

TripAdvisorから分析する 日本と世界の観光列車

窪田 宣仁

嵯峨野観光鉄道株式会社 (〒616-8373 京都府京都市右京区嵯峨天竜寺車道町)
E-mail: ykubota@sagano-kanko.co.jp

訪日外国人2000万人時代を迎える日本において、「比較的低価格な観光列車」を海外の同様の列車と比較することで、訪日外国人を含む多くのお客様に選んでいただける観光列車とはいかなるものか、世界最大級の旅行情報サイトTripAdvisor (<http://www.tripadvisor.com>) に書き込まれた国内外の観光列車の口コミを利用して模索する。

Key Words : Qualitative analyses, scenic trains, TripAdvisor

1. はじめに

観光における鉄道の役割とは何であるか。ある鉄道会社経営者は ①観光地へのアクセス手段②列車それ自体が観光資源③鉄道に乗らなければ見られない景色④廃線跡、古い駅などの鉄道遺産 の4つと語っている¹⁾。少子高齢化・地方の過疎化・消費行動の二極化が進む現在にあって、観光列車は②③をより際立たせることで、通常の列車による「高速かつ大量に目的地まで到達すること」とは違う価値を提供しようとしており、その結果、鉄道利用者数の増加や地域活性化を実現させる役割が期待されていると考えられる。

そのような情勢にあって、日本各地で観光列車に関するニュースが多く報じられるようになった。高級路線では、JR 九州の「ななつ星」をはじめとして JR 東日本・西日本もそれ

ぞれ豪華列車を企画しているが、その他の鉄道会社でも様々な観光列車が企画され、各地域への観光客誘致に一役買っている。これらの多くは、通常の列車も行きかう路線に観光向けに新造・改造した車両を投入するもので、各種サービス（特に食事）により高単価の企画商品として組成され、予約も困難であることが多い。一方、運賃は安価で特別なケータリングサービスなども無いながら、車窓からの風景や列車ならではの非日常感、あるいは列車そのものの珍しさをもとに集客を図る列車も存在する。比較的低価格なこれらの観光列車は、多くが観光地あるいはその隣接するエリアにあって、乗客に「観光地への移動中の+αの楽しみ」や「鉄道ならではの景色」を多くの利用客に提供している。

本稿では、訪日外国人2000万人時代を迎える日本において、後者の「比較的低価格な観

光列車」を海外の同様の列車と比較することで、訪日外国人を含む多くのお客様に選んでいただける観光列車とはいかなるものか、世界最大級の旅行情報サイト TripAdvisor (<http://www.tripadvisor.com>) に書き込まれた国内外の観光列車の口コミを利用して模索しようとするものである。

2. 国内外の観光列車：概要と口コミ分析

本稿では、国内外から4つの列車（日本2、海外2）を分析対象に選んだ。日本で「比較的低価格な観光列車」に該当するものは多くあるが、今回対象とした2社（嵯峨野観光鉄道、黒部峡谷鉄道）はいずれも観光を目的として運行されている列車であり、それぞれ年間120万人、80万人以上のお客様にご利用されている国内大手である。海外の2社（墺・シャーフベルグ鉄道、豪・キュランダ高原鉄道）は、日本の2列車と距離・時間が比較的同程度であり、かつ TripAdvisor の口コミ件数が一定程度あるという点に着目して選んだ。

これら4つの列車について ①トリップアドバイザーの口コミ（日・英）を集計し、②示唆的な単語を抽出して出現回数順に並べ、③日本語・英語で同じ意味の単語を線で結ぶことで、④日本語レビュー者・英語レビュー者それぞれがどのようなことに関心があるのか、比較した。なお、本稿でのデータは、すべて調査時点のものである。

(1) 嵯峨野観光鉄道

【概略】 嵯峨野観光鉄道は、景勝地である保津峡に沿って走る山陰本線旧線（平成元年3月に JR 山陰本線（嵯峨野線）の嵯峨（現在の嵯峨嵐山駅） - 馬堀駅間が複線電化のため新線に切替えられた箇所）を観光鉄道として活用する目的で平成3年からトロッコ列車を運行している鉄道会社である。開業前の年間利用予測は23万人程度であったが、開業初年度から69万人の年間乗車人数を数え、現在では年間約120万人の観光客に利用されている。列車はディーゼル機関車1両が客車5両（窓あり4両・窓なし1両）をけん引する方式である。



始発駅	トロッコ嵯峨駅
終着駅	トロッコ亀岡駅
片道料金（大人1名、始発駅～終着駅）	620円
片道所要時間	25分
片道距離	7.3km
①ホームページ対応言語	日・英・繁体中文
②オンライン予約	不可能
③走行中のサービス	・眺めの良いところで徐行運転 ・車掌による歌、沿線案内 ・俳優によるパフォーマンス ・記念写真
④降車後の楽しみ（観光地など）	・嵐山（世界遺産「天龍寺」ほか） ・保津川下り（ミシュラン★） …等

図 - 1 嵯峨野観光鉄道の概要

【周辺観光】 トロッコ嵯峨駅・トロッコ嵐山駅は、観光地として有名な嵯峨・嵐山地域にあり、世界遺産の天龍寺をはじめ大覚寺・清涼寺などの寺院、嵐山や渡月橋などの名所が多い。また、トロッコ亀岡駅からはバスやタクシーに乗り換え、400年以上の歴史をもちミシュラン・グリーンガイド・ジャポンで一つ星評価を得ている保津川下りを楽しむこともできる。

【TripAdvisor 分析による顧客評価】

調査の結果、以下のことがわかった。

- ① 日英問わず、車窓の風景と保津川下りへの関心が高い。

予想通り、風景・眺め・景色への言及が日英ともに高かった。なお、残り3つの列車についても同様の傾向であった。

また、保津川下りへの関心が高いことについては、「トロッコ列車で嵐山から亀岡まで行き、保津川下りで亀岡から嵐山に戻ってくる」ことがひとつの周遊コースとして定番化していることもあるが、トロッコ列車乗車中に保津川下りの船と出会う際には双方の乗客が手を振り合うことが通例となっているため、旅行後の思い出に残りやすい（＝レビュー時に言及されやすい）と考えられる。保津川下りはミシュランに掲載されていることも

あり、トロッコ列車とは今後さらに協業することで、認知度アップ・集客アップを図ることができると思われる。

- ② 英語圏観光客は、桜や紅葉への言及が少ない。

トロッコ列車のきっぷは個人向けには海外販売をしておらず、にもかかわらず桜・紅葉時期は前売り券が早々に完売するため、外国人が日本にきてから乗車券を購入することができない。また当日券を購入するためには並ぶ必要があるため、周遊時間が限られている外国人観光客はこの時期は乗ることが少ないと考えられる。観光客の口コミを次なる集客につなげるためにも、日本の四季として真っ先にイメージされる「桜」「紅葉」へ外国人観光客を誘うために、新たな販売手段（インターネット予約など）について検討する必要があるだろう。

- ③ 車掌のアナウンスや鬼（俳優による仮装）のパフォーマンスは、英語圏観光客の関心を喚起していない。

トロッコ列車は、車掌による沿線案内や歌、俳優による鬼（酒吞童子）のパフォーマンスもサービスとして行われているが、英語圏の口コミでは、一件も言及がなかった。車掌についてはアナウンスに英語がほとんどない・到着時の歌に英語のレパートリーが無い、などが影響し

ているものと思われる。また、鬼のパフォーマンスについては、日本人であれば、見た目のイメージやネットでの事前知識から「車内で鬼のパフォーマンスを行うのが当列車のサービスの一環である」とわかるが、文化的背景が異なり日本語がわからない外国人には、彼がトロッコ列車においてどういう存在なのか、わからないと思われる。(トロッコ列車のホーム

ページには、鬼のパフォーマンスは掲載されていない)

「その国の言語がわからないこと・その国についての前提知識が無いこと」による無関心には、しくみを作ることで対処可能であろう。「人によるサービス」を訪日外国人観光客の集客・収益につなげるために、言語・文化面でのサポートは必須であるといえる。

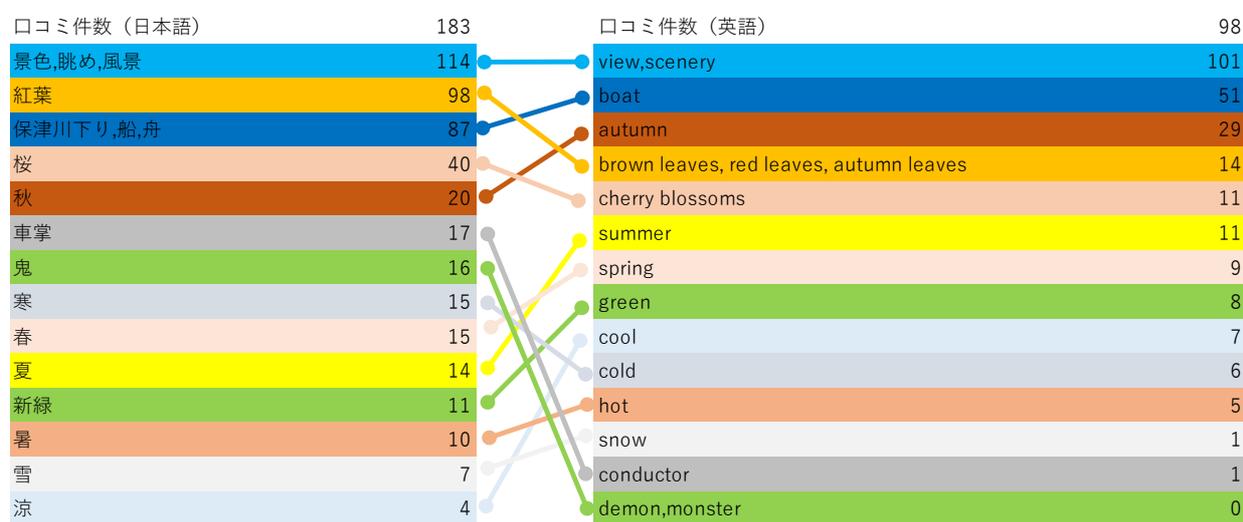


図 - 2 嵯峨野観光鉄道の TrioAdviser 分析による顧客評価

(2) 黒部峡谷鉄道

【概略】 黒部峡谷鉄道は、富山県黒部市に本社を置き、同県の黒部川沿いを走る黒部峡谷鉄道本線を運営する鉄道会社である。当初は黒部川電源開発のための資材運搬用鉄道であり、旅客取り扱いは便宜的に行われるに過ぎないものであったが、昭和28年11月に地方

鉄道法による営業の免許を受け、昭和46年5月には黒部峡谷鉄道として発足。現在では年間約80万人の観光客に利用されている。列車は電気機関車が客車(窓つき2種類・窓なし1種類)をけん引する方式で、最大で機関車2両+客車13両の15両編成である。



始発駅	宇奈月駅
終着駅	樺平駅
片道料金(大人1名、始発駅～終着駅)	1710円
片道所要時間	約1時間15分
片道距離	20.1 km
①ホームページ対応言語	日・英・繁体中文・簡体中文・韓国語・ロシア語
②オンライン予約	可能(オペレーターによる手動手続き、海外からも予約可能)
③走行中のサービス	・眺めの良いところで徐行運転 ・車内自動音声による沿線案内 ・記念写真
④降車後の楽しみ(観光地など)	・宇奈月温泉 ・黒部ダム ・立山黒部アルペンルート ・・・等

図 - 3 黒部峡谷鉄道の概要

【周辺観光】 起点となる宇奈月温泉駅は、富山県最大規模の温泉地である宇奈月温泉の温泉街にあり、沿線には秘湯と呼ばれる各種温泉が点在している。終着駅からさらに川上に向かうと、この鉄道が敷設されたそもそも

の目的である黒部ダムがあるが、一般人が観光で向かうには困難なルートとなっている。(黒部ダムに向かうには、いちど日本海側まで出て、立山黒部アルペンルートを経由するのが一般的である)

【TripAdvisor 分析による顧客評価】



図 - 4 黒部峡谷鉄道の TripAdvisor 分析による顧客評価

調査の結果、以下のことがわかった。

- ① 日英問わず、車窓の風景と温泉への関心

が高い。

- ② 車窓からの風景への関心が高いのは、他の列車と同様である。温泉についての言及が高いのは、始発駅が温泉街であることとも関係があると思われる。
- ③ 室井滋氏が列車のアナウンスを担当しているが、純粋に日本人向けである。

嵯峨野観光鉄道のそれと同じく、日本人向けのコンテンツであるため、外国人観光客の関心の対象になっていない。これも、嵯峨野観光鉄道の車掌・鬼でみられた傾向と同じである。

(3) オーストリア・シャーフベルグ鉄道

【概略】 シャーフベルグ鉄道は、ザンクト・ヴォルフガング・シャーフベルグ鉄道駅

からシャーフベルグシュピッツェの5.8kmを40分で結ぶ登山列車であり、日本では映画「サウンド・オブ・ミュージック」に登場することで知られている。この登山鉄道は1893年に敷設されたのち、第二次世界大戦時のドイツ国鉄管理下を経て、戦後、オーストリア国鉄の一路線として運営されていた。その後、オーストリア国鉄の地方線区整理により、2006年には州政府などが出資する第三セクター（ザルツブルクエネルギー・交通・通信事業株式会社）に売却され、現在はその子会社のザルツカンマーグート鉄道会社が運営し、年間60万人の観光客が利用している。列車は、気動車も2編成あるが、一般的にイメージされるのは蒸気機関車と客車であろう。蒸気機関車により2両（105席）の客車を押し上げながら進む様子は、映画のシーンを彷彿とさせ、高い人気がある。



始発駅	ザンクト・ヴォルフガング・シャーフベルグ駅
終着駅	シャーフベルグシュピッツェ駅
片道料金(大人1名、始発駅～終着駅)	24ユーロ(約3070円)
片道所要時間	約40分
片道距離	5.85km
①ホームページ対応言語	英語、ドイツ語
②オンライン予約	可能(オペレーターによる手動手続き、海外からも可能)
③走行中のサービス	(特になし)
④降車後の楽しみ(観光地など)	シャーフベルグ山頂からの景色

図-5 オーストリア・シャーフベルグ鉄道の概要

【周辺観光】 シャーフベルグ鉄道のあるザルツカンマーグート一帯は、モーツアルト生

誕の地であるザルツブルク市の東に位置し、オーストリアの景勝地を代表する地域である。

同地域は標高500～800メートルの高地で、大小数多くの湖水が点在し、背後には2000メートル級の高山が連なっている。なかでもシャープベルク鉄道の終点シャープベルクシュピッツェからアクセスできるシャープベルク山(1783m)の山頂からは、ザルツカンマーグートの湖水地方と取り巻く山々を一望できるこ

とで外国人にも人気が高い。また、シャープベルクからは少し離れるが、同地域のハルシュタット湖・ダッハシュタイン山塊は「ザルツカンマーグート地方のハルシュタットとダッハシュタインの文化的景観」として世界遺産に登録されている。

【TripAdvisor分析による顧客評価】

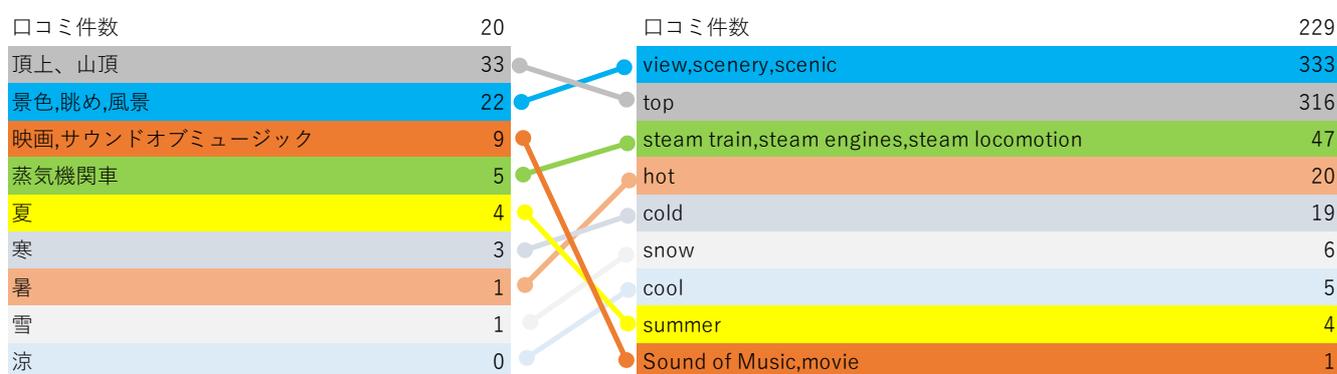


図 - 6 オーストリア・シャープベルグ鉄道の TripAdvisor 分析による顧客評価

調査の結果、以下のことがわかった。

- ① 日英問わず、車窓の風景、山頂、への関心が高い。また、蒸気機関車も一定の関心を得ている。

車窓からの風景への関心が高いのは、他の列車と同様である。列車は見晴らしの良い山腹を登っていくため、列車走行中ずっと「山の上に登る」ことを感じることができる。標高差1,100mを登る行為は、五感にさまざまな変化をもたらすため、旅行後の印象にも残りやすいと思われる。

また、蒸気機関車については独特の関

心を引き起こすものがあるようで、他の列車（黒部峡谷鉄道は電気機関車、嵯峨野観光鉄道とキュランダ高原鉄道はディーゼル機関車）ではみられないほどに言及率が高い。蒸気機関車ならではの形状と煙を吐きながら進む様子そのものがコンテンツになりえることは、イギリスで21世紀になってSLが新造されたり²⁾、日本各地でSLがリバイバル運転されていることから伺える。

- ② 「サウンド・オブ・ミュージック」と当列車の関係は、日本人観光客と英語圏観光客で大きく違いがある。

日本語の口コミのうち半数近くが「サウンド・オブ・ミュージック」について言及しているのに対し、英語でそれに言及している口コミは少ない。日本人観光客が当列車へ乗車するのは、景色を楽しむだけでなく「ロケ地めぐり」の側面もあると思われる。

キュランダ村から産出する錫等の採掘物資をケアンズ港等へ運ぶための鉄道として開通したが、錫鉱山が閉山となり、観光列車として活用されることとなった。現在、運行は州営クイーンズランド鉄道が行っており、年間50万人の観光客が利用している。列車は2両のディーゼル機関車が14両の客車（ゴールドクラス1両、普通車13両）をけん引する方式である。

(4) オーストラリア・キュランダ高原鉄道

【概要】 キュランダ高原鉄道は、ケアンズからキュランダの33km を1時間45分で結ぶ観光列車であり、日本では TV 番組「世界の車窓から」のオープニングに10年以上使われたことで有名である。この路線は、1891年にキ

【周辺観光】 沿線は「クイーンズランドの湿潤熱帯地域」として世界遺産に登録されている。この熱帯雨林は現存する地球上の熱帯雨林の中で世界最古であり、1億年以上前に豪州大陸を覆っていた森林の一部が今もそのまま残っている。



始発駅	ケアンズ駅
終着駅	キュランダ駅
片道料金(大人1名、始発駅～終着駅)	49豪ドル(約3900円)
片道所要時間	約1時間45分
片道距離	約33km
①ホームページ対応言語	英語・中国語・日本語
②オンライン予約	可能(オペレーターによる手動手続き、海外からも可能)
③走行中のサービス	・眺めの良いところで徐行運転 ・下車しての撮影時間あり ・記念写真
④降車後の楽しみ(観光地など)	熱帯雨林(世界遺産「クイーンズランドの湿潤熱帯地域」) コアラガーデン等

図-7 オーストラリア・キュランダ高原鉄道の概要

【TripAdvisor 分析による顧客評価】

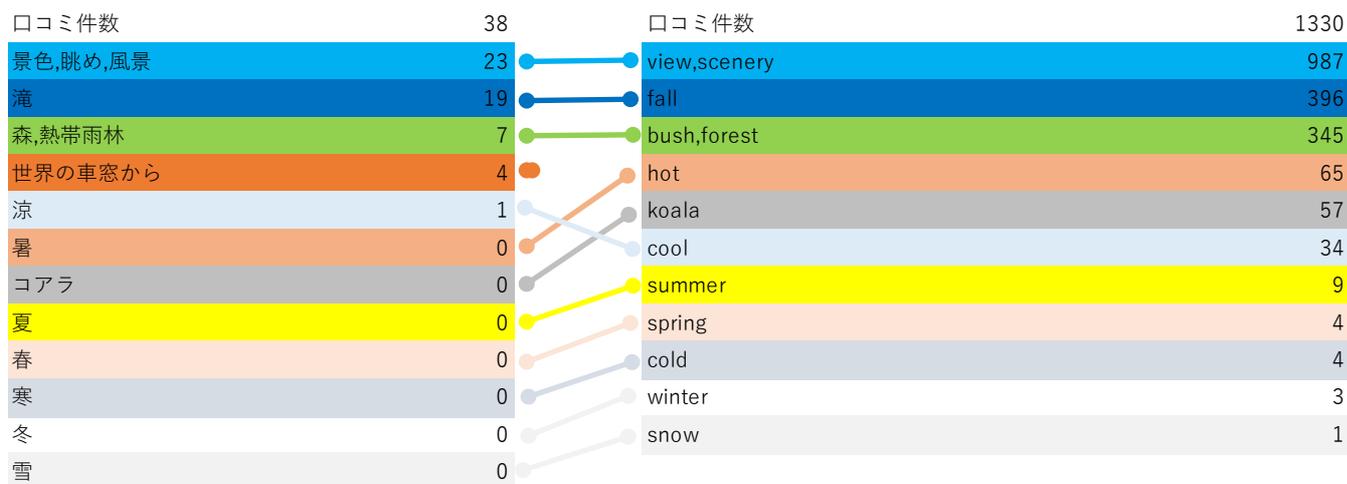


図 - 8 オーストラリア・キュランダ高原鉄道の TrioAdviser 分析による顧客評価

調査の結果、以下のことがわかった。

- ① 日英問わず、車窓の風景、滝、熱帯雨林への関心が高い。

車窓からの風景への関心が高いのは、他の列車と同様である。

- ② コアラへの言及について、日本人観光客と英語圏観光客で大きく違いがある。=観光ルートの違いか。

キュランダ村のマーケットには「キュランダコアラガーデンズ」があり、動物園に行くより手軽にコアラと手軽にふれあえるとして、英語圏の口コミでは人気が高い。しかし、日本人観光客で当列車に関連付けてコアラに言及している口コミは無かった。日本でもツアーのオプションとして「キュランダコアラガーデンズ」は選択可能だが、コアラには他のところでも触れ合えるため、当地域の観光としてはあまり選択されていないのでは

ないかと思われる。

- ③ 日本人観光客は TV 番組に言及しているケースもある。

日本の TV 番組 「世界の車窓から」のオープニングに使用されていたことへの言及が一定数ある。当然ながら、英語の口コミは無い。

3. まとめ

日澳豪 3 カ国の 4 観光列車について、TripAdvisor の日英合計 2096 件の口コミを分析した結果、どの列車も、「沿線風景」についての言及件数が最も多かった。今回の調査対象になるような観光列車については、お客様の一番の関心は「鉄道に乗らなければ見られない景色」を見ることにあり、データ面からも実証された。すばらしい景色は言語を越えてサービスとして届く。まずは沿線の風景を高いレベルで維持することこそが観光列車の

集客力の源泉であり、鉄道会社としても、沿線の自然に対して、継続的に維持管理にかかわっていく必要があるといえよう。

また、当たり前のお話であるが、英語圏の観光客には、英語で伝えないと認知されない。よって、国籍・言語にかかわらず提供したいサービスがある場合、言語面のハンディを克服する方法を検討する必要がある。逆に、ターゲットが明確であれば、その必要は無い。例えば、スイス・ユングフラウ鉄道では、2012年に全線開通100周年を迎えることを記念し、2011年4月から2012年末までの期間限定で、日本語の車内放送にアニメ「アルプスの少女ハイジ」の声による特別アナウンスを制作し、使用していた³⁾。

では、観光列車で集客するためには、鉄道会社が頑張ればどうにかなるのか。トロッコ列車も運行する第三セクター鉄道会社、栃木県のわたらせ渓谷鐵道 社長の樺澤豊氏は次のように言う。

「今、桐生駅（筆者注：わたらせ渓谷鐵道始発駅）寄りにお住まいの方々は、東京の方を向いています。『鉄道がなくてもいいや』ということにならないためにも、住民の方々に、『地域に鉄道があることの意義』を実感してもらわなくてはならない。鉄道を交通手段として利用するのみならず、鉄道を活用してご自分の商売に活かしてもらおうための仕掛けを考える必要があります」

「結局、鉄道だけではダメなのだと思います。鉄道だけがいくらがんばっても、観光客

が地域に長く滞在したくなるような仕掛けを作らないかぎり、乗客数の増加は見込めない。鉄道の旅と沿線の観光が相乗効果を発揮しないかぎり、(略) 沿線全体が潤うようにはならないのです⁴⁾」

観光列車は、これからも日本各地で企画されていくと思われるが、その中で「選ばれる存在」になるためには、地域を育て、風景をつくり、人とかかわり、列車をデザインする必要がある。この一連のつながりを高いレベルで実現して、やっと、観光列車が鉄道利用者数の増加や地域活性化を実現することができようになると思われる。特に「地域を育てる」ところでは、鉄道会社だけで実現できるものでもないため、関係する機関や地域住民とのコミュニケーションが欠かせない。

つまるところ、観光という広範囲な産業を興していくためには、各プレイヤーが地道な努力を正しい方向にコツコツと続けることしか方法はなく、それぞれがそれぞれの立場から、いかに各ステークホルダーとコミュニケーションし、地域価値・企業価値の向上にむけて取り組めるかが求められている。

参考文献

- [1] 東洋経済オンライン「大坂 直樹、初代社長が語る、JR 東海の『観光列車論』」,
<http://toyokeizai.net/articles/-/76607>, 2015/7/12
- [2] AFP BB、「ロンドン地下鉄開業150年、蒸気機関車が復活」
<http://www.afpbb.com/articles/-/2920505?pid=10095980> 2013年01月14日
- [3] スイス政府観光局、「期間限定！日本のお客様だけにユングフラウ鉄道の旅を『アルプス

の少女ハイジ』の特別アナウンスでお届けし
ま す 』
<http://www1.myswiss.jp/d/news/news.php?id=1420>

[4] 吉田耀子, 【わたらせ渓谷鐵道①】鐵道と沿線
観光との相乗効果で、地域の活性化を目指す
http://www.homes.co.jp/cont/press/rent/rent_00199
/ ホームズプレス,2015/6/26

QUALITATIVE ANALYSES OF JAPAN AND WORLD SCENIC TRAINS THROUGH TRIPADVISOR

Yoshihito KUBOTA

TripAdvisor is the world biggest social networking service for travelers. This paper analyses “word of mouth information” posted on this site in terms of scenic trains inside and outside of Japan. This study figures out how the popular scenic trains with reasonable fee should be and contributes the promotion of Japan as world tourism destination.