

② 鉄道駅の新しいあり方

相模鉄道の試み

■二宮宗晴

1 当社のあゆみ

当社の母体となった神中鉄道(株)と当社は共に大正六年十二月ほとんど同じ規模と目的をもって創立されました。前者は横浜郊外の保土ヶ谷から県中央部を横断して厚木に至る路線を、後者は、官設東海道線茅ヶ崎停車場から相模川沿いを北上して官営横浜線(元横浜鉄道線、大正六年十月鉄道院に買収)橋本停車場に至る路線を建設し、厚木駅で連絡していました。以後両社とも、砂利の運搬、販売を主体として経営を展開し、昭和十八年四月当社が神中鉄道(株)を吸収合併して、相模線と神中線の二線を有することとなりました。しかし翌十九年六月、第二次世界大戦の推移に伴い、国策により当社の本線といべき相模線は運輸通信省に強制的に買収されました。これが、現在の東日本旅客鉄道(株)相模線であり、当社には、神中線のみが残され、現在の本線となりました。

やがて終戦を迎え、復興に全力を挙げた当社は、鉄道の電化と複線化を推進すると同時に昭和二十五年四月に不動産分譲業、同年六月に乗合バス業、昭和二十七年十月に貸切バス業、昭和二十八年十月に石油製品販売業に進出し、積極的に経営の多角化を図りました。

さらに、昭和三十年に横浜駅西口でショッピングセンターの建設に着手し、昭和三十七年九月に不動産賃貸業に進出するとともに、沿線開発にも積極的に取り組み、万騎が原住宅地をはじめ大規模な住宅開発を手がけました。そして、昭和四十年代に入ると横浜駅西口再開発と新線建設を二大事業に掲げ、その建設に全力で臨んだ結果、昭和四十八年十一月に相鉄ジョイナスが(全館完成は昭和五十三年五月)、昭和五十一年四月にいずみ野線(二俣川―いずみ野駅間)が開業しました。その後、いずみ野線を中心とした住宅開発や賃貸ビル建設等沿線開発を推進し、平成二年四月には、いずみ野線いずみ野―いずみ中央駅間が開業、同年五月には大手民鉄へ参入しました。現在二十一世紀に向け新たな二大事業(横浜駅西口駅前再開発事業、いずみ野線延伸いずみ中央―湘南台間工事)を通じて総合サービス事業集団を目指しています。

2 一路線の概要

当社線は、横浜―海老名間(本線)二四・六キロ、二俣川―いずみ中央駅間(いずみ野線)八・二キロ、合わせて三二・八キロの旅客線と相模国分―厚木駅間二・二キロ(厚木

線)の貨物線との合計三五・〇キロで営業しています。当社線は、沿線各所の住宅地と横浜市中心部を結ぶ典型的な都市型鉄道で四百三十両の車両を投入して平日一日約六百本の列車を運行し、主に通勤・通学の足として、一日約六十八万人の旅客輸送を担っています。またいずみ野線延伸工事(いずみ中央―湘南台間)が完成すれば、小田急江ノ島線湘南台駅で当社線との同時開業を目指しています。横浜市営地下鉄一号線とも接続することになり、いずみ野線は鉄道ネットワークの重要な骨格として期待が高まっています。

3 新線建設

当社は、将来急速に都市化する可能性が強く、大幅な新規輸送需要の発生が見込まれる地域において、沿線住民の利便を増進するとともに、東海道線をはじめ既設鉄道線の混雑緩和を図り、首都圏郊外鉄道としての役割を果たすことを目的として、二俣川駅より鉄道の便に恵まれない横浜市西部、藤沢市西北部及び茅ヶ崎市西北部を經由して、東海道線平塚駅に至る全長二五・三キロの新線建設を計画し、昭和四十三年十二月五日付で免許を受けました。この免許区間のうち、第一期区間

注 大手民鉄
我が国の大手民鉄は現在十五社。関東地方では、小田急、京王、東急、京急、京成、西武、東武、相鉄の民営八社と営団地下鉄が大手民鉄とされている。

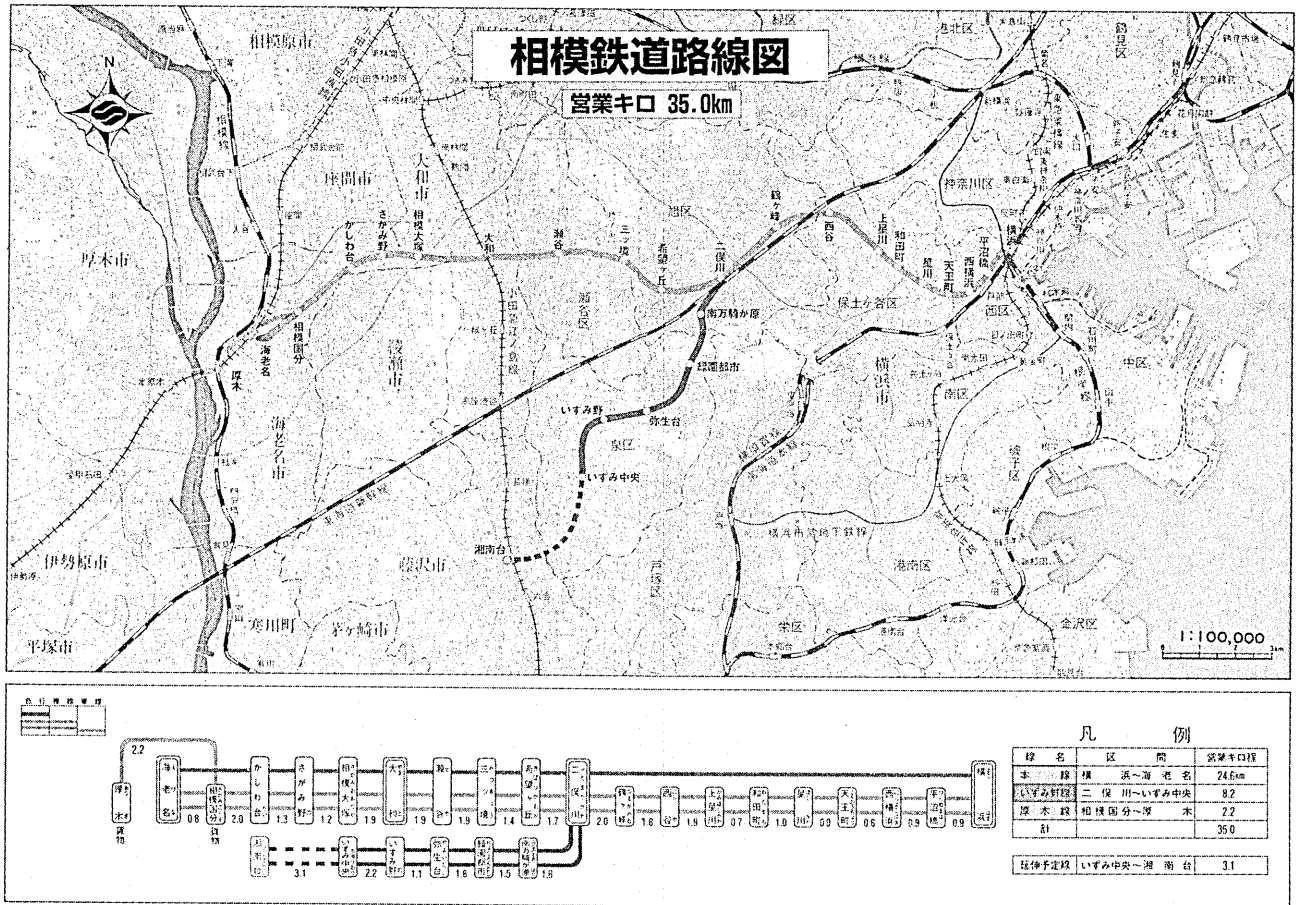
- 1 当社のあゆみ
- 2 一路線の概要
- 3 新線建設
- 4 これからの鉄道業
- 5 これからの駅「緑園都市駅」
- 6 駅のあり方について

として二俣川～いずみ野間(六・〇キロ)を昭和四十六年三月に着工し、昭和五十一年四月に開業しました。また第二期区間としていずみ野～いずみ中央間(二・二キロ)を昭和六十一年八月に着工し、平成二年四月に開業しました。このたびの第三期いずみ中央～湘南台間の工事計画は横浜市の新総合計画「ゆめはま2010プラン」に位置づけられており、かつ横浜市西部地域を中心とした「いずみ田園文化都市構想」に基づいた路線です。豊かな自然と調和した街づくりが鉄道の整備と一体となって進みます。一方湘南台地区は、藤沢市の副都心として位置づけられ、周辺には慶應義塾大学や工業団地等が立地し「健康と文化の森構想」など新たな都市拠点として、教育・文化・商業・業務の機能集積が図られています。本路線により横浜市中心部～横浜市西部地域～藤沢市湘南台が結ばれると、この地域に住む方々の交通利用は、より便利に快適になります。特に、湘南台地区ではいずみ野線、小田急江ノ島線、市営地下鉄一号线が集結し有機的な交通ネットワークが出来上がります。

4 一 これからの鉄道業

これまで述べてきたように、当社は創業以来鉄道事業を軸に、積極的な沿線開発及び沿線地域を中心とした魅力的な生活空間の創造、さらにこれに伴う各種サービスの提供を通して発展を遂げてきました。経済の成熟化を背景に、消費者の意識は高度成長の時代と異なり価値観の多様化、個性化となって現れると

相模鉄道路線図



ともに機能、性能、品質などの客観的価値が標準化されることにより、例えばデザインなどの主観的価値に重点がおかれる傾向が強まるとともに第三次産業の比重が高まってまいりました。このような変化に伴って、特に都市部での第三次産業を中心とする企業活動の展開は競争の激化により質の変化と発想の転換が求められる中で、新しいサービスの提供、新しい生活文化の創造を生み出しています。鉄道事業を中軸とし、地域の生活に密着した各種サービス事業を展開している当社にとっては、多様化と個性化が進む社会経済の変化と要望に対処するとともに、潜在化している需要を喚起し、新しいライフスタイルの提案、生活文化の創造を積極的に推進して社会に貢献することが、今後の課題であり重要な使命となるものと考えます。

相鉄グループの中核にある当社は、各事業部門並びに各グループ会社との連携をさらに強固にし、時代に先行した事業集団として永続的な成長と繁栄を続けていきたいと願っています。当社の基幹事業である鉄道事業においては、当然のことながら公共交通機関としての使命である安全で快適、正確な運行を今後も全うしていかなければならないと考えています。従来から駅を売店や駅ビルとの複合施設として機能させてきましたが、旅客や地域の人々にとって単なる「交通ステーション」から「暮らしのステーション」になるためには、各種生活情報の提供をはじめ地域の会合を開催できる会議室、展覧会等気軽に駅へ足が向けられるイベント広場、多目的ホール、あるいは公共的機関窓口の設置等が必要であ

ると考えております。これを受け、二俣川駅と大和駅では市の行政サービスコーナーを設置していますが、特に緑園都市駅で実施した新しい駅づくりは（いずみ野線の中央部にあり、横浜駅から一三・六キロ、沿線のコアアシューとして位置づけられ、街づくりの中心にある高架駅）、駅周辺の街づくりとあわせて、「これからの駅」を模索しながら改良したものです。

5 「これからの駅」 「緑園都市駅」

① ホテルに見立てた街づくりと駅の位置づけ

緑園都市住宅地は、緑に囲まれたなだらかな丘陵地に駅を中心とした百二十一万平方メートルを区画整理し計画戸数四千七百戸、一万八千人の住宅都市を形成するため「人間性を追求した豊かな街づくり」を基本コンセプトに、緑園都市全体をホテルとして捉え、住宅はホテルの客室、駅はホテルのフロント、緑園都市ライフ等の商業施設は、ロビー、レストラン、ショッピングと位置づけ、居住者に対して様々な生活サービスを行うことを目標としています。ここでは、駅を単なる乗降の場から「地域の玄関」と位置づけ、ゆとりと潤いのあるコミュニティ空間を創造しながら多機能化を図りたいと考えました。また、この駅では、街全体の景観に調和した人々から親しまれるデザインを追求し、街のシンボルとして新しい機能と利便性、快適性、話題性等を備え、併せて街全体のイメージアップを図りました。

② 「これからの駅」の基本認識

駅は都市の「核」として位置づけられ、都市の構造も駅を中心として形成されてきましたが、その機能は、鉄道利用者の乗降と乗換え目的に主眼がおかれ、「交通拠点」としての都市機能の役割を果たすべく、設備の整備、充実に努めてきました。しかし社会環境は高年齢化、女性の社会進出、労働時間の短縮による生活時間の変化、精神的豊かさや質的充足を求める価値観の多様化等に加え、情報化の時代に進展しつつあります。このような時代背景の中で、都市の「核」としての役割と立地上の優位性等から将来の駅を思考すると、利用者の多様化したニーズに応えられる設備とサービスを提供する場と言えましょう。言い換えれば交通拠点としての機能に、市民生活の一部を取り込んだコミュニティ空間を持ち、生活の利便性をサポートする流通サービス機能と、情報サービス機能を持ち併せた施設が、将来の駅と考えます。

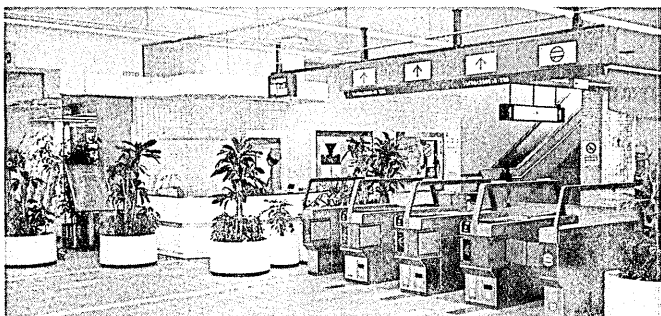
6 1 駅のあり方について

当社は、平成三年十月から駅施設の近代化の一環として、自動改札機の導入を進めてまいりましたが、平成七年三月末に全駅（二十三駅）二百四通路が完成します。自動改札機設置後の我々が取り組む課題として、顧客最優先の企業原点に立って、サービスの維持・向上を図っていきます。積極的なサービスを提供していく具体的施策として、主要駅に設置してある「グリーンほけっと」と「案内係

緑園都市駅（外観）



緑園都市駅の自動改札機



を紹介しします。

①グリーンぼけっと

駅は単なる交通の拠点ではなく、街の玄関として生活と憩いのあるコミュニティの空間を提供することをモットーに、緑園都市駅に最初に設置され、現在、横浜駅・三ツ境駅・大和駅・海老名駅・いずみ中央駅の六駅にあります。業務内容としましては、

⑦取り次ぎサービス

- ①宅配便の受付、②おそうじ代行業の紹介、③ペビィシッター、在宅老人ケアの紹介、④名刺・葉書印刷の受付、⑤フラワーギフトの受付、⑥自動車学校の入学受付、⑦学習塾の入塾受付、⑧車検の受付、⑨仕出しの受付、⑩絵画リースの受付、⑪D・P・Eの受付、⑫ポケベルの加入受付、⑬レンタル用品の受付

④販売サービス

- ①切手・葉書類、②印鑑、③商品券、④テレホンカード、⑤宝くじ、⑥映画・演劇・コンサート・遊園地の各種チケット販売

⑦コミュニティサービス

- ①コピーサービス、②FAXサービス、③会議室、ギャラリー等の使用申込み

⑩旅行案内サービス

- ①国内・海外ツアーの申込み、②JR乗車券、③相鉄高速バス
- 等で、年中無休で営業し、営業時間は午前七

時から午後八時で、土曜日・日曜日等の休日でもご利用いただけることが特徴で、今後もお客様とのコミュニケーションによるサービスを第一に、暮らしの便利をコーディネートし、気軽に立ち寄りいただけるよう努力いたします。

②案内係

当社は、自動改札機設置後のお客様へのサービスのあり方につきましては、不案内なお客様（高齢者、移動制約者を含む）の不安を先取りした積極的な案内業務を進めて行くとの基本的な考え方の中から、当社の各駅各改札コーナー毎に案内係担当を一名配置しサービスの維持向上を図っています。しかしながら、主要駅であり、接続駅である横浜駅等では、不案内のお客様も多く、改札を兼務しながらの案内では、十分なサービスが提供できないことが予想されました。従いまして主要駅には、案内サービスを専門とする案内係を配置し、サービスの維持向上を図っています。なお、この案内係は従来のような受け身の案内でなく、駅構内を巡回し、鉄道を利用するお客様を主に、積極的なサービスの提供を自ら進んで行うもので、鉄道駅としては初めての試みとして大きな関心をもたれています。

⑦案内係配置駅及び配置人員

- 横浜駅三名、二俣川駅一名、大和駅一名、海老名駅一名

①制服

一般の駅員と区別できるよう新しい制服を着用させました（ブレザータイプ）。

⑦案内業務

- ①自動券売機の購入案内、②自動改札の利用案内、③他社線への乗換え案内、④駅勢圏の地理案内、⑤遺失物の対応、⑥酔客の対応、⑦その他各種案内

なお、案内係の登用にあたっては、社外講師から接客案内の専門教育を受けるとともに外人講師から英会話の教育を受けています。

③おわりに

当社の駅のあり方を述べてまいりましたが、当社の新たな二大事業がいよいよ動き始め「横浜駅西口駅前再開発（ホテル棟）」が三月二十四日に、いずみ野線延伸（いずみ中央～湘南台駅）工事が、二月十四日に起工式が行われました。当社も運輸業を中心とする総合サービス事業を通じて、社会的責務を遂行するという原点に立ち返り地域社会の発展と沿線住民の方々にいかにして寄与するかを考え、駅を中心とした様々なサービスの提供、沿線の街づくりを通して、人々が豊かで潤いのある生活を営むお手伝いを続けていきたいと考えています。

△相模鉄道(株)運輸営業本部電車部営業課長▽

案内係（二俣川駅）



グリーンぼけっと（横浜駅）

