

岳南電車 第四次（R5～R9）行動計画

岳南電車株式会社

令和5年4月1日

令和6年10月17日改訂

岳南電車5カ年（R5～R9）行動計画

富士市から次の5カ年の公的支援を受けるにあたり、地域・社会への信頼とこの行動計画を常に企業経営の念頭におきながら、お客様への安全性、利便性、快適性の継続を実行するとともに、社会基盤である公共交通の役割だけでなく、富士市観光周遊の促進、加えて富士市の魅力を全国に向けて発信するシティプロモーション活動の象徴的な役割を担う地域共生型のサービス企業をめざします。

5つの目標

- ・ 目標1 市民の足としての利用促進施策の継続
- ・ 目標2 観光利用施策による地域社会との共存共栄
- ・ 目標3 安全第一の経営方針と経営努力の継続
- ・ 目標4 市民・各種団体・行政との連携活動の継続
- ・ 目標5 シティプロモーション活動等の積極展開

この行動計画を推進することで、これからも末永く市民・利用者の皆様に愛される岳南電車の基礎を築いてまいります。また、新たに導入される「モニタリング制度」では、当社独自のセルフモニタリングや行政や第三者機関によるモニタリングを通じて、この行動計画の各種進捗状況の確認を行い、確実な計画履行を目指します。なお、経営環境や利用実態等の変化に応じ関係者と協議の上、必要な見直しを行い、状況に即したフレキシブルな運用を進めてまいります。

岳南電車5カ年行動計画5つの目標

・目標1 市民の足としての利用促進施策の継続

全国的な少子化や人口減少の中、富士市においても人口減少が続いている。学生の公共交通離れに加え企業の流出など周辺環境の変化による岳南鉄道線の利用者減少傾向の中、新型コロナウイルス感染症の影響による行動制限や外出自粛、マイカーや自転車などへのシフトが顕著となった。コロナ前から営業施策による電車のレジャー用途化や市民の支援活動により、順調に回復傾向になった矢先の大きな利用者減少となり、約3年経過した現在も影響が残る。しかし、今後のアフターコロナを見据え、交通弱者の増加や環境負荷の影響を考えると鉄道の必要性は今後も高まっていくと考えられる。市民にその必要性を認識していただき、富士市の公共交通ネットワークの一つとして、今後も岳南鉄道線をより身近に感じられる活動を継続発展していく。

そのための具体的な取組み案として、「環境にやさしい電車」を切り口として

- ① 企業、行政機関などへ「電車通勤の促進運動」
- ② 教育委員会、学校への「電車通学の促進運動」
- ③ 市民への「日常生活での電車利用促進運動」 などの呼びかけを行っていく。

・目標2 観光利用施策による地域社会との共存共栄

富士山の世界文化遺産登録（平成25年）に続き、岳南電車は翌年全国で初めて鉄道施設全体での「日本夜景遺産」に認定、また平成29年には「日本百名月の地」に選定された。令和3年には、岳南富士岡駅に「がくてつ機関車ひろば」を整備。令和4年には、「本吉原駅」のホームと上屋が国登録有形文化財に登録された。沿線には、田子の浦港や毘沙門天、東海道吉原宿、須津川溪谷、かぐや姫伝説発祥の地など観光資源を有している。これらの観光資源と地域の文化歴史など多様な地産資源を活用し、国内外からの誘客を促進することで地域社会との共存共栄を目指す。

具体的には、岳南電車を活用したイベントの開催を通じ、静岡県及び周辺市町、他社地方鉄道との連携、各種メディアへの露出を通じ、観光需要の取り込みを図る。

（各種催事の年次計画を策定し、計画に基づき実施予定）

・目標3 安全第一の経営方針と経営努力の継続

輸送の安全確保はすべてに優先する絶対要件である。そのため、常にすべての設備と施設の監視を行い、長期的な視野に立った安全マネジメントを醸成するとともに、今後も設備更新や修繕投資を継続し鉄道輸送の安全対策に万全を期していく。また将来必要となる電車車両の更新など大型設備更新については、行政と協議し準備を進める。

さらに将来長きにわたり岳南電車を支えていく人材の育成・ノウハウの継承を進めながらも、合理的かつ効率的なコストコントロール経営を継続する。

・目標4 市民・各種団体・行政との連携活動の継続

市民、各種団体、行政、事業者が連携した「協議会」「意見交換会」を開催し、利用者に寄り添い、各種イベントや啓蒙活動を通じた利用促進を図る。また地域に愛される企業として、サポーターやボランティア団体などの地域住民や沿線企業と連携して活動の輪を広げ、社会貢献活動にも積極的に取り組む。

・目標5 シティプロモーション活動等の積極展開

市民、各種団体、行政、事業者等が行う事業や催事には、会社を挙げて全面協力しながら、岳南電車は富士市において「重要な社会基盤」であり、「貴重な観光資源」「富士市シティプロモーション大使」であることへの理解度を深めるため、パブリシティの獲得やウェブサイト、ソーシャルメディアを活用し、情報発信の中心的な役割を果たしていく。

【目標1】 市民の足としての利用促進施策の継続

(1) 日常の利用拡大に向けた利用促進策

① ダイヤの改善

通勤・通学を中心とした日常生活における利用拡大のため、終電時刻の繰り下げや所要時間短縮等のダイヤ改善に取り組んで来たが、加えてお客様アンケート調査によるご意見を反映したダイヤの見直し、またイベント時での電車の増発など、一層便利に利用していただく努力を継続する。

[内容]

- 1) お客様アンケート調査によるご意見の集約と検討
- 2) ダイヤ改善
 - ・ JRとの乗継利便性向上を一層配慮したダイヤの検討
- 3) 増発対応
 - ・ 毘沙門天祭り、吉原祇園祭などの多客時での増発、増結便の運行
- 4) 電車通勤・電車通学の啓発事業
 - ・ 沿線企業や学校等に電車利用奨励の企業学校訪問

【指標】

- 1) お客様アンケートの実施 1回/年
- 2) ダイヤ改正検討 1回/年
- 3) 増発対応 2回/年（毘沙門天大祭、吉原祇園祭）

② 定期利用者の拡大

パーク&ライド駐車場の利用促進継続や電車利用の拡大につながるポケット時刻表の増刷、スマホ定期券アプリの導入などにより定期券利用者の拡大につなげる。

[内容]

- 1) パーク&ライド駐車場の利用促進
 - ・ パーク&ライド駐車場を継続して推進し、定期券利用者の拡大を目指す。
- 2) ポケット時刻表の配布
 - ・ 富士市への誘客を兼ねた（富士市と連携した観光宣伝写真掲載）ポケット時刻表の作成・配布も行う。
- 3) DX（デジタルトランスフォーメーション）への対応
 - ・ スマホアプリを活用した定期券をオンライン決済により販売することで、定期券購入の利便性向上と駅出札の業務効率化を図る。

【指標】

1) 目標定期利用者数達成 下表のとおり

項目	第3クール					第4クール目標(人)				
	H30 (実績)	R1 (実績)	R2 (実績)	R3 (実績)	R4 (実績)	R5 (目標)	R6 (目標)	R7 (目標)	R8 (目標)	R9 (目標)
定期利用者	381,060	335,190	313,780	346,560	337,680	350,919	350,760	371,856	371,412	371,992
(通勤)	272,340	223,170	236,200	259,380	257,820	249,275	249,275	292,193	292,220	292,800
(通学)	108,720	112,020	77,580	87,180	79,860	101,644	101,485	79,663	79,192	79,192

2) ポケット時刻表配布 1回/年

3) 利便性向上に向けたDX推進 キャッシュレス化・Maas 検討推進

③ 定期外利用者の拡大

高齢者などに向け、より利便性を高める施策や利用促進策を拡大する。

1) 通院・買い物利用者や高齢者の利便性を高めるため

- ・富士市内コミュニティ交通共通回数券の利用受入れ
- ・免許証返納者用富士市内公共交通共通回数券の利用受入れ
- ・シルバー回数券の継続（行政との調整要）
- ・駅別時刻表の継続・配布を行う。

2) 各種イベント列車や貸切電車の拡大

- ・これまで取り組んで来た「夜景電車」「ビール電車」「ジャズ電車」「ワイン電車」などに加えて地元のグルメや事業者との連携による電車を運行する。

【指標】

1) 目標定期外利用者数達成 下表のとおり

項目	第3クール					第4クール目標(人)				
	H30 (実績)	R1 (実績)	R2 (実績)	R3 (実績)	R4 (実績)	R5 (目標)	R6 (目標)	R7 (目標)	R8 (目標)	R9 (目標)
定期外	485,181	479,639	314,114	346,549	379,543	380,246	371,050	398,496	413,149	428,068

2) 富士市内共通回数券の利用受入 120千円/年

3) 免許返納者用共通回数券の利用受入 150千円/年

4) 駅別時刻表配布 1回/年

5) イベント電車等催行・開催告知 12回/年

④ 将来の利用者・支援者の育成

地元鉄道の公共交通としての必要性和役割並びに電車の安全な乗り方、ワンマン電車への不安解消のための活動を強化する。

[内容]

1) 沿線の幼稚園や小中学校に加え沿線外学校も取り込んだ電車教室の充実

- ・電車の乗り方教室、電車の構造教室などの開催を拡大する。
- 2) 幼稚園児・学生の絵画（岳南電車を題材とした絵画を募集）の車両内展示
 - ・車内展示が可能なことを告知し、市内の幼稚園・小学校への展示場として活用する。

【指標】

- 1) 乗り方教室、見学会等実施 4回／年
- 2) 絵画・写真コンテスト等実施 1回／年

(2) 利用促進のための環境整備

① 車両、トイレ、駐輪場などの美化整備

車両、トイレの美化や駐輪場の整備を行い、お客様の利用促進のための環境整備への取り組みを推進する。

[内容]

- 1) 車両の美化と輸送力の強化
 - 定期的に車両の外板・窓・床等の重点清掃を行う。
 - また1両編成車両を2両編成車両に更新して輸送力の強化を図る。
- 2) 既設トイレのリニューアル
 - 利用者の多い吉原駅などのトイレを清潔で利用しやすいトイレに改修し、利用環境の改善に努める。
- 3) 駐輪場の整備
 - 現在（平成29年度時点）10駅の内、8駅まで設置が進んでいるが、次の5か年の中で岳南江尾駅への駐輪場整備の検討を進める。

【指標】

- 1) 安心してご利用いただける感染症拡大防止対策
- 2) 駅施設（トイレ、駐輪場）改善 計画に則り1年に1駅

② お客様のご意見集約の強化

お客様の気付いた点や要望などを受け付け、より利用し易い環境整備に努める。

[内容]

- 1) お客様相談窓口の継続
 - ・相談窓口として専用ウェブフォームの整備
- 2) お客様アンケートの継続
 - ・定期的にお客様へのアンケート調査を行い、ダイヤ改正、施設管理等の改

善を継続する。

3) お客様ご意見箱の設置

- ・ 有人駅へのご意見箱設置を行い、ご意見の集約に努める。

【指標】

- 1) お客様相談ご意見窓口の継続・改善 1回/月 全社会議で検証
- 2) お客様アンケートの実施 1回/年

③ CS向上

お客様満足度 (Customer Satisfaction) の向上と徹底を目指して下記のような取組を行ってゆく。

[内容]

- 1) グループで取組んでいるCS向上活動への参加によるレベルアップ
 - ・ CS教育への参加によるCSレベルの向上
 - ・ ミステリーショッパー (覆面調査) によるCSレベルの評価、指導
 - ・ CSリーダーの定期的富士急行本社での教育指導
- 2) 岳南電車が単独に取組んでいるCS活動の継続
 - ・ 外部講師によるCS教育の継続実施
 - ・ 定期的なCS向上運動の実施

【指標】

- 1) 富士急グループCS教育への参加 1回/年
- 2) サービスクオリティの確認・改善 1回/月 全社会議で検証

【目標2】 観光利用施策による地域社会との共存共栄

(1) 誘致活動の強化・案内充実

① 誘致活動の強化

市外・国内外や沿線外からの誘致活動を強化するため、沿線の魅力や観光情報を積極的に発信し、旅行代理店などへの積極的な販促活動やW e bサイトの充実を図る。

[内容]

1) 旅行代理店等へのセールス強化

- ・富士山観光交流ビューローと連携して旅行代理店等への岳南電車を組み入れた旅行商品の造成の働きかけやインバウンド誘致を強化
(パワースポット、運転席体験、機関車見学、工場夜景 等)
- ・各所で実施される観光商談会への積極的な参加

2) W e bサイトの充実

- ・イベント情報の提供やブログの活用等によるインターネットを通じた情報発信の強化
- ・SNS (ソーシャルメディア) の流行を取り込んだ情報の発信
- ・国外へのW e b発信の取組み

3) 静岡県観光協会及び周辺市町の観光部署、更には鉄道同業者との団結や連携を図ってP Rを行う。

【指標】

- | | |
|---------------------|----------|
| 1) 旅行代理店や観光関連団体等P R | 2回/年 |
| 2) 商談会等イベントへの出店 | 2回/年 |
| 3) 自社実施イベントへの集客 | 1,000人/年 |

② 駅や車内における案内の充実

観光客等の不案内な旅客の利便性向上のため、主要駅において接続する交通手段の案内、アテンダントの乗務や外国語案内標記の充実等に取り組む。

[内容]

1) 主要駅における接続バス路線・時刻表の掲出

- ・吉原本町駅や岳南原田駅等の主要駅での乗り継ぎバス路線・時刻表の掲出

2) 電車アテンダントの乗務および機能強化

- ・イベント開催時を中心に電車アテンダントが乗務し、乗降のサポートや観光案内等の実施を検討

- ・車内におけるグッズ販売、観光案内のレベルアップや接遇向上等による機能強化の推進を検討
- 3) 駅における観光案内の強化
 - ・吉原駅や吉原本町駅等、観光客の多い駅における観光案内の強化
(観光パンフの充実、手作りハイキングコースパンフ、パンフレットホルダーの設置、駅員の観光案内サービスの向上)
- 4) 外国語案内表記等海外観光客対応の強化
 - ・駅名標等の外国語案内表記改善の推進
 - ・ユニバーサルデザインのサイン看板の導入を検討
 - ・手回り品の一時預かりなど「手ぶら観光」の推進

【指標】

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1) 周辺観光情報の紹介展示 | 各駅に設置 |
| 2) 多客時の保安乗務、ガイド | イベント・多客の都度 |
| 3) 掲示物の多言語化推進 | 多言語表示対応 (R7 整備完了) |

(2) イベント・企画電車等の開催

① 沿線イベントの企画・開催

沿線施設・地域への集客のため、自社企画イベントや市及び関係団体と連携したイベントの開催、市内・沿線で開催される地元イベントと連携していく。

[内容]

- 1) 自社企画イベントの開催
 - ・「満月・名月イベント」「夜景イベント」を開催し地域への集客と利用者拡大を図る。定例実施の「夜景電車」をPRの軸としてセールスに活用
 - ・新たなイベントの創出。
- 2) 地元の名所、旧跡、観光スポット、地元の食の話題店などを盛り込んだハイキングコースマップを作成し、電車利用の目的・機能強化を図る。
- 3) 沿線の神社仏閣などと旧跡を案内する御朱印散歩など、沿線の魅力を感じる新たな需要喚起により観光目的地化を図る。
- 4) 旅行会社とのタイアップによりツアー客を誘致し、駅及び職員の案内を通じて富士市並びに沿線の魅力を紹介しリピーター獲得を図る。
- 5) 沿線で開催されるイベントとのタイアップ

【指標】

- 1) 自社企画イベント 4回／年
- 2) 沿線ウォーキングマップ作製 1回／年
- 3) 沿線イベント連携 3回／年

※富士山女子駅伝、吉原祇園祭等、毘沙門天大祭等

② イベント列車の企画・運行

岳南電車自体を観光誘客の目的とするイベント電車を運行する。
また電車のラッピング装飾などにより話題性を提供する。

[内容]

- 1) イベント列車の企画・運行
 - ・ラッピング電車
 - ・音楽活動の電車
 - ・婚活電車
 - ・ワイン電車 他

【指標】

- 1) イベント電車の企画運行 4回／月（夜景電車、運転体験等）
- 2) ラッピング装飾等 1回／シーズン

③ アテンダントの充実

色々なイベント列車での車内アテンダントを育成し、イベント列車の魅力を高めて県外からの誘客に努める。

【指標】

- 1) 夜景観光士資格保持者 毎年2人増加／年 ※現在4名

(3) 岳南電車および沿線のイメージアップ

① 駅の機能強化

駅を中心とした賑わいの創出や沿線全体のイメージアップのため、地域の拠点としての駅機能の強化と、駅自体の魅力向上を図る。

[内容]

1) 岳南富士岡駅「がくてつ機関車ひろば」の有効活用・イベントの拠点化

2) 吉原本町駅の「街の駅」スペースの有効活用

展示のリニューアルを行い、岳鉄歴史資料館としての機能を上げて、集客の一つの目玉として有効活用を図る。

※ 資料収集、展示方法などを各種支援団体とも相談し協力を頂くことにより連携を図ることも一つの目的と考える。

3) 駅前広場でマルシェ・フリーマーケットの開催

4) 駅待合室を高齢者の活動拠点（憩いの場）とする。

【指標】

1) 「がくてつ機関車ひろば」でのイベント・ツアー誘客等

2) 吉原本町駅「まちの駅」の展示リニューアル

3) 駅待合スペースの機能強化（周辺観光案内の拠点化）

② 魅力ある観光地のPR

富士市や関係団体と連携し、田子の浦港や毘沙門天、東海道吉原宿、須津川溪谷など多くの観光資源と地域の文化や歴史、食に係る多様な地産資源を活用した観光PRを行う。

【指標】

1) コラボPR企画 2回/年

(4) 魅力あるお土産グッズの商品拡充

新規商品の開発

鉄道関連グッズ、岳南電車オリジナルグッズを企画販売し、話題性の向上によるイメージアップと利用促進、付帯収入の拡大を図る。

【指標】

1) 新規オリジナルグッズ企画販売 3品目/四半期

例 鉄道ファン向け商品、周年事業記念商品、食品、スイーツ等

【目標3】 安全第一の経営方針と経営努力の継続

近年、交通事業者による事故、脱線等に加え、テロ等重大事故が続発しているが、当社においては、長年運転事故ゼロを継続している。今後も管理体制の維持向上と鉄道施設の点検・修理・更新に万全を期して、事故防止を徹底する。

(1) 安全管理体制の維持

【指標】

- 1) 運輸安全マネジメントによる安全基本方針（行動規範）に従い、定期的な安全推進会議や経営トップによる現場巡視など活動を推進する。
- 2) 安全管理体制維持のため、経営管理部門を含めた全社による運輸安全マネジメント内部監査を実施する。

(2) 安全な鉄道施設の維持

国、県などの安全対策補助を活用し、経済的で効率的な線路・電路・車両の安全対策を行う。

【指標】

- 1) 計画的な鉄道施設の維持管理のため、鉄道整備の中長期計画を策定し、それに基づき計画的な設備・修繕工事を実施する。
- 2) 電車車両や駅連動設備の大型設備更新にかかわる大型投資については、行政と密に連携し、その導入の判断を行う。

(3) 低コスト経営の継続

合理的効率的な経営を継続強化する。

【指標】

- 1) 行動計画実行に向けた適切な人員の配置と確保
- 2) 安定した鉄道運行に加え、イベント企画・実施等マルチ化の推進
- 3) 付帯事業の拡充（物販、イベント、貸切運転等）による収益改善

【目標4】 市民・各種団体・行政との連携活動の継続

- (1) 岳南電車の「利用促進協議会」の活用
「地域」「各種団体」「行政」「事業者」が連携し岳南電車の利用促進を考え話し合う「岳南電車利用促進協議会」をさらに活用する。1回／四半期

- (2) 潜在的な利用者への働きかけ
潜在的な利用者でありながら、未だに利用したことがない近隣の市民や、周辺観光する外国人観光客に、岳南電車の魅力や市内観光施設を周知させ、電車の利用促進と観光需要の発生を図る。

【指標】

- 1) 鉄道の地域資源としての活用（沿線施設の目的地化）
- 2) 海外（外国人観光客）へ向けた情報発信

- (3) 各種支援団体との連携強化
下記の支援団体等と緊密に連携し、事業の改善や支援活動の方針などを協議する他、支援団体間の連携を深めるためその中心としての役割を果たす。
・岳鉄イカシ隊、・岳鉄サポーターズクラブ、・フジパク、他

- (4) 社会貢献活動への積極的な取り組み
地域交通を担う鉄道事業者としての社会的使命を果たすため、地域活動や環境活動、社会貢献活動に積極的に取り組むほか、環境負荷の少ない鉄道事業の利用促進を通じサステナブルな事業展開を充実させる。

【指標】

- 1) 沿線地域活動への参加（地元清掃活動、地元行事等）
- 2) 環境活動（富士市SDGs未来都市推進企業としての役割）

- (5) 鉄道安定運行に向けた課題の検討
今後将来にわたり、安定的な地方鉄道の存続に向け、地方鉄道事業者他社と緊密な連携・情報交換を通じ、一層市民に選ばれ存続できる地方鉄道経営を推進する他、行政と緊密に電車の利用状況、経営上の課題、行動計画の進捗等の情報交換を行い、行動計画に示す施策が確実に実行されるようPDCAサイクルを構築する。

【目標5】 シティプロモーション活動等の積極展開

岳南電車は、令和4年11月、法人としては初めて「富士市シティプロモーション大使」に任命された。今後も積極的に市民、各種団体、行政、事業者等が行う事業や催事に全面協力し、岳南電車の富士市における「重要な社会基盤」であり、「貴重な観光資源」「富士市シティプロモーション大使」であることへの理解度を深めるため、情報発信の中心的役割を果たしていく。

(1) 自社メディアの活用

自社のウェブサイトに加え、ソーシャルメディアを活用した情報発信の割合が年々増加し、特に Twitter は多くのフォロワーを抱える重要な発信ツールに成長した。安心安全な運行にかかわる発信に加え、営業施策や物販関連、沿線周辺情報や富士市全般にかかわる観光情報や富士市の魅力など幅広く、適時性があり、かつ岳南電車を身近に感じていただける積極的なメディア運営を進める。

【指標】

1) ウェブサイトPV 下表のとおり

項目	第3クール	第4クール目標(回)				
	R4 (実績)	R5 (目標)	R6 (目標)	R7 (目標)	R8 (目標)	R9 (目標)
ウェブPV	780,000	800,000	—	—	—	—
セッション数	—	—	252,000	262,000	273,000	282,000

2) ウェブサイト情報更新 2回/月

3) SNS 情報発信 月平均50回程度

(2) 富士市の魅力PR、イメージアップ

岳南電車のホームタウンである富士市の魅力をPRするために、沿線の地域資源を紹介したパンフレットやマップの作製、旅行専門誌などで発行する観光ガイドへの掲載等を行う。

【指標】

1) 観光パンフレット、沿線マップ等の作成 2回/年

2) 旅行専門誌、ガイド本などへの掲載 5回/年

3) 市関連ポスターの掲載 8種類/年

- 4) ツアー商品等造成タイアップ等 50回設定/年
- (3) パブリシティの獲得強化

当社の取組や営業施策をマスコミへリリースし、パブリシティ獲得を図る。

【指標】

- 1) 各種施策に関するリリース回数 1回以上/月
- 2) 他団体等との連携によるリリース 2回以上/年

行動計画の進捗を総合的に検証する指標

行動計画及び個別指標を達成することにより、下表の利用者数の達成を図ります。

項目	第3クール					第4クール目標(人)				
	H30 (実績)	R1 (実績)	R2 (実績)	R3 (実績)	R4 (実績)	R5 (目標)	R6 (目標)	R7 (目標)	R8 (目標)	R9 (目標)
利用者数	866,241	814,829	627,894	693,109	717,223	711,165	721,810	770,352	784,561	800,060

また、鉄道事業、地域公共交通を取り巻く経営環境の変化にも対応すべく、利便増進に向け、積極的にDX推進を進めてまいります。

以 上