



参、JR 四國篇



臺灣鐵路管理局與四國旅客鐵道株式會社締結友好鐵路暨

臺灣鐵路管理局松山站與四國旅客鐵道株式會社松山駅締結友好車站

一、參訪目的

臺灣松山昔日為凱達格蘭族貓里錫口社，1815 年（清嘉慶 20 年）時刪去貓里，改稱「錫口」。1920 年日據時期全臺地名重整時，因日本人覺得景色類似四國松山，遂更名為「松山」，而錫口驛也同時更名為「松山驛」，並沿用至今。

臺灣與日本有 32 個同名車站，當年的更名措施，卻促成了 93 年後二國松山車站締結友好協議的契機。

2013 年 10 月 13 日，雙方松山車站簽署為期至 2016 年 3 月 31 日止的友好協議，成為同名車站締結之先例，並展開了為頻繁密切的交流。因日本愛媛縣與松山市的支持，交流內容除了鐵路業務外，尚有文化、物產、人文與觀光交流，成為臺日各項交流中最具多元化的組合。

為持續維持友好交流，臺鐵局與四國旅客鐵道株式會社（以下簡稱 JR 四國）經討論後，決議以松山車站友好協議所奠定之深厚基礎，提高交流層次，除續簽友好車站協議，並簽訂臺鐵局與 JR 四國之友好鐵路協議。期待未來雙方在鐵路業務、觀光文化交流，均得以繼續合作。

二、行程表

- 拜會 JR 四國暨參觀松山站、松山運轉所

2月24日(三)		
時間	內容	地點
09:40 - 11:15	東京羽田→愛媛松山(日航)	
13:30 - 14:00	拜會 JR 四國	松山駅長室
14:00 - 15:00	松山駅長簡報及參觀松山駅	松山駅
15:00 - 16:30	參觀 JR 四國 8600 系新車及伊予灘物語觀光列車	松山運轉所
18:00 - 20:00	自由交流	

- 臺鐵局與 JR 四國締結友好鐵路協議暨松山站締結友好車站協議

2月25日(四)		
時間	內容	人員
10:30 - 10:35	日本琴演奏	
10:35 - 10:45	友好鐵路暨友好車站締結儀式	臺鐵局局長周永暉 松山站站長曾國煌 JR 四國社長泉雅文 松山駅長須知內利一
10:45 - 11:00	貴賓致詞	JR 四國社長泉雅文 臺鐵局局長周永暉 愛媛縣副知事仙波隆三 松山市長野志克仁
11:00 - 11:20	媒體採訪及合影	
12:30 - 14:00	參觀伊予鐵道少爺列車	
14:50 - 16:10	愛媛松山→東京羽田(日航)	

三、行程履歷

(一) 拜會 JR 四國

由東京搭乘鐵路至愛媛縣松山市，需由東京搭乘新幹線至岡山轉乘 JR 四國潮風號特急列車，經由瀨戶內海大橋始能至松山，里程為 947.3 公里，單程即需耗時 6 小時以上。因本次行程共四天，故安排由東京搭乘日航班機直飛松山，時間約需 1.5 小時。

羽田機場位於東京都，與千葉縣成田機場為進出關東地區之主要門戶，二者為觀光資源之良性競爭反映在通關、設施、轉乘交通與軟體服務上，使旅客享有高水準之機場服務。

然而，機場之安檢並未因此而馬虎。例如，本次贈予日本友人之普悠號保溫瓶，在通關時因 X 光機無法判斷是否填塞其他物品或液體，被要求一一打開確認內無異物，顯見日本機場安檢之確實與嚴格。



抵達松山機場時，JR 四國與松山市政府人員已於機場大廳列隊持歡迎布條等候，顯見過去二年的交流，日本友人已與臺鐵局建立深厚友誼，而展現其熱誠。與前一日相同，本局人員行李交予 JR 四國人員後，即貼心繫上事先準備之名牌，直接送至當晚下榻飯店。



臺鐵局前次拜會 JR 四國為 2013 年 8 月，至今已事隔 2 年半。當年為洽談二國因此，本次除續結友好車站協議，並提高交流層次為友好鐵路協議。

由 JR 四國營業部四之宮和幸部長、愛媛企劃部窪仁志部長與松山駅須知內利一 駅長陪同下前往松山駅。抵達松山駅時，JR 四國泉雅文社長早已率領全體站員，每人雙手持中華民國國旗於車站大門列隊歡迎。這一幕著實振憾了臺鐵局全體代表，深深感動不已。此外，車站大廳候車室內，設置有臺日松山站友好交流紀錄展示櫃，門口並有紀念里程碑，均長期展示著中華民國國旗，對臺灣之友善表露無遺。臺鐵局松山站去年即曾接獲旅客旅遊心得，表示在日本松山站看到中華民國國旗時，同行友人個個深受感動，回國後特地來函肯定臺鐵局松山站對國民外交之努力。





JR 四國總社位於四國香川縣高松市。為配合臺鐵局行程，雙方會談地點擇定於松山駅長室舉行，由臺鐵局周局長與 JR 四國泉社長就未來合作內容討論。松山站締結以來，臺灣民眾前往日本松山旅遊人數成長 5 倍達 1 萬 2 千多人次；JR 四國專售予外國人使用的四國週遊券，亦有高達 47% 為臺灣民眾所購買。因此，日後除車站業務交流外，締結為友好鐵路後，雙方在觀光發展、鐵路技術上均可合作。



JR 四國於 1889 年開始營運丸龜到琴平路段，與臺鐵局 1891 年開始營運基隆到臺北路段之年代相近；JR 四國有 259 個車站，與臺鐵局有個 226 車站亦近似；而二者同為島嶼環狀運輸，雙方在營運歷史與條件上有諸多類似之處，未來將有更多交流之機會。



	臺鐵	JR 四國
成 立	1887 年	1889 年 (1987 年國鐵民營改為 JR 四國)
營 運 里 程	1085.3 公里	855.2 公里
車 站 數	226 站	259 站
軌 距	1,067mm	1,067mm
員 工 人 數	14,411 人	2,647 人

(二) JR 四國同名松山站考察



日本松山駅於 1927 年開始營業，目前站體為 1953 年興建至今之平面式車站。為配合地方發展，目前已規劃將改建為高架式車站，以減少對地方交通之衝擊。臺鐵局臺中市區鐵路高架化即將完工，周局長已當面邀請泉社長來臺觀摩，包括高架化對週邊景觀之再造，以提供松山駅規劃之參考。

● 站場環境

松山駅雖為舊式車站，但站場環境仍同日本其他車站，維持地非常乾淨整潔，並能利用麵包超人列車之特色，美化站區垃圾筒。售票窗口雖不如臺灣松山站配置有新穎 LED，卻巧妙用木造建築之特色，以木造售票窗口搭配木製告示板，反而成為其風格。售票窗口雖然非新式設計，然櫃臺高度及深度均符合人體工學，不會造成旅客購票困難度。臺鐵局部份新建或改建車站之售票櫃臺，未能符合規範之案例層出不窮，實可做為借鏡。而各售票窗口前擺設供旅客放置行李之木架，又再次顯現出日本人服務上之貼心與細心。



● 票務設施

臺鐵局松山站業完成票務自動化措施，近日更已安裝完成加寬型自動閘門，以便利輪椅旅客或攜帶大型行李使用。JR 四國松山駅至今卻仍採用人工剪收票方式辦理旅客進出站驗票措施。然而，日本旅客均能秉持一貫守法精神，遵守站車秩序。臺鐵局持續由日本引進之先進驗票系統，國人逃漏票情形或利用系統漏洞投機情形卻未見改善，此乃值得國人深思之處。



● 麵包超人列車

近來臺鐵局與觀光局合作推出之喔熊彩繪列車，在國內造成一陣旋風。臺鐵局甚至需公告編組運用時刻表，供鐵道迷或父母親帶小朋友追車。在日本，結合卡通人物行銷最密切的鐵路公司之一，即為 JR 四國的麵包超人列車了。

日本知名卡通 - 麵包超人作者柳瀨嵩出身於四國高知縣，所以 JR 四國開行有許多以麵包超人為主題之列車。位於予讚線之松山駅屬橘色線，列車停靠月臺時，即有許多旅客覺得開心並與之合照。麵包超人列車各車廂，以故事中各角色為主角而有不同彩繪。當日參觀之 Green Car 指定席車廂，為細菌人車廂，即可看見頭巾、車廂壁、天花板...均充滿細菌人與麵包超人之造型。

四国の観光列車

アニメ列車、レトロ列車や大自然の景観に合った観光列車など多様な列車が運行されています。

A 予讃線 アンパンマン列車

愛媛県 予讃線 安芸高田駅～新居浜駅



B 土讃線 アンパンマン列車

高知県 土讃線 高知駅～高知中央駅



C 瀬戸大橋線 アンパンマントロッコ号

愛媛県 瀬戸大橋線 大津町駅～大津町駅



D 大歩危 トロッコ号

愛媛県 大歩危線 大歩危駅～大歩危駅



E 高松線-徳島線 ゆうゆうアンパンマンカー

愛媛県 高松線 高松駅～徳島駅



F 鉄道ホビートレイン

愛媛県 予讃線 新居浜駅～新居浜駅



G 海洋堂ホビートレイン

高知県 土讃線 高知駅～高知中央駅



アンパンマンクラス

アンパンマン列車



アンパンマンパン

アンパンマン列車






● 行車室

日本松山駅行車室位於車站一月臺旁木造樓二樓，採用行控與月臺管制分離之運轉措施，與臺灣松山站行車室設置於月臺層不同，行車同仁需兼顧控制盤並執行列車到開監視及播音工作；日本松山駅僅有一人值勤並專職負責控制盤監視，雖僅一人值勤，指認呼喚卻相當確實、嚴謹，工作場所亦掛有多座時鐘輔助，環境乾淨整齊，避免生物影響設備線路，可藉為本局松山站之參考。



● 臺日松山站比較

	臺鐵	JR 四國
成 立	1891 年 10 月 20 日	1927 年 4 月
營 運 車 次	336 列次/日	195 列次/日
上下車人數	32,000 人/日	14,600 人/日
站 體	地下化車站	平面車站 (未來為高架車站)
員 工 人 數	48 人	63 人
路 線	縱貫線	予讚線
月 台 數	2 島式	一岸壁式、一島式
行 政 區	臺北市信義區	愛媛縣松山市

(三)參訪松山運轉所

松山運轉所與松山駅均成立於 1927 年，負責車輛維修、保養，並管理司機員與列車長，這一點與臺鐵由車班組管理列車長是最大不同之處。凡配屬松山運轉所之車輛，車身上有『松』字為記號。



配合松山駅即將高架化，松山運轉所將搬遷至北伊予駅和伊予橫田駅間，目前已在施工中，預計 2020 年可完工啟用。

● JR 四國 8600 系

考量予讚線現行 8000 系電車（疾風號）已使用 20 年以上，JR 四國已委由川崎重工於 2014 年製作 8600 系電車預備替換，目前已完成二組 4 輛車，配置於高松運轉所。8600 系與 8000 系不同在於傾斜裝置由自然式改為最先進之空氣式，營運速度為 130 公里/小時，每節車廂造價約 2.5 億日幣，一組 2 輛即需 5 億日幣，載客 101 人。

8000 系疾風號現行運行狀況為松山開往岡山為 8 輛車，至宇多津後拆解，前 3 輛車（S 編成）開往高松、後 5 輛車（L 編成）越過瀨戶內海大橋開往岡山，反之亦然。未來由 8600 系替換後，一組 2 輛之運用更能增加營運彈性。





● 伊予灘ものがたり (伊予灘物語觀光列車)

為因應少子化及老年化影響，日本各鐵路公司近年來都積極推出具主題性新型觀光列車。

JR 四國開行的觀光列車，除瀨戶內海大橋麵包超人觀光列車、予土三兄弟觀光列車 (しまんトロッコ、海洋堂ホビートレイン、鐵道ホビートレイン) 外，最富盛名且被「日本經濟新聞」報導為日本第一推薦的觀光列車，即為開行於松山 = 伊予大洲 / 八幡濱的伊予灘物語觀光列車。

伊予灘物語於 2014 年 7 月 26 日開始營運，僅開行於星期六及國定假日，全列車座席數 50 人。2016 年 2 月 27 日，已達成 3 萬人次之目標。列車由二輛キロ 47 形報廢車復籍改裝而成，有效賦予舊車新生命。其中 1 號車 (大洲、八幡濱端) 稱為【茜の章】，代表伊予灘紅色的夕陽；2 號車 (松山端) 稱為【黄金の章】，代表愛媛縣金黃色的柑橘和陽光。運行時刻如下表：

		松山	下灘	伊予大洲	八幡濱
大洲編	下行	08:26	09:24	10:31	
雙海編	上行	13:12	12:03	10:51	
八幡濱編	下行	13:28	14:22	15:15	15:52
道後編	上行	18:06	17:31	16:31	16:06



除車身依開行路線地方特色塗裝，列車上餐飲由四國當地特製砥部燒容器，搭配地方名產：例如瀨戶內海漁產、松山市農園野菜、內子町土產、愛媛縣食材，旅客乘車過程中，除可欣賞美景，亦可品嚐當地美食。沿線居民也會在列車通過或到達時一起參與，營造歡樂及迎賓之氣氛。松山市為俳句名人正岡子規之出生地，市政府推廣俳句運動不遺餘力，連伊予灘物語觀光列車上亦設置有投稿箱。達到鐵路公司、地方與旅客三贏局面。



JR 四國對伊予灘物語列車之用心經營，除上述各項外，尚有下列微小地方：列車停靠月臺時，會以專用地毯鋪設於車門口迎賓；服務人員服裝會依不同季節、不同工作內容而有所不同。在車上可看到列車服務人員手繪圖，可見組員對工作之熱忱與榮譽感。





(四)參訪四國道後溫泉

道後溫泉，日本三大古湯之一，已具有三千多年歷史。夏目漱石小說《少爺》、宮崎駿卡通《神隱少女》均以此為故事背景，每年總吸引不少觀光客前來旅遊。

道後溫泉本館為一棟三層樓之木造房，一樓為溫泉區，分別有神之湯與靈之湯 2 種；二樓為座位區，供遊客泡湯後休息用，並設置有展覽室展示文物；三樓為靈之湯包廂休息室。



本館一旁為商店街，有許多販賣道後溫泉名產店舖。另設置有靈石，周局長在此許下臺鐵局與 JR 四國友誼長存之心願。



在伊予鐵道的道後溫泉站前，有一座著名的少爺機關鐘。因為松山市與臺北市為姊妹市，2013年時即贈予臺北市一座，目前即設置在松山慈祐宮前方供民眾觀賞，亦成了臺北松山的觀光景點之一。少爺機關鐘旁為足湯區，供遊客泡腳並觀賞使用。



為推展觀光，松山市每年總結合不同藝術家作品襯脫，繼前年以草間彌生作品為主題後，今年以蜷川實花作品為主題。因此，不論在路面電車、道後溫泉商店街，甚至道後溫泉本館內與浴衣上，都可發現到蜷川實花的作品。



(五) 臺鐵與 JR 四國締結友好鐵路協議、臺日松山站締結友好車站協議

今日抵達松山駅時，站員們再次手持中華民國列隊歡迎臺鐵局人員蒞臨。締結儀式前，周局長與泉社長再次於駅長室會談，除感謝 JR 四國二日來的接待，安排豐富內容予臺鐵局觀摩，並當面邀請泉社長今年 6 月 9 日鐵路節來臺，泉社長已當面允諾。



本次締結友好鐵路協議與友好車站協議，在愛媛縣與松山市為地方一大盛事。擔任松山市長即極力推動臺日友好關係的中村時廣知事，因另有要公不克前來而指派副知事仙波隆三代表；與臺鐵局松山站嫻熟且多次拜訪的野志克仁市長則親自與會；愛媛縣松山市與今治市的觀光交流協會均到場觀禮。

締結儀式於松山駅大廳內舉行，日本旅客與民眾均可一同觀禮及分享喜悅。而同一時間，臺灣松山站亦同步舉行購票送紀念書籤活動，與臺灣旅客跨海同步慶祝。



儀式開始由松山市芙蓉会による琴の演奏開場，二位老師精湛的琴藝，令在場人員如痴如醉，如同雙方二年多之友誼般濃洽。



締結儀式由臺鐵局局長周永暉與 JR 四國社長泉雅文先行簽署友好鐵路協議，提升雙方合作交流層次與範圍；友好車站協議則由臺鐵局局長周永暉與 JR 四國社長泉雅文，分別率領臺鐵松山站長曾國煌與 JR 四國松山駅長須知內利一共同簽署，持續二國松山站之交流及維持友誼長存。



締結儀式中，JR 四國泉社長致詞時表示，自從二國松山站締結友好協議以來，四國境內多了許多臺灣旅客，希望藉由提升為友好鐵路，雙方可增加更多合作機會與交流。

臺鐵局周局長致詞時，首先感謝愛媛縣與松山市去年十月在臺灣松山站帶來精采的撞神轎活動，給臺鐵旅客不同的感受。而臺鐵與 JR

四國有許多近似之處，尤其在營運上，臺鐵有紅、藍、綠三色概念，分別代為對號列車、區間車與觀光列車，與 JR 四國的特急、區間車、觀光列車不謀而合；而「車站」二漢字的意義，「車」代表安全運輸旅客、「站」是旅客出發或回家的地方，都是運輸業者應提供的基本需求。相信在這些共同點上，臺鐵與 JR 四國未來會有永續的交流。

愛媛縣仙波副知事與松山市野志市長致詞時，均對二月初臺南大地震致上最大關懷，也相信在彼此已建立的深厚友誼基礎下，有了友好鐵路協議的締結，將能更加增進雙方的認識與往來。



本次締結儀式，令 JR 四國也大感意外地來了許多媒體，甚至 NHK 亦前來採訪。對於臺日鐵道交流新契機均給予肯定，並增加了臺灣與臺鐵局在日本的能見度。儀式結束後，周局長與愛媛縣仙波副知事、松山市野志市長於會場做短暫會談與交流，並互相感謝對友好鐵路與友好車站協議之支持。



世界のニュース

交通強化へJR四国と台湾鉄道が協定 (2016年02月25日)

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

JR四国、台湾の鉄道と友好協定 岡山「松山駅」が縁

岡山近郊の「松山駅」があるJR四国と台湾「台湾鉄道管理局(台鉄)」が25日、鉄道鉄道の交流や観光などで連携する友好協定を結んだ。JR松山駅(岡山県)と台湾松山駅(台北市)は平成23年10月に岡山県が縁で友好協定を結んでおり、3年経過後より幅広い交流につなげたいとしている。

台湾で観光客などが増え観光友好協定が実現後に協定を結ぶことから両国間の関係強化を図ると、両国を両国に両国を結ぶことでさらに観光友好協定を結ぶ。

JR松山駅で調印式があり、JR四国と台鉄が台湾の台鉄の局長泉雅文と泉雅文が台鉄、泉雅文は「協定を結ぶことで両国間の交流を深め、両国間の関係につなげたい」とあいさつ。泉雅文も「観光客の協定を結んでから両国を結ぶことで、両国間の関係強化につなげたい」とあいさつ。

JR四国によると、両国間の関係は1千キロ超、駅数は約250の台鉄との共通点が多い。また、24年から両国を結ぶ外国人観光客が台鉄のJR松山駅を両国に乗り降りする台鉄の乗り降りの駅は多くを両国に乗り降りがあっているという。

JR四国が台湾鉄道と友好協定

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

松山駅と松山駅が縁 JR四国と台湾鉄道管理局、友好協定を締結

両国の間があるJR四国と台湾鉄道管理局、その縁が、両国の友好協定に繋がりました。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

台湾と愛媛の松山駅の友好協定調印式

2016/02/25 19:23:00

「松山」の名がつく駅があるJR四国と台湾鉄道管理局がきょう、友好協定を結びました。きょうはJR松山駅で友好協定の締結式が開かれ、JR四国の泉雅文社長と、台湾鉄道管理局の局長が調印書にサインしました。この協定はJR四国には松山駅、台湾側には台鉄松山駅と、「松山」の名がつく駅が交流を深めていることから、結ばれました。今回の調印について泉社長は、この調印で両国と台湾が一層関係していくことに期待を示し、局長は「2つの松山駅の関係を一層強化し、交流を広げたい」と発言を語りました。

JR四国が台湾鉄道と友好協定 - NHK 西国 NEWS WEB

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

【松山】協定書に署名する、JR四国の泉雅文社長(左から3人目)と台湾鉄道管理局の局長(左から4人目)ら。25日午後、松山駅東口駅舎にて。

02/25 13:32 BS1 【BS1 列島ニュース】

JR四国と台湾鉄道管理局が友好協定

漢字で松山と書く駅が互いにあるJR四国と台湾の鉄道を管理する台湾鉄道管理局が、観光客の利用拡大につなげようとして友好協定を松山市で結んだ。JR四国・泉雅文社長と台湾鉄道管理局の局長が協定を交わした。JR四国・泉雅文社長はこの協定を機に台湾と両国間が一層の発展をすることを祈念するとコメント。JR四国は台湾で観光キャンペーンを展開し観光客の利用をさらに増やしていきたいとしている。

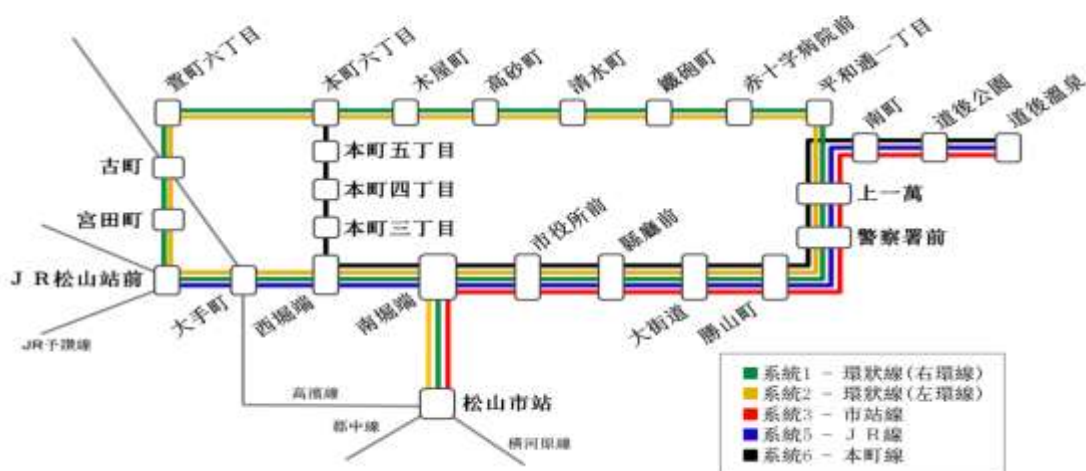
(六)參觀伊予鐵道少爺列車

前一日晚宴中，伊予鐵道佐伯要會長即介紹，伊予鐵道與臺鐵一樣成立於 1887 年，1888 年開始營運，是四國最早的鐵道，主要以松山市為經營範圍。國鐵（即 JR 四國）松山駅建站後，配合將松山駅改名為「JR 松山駅前」。

少爺列車（坊っちゃん列車）開行於 1888 年，現在松山市路面上所見到的是 2001 年為發展觀光而推出的復刻版。經實地搭乘「大街道駅」到「松山市駅」，觀察到該列車雖為蒸汽機車外型，卻是以柴油為動力，行駛路線以市區景點為主，因此乘客以觀光客居多。到達松山市後，特殊的列車調車作業亦為一新鮮賣點，吸引不少民眾圍觀。

臺灣目前僅高雄市開始推行路面電車，日本仍有部份城市留存此一交通工具，不僅有助市區交通之改善，亦可作為觀光資源。惟與汽車共用道路，相關改善課題是臺灣各地方政府應先研議改善之處。

伊予鐵道軌道線之系統圖



四、心得與創新

(一)服務品質方面

- 心得

本次行程，JR 四國從臺鐵局人員下飛機後之接待可說是無微不至、體貼周到：行李名牌之製作與運送、座車接送、懇親會翻譯座席之安排...。在在都顯示出日本人在服務措施上之細膩，遠遠超過臺灣人所能想像，達到名副其實之感動服務。在臺鐵每年都在舉行服務品質競賽、為民服務考核...，然而旅客滿意度卻一直無法提高，使得提升服務品質淪為口號。日本人發自內心的服務與敬業精神，實可做為參考。

- 建議

員工對工作之熱忱與否？升遷、薪資、工作條件...許多因素均影響之。應了解滿足需求提出改善期程並淘汰不適任員工，始能在服務品質上有所提升。



(二)人力服儀方面

- 心得

臺日松山站均有所謂定期的約僱人員，臺鐵局方面多數屬於職代性質，服務時間僅數月不等，常常對業務始熟悉即因期滿需解僱，影響站務及工作士氣，甚至常有不適任人員。另外，在日本松山站，各工作崗位同仁均有其制服，使整體服務品質一致；在臺灣松山站，不僅約僱人員無制服可供穿著，近年特考新進人員制服至今仍無下落，更遑論資深人員也因制服品質不佳，多數已無法再穿著，致整體服裝紊亂。去年日本前任松山站長來臺灣松山站拜訪時，即已觀察到同仁服裝不一致而詢問原因，嚴重影響臺鐵局形象。

- 建議

臺鐵局各車站人員與物料均屬同一單位管轄，應再充份規畫與採購，補齊第一線人力需求並有制服可供穿著。



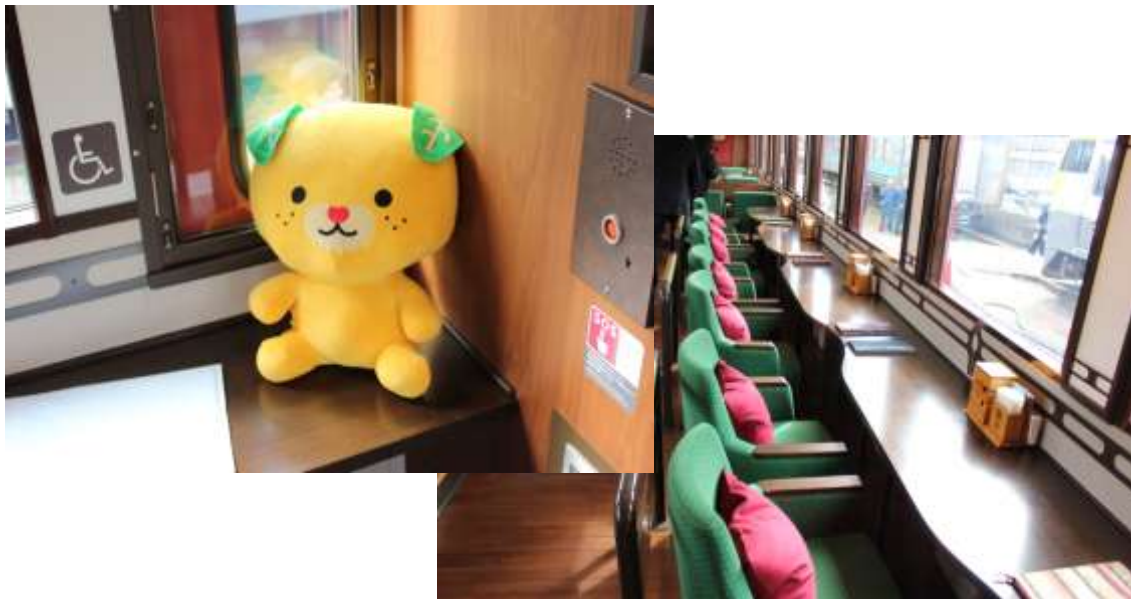
(三)觀光行銷方面

- 心得

臺鐵局開行觀光列車已十年以上，然而，除了車廂外有彩繪外，其餘軟、硬體卻與一般列車無異，旅客乘車過程中並無特殊之感受或服務，消極委由旅行業者外包，整體載客率自然無法提升。JR 四國，在不同路線開行各具特色之觀光列車，無論外部彩繪或內部裝潢，極具巧思，連原已報廢車輛都能變成最高級的伊予灘物語觀光列車，讓旅客盡情享受乘車過程中之樂趣，致獲得媒體極高之評價。臺鐵近年來的外星 101 號、臺灣喔熊列車，除了外部彩繪也開始著手內部擺設，獲得旅客高度肯定。未來觀光列車若能朝此一方向規劃，加上軟體服務再提升，勢必能開拓新客源，打亮鐵道旅遊新品牌。

- 建議

臺鐵局尚無觀光業務專責單位，一旦需跨單位協調時即因本位主義而無法整合，此為未來發展觀光行銷時需思考之方向。



(四)列車編組方面

- 心得

在日本，無論是東北新幹線或在來線的予讚線，列車編組均有因應運量而調整運能之機制，例如：東北新幹線在東京＝福島，E5 系 +E3 系併連運轉，福島過後北端 E3 系編組開往山形新幹線，E5 系續往新青森；予讚線松山開往岡山疾風號特急，在宇多津拆解，前端三節車廂開往高松，後端五節車廂開往岡山。

- 建議

臺鐵花東線先前亦有類似機制，下行 DMU 編組過了花蓮，南端六節續往臺東，北端三至六節則留在花蓮運用。惟自從引進 TEMU 固定編組後，無論旅客多寡，均無法再因應調整編組數。建議未來採購新車時，可考量 JR 四國 8600 系編組性質予以調整，以根本解決一票難求之情形。

