

# 肥薩おれんじ鉄道「おれんじ食堂」の取り組み

肥薩おれんじ鉄道(株)株式会社

## 1 会社概要

肥薩おれんじ鉄道(株)は、熊本県と鹿児島県、そして沿線の7市町等の出資により、第三セクター鉄道会社として平成16年3月13日、九州新幹線鹿児島ルート(新八代～鹿児島中央間)の開業と同時に営業を開始いたしました。「肥薩おれんじ鉄道」という名称は、公募により全国から1,735通もの応募があり、設立準備委員会での検討を経て沿線の特徴を活かした名称として名付けられたものです。

営業区間は、鹿児島本線の八代駅(熊本県)から川内駅(鹿児島県)間の116.9kmです。駅は28駅あり、有人駅は10駅、無人駅は18駅です。車両は19両保有しており、社員は161名(平成26年10月1日現在)です。本社は熊本県八代市にあり、鹿児島県出水市に運輸部を置き、2つの県を繋ぐ地域の生活路線として運行しています。

経営状況は、沿線産業の空洞化及び少子高齢化による沿線人口の減少、モータリゼーション、高規格道路の延伸、在来線から新幹線へのシフトなどにより、利用者は年々減少し、開業1年目の平成16年度の188万人をピークに、平成24年度は137万人まで大幅に落ち込み非常に厳しい状況です。

このような状況下、交流人口の拡大による増収策に取り組むことを目標に掲げ、平成21年10月に、それまでは総務部内にあった営業を「営業部」として独立させ営業力の強化を図りました。熊本、鹿児島両県それぞれに設置された協議会からの支援を活用し、貸切列車やビール列車、お笑い列車等のイベント企画列車の運行、「銀河鉄道999」「くまモン」等のラッピング列車の導入、JR九州との共通企画切符の販売、バスツアー等での鉄道利用促進等に取り組み、営業範囲も沿線のみならず東京・大阪・名古屋等国内主要エリアはもとより、台湾、韓国、香港等海外まで広げる積極的な営業活動を実施しました。その結果、営業部発足から現在までの間、台湾から延べ1,000人以上、韓国から2,000人以上、香港からは3,000人以上という多くの海外のお客さまにもご利用を頂いており、現在も引続き積極的な営業に取り組んでおります。

## 2 「おれんじ食堂」の概要

様々な営業活動を展開するものの依然として利用者の減少は止められず、これまで以上の営業展開が求められる中、環境省による「環境首都水俣創造事業」の1つとして、地域活性化の起爆剤となる観光列車の導入が決まり、平成25年3月24日、観光列車「おれんじ食堂」の運行がスタートいたしました。車両は著名な工業デザイナーの水戸岡鋭治氏による設計で、既存の車両を改造した2両編成、定員43名の列車です。床や窓枠、テーブル等には木材をふんだんに使い、座席もゆったりとした広い快適な空間を持つ列車に生まれ変わりました。

全国の鉄道からほとんど姿を消した「食堂車」を新たな方法で運営してみようと、「食とスローライフを満喫する列車」をコンセプトに、地産地消、旬の食材に拘った食事を提供



ビール列車



くまモン列車

するレストラン列車「おれんじ食堂」が誕生しました。地元レストランから最寄り駅までデリバリーして頂き、車内キッチンで盛り付けることでお客さまに新たな食の楽しさを味わって頂いています。「温かいものは温かく冷たいものは冷たく」をモットーに、各レストランと工夫を重ね、お客さまにはあたかもレストランで食事を取っているかのような感覚で食事を堪能して頂けるよう取り組んでいます。

毎週金土日祝は定期運行、平日はチャーター（貸切）での運行としており、合わせて年間245日（平成26年度）の運行日数を計画しています。運行区間は新八代駅～川内駅間であり1日3便です。時間帯に合わせたお食事内容としており、1便目は朝食、2便目は昼食、3便目はスイーツと夕食を提供しています。料金はお食事内容と乗車区間により便ごとに異なり、10,000円～21,000円（税込）にて販売いたしています。食事無しの乗車のみのご利用も承っています。駅での滞在を楽しんで頂くため、停車駅ではそれぞれ10分から30分ほど滞在し、駅に設けた「マルシェ」での地元特産品のお買い物や、「ビーチのある駅」薩摩高城駅の駅敷地内散策、水戸岡鋭治氏デザインでリニューアル



左 おれんじ食堂 外観正面



右 おれんじ食堂 1号車

した阿久根駅の見学など、趣向をこらしたおもてなしをご用意しています。また、景勝地では列車を徐行運転させるなど、新幹線では30分ほどで移動できる新八代～川内間を、「おれんじ食堂」では約4時間かけて運行し「スローライフな旅」を楽しんで頂いています。

車窓からの眺めも「おれんじ食堂」の魅力の一つです。海岸線まじかを走る列車からの眺めはまさに「絶景」であり、特筆すべきは内海（八代海）と外海（東シナ海）の2つの種類の海を「おれんじ食堂」への乗車で1度に満喫することができる事です。2つの海が生み出す海岸風景はそれぞれ異なり、次々と車窓を流れていく海岸風景に飽きることはありません。クルー（サービス乗務員）による観光案内や、クルーとお客さまとの会話も「おれんじ食堂」のお楽しみの一つです。3便目ではピアノの演奏も行っており、夕日を眺めながら美味しい食事と音楽に耳を傾けての列車の旅は、この上ない贅沢なひと時です。

「おれんじ食堂」は、快適な車両、美味しい料理、美しい車窓風景、駅々でのお楽しみ、クルーによるおもてなし、車内のエンターティメント等、魅力満載の観光列車です。お客さまにこの上ない感動をお届けできるよう社員をはじめ提携のレストラン、駅マルシェの業者等関係の皆さまと日々精進しています。こうした「おれんじ食堂」を活用した地産地消の取り組みが高い評価を頂き、平成25年度の日本鉄道賞にて「沿線ぐるみで鉄道再生」特別賞を受賞することができました。



2便目のお食事

### 3 利用状況

「おれんじ食堂」は運行開始以来、多くの方々にご好評を頂いており、テレビ、雑誌等多くのメディアにも取り上げて頂き、本数にして100本以上の媒体に登場しています。

運行1年目の平成25年度は利用客14,000人余りで乗車率はおよそ50%でした。平成26年度上半期の利用人数は昨年よりやや少なく、特に8月は苦戦いたしましたが、下半期は堅調な予約状況となっています。

便によって利用状況が大きく異なり、昼食である2便目は毎月70%前後の乗車率で満

席の日も度々ありますが、朝食を提供している1便目は、更なる営業努力が必要と考えています。

これまでは、50代以上の年齢層の方々、シニア層のご夫婦、女性グループの方々が多くご乗車されております。鹿児島市、熊本市をはじめ、東京、大阪、大阪以西の新幹線沿線（岡山～福岡）の方々を中心に、全国各地の方々にご乗車頂いています。販売方法は弊社の「おれんじ鉄道予約センター」にてご予約を承っているほか、旅行会社の販売するツアーの行程に取り入れて頂いており、団体及びツアー商品でのご利用のお客さまが多くなっています。2年目の今年度は海外からのご利用も増えています。今年の3月以降、香港からは毎月ほぼ1本の団体のご利用があり、10月には米国からの団体のご利用を頂きました。メディアによる告知効果、弊社による営業活動、沿線自治体及び関係団体のご協力により「おれんじ食堂」の知名度が上がってきており、旅行会社を通さず弊社予約センターに直接ご予約されるお客さまも着実に増えています。

#### 4 利用促進のための取り組み

ご乗車頂いたお客さまの満足度を上げる事、営業活動を積極的に行う事、の2つを念頭に利用促進に取り組んでおりますが、何よりも、営業部だけではなく総務部、運輸部も含め全社で「おれんじ食堂」に関わっている事が、利用促進へ向けた最大の取り組みです。その実例として「薩摩高城駅」の開発があります。

薩摩川内市に「薩摩高城駅」という無人駅があります。昨年度は「おれんじ食堂」はこの駅を通過していました。当時の薩摩高城駅の周囲は鬱蒼と茂った雑木林に覆われ、立入ることすら容易には出来ない状態でした。しかしながら雑木林を抜けると、そこには紺碧の東シナ海を臨むビーチがほぼ自然のままの状態で広がっています。この素晴らしい景色や砂浜を「おれんじ食堂」をご利用のお客さまはもとより、多くの方々に楽しんでいただき、特に地元の方々の『ふるさとの自慢の場所』の1つとなれるようにしたいとの願いから、総務部、営業部、運輸部と社員総出で伐採を行い、古くなった枕木を重ねて階段を設置して海岸へ続くプロムナードを造り、途中には社員手作りのベンチを配置するなど、お客さまへの「サプライズなおもてなし」に取り組みました。その結果、3月のダイヤ改正



開発前の薩摩高城駅の様子  
ホームからビーチにかけての  
一帯は雑木林となっており、急  
な斜面もあります  
撮影は跨線橋上より 12月頃



開発後の薩摩高城駅の様子  
開発前写真と同じ場所から撮影 4月頃  
待合所も改修しウッドデッキを設置。海に向かう遊歩道はなだらかです

から薩摩高城駅で「おれんじ食堂」のお客さまをお迎えする事ができました。現在も草払いや花壇の整備等を継続しており、その回数は既に10回以上となりました。

「おれんじ食堂」が川内駅を出発し、お客さまが最初に下車する駅が薩摩高城駅です。海岸近くの見晴らしの場所までご案内すると、皆さま眺めの素晴らしさに感嘆の声を上げられるとともに大半の方々が写真に収められたりしています。その際、開発についての経緯の説明を行っておりますが、弊社社員の想いと「手作り」とは思えない整備ぶりに皆さま驚かれています。これはまさに社員が一丸となって取り組んだ成果ではないでしょうか。また、「おれんじ食堂」が通過する際には、社員はもとより協力会社の社員も一緒に「手を振るおもてなし」を心がけております。線路脇や駅ホームや詰め所の前で多くの社員が手を振っています。「おれんじ食堂」は全社を挙げた取り組みで、お客さまに感動をお届けすることで運営されています。

## 5 今後の課題

「おれんじ食堂」は、同じ場所を運行していますので、如何にしてお客さまに新たな感動を味わっていただけるかが最大の課題です。上述の通り「おれんじ食堂」の魅力は、食事、列車、車窓の景色、おもてなし（駅滞在、エンターテイメント含む）と幾つもの要素から成り立っています。薩摩高城駅のような新しい観光地を開発することや、地元の方々との連携の強化、他には無いこの沿線だからこそ味わえる料理の提供等、常に新しいものを提案していかなければならないと考えています。

過疎化及び少子高齢化による沿線人口の減少は避けられない現実です。その中で「肥薩おれんじ鉄道」の最大の役目は地域住民の足となる事です。「安全性の確保」「利便性の向上」を経営理念の1つとし、今後も地域の大切な公共交通機関として住民の皆さまとともに成長を続けられるよう、「おれんじ食堂」をはじめ貸切列車「おれんじカフェ」、企画列車等の積極的な営業に取り組んでいきます。

## 6 最後に

開業以来、平成19年度<sup>(※)</sup>を除き、ほぼ一貫して減少してきた弊社の鉄道利用状況ですが、「おれんじ食堂」の運行を開始した平成25年度は前年より約2万人増の139万人となり、6年ぶりに増加しました。従前の予想では前年比3万人減の134万人であったため、実質5万人増となります。「おれんじ食堂」の導入により沿線の活性化や鉄道の魅力の再発見に大きく貢献できたのではないかと思います。

今年が開業10周年目であり、地域の方々との共同イベントを開催するなど、これまで以上に地域に密着した鉄道会社として活動しています。地域の方々と共に次の10年、20年に向けて、社員一同、一致団結して鉄道事業に取り組んでまいります。

※ 平成19年度は両県協議会による支援事業が多く実施されました。