

## 湘南・江ノ電 追体験サポートビジネスの創生 沿線付加価値サービスの提供

東京藝術大学美術学部建築科 講師 博士(工学) 河村 茂

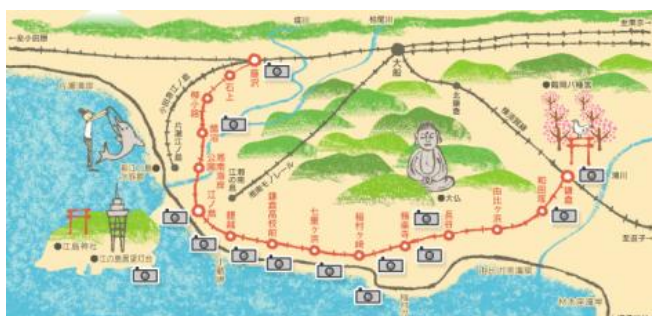
### 1. 江ノ電と沿線の歴史 沿線地域の性格の変化

江ノ電が走る沿線は湘南に位置し、東京・横浜の通勤圏にありながら、リゾート感覚に溢れる地域である。この地は東京から僅か1時間ほどの場所にありながら、単線運行の江ノ電はローカルな雰囲気を実によく醸している。沿線には「古都鎌倉」があり、江ノ島を筆頭に海の湘南とは陰と陽のコントラストをみせ、その風景が被写体になりやすいことから、この地はよくテレビドラマやグラビア写真の舞台として活用され、国内外を問わず認知度が高い。

また、近年は、湘南新宿ラインや上野・東京ラインの開通により交通利便性が増し、首都圏(3,300万人)の南西部に住む人達だけでなく、北部に住む人達も訪れやすくなっている。



花の季節の沿線風景



江ノ電沿線散策マップ

### ○江ノ島電鉄株式会社

江ノ電は、明治年間の1902年に開業、JR東海道線・小田急線の藤沢駅とJR横須賀線の鎌倉駅との間、10kmほど(15駅)を34分(時速20km)で結んでいる。江ノ電の利用者数は、2014年度に1,700万人を超えたが、このうち500万人が定期券の利用者で、ほか1200万人の大半は観光客である。

江ノ電は、全国に数あるローカル鉄道が赤字経営を強いられる中、例外的に黒字となっている。それは江ノ電の沿線が、古都・鎌倉や景勝地・江の島を擁し、風光明媚な別荘リゾート地として開け、高度成長期には都市の拡大に伴い通勤住宅地となり、現在は古都の寺社巡りや季節の花、夏の海水浴やサーフィンなどで賑わう、観光地と化したことにある。

### ・経営難、廃線の危機 観光鉄道化

高度成長期、江ノ電は沿線の住宅地化に伴い定期券利用者が増加したが、その一方で日本人が働き蜂化したため観光客が減ってしまった。また、周辺地域の道路整備が進み、通勤通学の足が



鉄道からバスへと変わり、さらにマイカーブームの到来により車利用が本格化すると、鉄道経営は困難な状況を迎えた。

そんな1963年4月、ついに、江ノ電の廃線について社内で具体の検討が始まる。これは昨今、全国のローカル線が陥っている構造と全く同じである。しかし、廃線はなかなか決定をみななかった。それは沿線で宅地開発が進展していたからである。住宅地の開発は鉄道の整備と密接に関係するため、廃線か維持かで議論が真っ二つに分かれ、結論が出ないまま時間が過ぎていった。一方、自動車交通量の増加に伴い道路の交通渋滞が問題化してくると、鉄道の定時運行性と安定的な旅客輸送が見直され評価を受けるようになる。そうして結局、江ノ電は廃線を免れる。

しかし、江ノ電の完全復活には、まだまだ時間を必要とした。1970年代に入り、経済成長・都市拡大の動きがピークを過ぎると、国民の間に**幸福ブーム**が巻き起こる(1974年、北海道の広尾線で「愛国駅から幸福駅ゆき」の切符が一大ブームとなり、この年300万枚を販売する。)。1976年、この傾向を助長するかのよう、**青春ドラマ「俺たちの朝(極楽寺が舞台)」**が日本テレビ系列から放映されると、「**極楽寺へ行けば幸せになれる。**」という評判が立ち、団塊の世代を中心に観光客が激増し、**江ノ電は「観光鉄道」**として甦る。

## 2. お客様サポート事業の展開 「おもてなしの心」を提供

人間は現在を生きているだけではない、記憶の中にも生きている。子供の頃、家族と過ごした日々、青春時代に仲間と過ごした街、また恋人と辿った道など、人生の1コマ1コマが時に脳裏をかすめスライドショーのようにめぐり、映画やテレビのワンシーンやニュースに流れた1場面が甦る。人は時々、そんな記憶を呼び起こし、追体験に浸ることで人生を豊かにしている。

この江ノ電沿線には、そうした追体験に浸ることのできる舞台が、あちらこちらに残っている。そこで江ノ電は、社会の成熟化、余暇化など世の中の変化をとらえ、この地を訪れる人々の追体験、小さな旅をサポートするべく、沿線の風景だけでなく、映画やドラマなど物語の舞台や出来事のあったシーンを、**安心して楽しく、臨場感をもって味わってもらおうと**、おもてなしの心でこれを支援している。お客様が江ノ電を利用され、**心地よく追体験**できれば、それはロコミで仲間へ広がり、「私もその気分を味わってみたい。」と、江ノ電の利用者が増えていく。



稲村ヶ崎から見る江ノ島と富士山



成就院から見る由比ヶ浜



鎌倉八幡宮

「地方創生」支援プロジェクト



・変化に富んだドラマチックな路線 楽しく、安心して乗っていただく

江ノ電は、鉄道認可を受け運行しているが、路面電車の形態を維持しており、実際、江ノ電に乗ってみると、民家の軒先や咲き誇る花先をかすめるようにして走る専用軌道区間があったり、市街を自動車と並走しくねくねとS字状に走る併用区間があったり(龍口寺付近)、海が迫る崖下を通り抜けたりと、めまぐるしく移り変わる沿線風景の中を走行している。この変化に富んだ多彩な風景が江ノ電の売りでもある。しかし、このことは電車の運転にしる線路の保線にしる、安全には相当に心を砕くことになる。海沿いを走るということで、車両はもちろんのこと電気・通信関係の信号など設備も、錆対策を中心に現場の苦労は並大抵のものではない。お客様に安心して楽しく乗っていただくため、これを支える人達は裏で多大な努力を払っている。

維持管理ということでは、車両一つとっても、新しいものに代えた方が対応しやすいが、遠方からわざわざ旧式車両に乗りたくてやってきて下さるファンの方もおり、大変喜ばれているので、半世紀前の車両にこだわり、運行や維持管理に人一倍気を使い現役で走らせている。もちろん旧式車両の床は、温もりのある「木」で出来ている。しかし、半世紀も前の車両となると、メーカーはもう部品を揃えてない、不具合対応や部品交換にしても、特注で頼むか江ノ電自らが製造しなくてはならない。保守点検も旧式のもの新しい車両よりも入念に行うことになるので、新しい車両に比べメンテナンスにかかる手間やコストは通常の2倍以上となる。

・お客様サービスの充実 地域とも連携し沿線の魅力を引き出す

江ノ電の場合、その鉄道の特性からスピードを上げられないことが、逆説的ではあるが今の時代大きな財産となっている。なにしろ成熟期の価値観は「効率より満足」である。成長拡大期の「速く安く大量に」という価値観が遠ざかり、「ゆっくりゆったり豊かに」ということで、昨今の目的志向型ライフスタイルの広がり、江ノ電の経営を支えている。

追体験したい非日常を味わいたいというニーズに応え、沿線に根ざした幾多の物語を掘り起こしたり、周辺の寺社や観光施設、また地域の食材を用い個性的な味を提供する飲食店などとタイアップし、優待・割引特典のある江の島・鎌倉フリーパスを発行するなど、地域の魅力を引き出すべく対応している。また、自動車で行って来られるお客様に江ノ電を活用して地域を快適に動き回っていただくこと、パーク&レールライド方式を導入、地域に4か所ほど鉄道とタイアップした低料金で利用できる駐車場を用意(繁忙期を除く毎日)している。さらに、お客様の欲求の多様化・高度化をふまえて古いタイプだけでなく新型車両も投入し、江ノ電ファンの裾野を広げリピート客を増やしたり、新たに土産品(江ノ電サブレ、もなか)を開発し、帰宅しても追体験の話題で盛り上がるよう、訪問客の裾野を広げている。

また、江ノ電ではフィルムコミッションに努め、駅に花を植えたり、車両や駅舎を積極的にロケの舞台に提供している。沿線情報も、名所旧跡だけでなく、花の開花時期や味処などの情報提供に向け、メディア対応だけでなく駅舎の壁や情報パネルなども活用している。これは江ノ電沿線にとどまらず、首都圏の同業他社の路線にも協力をいただいている。

「地方創生」支援プロジェクト





さらに、江ノ電では訪日観光客にも留意し、日本語、英語に加え、中国語、韓国語の4カ国語に対応した観光案内のタッチパネルを導入、アジアからのお客様に母国語で情報提供している。また、海外からの観光客に便利なよう、Wi-Fi環境の整備にも取り組んでいる。これらは国際化、情報化の進展をふまえ、鉄道の持続的な発展、経営基盤の強化に向けた取り組みでもある。



観光情報発信拠点「藤沢コンシェルジェ」      コンシェルジェ内の土産物店      駅の壁新聞      駅の情報パネル

### 3. 追体験のメッカとして通年型観光へ 余暇を楽しむ

今日、江ノ電の経営が順調なのは、観光客の増加に負うところが大きい。昨今、現代社会も成熟期ということで、余暇社会の様相を呈してきている。人々は日常にあっても非日常の時間と空間を感じたいとしている。江ノ電沿線には、そうした体験ができる場所が、沢山散りばめられている。江ノ電の車両自身も、そうした非日常性を感じさせるものの一つである。

江ノ電は藤沢と鎌倉を結ぶ路線であるが、この2つの街を移動するだけなら、JR線を使っても移動できるし、むしろその方が移動時間も短く運賃も安い。もうお分かりであろう、この江ノ電は少しお金がかかっても、時間をかけゆっくり巡りたいエリアなのである。そうした欲求が力を得るようになったのは、成熟期に入り、日本社会全体にのんびりと余暇を楽しもうとする雰囲気広がってきたことが大きい。しかし、それは本来、日本人が持つ特質、「人生は楽しむもの」という、日本人の人生観に通じるものである。



鎌倉まつり「流鏝馬」と「静の舞」



銭洗い弁天



報国寺の竹林

#### ○沿線には物語や事柄がいっぱい 非日常の世界、生を満喫する日本人

江ノ電の沿線には、ドラマで垣間見た非日常(トタン板の屋根が醸すレトロな雰囲気、田舎のゆっくりと過ぎる時間)の世界が広がっており、ここに駆け込みたいと、またアニメマンガのバーチャルな世界から抜け出しリアルを覗いてみたいと、首都圏といわず全国、昨今はアジア地域からも多くの観光客が訪れるようになった。彼らの目当ては、背景としての美しい湘南の海や古都の雰囲気を醸す寺社の存在もあるが、高度成長過程の昭和を懐かしんだり、昨今、流行の映



画やドラマ、またアニメマンガなどの名シーンを追体験してみたいとするものが多い。

具体には、藤沢腰越付近に行く江ノ電は『ALWAYS 三丁目の夕日(ビッグコミックオリジナル(小学館)に1974年9月20日号より連載された西岸良平の漫画。2005年に映画化)』にダブルし、『俺たちの朝(日本テレビと東宝が共同制作した青春ものテレビドラマ。1976年10月17日から1977年11月13日まで放映)』の舞台となった極楽寺(ごくらくじ)駅舎は、日本がまだ貧しかった昭和中期の趣きを残すトタン葺きの小さな建物である。駅舎を単に施設にとらえ、その合理性だけを追求するのであれば、機能性や維持管理の面からも、ピカピカの現代建築に建替えた方がよい。しかし、田舎風(改札は自動改札機となり自動券売機も導入されている)にして維持することで、「お客様に喜んでもらえている」ことから、これは鉄道経営上大切な宝物、付加価値としてとらえ対応しているという。江ノ電沿線は、最近では『最後から二番目の恋』(フジテレビ)や映画『海街diary』のロケ地にもなっている。

また、近年、中国や東南アジア地域での日本のテレビアニメの放映に伴い、これら地域から多くの若い人達がツアーやグループ旅行などで、この地を訪れるようになった。彼らは、「スラムダンク(井上雄彦による高校バスケットボールを題材にした少年漫画作品。1990年から1996年にかけて『週刊少年ジャンプ』に連載、アニメやゲームも制作された。)」の聖地(鎌倉高校前)を訪れ、記念撮影をして帰ることを楽しみにしている。



路面区間を走り抜ける江ノ電

「ALWAYS 三丁目の夕日」を彷彿



レトロなトタン葺き屋根の極楽寺駅

「俺たちの朝」の舞台



鎌倉高校前の踏切

「スラムダンク」の聖地

このように昨今、江ノ電沿線は、寺社巡り客やサーファーまた恋人たちだけでなく、映画やドラマのロケ地巡りをする人々、またインバウンドとしての訪日観光客までもが外向く追体験のメッカとなっている。江ノ電活性化の秘訣は、お客様の視点で足元の鉄道を見直し、利用者の視点で居心地良く、使いやすくということで、これに手を加え改善(トイレのアメニティ化、車両や駅のバリアフリー化、江の鎌ナビなどIT化等)に努めてきていること、また土地のロケーションを活かし、これに絡めて人々を惹きつける魅力的なコンテンツを掘り起しメディア等を介し紹介するとともに、お客様に楽しんでいただけるよう、また、お客様に感動を与えられるよう、おもてなしマインドをもってサービスに努めていることである。

「地方創生」支援プロジェクト



### 参考資料等

「江ノ電 10km の軌跡 なぜ人々を引きつけるのか？」 深谷研二著 東洋経済新報社 2015年6月  
乗客 1700万人！「江ノ電」の強さの秘密①②③ 深谷 研二 <http://toyokeizai.net/articles/-/74336>  
江ノ電百年物語 (マイロネ BOOKS) 単行本 - 2002/5 湘南倶楽部 (著) JTB/JTBパブリッシング  
江ノ電 10キロ 15 駅の小旅行 (OAK MOOK) ムック 源明 輝 オークラ出版  
江ノ島電鉄株式会社・会社案内 <http://www.enoden.co.jp/company/index.html>  
鎌倉市パークアンドライド [https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/koutsu/park\\_ride.html](https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/koutsu/park_ride.html)

### 掲載写真等

江ノ電沿線散策マップ、観光情報発信拠点「コンシェルジェ」、コンシェルジェ内の土産物店、駅の壁新聞、駅の情報パネル、路面区間を走り抜ける江ノ電、レトロなトタン葺き屋根の極楽寺駅、鎌倉高校前の踏切 [http://enoden-net.com/cm/kanban\\_wv.html](http://enoden-net.com/cm/kanban_wv.html)  
花の季節の沿線風景 <http://kamakura-photo.org/search/list.php?bcd=b005&bstr=自然・花>  
稲村ヶ崎から見る江ノ島と富士山 <http://girlschannel.net/topics/288749/>  
成就院から見る由比ヶ浜 <http://ネットニュース.com/post-252-252>  
鎌倉八幡宮 <http://ord.yahoo.co.jp/>  
流鏑馬 <http://www.kamakura-burabura.com/>  
静の舞 <http://www.kamakura-photo.org/>  
報国寺竹林 <http://loca.ash.jp/>

「地方創生」支援プロジェクト



## 地方創生・番外編

ここまで地方創生ということで、全国の事例を十数例紹介させていただきました。この他にも多くの地域団体等が地方創生に向け熱心に取り組んでいることは、ご案内の通りですが、このコラムでは成熟期を迎え高度化・多様化する時代ニーズへの対応という観点から、今後の地方創生に活かそうな事例を、テーマ性や取組の方法(運営組織、手法・仕組みなど)、また全国における地理的分布などに留意し、ピックアップさせていただきました。

ここでこれまでの掲載分の底流に流れている、いわば「地方創生の肝」ともいえるものを整理させていただきましたので、そうした目でまた各コラムを読んでいただくと、新たな発見が出来るかもしれません。地方創生に取り組む皆様方の、一助になればと願っております。

### ○地方創生の肝

少子・高齢化の進展による人口減少に伴い、各地で空き地や空き家が顕在化、都市の縮小や市街の低密度化が危惧される社会の**成熟期**(ストックを活かし、余暇・文化の充実と環境・景観形成が重視される)を迎え、私たちは生活を安定させ**安心して楽しく暮らせるよう**、成長拡大期産業が隆盛、都市が拡大する中、産業人やビジネスマンなどが活躍しやすいよう、土地利用転換を適切に制御し必要な都市施設を整備することで、都市の利便性を高め都市活動が十全に機能するよう求められた)とは異なる対応が求められています。

また、実際の経済活動に目を転じてみましても、地方を中心に売り手市場から**買い手市場への移行**が認められ、事業者においては**産業・ビジネス**の確かな展開、安定的な**活動**をめざし、**高度化・多様化する消費者・生活者のニーズ**をしっかりとらえ、**物やサービスの高質化**(個性的で魅力あるデザイン、多種多様できめ細かな品質メニュー、ユーザーの好みに応じた機能構成など)を図るとともに、やや遅れている**生活・環境や文化・交流面の充実**に向け、**地域固有な価値の掘り起こし**など、きめ細かな対応に力を入れるようになってきています。

今後、地方創生に向けましては、これまで築き上げてきたストックに着目し、これを活かし、**暮らしが豊かになるよう**、地域性や場所柄など**土地に固有な価値**を拾い上げこれに磨きをかけるとか、また新規に**魅力的なコンテンツ**を埋め込むなどして、**関係者が協働**し様々な方法を駆使し、**ジェントリーフィケーション**を中心に観光・交流や娯楽・文化の要素にも留意し、**身の回りの環境や景観の質的向上**につながるよう、地域づくりを進めていくことが肝要となります。

そうした動きを具体化し持続的なものにするには、**地域づくりを推進する仕組み**(共感できるコンセプトの設定、将来方向のイメージ共有、協働のまちづくり展開のプロセス明示など)をしっかりと確立するとともに、**その活動のシステム化**(地域事業組合、まちづくり会社また地区協議会など、様々な形態で自治体とは異なる民間のエリア・マネジメント組織を整備し、例えば、温泉街の経営、特産品の品質管理、観光商業の展開、空き家のリノベーション、沿線と一体となった鉄道運営など、地場的産業・業務のコミュニティビジネス化など)を図ることが重要なことを、各地の事例は示唆しています。

「地方創生」支援プロジェクト

