

格安 TGV「OUIGO」の開業後の成果

はぎ わら たか こ*
萩 原 隆 子*

2013年4月に、TGV 南東線・地中海線で運行を開始した SNCF の格安 TGV「OUIGO(ウイゴ)」は、従来、対航空施策に注力してきた SNCF にとって、初めて自動車利用者やファミリー層を主要なターゲットに据えた営業施策である。中心市街地から離れた駅を利用することで、郊外に多く住んでいる自動車利用者やファミリー層の使いやすさとインフラ使用料を低く抑えることの両立を可能とした。また、既存車両の改造による座席数の増加、車両の稼働時間の長時間化や乗務員の勤務体系の変更等により、既存 TGV に比べて4割程度の費用削減を図り、格安運賃での運行を実現している。

結果、既存 TGV とのカニバリゼーションを起こすことなく、鉄道の新規需要の創出のみならず、旅行自体の誘発も見られ、開業以降、予測を上回る利用実績を上げている。

はじめに

SNCF は、2013年4月に格安 TGV「OUIGO(ウイゴ)」の運行を開始した。従来 SNCF は、航空を意識した大幅割引運賃となるブレンズ運賃やインターネット予約限定の低価格運賃の iDTGV の運行等様々な対抗策を実施してきた。しかし、新たに導入した OUIGO は、主に自動車利用者やファミリー層をターゲットとしており、SNCF は新たな利用者の獲得に乗り出したといえる。本稿では OUIGO の概要、導入経緯および導入成果について、既存サービスとの比較や他交通機関への影響等をふまえて紹介する。

1. OUIGO の概要

2012年5月、SNCF は既存の TGV サービスと

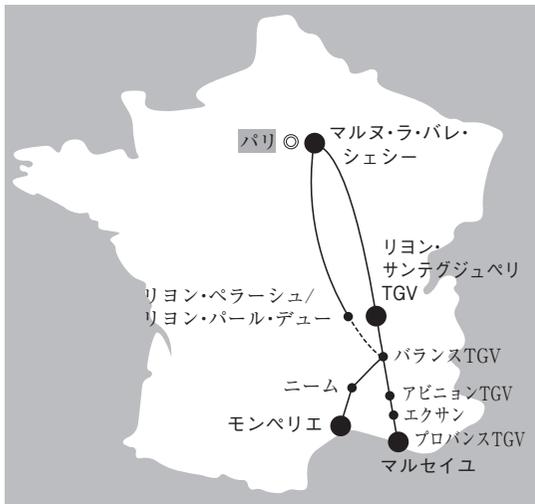
*運輸調査局調査研究センター主任研究員

は異なる格安運賃での TGV サービスを、2013年4月より導入することを公表した。この格安 TGV サービスのブランド名は、OUIGO と命名された。これは、新サービスの概念に対して肯定することを意味する oui と、旅行する・移動することを意味する go を組み合わせた造語であり、英語の「we go」とも音感が一緒である上に、本サービスのコンセプトと一致しているというメリットもある。OUIGO の利用方法については、LCC と類似している点が非常に多いのが特徴である。

(1) 運行路線

OUIGO の運行路線は、パリ郊外のマルヌ・ラ・バレ・シェシー〜リヨン/マルセイユ/モンペリエ等、TGV 南東線・地中海線となっている(図1参照)。TGV 南東線の輸送量は TGV 路線の中でもっとも多く、全体の約35%を占めている。もともと需要が多い路線であるため、格安運賃で TGV を

図1 運行路線(全9路線)



出典：OUIGO ウェブサイトより作成

運行しても利益を得られると見込んだことから、この路線への OUIGO の導入が決定された。

停車駅は路線ごとに若干異なるが、多くの路線でリヨン・サンテグジュペリ TGV 駅(リヨン空港駅)、バランス TGV 駅、アビニオン TGV 駅、エクサンプロバンス TGV 駅、ニーム駅に途中停車する。なお、パリ中心地から東へ 30km ほど離れたマルヌ・ラ・バレ・シェシー駅へは在来線で 40 分程度、リヨン中心地から東へ 20km ほど離れたリヨン・サンテグジュペリ TGV 駅へはトラムで 30 分程度を要する。

運行本数(2014年10月時点)は毎週 62 本であり、平均すると平日は 1 日 3 往復、週末は 4 往復運行していることとなる。線路容量の関係上、OUIGO は既存 TGV の運行の合間を縫うように設定されているため、曜日によって運行本数や時刻表が異なる不規則な設定となっている。各路線の運行本数および所要時間は表 1 のとおりである。

(2) 運賃およびオプション料金

運賃の種類は、大人運賃、子ども運賃、小グループ運賃の 3 種類である。

1) 手荷物以外に、ハンドバッグのような小さなバッグも 1 つまでは無料持ち込みの対象となる。

表1 OUIGO の路線概要

	運行路線	運行本数/週	所要時間
①	パリ→マルセイユ	14本	3時間15分
②	パリ→モンペリエ	8本	3時間35分
③	パリ→リヨン・パール・デュー	6本	1時間50分
④	マルセイユ→パリ	17本	3時間15分
⑤	マルセイユ→リヨン	1本	1時間40分
⑥	モンペリエ→パリ	7本	3時間35分
⑦	モンペリエ→リヨン	1本	1時間50分
⑧	リヨン→パリ	4本	2時間
⑨	リヨン→マルセイユ	4本	1時間40分

注 1) 表中の「パリ」は、パリ中心地から在来線で 40 分程度離れたマルヌ・ラ・バレ・シェシー駅を、「リヨン」はリヨン中心地にあるリヨン・ペラーシュ駅を指す。

2) 運行区間の①,②,④,⑥は、リヨン・サンテグジュペリ TGV 駅(リヨン空港)に停車する路線である。

出典：OUIGO ウェブサイトより筆者作成

大人運賃は最低価格が 10 ユーロ(1 ユーロ ≒ 139.3円, 2014年10月末時点)、最高価格は 35 ~ 85 ユーロ(路線によって異なる)であり、座席利用率に応じたイールドマネジメントによって列車ごとに価格が変動する仕組みとなっている。しかし、子ども運賃(12歳以下が対象、ただし大人の同伴が必須)は一律 5 ユーロと固定である。また、4 ~ 8 名を対象とした小グループ運賃は、路線や日時、乗車する列車の座席利用率に関係なく、一律 20 ユーロ/人となっている。

運賃は、払い戻し不可、変更可(手数料 10 ~ 20 ユーロ)であり、手荷物は一人 1 つまで無料持ち込みが可能¹⁾である。また、各種オプション料金を支払うことで、追加手荷物や電源付座席の利用が可能となる。

(3) 予約と決済方法

予約は OUIGO 専用サイトでのオンライン予約のみ可能である。夏ダイヤ・冬ダイヤ作成に合わせる年 2 回運賃やダイヤが更新されるため、予約

時期は最大6カ月前～乗車4時間前までとなっている。特に夏のバカンスは、数カ月前から予定を立てる利用者が多いため、予約開始時期を早めに設定し、利用者の取り込みを図っている。

なお、決済方法は、銀行カード²⁾およびクレジットカードによるオンライン決済となっている。

(4) 乗車方法

乗車前にオンライン予約したチケットは、乗車日の4日前にメールにて送信される。乗車の際には、送信されたチケット(PDF形式)を印刷して持参するか、バーコードが印字された画面を提示³⁾するかして、乗車前の検札を受けなくてはならない。なお、乗車30分前までに検札を受けなくてはならず、遅れると乗車を拒否されることとなる。

(5) 車両

OUIGOの車両は、全車両2列×2列(既存TGVでは2等車に相当)とし、車内の荷物置き場やバー車両(売店と飲食用スペースが設置された車両)を廃止⁴⁾することで、既存TGV車両より座席数を増やし、1,268座席となっている。これは、既存TGV車両の座席数の2割増に相当する。

なお、車体にはOUIGOのロゴが大きく書かれ、明るい水色とピンクを用いた外装となっており、既存TGV車両とは大きく異なるデザインを採用している。

(6) 遅延時の対応

列車が遅延した場合はEU規則が適用される。1時間以上の遅延では運賃・料金の25%を、2時間以上では50%の払い戻しが行われる。しかし、1時間未満の遅延では救済制度はなく、1時間以上の遅延でもEU規則にのっとった手当以外にSNCF独自の乗客保証制度は設定されていない。

2. なぜ、OUIGOは生まれたか —新たな顧客の創出—

OUIGO導入の最大の目的は、新たな鉄道利用者の獲得である。従来、SNCFが投入してきたさまざまなTGV営業施策は、基本的に航空を意識して導入されたものであった。たとえば、インターネット予約限定の低価格運賃によるサービスを行うiDTGV(2004年～)や、早期購入割引運賃であるプレズ運賃(2005年～)の導入等がそれである。

そもそも、フランスにおいて利用者が鉄道に期待する項目は、「定時性」よりも「安い運賃」だという調査結果がある。実際のところ、フランスの高速鉄道はヨーロッパの他の国々のそれと比較しても、けっして高い運賃ではない。むしろ、ドイツやスペインに比べて2～3割程度安いというのが現状である。さらにはOUIGOが導入されたTGV南東線では、年間約100万座席分が25ユーロ以下の低運賃で販売されているという状況であるにもかかわらず、利用者アンケートを実施すると、回答者の約7割が鉄道旅行に対して「とても高い」「高い」という認識を持っているという結果が出ていた。そのため、速達性の面で不利な航空に対しては、主に価格面での営業施策が中心となっていたものと考えられる。

しかしながら、OUIGOは、子どものいるファミリー層や自動車を利用して移動・旅行している人たちをターゲットとしている。そのための施策として、ファミリー層や少人数のグループ向けの格安運賃の設定といった価格面への配慮に加え、ファミリー層や自動車を所有している住民が多い郊外駅の利用が挙げられる。他にも、パリ郊外および地方都市の発着駅周辺の居住者、時間はあるけれどお金のない若者、小人数のグループ、交通

2) フランスの銀行カードは、キャッシュカードとデビットカード機能の一体型が基本である。

3) ただし、当日チケットを忘れたり、バーコードが読み取れなかったりした場合には、再印刷に5ユーロがかかる。

4) バー車両は廃止したが、売店は普通車両内に設置している。

弱者(移動制約者)等の利用も期待している。

OUIGO は TGV 営業施策としては約 8 年ぶりに導入された施策であり、かつ初めての対航空ではない新たな営業施策であり、価格以外にも新規顧客創出のための配慮がなされた施策である。

3. 既存サービスとの住み分け

また、OUIGO には、既存 TGV および iDTGV との住み分けを図り、既存 TGV の補完的な役割を担う位置付けが期待されている。結果、従来の既存 TGV や iDTGV 利用者から OUIGO への転移を最小限にとどめながら、今まで鉄道を利用してこなかった顧客層(特にファミリー層や自動車利用者)を獲得することで、パイの拡大を目指すものである。

そのため、OUIGO の発着駅や利用条件等は既存 TGV や iDTGV とは異なっており、カニバリゼーション(自社商品の共食い現象)を起こさない

ための工夫が見られる。仮に、既存 TGV や iDTGV から OUIGO への転移が生じてしまうと、SNCF にとっては単なる収入減となってしまうからである。そのため、運賃面ではたとえ OUIGO の方が優れていたとしても、既存 TGV や iDTGV の持つ利便性を損なわないよう、OUIGO の利用条件等への配慮がなされていると考えられる。その最たるものが都市の中心から離れた発着駅であり、設定路線、手荷物の持込等利用条件に対する制約や車両コンセプト等、三者間で差別化を図る工夫がされている(表 2 参照)。

なお、運賃面においては、上記のプレズ運賃および iDTGV 以外に、TGV 正規運賃や航空も併せて比較した結果が図 2 のとおりである。実際の乗車(搭乗)の 3 カ月前に予約するという条件の下で比較しても、LCC よりも OUIGO の方が安い価格となった。なお、対航空を意識して設定されているプレズ運賃や iDTGV も、LCC と同等または安い価格設定となっていることがわかる。

表 2 既存サービスとの比較(2014年10月時点)

	プレズ運賃(既存 TGV)	iDTGV	OUIGO
導入年	2005年	2004年	2013年
購入箇所	駅窓口、電話予約、旅行代理店、オンライン	オンラインのみ	オンラインのみ
予約時期	乗車3カ月前まで	4カ月前～乗車当日	6カ月前～乗車当日
片道運賃(2等車)	15ユーロ～ (5ユーロ刻みで最高30ユーロ)	19ユーロ～ (イールドマネジメント適用)	10ユーロ～(イールドマネジメント適用) 12歳以下の子ども(大人同伴必須)は一律5ユーロ
設定路線	TGV 運行路線	約30路線 (おおむね所要時間は3時間以上)	9路線(TGV 南東線・地中海線のみ)
利用駅	町の中心駅を利用	町の中心駅を利用	郊外駅を利用
変更	不可	可(有料、制限あり)	可(有料)
払い戻し	不可	不可	不可
荷物の持込	制限なし	制限あり	制限あり
車両	1等車・2等車・バー車両から成り、荷物置き場も併設	移動そのものを楽しむための内装や車内サービスの提供がなされる専用車両	独自内装の2等車のみ
その他	週末利用限定、プレズ運賃以外に各種割引カードあり(300万人以上が保有)	既存 TGV に専用車両を連結	

注) 表内の「プレズ運賃」は、Prem's 3 mois à l'avance 運賃を指している。そのため、その他のプレズ運賃となる TGV 100% Prem's 運賃および Samedi à prix prem's 運賃とは、各種項目において条件が異なる場合がある。

図2 パリ～マルセイユ間の他交通機関との運賃比較
(ユーロ)

TGV 正規運賃	72
大手航空 (エールフランス)	50
iDTGV	35
LCC(ライアンエア)	34.23
TGV プレンズ運賃	25
OUIGO	25

注1) 各交通機関・運賃ともに、2013年2月中旬時点で、3カ月前に予約した場合の最低価格。

2) エールフランスはパリ・オルリー空港発、ライアンエアはパリ・ボーヴェ空港発となる。

出典：Le Figaro 紙より筆者作成

しかしながら、OUIGO 開業以前からパリ・ボーヴェ空港⁵⁾～マルセイユ空港を就航していたライアンエアは、2014年夏に同路線から撤退している。実際のところ、ライアンエアは同時期にパリ・ボーヴェ空港を拠点として就航していたカルカソヌ線(フランス)、グラスゴー線(スコットランド)、サンタンデル線(スペイン)からも撤退しており、その理由として機材不足と事業戦略の見直しを挙げている。そのため、マルセイユ線からの撤退に OUIGO が影響を及ぼしたかは定かではないが、パリ・ボーヴェ～マルセイユ線の搭乗実績が芳しくなかったために撤退の対象となったということは十分に考えられる。

4. なぜ、格安運賃が可能か

既存 TGV に比べて OUIGO の運行にかかる費用は、40%程度低く抑えることができている。その要因として、(1) 線路使用料、(2) 使用車両、(3) 車両の稼働時間、(4) メンテナンス、(5) 販売方法、(6) 乗務員の勤務体系、それぞれに対する工夫が挙げられる。

(1) 線路使用料

都市の中心駅から離れた郊外駅を利用することにより、中心駅を利用するよりも駅アクセス料および線路使用料を約20%程度低く抑えることが可能である。また、前述したとおり、①既存 TGV との競争を避けることにより、既存 TGV 利用者から OUIGO への転移を最小限にとどめ、従来の利益を確保する、②郊外駅周辺の居住者約400万人の利用促進につながる、というメリットも大きい。

(2) 使用車両

OUIGO の車両は、既存の2階建て TGV 車両(Duplex)を改造したものである。全4編成分の車両改造費用は1,000万ユーロ程度であり、返済期間は5年間と試算されている。

(3) 車両の稼働時間

既存 TGV は1編成あたり4万5,000km/月走行しているが、OUIGO 車両は約2倍に当たる8万8,000km/月走行する。1日あたりの走行時間は13～14時間と、車両の稼働時間を既存 TGV の約2倍に向上させることで、OUIGO の運行車両を必要最小限に抑え、経費削減につなげている。

(4) メンテナンス

車両のメンテナンスセンターを1カ所(リヨンにある技術センター)に集約し、夜間に車両点検を行う体制を確立した。それによって予備車両がなくても営業運転が可能となった。なお、車両の清掃に関しては、マルセイユにある車両工場で行っている。

(5) 販売方法

チケットの販売は、専用ウェブサイトからのインターネット販売に限定している。インターネッ

5) パリ・ボーヴェ空港は、パリ中心地から北に約85km 離れて位置する。パリ・ボーヴェ空港までは公共交通機関(空港バスや鉄道)を使って約70～80分程度となっている。

ト販売に限定するメリットは、①販売費用の削減、②列車ごとのチケット販売状況やオプションの申し込み状況(持ち込み手荷物の個数等)の一括管理が可能となる点である。なお、予約専用サイトは、iDTGVの予約サイトをベースに製作したため、サイト開発費をさらに抑えることが可能となった。

(6) 乗務員の勤務体系

OUIGOに従事する乗務員は約100名程度である。彼らの勤務体系は、既存TGVの乗務員とは若干異なっており、①泊まり勤務が発生しない、②業務にスマートフォンを利用する、③車両稼働時間が長いために列車乗務中に休憩をとる必要がある、という特徴がある。泊まり勤務が発生しないため、乗務員の給与・手当を既存TGVのそれよりも低く設定することができ、また検札や車両・座席利用状況の確認等において、スマートフォンを活用することで業務の効率化を図り、最小人数での業務遂行(最少列車乗務人数は2名)を可能にしている。

なお、OUIGO車両の稼働時間が既存TGVのそれより長いことに伴い、法律で定められた勤務時間を超えないよう、列車乗務中に食事のための休憩や休息をとることができるよう、車内に休憩スペースを設ける等の配慮がなされている。

5. OUIGO導入に対する期待と成果

SNCFの当初の計画では、導入1年目は160万人、5年目の2017年には収支均衡する年間260万人の利用を見込んでいた。また、導入以前の調査結果では、利用者のうち71%がOUIGOがなければ旅行自体に行かなかった利用者であり、15%が自動車からの転移となるであろうという予測を立てていた。

実際、OUIGO導入後の利用者数は予測を大幅に上回り、約半年で100万人を超え、導入1年で約250万人にのぼった。うち子どもの利用は15%(37万人)となり、これは既存TGVにおける子ど

もの利用の1.5倍に相当し、ファミリー層の取り込みに一定の成果を挙げたことが明らかとなった。なお、既存TGV利用者からの転移に関しては、ほとんど見られないとSNCFはコメントしている。

利用者アンケートの結果によると、利用者全体の約半数(100万人強)は、旅行や移動の際に、従来鉄道を利用していなかったと回答した利用者であり、さらにOUIGOがなければ旅行自体に行かなかったと回答した利用者は全体の20%(50万人)に達していることから、鉄道の新規需要の創出のみならず、旅行自体への誘発効果も確認された。また、90%の利用者がリピート意向を示しており、同様に93%の利用者が知人・友人にOUIGOの利用を勧めたいと回答しており、OUIGOに対する満足度の高さがうかがえる。

事実、2013年の平均座席利用率は60%だったものの、開業～2014年上期の平均座席利用率は85%と上昇しており、利用者が順調に増えていることを表している(なお、既存TGVの平均座席利用率は75%程度)。導入1年目の利用者が想定よりも多かったことや、座席利用率が上昇傾向にあることから、SNCFは導入5年目に予測していた収支均衡を、導入3年目の2015年に達成すると目標を上方修正した。

おわりに

SNCFは、新たな利用者層の獲得を目標とし、定時性よりも運賃の安さを最重要視する利用者の意向を汲みとった上で、鉄道を利用しやすい環境を整えることにより、OUIGO導入1年目から予測を上回る輸送量の達成に成功した。さらに、既存TGVとカニバリゼーションを起こすことなく住み分けに成功したことは、高速鉄道サービスに新しい可能性を示したともいえる。

今後の予定については、利用者にはOUIGOが受け入れられている現状から、交通利用者全国協同組合連合(FNAUT)はOUIGOを高く評価するとともに、特に需要が高くないTGV路線や都市間

特急列車等へのサービス拡大も期待している。実際、SNCFではOUIGOの順調な業績を背景に、2014年9月以降、旅行代理店やグループ利用を対象とした新たな商品展開の検討を始めている。また、TGV南東線・地中海線以外の路線拡大についても検討しているという報道もなされており、具体的な路線としてTGV南ヨーロッパ大西洋線(トゥール〜ボルドー間、2017年に開業予定)が挙げられている。

このように、フランス国内においては一定の成果を挙げ、定着する可能性の高いOUIGOであるが、そもそも、SNCFはOUIGOの導入会見時に「競争力のある新しいサービスモデルによって、SNCFは格安運賃での高速鉄道サービスにおける第一人者になる」という強い意志を発信していた。この発言の背景には、将来的に予測されるフランスの高速鉄道サービスを取り巻く環境の変化への対応策の一つとしての期待がうかがわれる。具体的な環境の変化として、一つにはEU指令の第4パッケージにおいて検討中の2019年に予定されている国内旅客鉄道市場の自由化であり、もう一つには、国内長距離バスに関する規制緩和の動きである。

国内旅客鉄道市場の自由化によって、国外鉄道事業者によるフランス鉄道ネットワークへの事業参入の可能性とともに、SNCF自身が国外鉄道ネットワークへ参入する可能性が考えられる。格安運賃での高速鉄道サービスの提供を可能にしたOUIGOの成功は、国外の鉄道事業者による新規参入に対する牽制という側面を持つ一方で、SNCFによる国外の高速鉄道サービスへの参入の際の強みとなることも大いに考えられる。

さらに、従来、鉄道優遇を目的とした規制強化が図られてきた国内長距離バスに関しても、2011年に規制緩和が一部実施され、国内長距離バスサービスを提供する事業者および輸送量が増えているという実状がある。速達性では圧倒的に有利な鉄道ではあるが、価格面ではバスの方が優位であるため、今後のさらなる規制緩和の進展によって、

学生や高齢者等速達性を重視しない利用者層の転移可能性は決して小さくない。そのような状況を引き起こさないためにも、速達性に加えて、価格面でも強みを発揮することができれば、鉄道離れを最小限に食い止め、新規参入バス事業者に対してプレッシャーを与えることができるのではないだろうか。

すなわち、OUIGOによるサービス改革は、短期的には、自動車利用者やファミリー層等、従来鉄道を利用してこなかった新規顧客層の取り込みを行うことで、フランス国内のパイを拡大させる。そして中長期的な視点においては、他交通機関や国外鉄道事業者との競合関係の変化に対して、フランス国内でのSNCFの地位を守りつつ、さらにSNCFの国外進出を促進する足掛かりとしての役割を担う施策だと考えられる。LCCと類似したこの格安サービスが、新しい鉄道サービスとしてフランス国内に定着するだけにとどまらず、SNCFの目論見どおり、ヨーロッパ全域におけるSNCFの地位の向上にどのような貢献を見せるのか、今後のOUIGOならびにSNCFの動向に注視していきたい。

【参考文献】

- [1] 'SNCF. La révolution du TGV low cost' : La Vie du Rail, 2012.6.13
- [2] 'SNCF. TGV low cost, yes Ouigo !' : La Vie du Rail, 2012.11.21
- [3] 'TGV OUIGO. La SNCF casse les prix' : La Vie du Rail, 2013.2.27
- [4] 'SNCF. Ouigo a conquis 50% de nouveaux clients' : La Vie du Rail, 2013.6.5
- [5] 'OUIGO : une expérience à étendre' : <http://www.fnaut.fr/actualite/communiqués-de-presse/74-ouigo-une-experience-a-etendre>, 2013.2.19
- [6] 'OUIGO : un concept pionnier de SNCF' : Revue Générale Chemins de Fer, 2014.1
- [7] OUIGO ウェブサイト <http://www.ouigo.com/fr>