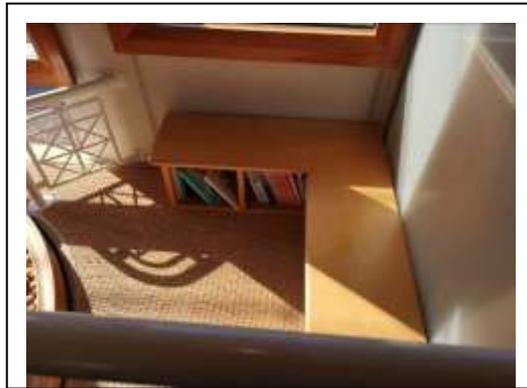


圖 50 六文號車廂內兒童區提供兒童書籍

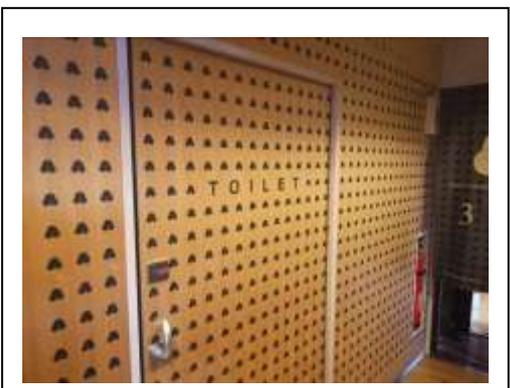


圖 51 六文號車廂化妝室的豪華塗裝



圖 52 六文號車廂內高級溫馨化妝室



圖 53 六文號車廂豪華兩人座位區



圖 54 六文號內高級吧檯和當地頂級廚師



圖 55 六文號餐飲提供的精緻美味點心



圖 56 六文號餐飲提供的精緻美味前菜



圖 57 六文號豐富精緻餐飲均為在地食材味點心



圖 58 六文號提供紅酒果汁均為在地食材



圖 59 六文號啟航前吹螺及武士護衛儀式



圖 60 搭乘六文號前和列車長一起合照



圖 61 和 ROKUMON 州浜武士(站長)合照



圖 62 提供六文號旅客州浜武士裝拍照紀念



圖 63 和燦爛陽光的六文號服務人員合照



圖 64 六文號車上服務人員熱誠專業超優質



圖 65 沿途公司企業員工列隊揮手歡迎



圖 66 沿途小學幼稚園師生列隊揮手歡迎



圖 67 信濃鐵道社長夫人及同仁揮手歡送



圖 68 信濃鐵道幹部及同仁月台揮手歡送



圖 69 站長.州濱武士及同仁月台揮手歡送



圖 70 六文號內有提供信濃鐵道制帽拍照



圖 71 沿途車站月台上販賣當地特產



圖 72 沿途車站月台上販賣當地紀念品



圖 73 沿途車站月台上提供當地旅遊資訊



圖 74 和沿途車站站長拍照留念



圖 75 沿途車站特色景點介紹導覽



圖 76 六文號和台鐵 EMU100 塗裝車交會

(四) 信濃鐵道株式會社田中站

信濃鐵道的田中站，位於信濃鐵道信濃線上輕井澤—上田間，於 1888 年 12 月 1 日啟用，是日本車站名稱中，唯一一個稱為「田中」的車站。田中站距離輕井澤站 31.3 公里，月台形式一島一岸 3 線，無貨物行李業務，純客運業務。

距離車站約 1.8 公里宿場町「海野宿」驛站曾作為經濟據點繁榮一十，目前仍保有江戶時代的氛圍，為國家所指定的重要傳統建築物保存區。

■地址：長野縣東御市田中 279

■開業日：1888 年 12 月 1 日

■日平均乘降人數：約 2,484 人(2017/4~2018/3)

■沿革：

→1888 年 12 月 1 日：作為國鐵信越線田中站開始營業。

→1987 年 4 月 01 日：國鐵民營化後成為東日本旅客鐵道（JR 東日本）及日本貨物鐵道（JR 貨物）的車站。

→1997 年 10 月 1 日：隨著北陸新幹線開業經營權分割，成為信濃鐵道所屬車站。

→2018 年 3 月 26 日：與交通部台灣鐵路管理局田中站締結為姊妹車站。

1、田中站的管理方式：

田中站為委託管理站，車站業務委由一般社團法人信州東御觀光協會來執行，並由上田車站站長管理。使用自動售票機販售車票，自動售票機可購買單程票、來回票、回數票、定期票。(包含與其他鐵道共同經營路段的車票)。自動售票機並無販售特殊車票(如一日乘車券)，若要購買特殊車票僅能於營業時間內在指定的窗口始可購買。

在沒有站務員服務的時間帶，旅客可利用自動售票機附設的對講機與上田車站站務員聯繫，上田車站的站務員可遠端操作位於田中站的自動售票機。

表 4 田中車站窗口營業時間

田中車站窗口營業時間*2018 年 12 月現在			
平日	7:00~10:45	11:30~11:50	13:50~19:35
周末・年初年末	7:55~10:45	11:30~11:50	12:50~16:10

2、信濃鐵道車站內店舖的招商方式及經營方式：

車站內的店舖並非由信濃鐵道直營，而是將空間出租給店家，再向承租店家收取租金。車站內的廠商有公司自行尋找廠商來承租也有廠商自行前來詢問承租事宜。

3、信濃鐵道車站清潔維持：

由車站人員於營業時間內來進行打掃，非委託清潔公司清掃。

4、信濃鐵道車站重要業務及業外收入：

業務包括車票販售、商品販售、剪收票、站體環境維護、確保旅客安全及協助服務旅客解決問題等。

表 5 信濃鐵道業外收入

項目	內容
土地物件租賃費	土地、建築物、停車場出租收入
廣告費	在車站或列車上張貼宣傳文宣。
車站營業收入	車站內的店舖及自動販賣機營收等
線路使用費	JR 貨物列車行駛在信濃鐵道的路線時，所支付之路線設備使用費。
共同使用車站費用	信濃鐵道所管轄的車站，與 JR 東日本共同使用的車站(小諸站、豐野站)，JR 東日本所支付之使用費。
車輛使用費	JR 東日本 (JR 信越線 篠之井站～長野站之間) 及越後心動鐵道 (長野縣と新潟縣縣界縣～妙高高原站約 400 公尺) 之路線，為確保乘客使用的方便性，由此兩間公司付錢給信濃鐵道，使用信濃鐵道的車輛及乘務員來服務旅客。

5、信濃鐵道執行保安措施及如何確保行車安全；

(1)信濃鐵道對於安全的看法：

信濃鐵道成立以來，秉持著「確保行車安全」的理念，在軟、硬體兩方面均努力加強，希望能持續提供安全的運輸，成為客戶所能信賴的鐵道公司。

為了確保行車安全、制定了公司職員均必須遵守的「安全方針」及「安全行動規範」條例。此外，針對如何確保行車安全，該社會提出相關的課題、解決方式、目標及實施重點，並將其納入「安全計畫書」內。

6、信濃鐵道之購票方式：

- (1)車站（窗口、自動售票機）
- (2)委託旅行社發售（例：JTB、日本旅行..等）

7、溫馨服務：

對於行動不方便的旅客，在乘車及下車時會有站務員協助乘降。（無人站或沒有管理員的時段，若有需要的旅客，本公司將會視情況進行應變措施協助）
撿到旅客忘記帶走的物品或旅客遺失物品時，如果可以連絡上旅客，會主動與其聯繫。

8、信濃鐵道之補票方式：

- (1)車站內補票窗口。
- (2)列車上向列車長補票。

9、信濃鐵道與其他公司合作：

除與長野縣、沿線市町等股東共同推出活動方案之外，亦會與沿線的觀光協會、工商團體、企業及其他鐵道公司共同推出活動。此外，也會與沿線居民自主組成的社區發展組織一同進行活動，轉乘公路有 Chikuma 巴士、Toshin 觀光巴士，計程車有上田出租車公司(兼自行車出租)。

表 6 信濃鐵道與其他公司合作方案

企劃票券的交流及販賣	<ol style="list-style-type: none">1. 輕井澤一日券 信濃鐵道 輕井澤站～小諸站區間及、輕井澤地區巴士自由搭乘 PASS2. SHINANO RAILWAY BANZAI 2-DAY PASS 針對旅日外國人的企劃票券。出示車票，可在鐵路沿線指定店鋪或設施享有優惠。店鋪及設施優惠是由地區觀光協會來策動，海報等宣傳文宣亦是由觀光協會製作並負擔費用。
------------	--

協助鐵道沿線活動	沿線市町舉辦活動時，為促進鐵道的利用率，本公司會協助活動的進行。(出席擺攤及在車站張貼海報...等)
觀光列車「六文號」	<p>在車上提供使用沿線在地食材的料理，製作廠商亦是當地店家。車內限定販賣，只有「六文號」才有的伴手禮、當地製作的工藝品及食品等。(例：上田紬、核桃點心、七味粉、巧克力..等)</p> <p>作為感動服務之一環，沿線居民對於搭乘「六文號」的旅客在列車經過時會揮手打招呼，當地幼稚園亦協助此活動進行。</p>

10、轉運措施：

主要有地區巴士及計程車。另外在特定的車站有提供自行車出租的服務，屋代站的自行車出租服務由信濃鐵道經營，小諸站及田中站則是由觀光協會經營自行車出租服務(觀光協會向信濃鐵道承租車站內空間經營觀光介紹所並辦理出租自行車業務)。

11、信濃鐵道之有無自行車上火車的服務：

折疊式腳踏車、可解體的腳踏車、放入專用收納袋的腳踏車等可作為一般行李一同攜帶上車，若非上述類別，因為體積佔空間且會影響其他旅客並且有安全上的疑慮，所以無法攜帶上車。

12、信濃鐵道之台日交流契機：

台灣鐵路管理局與日本信濃鐵道為促進雙方鐵道觀光交流，已經於 2018 年 3 月 26 日由前局長鹿潔身與信濃鐵道株式會社取締役社長玉木淳在台簽署「友好鐵路協定」，台、日同名的「田中車站」締結為姊妹車站。希望能夠藉此加強雙方交流，觀光交流更為熱絡。兩站歷史都已超過百年，緣於同名締結姊妹站，期盼共同帶動彼此的觀光與發展。



圖 78 信濃鐵道田中站的站間里程牌



圖 79 信濃鐵道田中站配合活動販賣紀念商品



圖 80 田中站候車室展出和台鐵結盟信物



圖 81 田中站候車室展出和台鐵結盟資料



圖 82 候車室展出車站和地方沿革連結



圖 83 130年慶專開台鐵塗裝紀念車

(五) 田中站開業 130 周年慶祝活動

信濃鐵道為慶祝「信越線」輕井澤=田中間開業 130 周年，及與台鐵田中站締結友好紀念，於 12 月 1 日以台鐵局 EMU100 自強號彩繪塗裝之 115 系電車開行「信越線輕井澤=田中開業 130 周年紀念號」、「台鐵.田中駅友好記念 1 號」與「台鐵.田中駅友好記念 2 號」

信濃鐵道田中站是日本唯一以「田中」站名的車站，「田中」為日本全國人口排名第四大姓氏。以開業 130 周年為契機，規劃相關慶祝與優惠活動，邀請全國「田中さん」一同前來共襄盛舉。



圖 84 製作大型活動布條歡迎台鐵貴賓



圖 85 信濃鐵道社長及幹部和台鐵代表合影



圖 86 台鐵.田中駅友好記念 1 號前合影



圖 87 本局朱主秘活動中代表台鐵致詞



圖 88 與會貴賓持活動紀念銘版拍照



圖 89 在田中站和友好紀念 1 號車前合照



圖 90 友好紀念 1 號車掛上紀念銘板



圖 91 本局朱主秘活動中代表台鐵致詞



圖 92 貴賓持活動紀念銘版輕井澤拍照



圖 93 田中站慶祝活動小學生音樂表演



圖 94 台鐵田中站長信濃田中站長合照



圖 95 兩位田中站長互贈活動紀念品



圖 96 活動吸引大批鐵道迷及民眾拍照



圖 97 貴賓持活動紀念銘版輕井澤拍照



圖 98 本局田中站游站長海報前拍照



圖 99 信越線開業 130 年活動海報

二、東日本旅客鐵道株式會社

(一) 東日本旅客鐵道株式會社簡介

東日本旅客鐵道（簡稱 JR 東日本），是日本 7 間 JR 鐵路公司之一，於 1987 年 4 月 1 日因日本國鐵民營化而成立，以日本東部為主要營運範圍，經營原國鐵時期東北與關東地方全區域、甲信越地方之大部分地區、及靜岡縣部分地區的在來線客運業務，並經營本州東部新幹線的路線，為 JR 集團中營運規模最龐大的公司，其營運里程為 7,457.3 公里係 JR 集團中經營路線最長的公司，日平均利用人數為 1,770 萬人。除了鐵路運輸本業之外，車站內商業設施、旅館、旅行社及以 Suica 為首的支付平台也是其重要收入。

圖 100 JR 東日本組織圖

● 会社概要

社名	事業内容
東日本旅客鐵道株式会社 East Japan Railway Company	● 旅客鐵道事業 ● 貨物鐵道事業 ● 旅客自動車運送事業
所在地 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号	● 索道業 ● 旅行業 ● 倉庫業 ● 駐車場業 ● 廣告業 ● 圖書・雜誌的出版業 ● 金融業
設立 昭和62年4月1日	● 前払式支払手段の販売業及びゴルフクラブ會員權、テニスクラブ等のスポーツ施設利用權等の販売業 ● 電気通信事業 ● 情報処理及び情報提供サービス業 ● 損害保險代理業その他の保險媒介代理業 ● 自動車整備業及び石油、ガス等の燃料、自動車用品の販売業 ● 旅行用品、飲食料品、酒類、医薬品、化粧品、日用品雜貨等の小売業
資本金 2,000億圓	● 旅館業及び飲食店業 ● 一般土木・建築の設計、工事監理及び工事業 ● 設備工事業 ● 電気供給事業 ● 不動産の賃貸業及びイベントに関するチケット販売、クリーニング、写真現像等の取次業 ● 不動産の売買、賃貸、仲介、鑑定及び管理業 ● 輸送用機械器具製造業 ● 精密機械器具及び一般産業用機械器具製造業 ● 看板・標識案内板等の製造・販売業 ● 遊園地、体育施設、文化施設、学習塾等の教育施設、映画館等の經營 ● 清涼飲料水、酒類の製造及び水産物の加工・販売業 ● 骨材・石工品及びコンクリート杭・ブロック等の製造・販売業
発行済株式の總数 3億8,565万5,500株 (2018年3月31日現在)	
上場証券取引所 東京証券取引所市場第一部	
社員数 54,880人 (2018年4月1日現在)	

資料來源：2019 年 1 月 24 日取自 JR 東日本網站。

https://www.jreast.co.jp/youran/pdf/2018-2019/jre_youran_gaiyou_pl.pdf

(二) JR 東日本 - 東京站

東京車站為被譽為東京的「表玄關」，具有首都中央車站的地位，是全國新幹線路網最重要的地列車始發站，也是日本主要在來線幹線的起點站。可不轉乘直達 32 都道府縣，每日發出約 3000 班次列車，是日本最具代表性的鐵路總站。

站內的月台數量全國第一，包含在來線 9 座 18 線，新幹線 5 座 10 線，地下鐵 1 座 2 線，總計 15 座 30 線。

是東日本旅客鐵道株式會社(JR 東日本)、東海旅客鐵道株式會社(JR 東海)及東京地下鐵的鐵路車站。東京站與本局新竹站兩站均為百年車站，新竹站是由曾任職於總督府鐵道部的建築師松崎萬長設計，而東京站的設計者辰野金吾，是松崎萬長的得意門生，兩站設計風格相似，歷史相似，基此因緣下，為增進 JR 東日本與本局雙方友好關係並共同推展國際鐵道觀光，東京站與新於站於 2015 年 2 月 12 日簽署締結為姊妹車站。

東京車站收入比率鐵道本業應收佔 38.4%、生活服務事業(附屬事業，含辦公室出租、旅館經營、廣告收入、店鋪收入..等)佔 61.6%，藉由本次視察，希能借鏡 JR 東日本對於東京站商場及鄰近土地開發之成功案例，俾益本局後續車站開發及附屬事業相關業務規劃與推展。

東京車站營運公司及路線概要如下：

乘車路線計有：新幹線 7 條路線，在來線 17 條路線

→JR 東日本：東北新幹線：是一條連結東京站至新青森站的高速鐵路。

山形新幹線：是一條連結福島站及新庄站的高速鐵路。

秋田新幹線：是一條連結東北地方盛岡市及秋田市的高速鐵路。

北海道新幹線：是經新青森站行經青函隧道直通東北新幹線。

北陸新幹線：是一條途經上信越.北陸連結東京與大阪高速鐵路。

上越新幹線：是一條連結大宮站至新瀉站的高速鐵路。

→在來線： 9 條路線（東海道線、京浜東北線、山手線、中央線、京葉・

武藏野線、總武・橫須賀線、宇都宮線、高崎線、常磐線）

→JR 東 海：東海道新幹線

→東京地下鐵：在來線 8 條路線

東 京 站：丸之內線

大手町站：東西線、千代田線、丸之內線、半藏門線

日本橋站：東西線、有樂町線、都營淺草線

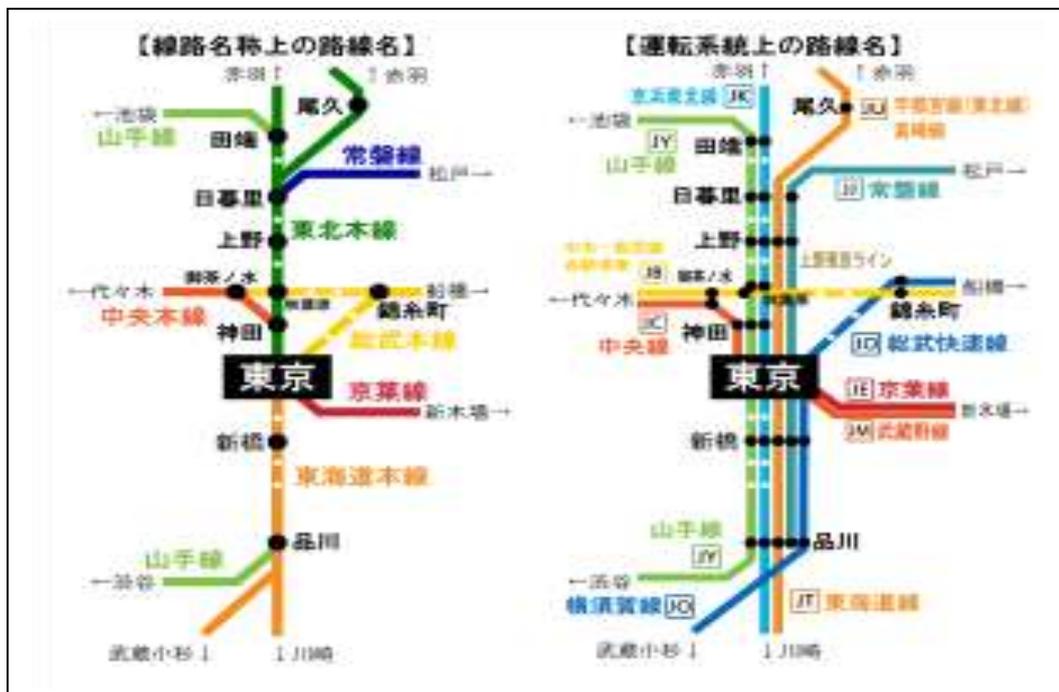
2017 年東京車站每日利用人數約 183 萬人

2017 年東京車站每日進站乘車和下車出站人數約 83 萬人

（ JR 東日本新幹線 14 萬人，JR 東海新幹線 18 萬人，東京地下鐵 51 萬人）

2017 年東京車站每日在站內換乘(沒有進出車站)人數約 100 萬人

圖 101 東京車站周邊 JR 和在來線的線路名稱和運行系統



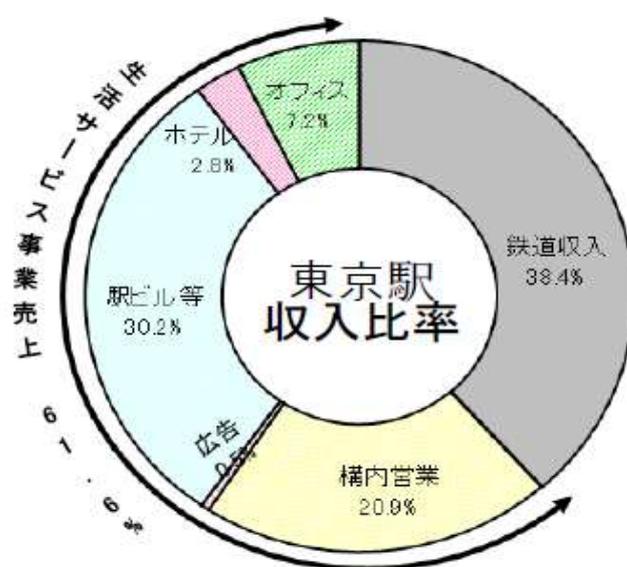
資料來源：2019 年 1 月 24 日取自維基百科-東京車站網站。

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%9D%B1%E4%BA%AC%E7%AB%99>

(三) 東京車站城 (TOKYO STATION CITY) 營運協議會

東日本鐵道株式會社與東日本旅客鐵路株式會社，將東京車站與其周邊區域視為一巨型城鎮，基於「化東京車站為城鎮」的概念，於 2006 年，將涵蓋車站內部以及丸之內口、八重洲口、日本橋口周邊等的整體區域，命名為「TOKYO STATION CITY」(東京車站城)。接著，為引出 Tokyo Station City 的最大魅力、持續提高區域整體價值，於 2013 年 6 月，設立由東日本旅客鐵路株式會社，以及 JR 東日本集團下與 Tokyo Station City 相關的 24 家公司 (含公益財團法人) 為會員的「Tokyo Station City 營運協議會」。關於 Tokyo Station City 的一切資訊發布、活動企劃與執行、整備區域內環境等事項，均由 Tokyo Station City 營運協議會負責。

圖 102 東京車站城收入比例



東京車站城 收入比例如下：

鐵道票款收入佔	38.4%
站區內百貨商店街收入佔	20.9%
大樓及會議室出租佔	30.2%
辦公室出租營收佔	7.2%
飯店經營營收佔	2.8%
廣告收入佔	0.5%

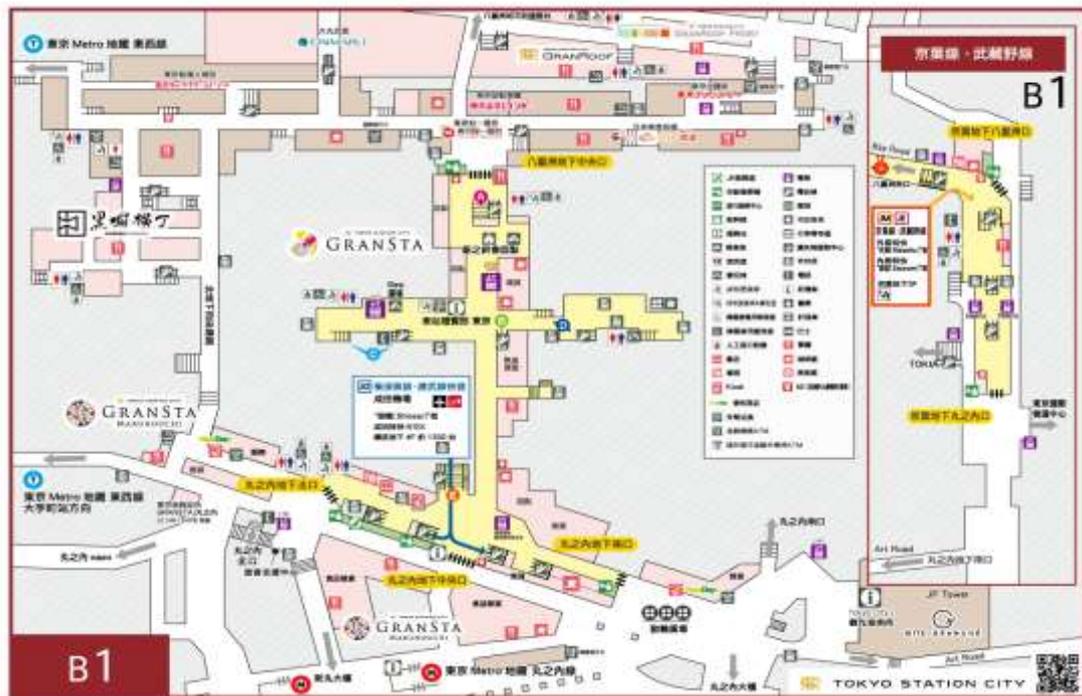


圖 103 東京車站站內與周邊地圖（上為平面層、下為 B1 地下層）

資料來源：2019 年 1 月 24 日取自東京站網站。

<http://www.tokystationcity.com/tc/information/>



圖 104 東京車站~宏偉的巴洛克式建築



圖 105 朱主秘與蘇段長在東京車站前合影



圖 106 丸之內北口的列車資訊顯示系統



圖 107 東京車站著名之歷史站名石碑



圖 108 丸之內北口的世界時區大電子看板



圖 109 東京車站穿堂大廳富麗堂皇



圖 110 東京車站會議室歷任站長照片



圖 111 東京車站丸之內口周邊摩天大樓群

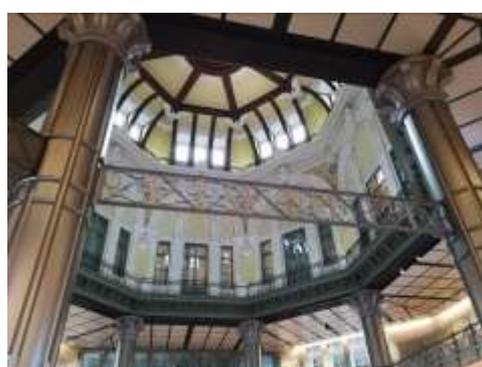


圖 112 東京車站穿堂大廳富麗堂皇



圖 113 著名水彩畫家所繪的東京車站



圖 114 東京車站右側巴洛克式建築

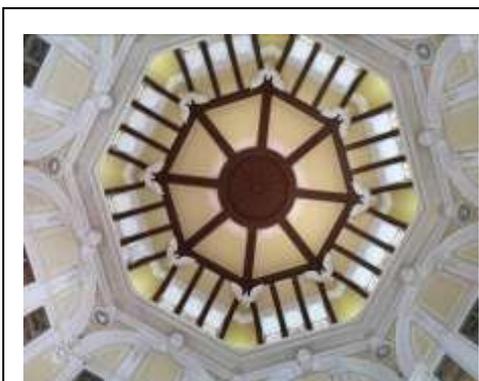


圖 115 東京車站穿堂大廳天井宏偉精緻

參、心得及建議

一、前言：

此次考察行程主要係應信濃鐵道株式會社邀請本局參加其「田中站開業 130 周年紀念活動」。因信濃鐵道株式會社於 107 年 3 月 26 日與本局簽署雙方友好協定，以及雙方田中站締結姊妹車站協定，以締結為契機，相互交流鐵道技術，並致力拓展觀光及擴大雙方的合作及發展，並互相彩繪車輛一日票券無償互換為彼此宣傳，吸引鐵道迷及媒體宣傳和民眾的搭乘。

此次考察本局極為重視，由主秘朱來順親自帶隊，率台中運務段長蘇鎮霖、運務處票務中心主任簡信立、田中站長游明松、承辦科員陳慧璇計五名成員參加。整個行程的事先規畫和連繫安排非常完整順暢，利用短短時間緊湊又有條不紊的參訪到諸多單位的重點(優點)，並能學習到信濃鐵道在其組織變革、彈性管理、提升服務、創新模式推展觀光、與地方企業及學校結合等諸多優點而獲益良多。另外也透過此次交流為臺、日雙方及台鐵及信濃鐵道奠定更穩定的友誼、並促進雙方在運輸及觀光方面的合作發展。以下就將此次參訪行程中，對各單位的體驗和心得來和大家分享。

本次參訪活動可讓長期在國內上班的公務人員們走出去看一看國際間其他國家鐵道運作的情形，以學習他人所長，然後內化再造，並找出適合臺鐵最佳的運作模式，以服務更多的旅客及增加國際的競爭力，建議應積極辦理相關業務的國外考察及參訪，以擴展、增加各單位員工的視野及工作效能。

二、心得：

(一)信濃鐵道株式會社：

表 7 信濃鐵道歷史簡表

1893 年 4 月	國有鐵路 高崎站~輕井澤站~長野站~直江津站之間全通開業
1904 年 5 月	私人鐵路 直江津站~新瀉站之間全通開業
1907 年	將該私人鐵路國有化
1909 年 10 月	高崎站~新瀉站之間 命名為 「信越線」
1987 年 4 月	國有鐵路私有化後，由 JR 東日本繼承

1997 年 10 月	開放北陸新幹線後，輕井澤站~筱之井站之間被轉移成為信濃鐵道線
2015 年 3 月	北陸新幹線沿伸到金澤後，長野站~妙高高原站間被轉移成為北信濃線

綜上之信濃鐵道歷史，可說是隨著時代潮流的轉變而不停的改變並調整其組織結構及經營策略，以符合時代之潮流及民眾需求。

就以目前而言，該公司主要由長野縣廳、沿線各地方自治團體、多間金融及交通事業機構、和個人等所集資特別設置的事業體。(持股比：長野縣 73.64%、長野市 3.88%、沿線市町村 12.98%、金融機構 6.4%、交通事業者 2.89%、其他 0.21%)

如此一來，更是結合地方政府、公司企業及民間團體共同經營，以團隊的、有彈性的組織體系，來發揮更大的經營和營運效益。而這些都是台鐵未來組織變革及營運策略的制定或是企業化經營時極具參考和學習的。

(二)輕井澤車站及舊輕井澤車站：

輕井澤站為 JR 東日本和信濃鐵道的共用車站，站內轉運極為便利，跨站站房讓車站兩邊通行順暢，站內商店林立，規劃完整，且俱地方特色。

信濃鐵道修復舊輕井澤站，改造成鐵道車站紀念館的氛圍，成為六文號觀光列車貴賓的休息室及招待室。吸引鐵道迷以及懷舊旅客，改善設施功能，並新設「森林裡的小松鼠」遊樂區，讓車站成為小孩及大人的歡樂及懷舊的旅遊景點。另外也在舊有軌道上整修並保存展示具有歷史代表性的老火車來吸引鐵道迷。

這種新舊站並存並加以結合以及整修後的加值創新服務，提供一個創新的觀念和做法，值得本局在車站新建或整建重建時加以仿效。

(三)、六文號觀光列車：〔 ROKUMON 〕

六文號的特色：「美食」「放鬆」「款待」之奢華小旅行。

日本特色觀光旅遊列車深受國內外旅客青睞，身處輕井澤觀光地區的信濃鐵道所推出的六文號更是箇中翹楚，其具備有下列特色和亮點：

- 1、六文號列車名稱：取自該區上田市真田町武將「真田一族」的家徽「六

文錢」而來，列車配色是以真田信繁盔甲的大紅色為主，並於車上塗裝「六文錢」「彥金紋」「州濱」等圖案，極具當地歷史意義。

2、**列車車廂設計**：由日本著名鐵道設計大師「水戶岡 銳治」所精心設計，並用當地長野縣所產的木材，打造車廂內舒適溫暖，極具風格的乘坐及休憩空間。

3、**專屬 ROKUMON 貴賓休息室**：位於舊輕井澤車站二樓，典雅舒適，是日本天皇夫婦到訪輕井澤時使用的休息室。

4、**發車儀式動人心弦**：每個停靠站發車前，列車長使用巨大海螺吹出渾厚旋律，模仿日本戰國時期傳令兵武士吹奏軍隊信號，是該車魅力亮點。

5、**車廂各有特色**：車內裝潢均為高級木作家具，質感舒適溫潤，列車座席多樣化，有兩席、四席、整排面窗..等，且均靠大面窗，視野極佳，另有親子區域車廂，遊樂設施及兒童書籍，更有專屬紀念品販賣台。

6、**漫遊沿途各站魅力**：輕井澤到長野 75 公里間春夏秋冬各有風貌，除沿途導覽美景外，會停靠多個特色車站，讓旅客下車拍照，購買限定物產及地方美食，在上田站時熱情洋溢的站長會著紅色武士鎧甲來歡迎乘客，並提供武士鎧甲供乘客穿著並和武士站長合照，極具紀念。

7、**美食佳餚令人陶醉**：聘請當地著名大廚烹飪料理，全部採用當地著名新鮮食材，提供西洋料理、懷石料理、及搭配信州葡萄酒的創意輕食料理，美味高檔極具特色，令人驚艷，讚不絕口。

8、**服務接待令人感動**：列車上所有服務人員親切、熱誠、貼心的專業服務著實令人讚佩，更令人感動的是當列車經過沿線的當地幼稚園、國小、公司企業及各個車站時，全部都出來列隊揮手歡迎及迎送，讓所有旅客驚訝、歡欣、感動、讚嘆，讓整個旅途充滿溫馨的幸福感！達到服務的極致。

綜上，六文號的乘客，從到達指定車站報到後如尊貴的貴賓般受到接待之流程及細節、乘車期間服務人員之溫馨貼心熱誠服務到旅途結束為止，從具有歷史傳統又亮麗的車廂彩繪，從車廂內舒適高雅的設施，及頂級的當地新鮮食材美食，各式各樣目不暇給的感動服務，由鐵道及沿線地區共同推動，除可增加鐵路營業收入亦可帶動地方發展的經營作法，可作為本局未來對鐵道觀光的客層開發計畫及促進周邊地區繁榮發展有具體的參考效果。

另本局目前觀光列車係與旅遊業者(易遊網)合作，雖行程豐富，但是較缺乏

臺鐵人文元素，去(107)年 9 月運務處營業科為臺鐵發展觀光列車在局務會報進行專案報告，惟參訪了日本信濃鐵道六文號觀光列車後，卻發現同樣是舊車種改造，六文號從迎賓室到車廂內裝的高品質及行程規劃乃至於鐵道沿線的居民，在在充滿了無與倫比有志一同的團結，而我們規劃打造的觀光列車卻是以極少的經費，以傳統的改造車廂模式，顯然難以與六文號的品質相提並論，因此，建議應增加經費，並邀請日本水戶岡銳治大師前來協助，以臺鐵元素為主軸，設計一整套的觀光列車軟硬體設施，再搭配豐富多元的行程，定能媲美日本九州的七星號及信濃鐵道的六文號。

(四)田中站活動：

信濃鐵道的田中車站是日本唯一的田中車站，本局受邀參加姊妹車站田中站開業 130 年以及信越線通車 130 年的慶祝活動。

此次活動吸引當地地方政府首長東御市市長、長野縣觀光旅遊局長、當地各旅遊業、餐飲業、觀光業、交通業、社團、學校…共襄盛舉。活動當天貴賓雲集，旅客民眾絡繹不絕，並吸引大批鐵道迷前來拍照，見證這歷史的一刻。

本局代表朱來順主秘於活動中致詞，並由雙方的田中站長互贈紀念品，當天貴賓並搭乘信濃鐵道彩繪本局 EMU100 型之彩繪列車。

本次參訪目的係希望透過相互參訪及出席活動，緊密交流合作，吸引更多日本觀光客來台觀光旅行並選擇搭乘本局列車，更希望透過彼此交流以及標竿學習，汲取日本鐵道公司成功經營策略，提供本局未來運輸本業及副業經營管理的決策參考。

(五)東京車站：JR 東日本公司、東京車站城營運協議會：

是鐵道交通路網中心，也是商業薈萃中心

行程最後一日，安排參訪東日本旅客鐵道株式會社（簡稱 JR 東日本，也是 7 個 JR 公司中規模最大的）之東京車站。東京車站開業於 1914 年，是東京最主要的交通樞紐，具有首都中央車站的地位，而且是全國新幹線路網最重要的地列車始發站，也是日本主要在來線幹線的起點站。東京車站可不轉乘直達 32 都道府縣，每日發出約 3000 多班次列車，是日本最具代表性的鐵路總站，同時也是

東日本旅客鐵道株式會社（JR 東日本）東海旅客鐵道株式會社（JR 東海）及東京地下鐵的鐵路車站。

站內的月台數量全國第一，包含在來線 9 座 18 線，新幹線 5 座 10 線，地下鐵 1 座 2 線，總計 15 座 30 線。東京車站總收入比率中，鐵道本業(票款)營收只佔 38.4%、生活服務相關事業（附屬事業，含辦公室出租、旅館經營、廣告收入、店鋪收入..等)佔 61.6%。

目前由 JR 東日本公司所主導的「東京車站城（ TOKYO STATION CITY ）」（由東日本旅客鐵路株式會社，以及 JR 東日本集團下與 Tokyo Station City 相關的 24 家公司（含公益財團法人）為會員的「Tokyo Station City 營運協議會」所推動的兩大計畫雖已完成（丸之內側站房復舊計畫，八重洲口再開發計畫）。但是東京車站城營運協議會仍持續擴大進行其對於其車站周邊土地開發以及附屬事業經營的相關作法，除可作為本局未來車站及周邊開發計畫之參考外，對於附屬事業經營方式亦有不同的啟思，藉由本次視察，希能借鏡 JR 東日本對於東京站商場及鄰近土地開發之成功案例，俾益本局後續車站開發及附屬事業相關業務規劃與推展。

二、建議：

（一）因應時代潮流變化，積極組織變革，彈性調整營運策略推動企業化經營，結合地方政府、公司企業及民間團體共同經營，以團隊的、有彈性的組織體系，來發揮更大的經營和營運效益。

（二）兩鐵共用車站，轉運相輔相成，舊站修復整建，保存歷史文化，設置主題車站，結合創新服務並引進特色市集，讓車站不僅是乘車的地方，亦是遊客會想特地前往造訪的地方。

（三）觀光列車以臺鐵元素為主軸，完整打造列車軟硬體設施，搭配豐富多元行程並結合鐵道沿線居民一同推動感動服務，另利用鐵道沿線當地特產品結合餐食暨伴手禮設計，除推展鐵道觀光增加鐵路營業收入外亦可帶動區域一同發展。