

鐵道 北海道

北海道旅客鐵道株式会社

高見 大介（經營企画部主幹）

少子高齢化・人口減少時代に向けた取り組みについて

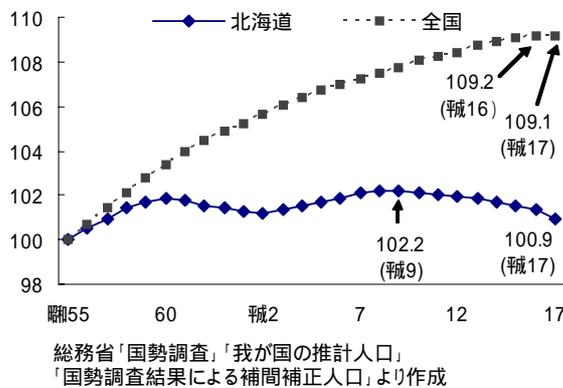
北海道旅客鉄道株式会社
経営企画部 主幹 高見 大介

1. はじめに ~ 北海道の人口動向概観

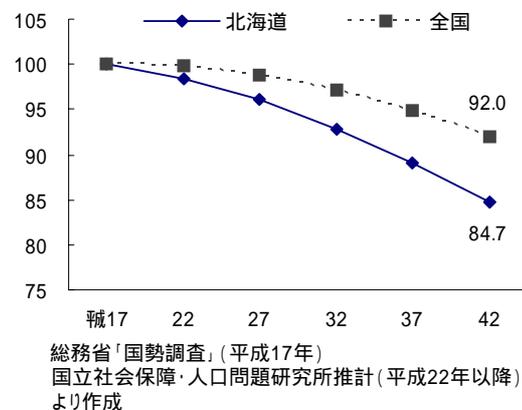
北海道は全国より早く人口減少局面に入っている。国勢調査などによる総人口の推移を見ると、全国では平成 16 年にピークとなったのに対し、北海道ではそれよりも 7 年早い平成 9 年にピークを迎えている【図 1】。我が国全体では平成 17 年に初めて年間死亡数が出生数を上回る自然減となったが、北海道では既に平成 15 年に転じており、その減少数は年を追うごとに拡大している。

将来人口についても、北海道は全国を上回るペースで減少していくことが見込まれている。国立社会保障・人口問題研究所の推計では、平成 42 年の全国の総人口は平成 17 年と比較して約 92% の水準となるのに対し、北海道では約 85% の水準まで減少する【図 2】。

人口減少とともに著しい高齢化の進展も予測されている。上述の推計によれば、北海道における老年人口比率は、平成 17 年の 21.4% から平成 42 年には 33.6% へ上昇し、3 人に 1 人が 65 歳以上という時代を迎える見通しである。



【図 1】 総人口(昭和 55 年=100)



【図 2】 将来推計人口(平成 17 年=100)

2. JR北海道における取り組み事例

当社では、グループ中期経営計画においてシニア層へのサービス強化を重要課題として位置づけており、主に以下のような取り組みを行っている。

(1) 駅施設のバリアフリー化の推進

駅施設については、平成 12 年 11 月から施行された「交通バリアフリー法」に基づき、国及び関係自治体の協力をいただきながら、「交通施設バリアフリー化設備整備費補助金」

を活用し、エレベーター・エスカレーターの整備をはじめとするバリアフリー化に取り組んでいる。

交通バリアフリー法の基本方針では、1日当たりの平均利用者が5千人以上の鉄道駅について、平成22年までに段差の解消など移動円滑化基準を満たすことを整備目標としている。当社では、1日当たりの平均利用者が5千人以上ある30駅のうち16駅が移動円滑化基準にすべて適合している【表1】。

現在は平成18年度からの2ヵ年計画で、あいの里教育大駅のバリアフリー化施設整備を実施中である。また、旭川駅、岩見沢駅、野幌駅及び白石駅については、高架化事業や橋上駅舎化等に伴って、バリアフリー化を実施することとしている。

【表1】バリアフリー化整備実施状況（1日平均利用者数5千人以上；平成18年度末）

	移動円滑化基準適合状況			該 当 駅	
	経 路	トイレ	案内設備等	駅 数	駅 名
1日当たりの 平均利用者数 5千人以上 計30駅				16	小樽、手稲、稲積公園、琴似、桑園、大麻、北広島、恵庭、恵み野、千歳、苫小牧、函館、新川、新琴似、江別、森林公園
			—	2	小樽築港、星置
	—			3	札幌、新千歳空港、旭川
		—		1	岩見沢
		—	—	1	あいの里教育大
	—	—	—	7	新札幌、野幌、白石、発寒、発寒中央、苗穂、厚別

網掛けは、平成22年度までに高架化や橋上駅舎化等でバリアフリー化施設が整備される予定の駅

（2）シニア層の鉄道利用促進を図る施策展開

シニア層の鉄道利用促進に向けた主な取り組みとして、顧客会員施策「悠遊旅倶楽部」の展開、ウォーキングイベントの実施、本物志向の旅行商品の開発を挙げることができる。

「悠遊旅倶楽部」の展開

道内他交通機関に対する競争力の確保と、シニア層の顧客化を図るため、平成9年に会員組織「悠遊旅倶楽部」を発足させた。

会員特典として、北海道内の特急列車を101km以上利用した場合の運賃が45%割引となるほか、各地の旅情報や季節の話題などを掲載した会員誌「ライズ」が宅配される。当初の入会年齢条件は男性60歳・女性55歳以上としていたが、会員拡大の観点から、平成16年に女性は50歳から引き下げた。なお、現在の年会費は1,500円である。

最近の取り組みとしては、会員の満足度向上及び会員特典の充実という観点から、平成18年度より会員限定の「悠遊サロン おとなの学校」を開催している。フラワーリースづくりや料理教室など、会員どうしが趣味を楽しみながら交流を深めることができる場を提供することで、倶楽部の活性化と鉄道の利用促進を図っている。

こうした一連の施策により、「悠遊旅倶楽部」の会員数は現在約4万人を数えるに至っている。

ウォーキングイベントの実施

平日に比べて輸送力に余裕がある週末の普通列車の利用促進を図る観点から、一定エリア内の普通列車が一日乗り放題となる「一日散歩きっぷ」を発売するとともに、平成10

年からは道内各地のJR駅を中心としたウォーキングイベント「JRヘルシーウォーキング」を開催している。

さらに平成15年からは小樽と函館で、地域の歴史遺産や産業遺産を巡る「歴史ウォーク」を開催している。コース途中には地元ガイドによる歴史解説があるほか、全行程をガイドと一緒に歩くガイドウォークも併せて実施している。

こうしたウォーキングイベントを平成18年は22回開催し、参加者数は9千人を超えた。健康志向の高まりなどを背景に、ここ数年はシニア層の参加が大幅に拡大する傾向にあり、シニア層の鉄道利用促進施策の大きな柱に成長している。

本物志向の旅行商品の開発

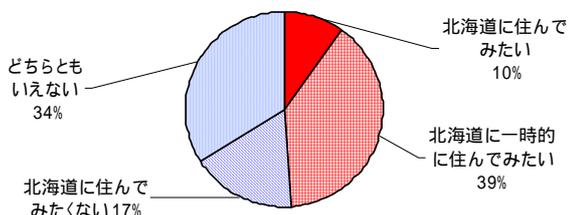
旅行商品については、シニア層が旅行に求めるウォンツを反映させた高付加価値商品の提供に取り組んでいる。例えば温泉旅行では、従前は単純に価格帯で分類し、和風、大型館、部屋食といった施設や食事内容などの情報を載せていたものから、「こだわり」や「癒し」をテーマに「一度は泊まってみたい」を訴求する商品に転換を行った。また、シニア層がより利用しやすいよう、平日価格の低廉化も現在進めている。

北海道から本州方面への旅行商品でも、行きは「カシオペア」などの豪華寝台特急、帰りは航空機利用に首都圏のホテルを1泊のみセットした商品が好評である。広域的に日光や箱根・伊豆など自分の旅行プランを追加アレンジできることが、アクティブシニアに受け入れられている。

平成17年には、稚内から列車を乗り継ぎ枕崎をめざす「チャレンジ3,124 km！日本縦断の旅」を初めて催行した。ターゲットは主に鉄道愛好者を想定していたが、実際の参加はシニア層が多数を占めた。「日本縦断の達成感を得たい」ウォンツがシニア層の人気を集めた背景と考えられる。

(3) 北海道への移住促進に向けた全道的な取り組みへの参画

いわゆる団塊の世代が退職後の新たな居住地を探す動きがクローズアップされている。北海道庁が実施した調査では、首都圏等に居住する50～60歳代の男女10,650人の約5割が北海道への移住に前向きであり、「第2のふるさと」としての北海道に対する関心は高いものがある【図3】。



出典：北海道庁「首都圏等からの北海道への移住に関する意識調査報告書」平成17年3月
首都圏等居住の50歳～60歳代の男女10,650人

【図3】北海道への移住の意向について(アンケート調査)

こうしたことから、北海道庁では全国に先駆け平成17年度より「北の大地への移住促進事業」を開始し、平成17年9月には移住者受け入れに積極的な道内市町村で構成する

北海道移住促進協議会が発足した。18年4月には、市町村と民間が連携して北海道への移住促進と地域活性化を図る目的で「住んでみたい北海道」推進会議が設立され、当社も参画している【表2】。

【表2】「住んでみたい北海道」推進会議の概要

設立年月日	平成18年4月5日
参加団体	北海道移住促進協議会、JR北海道など民間企業10社
役員	会長：北海道移住促進協議会会長（函館市長） 会長代理：JR北海道社長

推進会議では、北海道で暮らす魅力の情報発信や、移住体験事業の実施、移住受入体制の整備などに取り組んでおり、平成18年11月には情報発信の一環として、東京・池袋のサンシャインシティで「北海道暮らしフェア」を北海道庁などとともに開催した。当社とJR北海道グループ3社も出展し、シニア向けサービスや北海道の魅力に触れることができるメニューを約2,100人の来訪者に紹介した。

本来は競争相手となる市町村が一堂に会する北海道移住促進協議会や、市町村と民間が連携して移住促進事業を展開する「住んでみたい北海道」推進会議の取り組みは、全国的にみて初めてのものであり、注目を集めているところである。

3. 今後の事業展開方策に関する考え方

JR北海道グループにとって、CS（顧客満足）の向上は最優先課題として取り組む事項である。お客様に「安心」してご利用いただけることは不可欠として、さらにニーズやウォンツに応えるサービスを提供し、「満足」「感動」していただけるお客様を一人でも増やしていくことが、中長期的な視点での収益確保につながるものと考えている。なかでも、北海道における高齢化と人口減少の進行を踏まえると、シニア層は重要なターゲットと捉えており、シニア層に対するサービスの強化を基本戦略のひとつに位置づけていく。

駅施設のバリアフリー化については、今後とも国、地方自治体及び関係機関との協力体制をより一層強化し、交通バリアフリー法に基づく整備目標の達成に向け尽力していきたい。また、「利用しやすい・わかりやすい」サービスを提供していく観点から、各種案内などソフト面での改善も引き続き推進する。

シニア層の鉄道利用促進については、さまざまな体験等を通じて多様な価値観を持つアクティブシニアの拡大に対応するため、今後も従来施策の継続を図るとともに、本物志向でコストパフォーマンスに優れた高付加価値の旅行商品を提供していく。

さらに、団塊世代などの北海道への移住を促進し、定住人口の拡大を図ることは、北海道の基幹的交通機関である鉄道を将来にわたって維持していくうえでの大きなポイントのひとつであり、今後も関係各機関と連携しながら、息の長い取り組みを続けていきたい。