

鉄道事業における事故・自然災害の振り返り

この10年には、反省すべき事故や、記録にとどめておくべき自然災害がありました。出来事を真摯に受け止め、今後に生かすべく、ここで振り返ります。

2017.10

台風21号(2017年)による被害

2017(平成29)年10月、超大型で非常に勢力の強い台風21号は、全国的に暴風・大雨をもたらし、当社沿線エリアにも大きな爪痕を残した。

男里川橋梁における線路故障

2017年10月22日、南海本線と歌山市駅行き普通列車において運転士が、男里川橋梁を通過中に、線路が曲がり沈み込んでいることを約50m手前で確認。直ちに停止処置をとり、列車は約270m行き過ぎて停止した。その後、乗客約250人を尾崎駅まで誘導し、当該列車を同駅に収容。乗客のうち5人から負傷の申告を受ける事態となった。

発生の翌23日からは樽井駅、尾崎駅それぞれでの折り返し運転を余儀なくされたが、10月25日に運輸安全委員会の現地調査を受けた後、26日に上り線の健全性を確認。全橋脚に傾斜計の設置を進めるとともに、河川の流れを変える工事に加えて仮洗掘対策工事を実施し、11月1日に上り線を使用して単線での運転を再開した。11日には信号を自動化し、列車を増発。20日に近畿運輸局に列車脱線事故として報告し、21日に仮復旧が完了したため、23日から上下線で運転を再開した。鉄筋コンクリート製の杭基礎が完成して完全復旧したのは2018年5月10日であった。安全対策として、橋梁の変状をリアルタイムに検知し、運



線路故障発生当時の男里川橋梁

転士に停止を指示するシステムの必要性が明らかとなったことから、「橋梁異状検知システム」の開発と実証試験を行い、再発防止に向けての設置を進めた。

高野線上古沢駅構内における線路支障
2017年10月23日、安全確認のた

2017

2018

2019

2019.5

モーターカー踏切事故

2019(令和元)年5月23日午前1時45分頃、沢ノ町駅～我孫子前駅間の下り線を走行中の軌道作業車(以下、モーターカー)が沢ノ町4号踏切を通過する際に遮断桿が上昇し、踏切道内に進入したタクシーと当該モーターカーが衝突する事故が発生。タクシーは大破し、負傷した運転手が病院に救急搬送された。

当該モーターカーが採用していた

「回路式軌道短絡装置」に、油、ほこりなどが付着していたため、踏切の軌道回路の短絡不良が発生し、車両の在線がないと判断されて遮断桿が上昇したものである。

モーターカーが在線し、通過中にもかかわらず遮断桿が上昇するという事象の発生を受けて、再発防止のため、当社はモーターカー全17台中、回路式軌道短絡装置を搭載していた5台を車軸式に変更したほか、軌道短絡装置の点検を強化するなどの対策を講じた。

2019.8

特急「ラピート」の台車亀裂

2019(令和元)年8月23日、走行中の特急「ラピート」の車両連結部渡り板部分で金属が擦れるような音が発生。検車係員が同乗して確認したものの異状は認められなかった。営業運転終了後、当該編成の全般的な点検を行ったところ、台車の主電動機受座に複数の亀裂を発見したため、24日に近畿運輸局に報告。27日には運輸安全委員会が重大インシデントとして現地調査に入った。列車の台車亀裂に対するマ

2018.9

台風21号(2018年)による被害

2018(平成30)年8月に発生した台風21号は、非常に強い勢力を持ち、関空島(関西国際空港)では観測史上第1位となる最大瞬間風速58.1m/sを観測するなど、記録的な暴風・高潮・大雨が発生。交通やライフラインに甚大な被害をもたらした。

関空連絡橋にタンカーが衝突

2018年9月4日、走錨した油タンカーが関西国際空港連絡橋に衝突。2本の橋桁が著しく損傷し、これにより当社の列車もりんくうタウン駅と関西空港駅間で運休を余儀なくされ、道路部分の復旧の後、バスでの代替輸送が実施された。壊れた橋桁は国内最大級の起重機船で撤去されて修復が進められるとともに、18日には2週間ぶりに列車の運行を再開した。

尾崎駅駅舎が全焼

同じく2018年9月4日午後、南海

本線尾崎駅で駅員が執務室内の券売機や配電盤からの出火を発見。消火器で消し止めたが、再び配電盤から激しく出火した。原因については、台風に伴う飛来物によって電線が鉄柱とショートし、大電流が駅舎内の配電盤に流れたため火災に至ったとみられている。消防が出動し鎮火したものの、2階の駅舎部分が全焼した。5日からは同駅での旅客扱いをせずに列車の運転を再開。その後、11日には1・4番線の副本線を休止して仮設の通路・改札口により駅の営業を再開した。2019年3月23日には新駅舎の供用を開始。休止していた1・4番線については、仮設の通路・改札口・トイレの撤去後、4月6日に使用を再開した。



鎮火後の尾崎駅駅舎

め巡回中の保線係員が高野線上古沢駅構内で線路を支える地盤(路盤)の沈下を発見。和歌山県と協働して行った調査の結果、幅約60m、斜距離約100m、深さ最大23mにわたる地すべりと判明した。これにより、高野下駅～極楽橋駅間では運休し、バス・タクシーによる代行輸送を実施。のり面に2列のアンカー工を施工して地すべりを安定させたほか、列車行き違い機能を下古沢駅に移設するための工事を行い、2018年3月31日に運転を再開した。

鉄道営業本部では2018年度を「安全元年」として、それまで単年度の取り組みであった安全重点施策を2018～2020年の中期計画として作成。目標や達成基準の数値化、定量化も進めた。

スコミの反響は大きく、新聞やテレビ、ニュースサイトなどで連日にわたって報道されることとなった。

目視や磁粉探傷検査による台車の緊急点検を実施したところ、他編成にも亀裂が確認されたため、再発防止策として、2020年に台車枠検査マニュアルを改訂し、亀裂が発生した箇所を重点検査箇所に追加するとともに、「ラピート」の重要部検査の内容も見直した。抜本的な対策として、より安全性の高い台車への置き換えを進め、2021年度中に完了している。

2024.2

西天下茶屋1号踏切道での遮断桿上昇

2024(令和6)年2月6日午前6時26分頃、岸里玉出駅～西天下茶屋駅間で汐見橋駅方面(上り)に向かって走行中の列車が、西天下茶屋1号踏切道の約30m手前で遮断桿の上昇を認めた。直ちに非常制動を実施したものの、遮断桿が上昇した状態で列車が踏切を通過し、進行方向左側から踏切内に進入した自動車と列車先頭車側面が接触した。

事故の原因は、前夜(2月5日)に千本通架道橋で行われた工事において、

橋桁とまくらぎを固定するボルトがレール継ぎ目を接続している線と接触し、上下線のレール間で電気が導通したことによる。これにより、下り線の信号が上り線で誤って受信され、列車在線中にもかかわらず踏切警報が停止し、遮断桿が上昇した。

事故を受けて、2月9日までに類似する全2,252か所の緊急点検を実施し、15か所に対してゴム管、絶縁材の挿入などの対策を完了。さらに、電気導通の可能性のある橋梁に対する絶縁対策工事を計画的に進めるとともに、施工標準の見直しおよび施設の点検体制の強化を図った。

2024

第2章

各部門の最近10年 2015-2025

I 公共交通

公共交通企業として安全対策を強化しつつ、サービスの質的向上にも注力。訪日外国人急増に対応し、多言語案内や駅改札でのタッチ決済・デジタルきっぷを導入。海外鉄道事業者との連携も進め、地域との共創による観光振興と国際的な旅客誘致を通じて、沿線の魅力を拡大した。

安全

安全推進部新設

鉄道事業をはじめとする公共交通サービスを中核としてきた当社グループにとって、「安全・安心」は最大の社会的責任である。2017（平成29）年6月、グループ経営方針に掲げる「安全・安心の徹底」をより一層強化するため、鉄道営業本部に専任組織として安全推進部を新設。安全管理体制の適正な運用や改善を統括する組織として、関係部署と連携しながら輸送の安全性・安定度向上に必要な施策を横断的に推進するものとした。

ホームドアの設置

難波駅でのホームドア設置・運用

2019（平成31）年3月16日、プラットフォーム

のさらなる安全性向上のため、難波駅1番線乗車ホーム（高野線）においてホームドアの運用を開始した。ドア部が二重引き戸構造となる「大開口ホーム柵」を採用し、車両の種類によって異なる扉位置にも対応。高さ1.3m、最大開口幅3.48mを確保しており、戸挟み防止機能や、ホームドアと車両扉の間に人が残っている場合の検知機能などによって安全性の強化を図るとともに、ホームと車両の段差・隙間縮小工事を行った。

中百舌鳥駅・和泉中央駅での ホームドア設置・運用

中百舌鳥駅においても、2024（令和6）年3月12日に4番線で、2025年3月12日には3番線でホームドアの運用を開始した。構造および機能は難波駅に設置した大開口ホーム柵と同様。ホームドア設置工事にあわせて、3番線・4番線ホームと車両の段差・隙間縮小工事を行った。また、泉

北高速鉄道の和泉中央駅では2024年7月20日に1番線で、8月3日には2番線でホームドアの運用を開始した。



中百舌鳥駅の3番線・4番線ホームでホームドアの運用を開始

踏切事故を未然に防ぐ安全対策

踏切事故による列車運休や30分以上の遅れは、毎年発生しており、その影響は大きい。この状況を踏まえて、当社は踏切事故を未然に防ぐ安全対策への設備投資を継続的に実施している。

当社初の平面式踏切障害物検知装置を導入

1年6か月の実証試験を経て、2020(令和2)年2月7日から高野線初芝5号踏切道で、同年2月20日から南海本線二色浜2号踏切道で、平面式踏切障害物検知装置の運用を開始した。

平面式踏切障害物検知装置は、レーザー光で踏切道内の物体の有無を判定し、物体までの距離を測定する。従来の光式踏切障害物検知装置が線検知であったのに対して、面検知が可能となり、車いすや歩行者、自転車などの検知性能が向上した。

AIを用いた踏切異常検知システムの導入試験を開始

2024年3月15日から、高野線中百舌鳥2号踏切道で、踏切内の人の検知を目的とした新しい踏切異常検知システムの導入試験を開始した。同システムは、遮断棒が下りた後にAIが画像処理で踏切内の人の滞留を骨格検知し、異常を感知すると踏切近くの特設信号発光機を作動させて運転士に迅速に知らせるものである。従来、当社は踏切障害物検知装置や非常停止ボタンを設置してきたが、今回のシステムは、自動車の通行が不可で、人や自転車が主に通行する障害物検知装置の

ない踏切への設置を想定したものである。



AIを用いた踏切異常検知システム

カメラによる安全対策の推進

車両側面カメラによる安全確認方法の検証

2022(令和4)年6月1日から車両側面カメラの検証を開始した。8300系1両につき片側2か所(両側4か所)に設置した車両側面カメラで車両側面とホームの状況を撮影・録画し、その映像を運転席のモニターに表示するものであった。

その結果、夜間や悪天候時などの低照度下や明暗差がある環境下においても、安全上十分な視認性を確保できることが確認できたため、2025年3月22日から南海本線泉佐野駅から和歌山市駅間の一部の普通車におけるワンマン運転を開始した。



車両側面カメラ

通勤車両への車内防犯カメラ設置に向けた試験実施、運用開始

2011(平成23)年度にはサザン・プレミアム2編成(8両)、2016年度にはラピート6編成(36両)のデッキ部に防犯カメラを設置。加えて、2022年10月29日からは、列車内のセキュリティ向上と犯罪抑制を目的に、通勤車両の一部に防犯カメラを試験設置し、検証を開始した。車内の画像や音声をクラウドに送信し、列車外からでも担当者

が社内端末でリアルタイムに画像や音声を確認できるものとした。異なる仕様の2種類のカメラを設置して性能などを比較・検証し、安心できる車内環境の実現を目指した。

実証実験後、2023年6月15日から順次、8300

系通勤車両のドア上部に、1両あたり4台の防犯カメラを設置。設置箇所にはステッカーを貼って周知した。2028年度末までの保有車両全車への設置を目指し、順次工事を進めている。

車両・施設

電力指令システムを全面更新

2016(平成28)年には、電力指令システムを全面更新した。電力指令区では、鉄道事業用の電力システムに関する受給電状態の管理を行い、全変電所の運転状況を24時間集中監視しており、電力指令システムは、電子計算機を利用して変電所内各機器の運転状態などをリアルタイムに表示し、電力の安定供給を図るシステムである。



電力指令システムを全面更新

駅舎リニューアル

和歌山市駅

和歌山市駅活性化計画の第1期において、駅施設を新たにし、改札口を2階から1階に移設して駅前広場と同一階にすることで、利便性の向上と交通結節機能の強化を図った(同計画の詳細はp.91-92参照)。

2017(平成29)年7月15日には1階改札口の供用を開始。駅前広場と2・3・4番ホームが同一平面でつながり、階段などの昇降が不要となっ

た。この結果、難波行き(特急)や加太行き、和歌山行き(JR西日本)の列車が、より便利に利用できるようになった。

新今宮駅

難波駅に次ぐ乗降客数を誇る新今宮駅の東側では、2019年から株式会社星野リゾートが都市観光ホテル「OMO7大阪 by 星野リゾート」の開発を進めるなど、環境が大きく変わり始めていた。当社グループは、難波から新今宮・新世界への南北軸形成の基軸駅を目指し、新今宮駅のリニューアルを決定。2020(令和2)年10月19日から工事に着手した。本リニューアル工事では、2階改札口の1階への移設、ホームと1階改札口をつなぐエレベーターの新設など、お客さま動線の単純化を行ったほか、新たにお客さまの主動線となる1階南北通路と駅外壁の美装化を行い、2022年3月26日からリニューアル部分の供用を開始した。

2023年3月には、南海商事が新今宮駅構内の駅ナカ店舗全体を「ちょこっとグルメ」ゾーンとしてリニューアルした。



リニューアルした新今宮駅1階

中百舌鳥駅

中百舌鳥駅は、Osaka Metro御堂筋線なかもず駅との乗換駅で、多くのお客さまが利用している。同駅が乗換利用だけでなく居心地よくゆっくり過ごせる場所として利用されるよう、落ち着いた重厚感と高級感がありながら賑わいも感じられる駅を目指してリニューアルを決定した。

2021年7月27日にリニューアル工事を始め、2022年9月17日から南改札口を移設して新改札口(東改札口)を供用開始。これにより、御堂筋線なかもず駅への乗換距離が約50m短縮され利便性が向上。2階コンコースの店舗面積も約3倍に拡大し、2023年12月末にはコンコースや駅舎外壁の美装化も完了した。

難波駅

当社最大のターミナルである難波駅は、1日平均21万7,969人(2023年度実績)が乗降し、当社が構想する「グレーターなんばビジョン」における最重要拠点である。こうした位置付けを踏まえ、駅の魅力を向上すべく難波駅2階中央改札口開設以来初となる同改札口コンコースのリニューアル工事を開始。第1期工事として2024年10月1日から南海本線側、第2期工事として2025年3月10日から高野線側の工事を開始し、2025年9月27日に供用を開始した。

同工事では、1977(昭和52)年から使われていた化粧レンガや床タイルを撤去し、空間全体を一新。当社のターミナルとしての歴史や、大阪・難波というまちの多様性を表現するため、すべてを受容する白を基調とし、ゆるやかな曲線をデザインしながら明るく近未来的な空間へと改修した。また、コンコースの壁際に椅子などを設置し、改札口周辺の混雑緩和も図った。



リニューアルした難波駅2階中央改札口コンコース

駅のトイレリニューアル

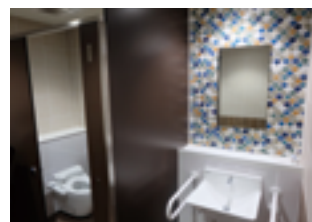
駅利用時の快適性・利便性の向上を目指し、2016(平成28)年に運輸・技術部門の男女、若手からベテランまで多様なメンバーで構成するチームを立ち上げ、デザインや設備仕様を検討してきた。

そして、2018年度からの「共創136計画」の一環として、3年間で36駅・40か所の駅トイレをリニューアルする「駅トイレ・リニューアルPROJECT」を開始した。

主な改修内容は内装全面改修、換気機能向上、便器の様式変更で、洋式・ウォシュレット化やベビチェア導入、パウダースペース設置も実施した。当初は36駅・40か所の予定であったが、2024(令和6)年度までに72駅・79か所のリニューアルを完了した。



「駅トイレ・リニューアル PROJECT」ロゴ



高野山麓エリアへの来訪者拡大に向けて

ケーブルカー新造

2018(平成30)年、高野山ケーブルカーを54年ぶりに新造することを決定し、11月から工事に着手した。運休中は代行バスを運行するとともに、旧車両の引退に際しては、ありがとうキャンペーンや記念乗車券発行、スタンプラリー、貸切イベントなどを実施。同年11月25日には極楽橋駅で引退セレモニーを開催した。

2019年3月1日、「期待感」「癒し・調和」「安全・安心」をコンセプトに、4代目ケーブルカーの運行を開始し、記念キャンペーンやセレモニーを実施した。客車部分の製造は、スイスのキャビンメーカー「CWA社」が手掛け、欧州風の流線形が特徴的な車体に、高野山・壇上伽藍の根本大

塔を想起させる朱色をコンセプトカラーとして採用した。



クレーンを使用した新車両の搬入作業

極楽橋駅リニューアル

「共創136計画」において「インバウンド旅客をはじめとする交流人口の拡大」を掲げ、高野山と高野山麓エリア（橋本駅から極楽橋駅）の来訪者層拡大と回遊性向上の取り組みを進めていた。2020（令和2）年7月には、電車とケーブルカーの乗換駅である極楽橋駅が「高野山参りのはじめに必ず訪れたい場所」となることを目指し、「はじまりの聖地、極楽橋。」をコンセプトにリニューアルした。

駅舎内は、電車側コンコースを「俗世＝黒」、ケーブルカー側コンコースを「聖域＝赤」で演出し、極楽鳥や高野山にゆかりの動植物をモチーフとして、天井などにフォトジェニックな空間を創出。また、手水舎や願掛羽といった滞在体験を行う場を新たに設けた。

当初は2020年4月21日にオープン予定であったが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言により延期され、同年7月20日に開業した。同日以降、極楽橋駅を区間に含む乗車券で、

利用当日中に限り同駅での途中下車が可能となり、駅名の由来となった駅近くの「極楽橋」にも立ち寄ることができるようになった。

南海・真田赤備え列車

高野線山岳区間の活性化策として「こうや花鉄道」プロジェクトを2007年から実施しているが、2016年のNHK大河ドラマ「真田丸」放映を契機に、真田幸村蟄居の地である九度山をさらに盛り上げるため、九度山町の協力のもと、高野線2000系車両（4両1編成）に真田赤備え装飾を行い、2015年11月1日から運行を開始した。同時期から、九度山駅も真田赤備えや六文銭などの装飾を行った。南海・真田赤備え列車は、当初は約1年間の運行を予定していたものの、多くのお客さまから要望があり、2019年2月20日まで運行を延長した。

また、2016年1月10日から同年2月26日にかけて、難波駅のなんばギャラリー大階段を赤備え仕様に装飾し、装飾初日にはPRイベントを開催した。

おむすびスタンド「くど」・駅舎ホテル

かつて高野山の参詣道を歩く人々で賑わったふもとのまちに、参詣道歩きの拠点としての新たな魅力を加えるべく、2019年11月2日、九度山駅の駅舎をリノベーションし、おむすびスタンド「くど」をオープンした。ホームから見える厨房には、3台のかまどを設置。かまど炊きのおむすびに地元・和歌山県産の食材を使用し、九度山・和歌山らしさあふれるメニューを提供している。



極楽橋駅リニューアル



おむすびスタンド「くど」

また、大正建築の近代化産業遺産である高野下駅の駅舎もリノベーションし、関西初であり全国的にも珍しい駅舎ホテル「NIPPONIA HOTEL 高野山 参詣鉄道」が同日オープンした。



真田赤備え装飾をした車両

紀州へら竿工房「匠工房」

2021年2月22日、国の伝統的工芸品「紀州へら竿」の伝統技術継承と普及推進のため、当社と紀州製竿組合、橋本市が協力し、紀伊清水駅に「匠工房」を開業した。職人による製作作業が見学でき、製作工程の一部である「火入れ」や「穂先削り」「竹小物作り」の製作も体験できるとともに、紀州へら竿の展示、販売に関する相談も行っている。

車両の新造と引退

9300系導入、8300系とともにグッドデザイン賞受賞

泉北高速鉄道は、2023（令和5）年8月8日から新型通勤車両「9300系」を導入し、和泉中央駅から難波駅間で運行を開始した。9300系は、当社の8300系をベースとすることで投資額を抑えつ

つ、外装と座席シートの色に同社の伝統のカラーを採り入れて泉北高速鉄道の車両としてお客さまに親しんでいただけるデザインを採用した。機能面ではエネルギー効率の高い機器を用いるとともに全灯具にLEDを採用し、従来車両（3000系）と比べて消費電力を約50%削減。さらに、4か国語対応の車内案内表示器も搭載した。

2023年10月には、9300系車両とそのベースとなった8300系車両が「2023年度グッドデザイン賞」を受賞した。グループとしての共通項と会社ごとの独自性を絶妙に両立させていること、空港アクセス鉄道で重要な多目的空間を導入するなど多様化に配慮していることが評価されての受賞であった。

一般車両2200系引退

橋本駅から極楽橋駅間で運行している観光列車「天空」1編成（2200系の改造車両2両）を除く一般車両2200系車両が、2025年3月19日をもって全廃となった。

さよなら運行記念として、同年1月20日から3月19日まで、2200系車両2編成のうち1編成（2両）に2種類のヘッドマークの掲出と復元塗装（オリエントルグリーンの車体にエメラルドグリーンの帯）を施し、高野線の一部区間（通称：汐見橋線）と各支線で運行した。

なお、2200系車両の一部については、2023年8月15日と2024年8月16日に各1編成（計4両）を、千葉県銚子電気鉄道に譲渡し、現在も同社で活躍している。



9300系



2200系復元デザイン車両お披露目会

サービス

CS（カスタマーサービス）の向上に向けて

お客さま対応の質的向上を目指して

2023（令和5）年度には、公共交通グループの発足を契機として「公共交通グループCS活動指針」を策定。これを踏まえた取り組みとして、これまで現業職場の職場長、助役、駅掌を対象にCSマインドの浸透とお客さま対応の質的向上を目指して実施してきた「接遇ロールプレイ発表会」について、2024年度から名称を「接遇コンテスト」へと改め、目標の明確化や競技性の導入を通じて内容の充実を図った。

駅総合案内センターと

南海電鉄コールセンターの設置

2023年6月21日には、巡回強化駅の一元管理を図るため「駅総合案内センター」を新設した。主要駅ごとに遠隔で対応していた駅業務を1か所に集約することで、係員対応業務の効率化を図るとともに、巡回強化駅にモニター付きインターホンを設置し、お客さまが同センター員の顔を見ながらやり取りができるようにした。その結果、駅係員不在時においても質の高いサービスを提供することが可能になった。

さらに、2024年6月1日には「南海テレホンセンター」をリニューアルし、「南海電鉄コールセンター」として同センター内に併設。お客さまからの問い合わせ対応を一括で担うことで、各駅の外線電話を同日に廃止し、駅業務の効率化を図った。

増加する訪日外国人観光客対応

多言語対応の推進

2018（平成30）年3月24日、増加する訪日外国人旅行客への案内サービスの拡充と、駅窓口案内の迅速化による混雑緩和を図るため、二次

元バーコードとWEBサイトが連動したお客さま案内ツール「NANKAI TRAVEL GUIDE」の運用を開始。また、同年3月29日からワンマン区間を除く南海線的全線において、2020（令和2）年3月からは高野線において、タブレット端末を用いた多言語による列車放送システムを導入した。

2019年10月1日には、南海本線・空港線・加太線・高野線の27駅および特急ラピートの車掌に、携帯通訳機「POCKETALK®（ポケットーク）W」を導入した。

2020年には、主要特急停車駅のホーム・コンコースに、多言語対応が可能な特急券・座席指定券自動販売機を設置。さらに2024年2月からは、駅係員用案内ツールとしてスマートフォンを導入し、スマホ内の翻訳アプリを活用した案内が可能になった。

訪日外国人観光客向けサービスの充実

2018年3月29日、身軽に観光や買い物などを楽しんでもらうため、ヤマト運輸株式会社に運營業務を委託し、難波駅2階中央改札口正面に手ぶら観光事業の窓口として「nest（ネスト）」難波店を開設。同年12月に開設した「n・e・s・t（エヌ・イー・エス・ティー）関西空港店」では、サザントランスポートサービスを運営主体とし、手荷物の一時的預かりに加えて提携先ホテルへの即日配送も行った。同サービスは、お客さまへの利便性向上とともに、大型手荷物による車内の混雑緩和および駅エスカレーターでの手荷物落下事故防止にもつながった。その後、コロナ禍で利用客



難波駅3階のチケットカウンター

が減少し、2020年3月21日から休業したものの、2022年10月の入国制限撤廃により、国際線の旅客便の発着回数が急増していることを受けて、株式会社 Airporter との共同運営で再開した。

2018年10月17日には、訪日外国人観光客の乗車券類発売手続きをスムーズにするため、難波駅3階に訪日外国人観光客向けチケットカウンターを開設。外国語対応が可能なスタッフが、乗車券の発売業務や引き換え業務を行うこととした。

「Osaka Free Wi-Fi」サービス開始

当社と泉北高速鉄道は、2015年12月から特急ラピート（計6編成36両）に、2021年4月13日からは順次、その他の特急車両（計12編成48両）に、無料Wi-Fiサービス「Osaka Free Wi-Fi」を導入した。特急車内でインターネットに接続できる環境を整えることで、新型コロナウイルス感染拡大に伴う働き方や働く場所の多様化に対応し、移動時にもオンラインワークをしやすい環境を提供するほか、アフターコロナを見据えた訪日外国人観光客の受け入れ強化を図った。

なお、当社の駅構内における無料Wi-Fiサービスについては、大阪観光局が2023年3月31日をもって鉄道駅構内の「Osaka Free Wi-Fi」サービスを終了したのに伴い、「WAKAYAMA FREE Wi-Fi」とあわせて終了した。

特急チケットレスサービスリニューアル

2020年2月22日、特急券をWEBで購入できる「南海鉄道倶楽部 特急チケットレスサービス」を「南海・特急チケットレスサービス」としてリニューアルした。ポイント制度の拡大や支払い方法の多様化を図り、会員登録不要のワンタイムサービスも開始した。

アフターコロナを見据えて タッチ決済・QRコード乗車券を導入

2016（平成28）年4月27日には、関西空港駅に「訪日外国人専用窓口」と「引換券（バウチャー）専用窓口」を開設するなど、すべてのお客さまの乗車券類発売手続きなどをスムーズにするため

の取り組みを行ってきたが、さらに増加が予想される訪日外国人観光客の受け入れ態勢を強化する必要がある。



引換券（バウチャー）専用窓口

タッチ決済・QRコード乗車券の実証実験を開始

2021（令和3）年4月3日から16駅で、国内初となる「Visaのタッチ決済による交通利用」と、当社として初めてとなる「QRコードを用いたデジタルきっぷの発売」（第1弾：「時差通勤応援きっぷ」）の実証実験を開始した。

これは、コロナ禍で「非接触決済」に関する消費者の意識が高まったことや、欧州をはじめとする世界の多くの都市でタッチ決済が一般的に利用されていることを受け、アフターコロナに向けて国内のお客さまと訪日外国人観光客の利便性を向上させることを目的としたものであり、2022年3月から5月にかけて7駅新たに対応し、泉北高速鉄道の5駅とあわせて計28駅でVisaのタッチ決済が利用可能となるなど、順次利用可能駅を拡大した。

また、同取り組みはグループ会社へも展開し、2021年10月1日からは、高野山内・山麓の路線バスを運行する南海りんかんバスにおいてもタッチ決済の実証実験を開始。2022年3月からは南海フェリーと協力し、駅窓口・券売機で事前に乗船券やきっぷを購入することなく、おトクなきっぷ「とくしま好きっぷ（なんば好きっぷ）」と同様の割引をご利用時に適用する「スマート好きっぷ」の実証実験を開始。4月からは相互乗り入れを行う泉北高速鉄道との鉄道事業者間の乗継運賃を実現した。

その他、2021年12月25日、Visaのタッチ決済で乗車すれば実質無料で乗車できる1日限定のキャンペーンや、三井住友カードや商業施設（な

んばパークス・なんばCITY) と協力したキャッシュバックを実施。デジタルきっぷにおいては、和歌山県と協力し、2021年10月に紀伊半島における交通・観光のデジタル化事業である「KiiPass Koyasan」にて「高野山デジタルきっぷ」の販売なども実施。2022年6月からは「りんくうプレミアム・アウトレットデジタルきっぷ」を発売開始するなど、様々な商品を提供し、両サービスの利用促進に取り組んだ。

こうした実証実験を約1年9か月にわたって実施した結果、乗車券発売窓口の混雑緩和といった事業者としてのメリットや、国内のお客さまから得られた成果と知見などの手応えに基づき、サービスを提供できるレベルであることが確認できたことから、同年12月11日で本実証実験を終了し、12月12日以降も本サービスを継続することとした。

こうした流れを受けて、2025年2月18日から徳島バスの「空港リムジンバス」で、同年2月28日から熊野御坊南海バスでタッチ決済を導入している。

デジタルきっぷの拡充

2023年3月27日には「ラピートデジタルきっぷ」に、一括で複数枚購入したきっぷを別の相手と分け合うことができる機能（分配機能）を追加し、利便性の向上を図った。さらに同日に「和歌山観光デジタルきっぷ」「金剛山ハイキングデジタルきっぷ」「りんくうプレミアム・アウトレットデジタルきっぷ(片道版)」の販売を開始。2025年4月1日には「加太観光デジタルきっぷ」を発売した。

同年11月16日からは、「デジタルきっぷ」を訪日外国人観光客向けに発売した。本システムの利用第1弾として「Visit Osaka Rapi:t Ticket」の取り扱いを開始。これにより、訪日外国人観光客は当社公式サイトに加え、海外OTA（Online Travel Agent）からも「デジタルきっぷ」を購入できるようになり、利便性が向上し、窓口の混雑緩和にもつながった。

その後、スルッとKANSAIが提供するデジタル乗車券サービス「スルッとQRtto」を利用し、2024年6月17日から「スルッとKANSAI 大阪周遊パス(大阪周遊パス)」を、2025年4月1日から

「高野山おでかけきっぷ」を発売開始した。



ラピートデジタルきっぷポスター

タッチ決済の対象を7ブランドに拡充

2023年4月20日、当社グループの鉄道や一部のバス、フェリーにおいて、JCB/American Express/Diners Club/Discoverのタッチ決済による交通利用の取り扱いを開始した。これらのタッチ決済の鉄道改札機での利用は関西初、フェリーでの利用は国内初の取り組みであった。

また同年12月13日からは、「銀聯」を追加。「銀聯」は、主に中国で利用されているブランドで、地下鉄が開通している中国の41都市のうち34都市（約83%）で交通利用に導入されており（2023年時点）、急速に増加する訪日外国人観光客のさらなる利便性向上に対応した。さらに2025年3月4日からはMastercard®も導入し、合計7ブランドのタッチ決済が利用可能となった。



タッチ決済取り扱いカード拡大のポスター

タッチ決済の仕組みを活用した“日本初”の大阪・福岡タッチ決済キャンペーン

2023年9月1日から11月30日にかけては、福岡市地下鉄と連携して「大阪・福岡タッチ決済キャンペーン」を実施した。キャンペーン期間中、関西空港駅と福岡空港駅を經由して、当社と福岡市地下鉄のタッチ決済対応駅をそれぞれタッチ決済で利用することで、到着地側の鉄道乗車分を

20%割引した運賃で乗車することができた。タッチ決済を導入した交通系事業者同士の連携は日本初の試みであった。

タッチ決済利用可能駅をほぼ全駅に拡大

改札機でのタッチ決済について、初年度(2021年度)の利用件数は約5万8,000件であったが、2023年度には約35万件となり、6倍以上に増加した。2024年10月1日にはタッチ決済利用可能駅をさらに拡大したことに加え、同年10月29日から関西の主な私鉄でタッチ決済が導入されたことも相まって、同年9月と12月を比較すると利用者数が約2倍に増加した。こうした中、大阪・関西万博の開幕に備え、2025年3月には利用可能駅をほぼ全駅(泉北高速鉄道5駅を含む92駅)に拡大した。

加太エリアでの取り組み

2014(平成26)年11月から、加太観光協会および磯の浦観光協会と共同で、「おいしいさかな」をはじめとしたグルメや風光明媚な景色、温泉など加太線沿線の魅力を発信し、加太までの鉄道旅行の楽しみや期待感を地域住民とともに創り上げる「加太さかな線プロジェクト」を進めてきた。



「加太さかな線プロジェクト」始動

めでたいでんしゃ

2016年4月29日、同プロジェクト初の観光列車、めでたいでんしゃ「さち(ピンク色)」が和歌山市駅から加太駅間で運行を開始した。ワンマン車両(7100系2両1編成)の内外装に「加太の鯛」と「淡嶋神社の縁結び」をイメージして装飾を施し、乗るだけでおめでたい気分になる(おめでた

い)、ずっと乗っていたくなる(愛でたい)列車の登場であった。



めでたいでんしゃ「さち」出発合図

2017年10月7日には「かい(水色)」が登場。加太の海をイメージした装飾を施し、電車に乗っているながら、まるで海の中にいるような気分が味わえる列車とした。

この2列車の名前はホームページで募集し、895人(ピンク色:890件、水色:891件)の応募の中から当社従業員で構成する「『めでたいでんしゃ』おなまえ選考委員会」で審査し、決定したものの。2018年11月23日には「さち」と「かい」の結婚を祝い、加太駅構内で「めでたいウエディング」を実施した。

2019年3月31日には3編成目の運行を開始。めでたいでんしゃに初めて「こども」が誕生した。当日は和歌山市駅と加太駅で「運行開始お祝いセレモニー」を開催。和歌山市駅で「出発式」、加太駅ではお父さんの「かい」、お母さんの「さち」とともにこどもである「なな(赤色)」の到着(誕生)をお出迎える「お出迎え式」を行い、3つの「めでたいでんしゃ」が勢揃いした。なお、「なな」についても、同年3月30日から4月30日に名前をホームページで募集。1,556人の応募の中から、加太さかな線の7駅にあるご利益を巡ることで、お客さまに幸せとご縁が訪れることを願うとともに、かわいい女の子をイメージして「なな」と名付けられた。

2021(令和3)年9月18日、「さち」の兄「かしら(黒色)」が運行を開始。車両の内外装にトレジャーハンターになって冒険船に乗り込んだような「わくわく感」を詰め込んだ装飾を施し、コラボレーション企画として車内には和歌山市出身のアーティストHYDE氏のシルエットやロゴマークを施した。

2024年7月13日には、これまでの4編成の先祖“はじまりの「めでたいでんしゃ」”として「かなた(虹色)」が登場。初めて2000系車両を改造したもので、加太の鯛のうろこ柄を外装に採用し「太古といまと未来を結ぶ、かけ橋」を虹色で表現した。



“はじまりのめでたいでんしゃ”「かなた」

海外連携

関西国際空港を沿線に持つ当社は、様々な国の鉄道会社と連携協定を結び、相互の旅客増加を図った。

台湾の桃園メトロ・桃園国際空港、
関西エアポートとの4社間で連携協定を締結

当社、関西エアポート株式会社、台湾の桃園大眾捷運股份有限公司(桃園メトロ)、桃園國際機場股份有限公司(桃園国際空港)の4社は、日台間の旅客利便性と沿線エリアの認知度の向上を目的に連携の覚書を締結。2017(平成29)年4月24日、台湾・桃園市のノボテルホテルで協定式を実施した。

空港運営会社と市内を結ぶ鉄道会社の連携は日本初の取り組みで、空港アクセスに関する情報発信や乗車券類の相互販売の検討を進めた。また、コロナ禍を挟んだものの、2025(令和7)年

2月25日からは「桃園メトロラッピングトレイン」(8300系車両4両1編成)を運行するなど、各空港から市内への鉄道沿線観光地の魅力発信を通じて、日台間の旅客増加を目指した。



桃園メトロラッピングトレイン

モントルー・オーベルラン・ベルノワ鉄道との
姉妹鉄道協定

スイスのモントルー・オーベルラン・ベルノワ鉄道(MOB)は、沿線に世界遺産と牧歌的な景勝ルートを持っており、最急勾配73‰(パーミル)を運行する山岳鉄道である。これが当社の「こや花鉄道(高野線 橋本駅から極楽橋駅間)」と同じ性格を有していることから、友好関係を深め、双方の沿線が国際観光地として発展することなどを目的として、2017年10月24日に「姉妹鉄道協定」を締結した。2018年7月9日からスイスにおいて高野山ラッピング列車を運行するなど、相互にPRを展開。同年8月8日には、当社の遠北社長および金森鉄道営業本部長などがスイスを訪問し、モントルー駅前において、姉妹鉄道協定の締結を記念するセレモニーに参加した。コロナ禍後の2024年3月14日からは、ラピート1編成にMOBの展望列車「ゴールデンパス・エクスプレス」のデザインをラッピングして運行した。



スイスで高野山ラッピング列車を運行



モントルー・オーベルラン・ベルノワ鉄道と「姉妹鉄道協定」を締結



MOB ラピート

韓国の空港鉄道A'REXと業務提携、台北メトロと友好協定を締結

2023年9月15日、当社と韓国の空港鉄道A'REX（エイレックス）は業務提携を結んだ。内容は、日韓間の観光客の誘客促進、相互の鉄道ネットワークのPR、共同マーケティングなど、様々な分野に及んだ。さらに2024年11月4日には、台北大眾捷運股份有限公司（台北メトロ）と、日本と台湾における旅客の利便性向上と沿線エリアへの相互送客を目的として友好協定を締結、同日に友好協定締結式を行った。

鉄道線の運賃改定を実施

当社沿線の生産年齢人口は、1995（平成7）年の前回運賃改定時をピークに減少を続けており、輸送人員も1980年代後半以降、長期的な減少傾向にあった。さらに2020（令和2）年度以降は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、テレワークやオンライン授業の普及など「新たな行動様式」が定着したことで、鉄道利用者数のコロナ禍前水準への回復は見込めない状況となり、2021年度の輸送人員および運賃収入はピーク時から4割以上減少した。

このような事業環境の変化の中にあっても、公共交通事業者としての責務を果たすためには、車両・駅施設・踏切などの基本性能の維持に加え、バリアフリー化、環境対策、利便性や防犯性の向上といった社会的要請に応える取り組みを、効率性と両立させながら継続的に進める必要がある。これらの実現には、将来を見据えた計画的な設備投資が不可欠である。

しかし、28年間維持してきた現行の運賃水準では、安全・安定的な輸送基盤の強化やサービスの高度化を持続するには限界があると判断し、最大限の経営合理化努力を継続することを前提に、利用者に費用の一部をご負担いただく形で、2023年

	初乗り運賃	改定率(増収率)				割引率	
		普通運賃	通勤定期	通学定期	合計	通勤定期	通学定期
旧運賃	160円	—	—	—	—	38.8%	79.1%
新運賃	180円	9.0% (7.8%)	12.3% (12.0%)	4.5% (4.1%)	10.0% (9.3%)	37.0%	80.2%

●初乗り運賃(1km~3km)は20円、4km~15kmまでは30円、16km以降は40円の改定

10月1日、消費税増税に伴うものを除き、28年ぶりとなる運賃改定を実施した。

その他

就労支援施設利用者による駅係員終日不在駅などでの授産品販売と駅支援業務を開始

「共創140計画」の事業戦略に「選ばれる沿線づくり」を掲げ、地域の社会課題解決を通して地域活性化を図る「地域共創型まちづくり」を進めていた。その一環として、駅係員終日不在駅の賑わい創出による沿線エリアの活性化を目指し、駅の機能や地域特性を調査したうえで、自治体や事業者と共創する施策を模索した。

調査結果に基づき、2021（令和3）年11月1日から一部の駅係員終日不在駅において、駅支援業務の実施を条件とした物販の実証実験を開始。その後「地域住民とふれあう機会を増やし利用者の就労能力を向上させる」という障がい福祉の理念のもと、2023年4月13日の我孫子前駅および七道駅での実施を皮切りとして、堺市内の複数の就労支援事業所や河内長野市内の就労継続支援B型事業所と協業で、授産品の販売、駅支援業務を開始した。その後、取り組みは拡大し、2024年度には20駅で433回（うち清掃活動のみ39回）の出店、駅支援業務が実施され、開始当初からの協業パートナー数は51の就労支援事業者に拡大した。

列車乗降介助がWebで申し込み可能に

従来、車いす利用などの介助を必要とするお客さまは、来駅した際に駅係員に対して乗降の介助を必要とする旨の申し出が必要であった。

2024年7月1日、株式会社日立製作所の「移動



授産品販売の実証実験

制約者ご案内業務支援サービス」を導入し、このシステムを活用した「南海・泉北サポートほっとネット」(現：南海サポートほっとネット)の運用を開始した。同サービスの導入により、乗車日の前日18時までは公式サイトまたは南海電鉄公式アプリ(南海アプリ)でも介助の申し込みができるようになった。



車いす介助

プロジェクト関係

大阪・関西万博との関わり

関西・鉄道7社による KANSAI MaaS アプリの開発と活用

2019(令和元)年10月31日、大阪市高速電気軌道(Osaka Metro)、近畿日本鉄道、京阪ホールディングス、当社、西日本旅客鉄道(JR西日本)、阪急電鉄、阪神電気鉄道の7社は、「関西MaaS(Mobility as a Service)検討会」を組織した。2025年の大阪・関西万博を見据え、関西で出発地から目的地までのシームレスな移動を提供するMaaSの実用化に向け、2020年度内を目標に、関西地域におけるMaaSのあるべき将来像の確立や関西鉄道事業者間の連携によるシステム構築などについて共同で検討を進め、随時情報発信を行うこととした。

2023年9月5日には、スマートフォンアプリ

「KANSAI MaaS」をリリース。関西地域におけるマルチモーダルでの乗換経路検索、電子チケットサービス、レジャー・宿泊施設・モデルコースなどの観光関連情報の各サービスに加え、駅構内図や列車走行位置情報への連携など鉄道7社ならではの情報サービスもあわせてワンストップで提供し、JR西日本と共同で「堺おでかけフリーパス」などのサービス提供も開始した。

「KANSAI MaaS」を活用し、 大阪・関西万博会場までのバス輸送を実施

大阪・関西万博開催に伴い、当社グループの拠点となる難波駅、堺東駅、堺駅および関西国際空港から大阪・関西万博会場までを結ぶシャトルバスを、2025年4月13日から10月13日にかけて運行。KANSAI MaaSアプリ内で事前予約のうえで利用する座席定員制とした。



大阪・関西万博会場までのバス輸送



大阪・関西万博ラッピングレポート

ラッピングラピートが運行開始

大阪・関西万博の開幕1年前を記念して、2024年4月13日に大阪・関西万博デザインシステム「Umi」をラッピングした「大阪・関西万博ラッピングラピート」が運行を開始。2025年10月13日の大阪・関西万博終了まで機運を盛り上げた。

連続立体交差事業の進捗

南海本線・高師浜線(高石市)連続立体交差事業

大阪府・高石市とともに、大阪府の都市計画事業として、1997(平成9)年7月から浜寺公園駅から北助松駅間約3.1kmおよび高師浜線羽衣駅から伽羅橋駅間約1.0kmを高架化する南海本線・高師浜線(高石市)連続立体交差事業を進めてきた。

2016年5月14日始発列車から、下り線(関西空港・和歌山市方面行き)を高架に切り替え、羽衣駅と高石駅はエレベーターやエスカレーター、多機能トイレの設置によりバリアフリー化した。

その後、上り線(難波方面行き)および高師浜線の高架化工事を継続し、2021(令和3)年5月22日始発列車から上り線を高架に切り替えた。これにより、羽衣駅と高石駅が高架化し、同区間の13か所の踏切が除却され、踏切での渋滞、事故を解消するなど交通の円滑化がより一層図られた。また、同日から高師浜線の高架化工事に伴い、高師浜線の運行を休止し、同区間におけるバス代行輸送を実施した。

2024年4月6日には羽衣駅から伽羅橋駅の高

架化工事が完了し、バス代行輸送は終了。高師浜線の運行が再開した。

南海本線(堺市)連続立体交差事業

堺市とともに、堺市の都市計画事業として、2006年11月から石津川南岸から羽衣駅間約2.7kmを高架化する南海本線(堺市)連続立体交差事業を進めている。2016年1月27日をもって国の登録有形文化財である「浜寺公園駅駅舎」を閉鎖し、翌28日の始発列車から隣接する仮駅舎に切り替えた。その後、旧駅舎を曳家工事で移動し、高架完成後の旧駅舎利用の検討に向けて、試験活用として2018年4月15日から特定非営利活動法人浜寺公園駅舎保存活用の会によるギャラリー、カフェ・ライブラリー、イベントホールなどの営業が開始された。

同様に国の登録有形文化財である「諏訪ノ森駅西駅舎」も2019年5月24日をもって閉鎖し、翌25日の始発列車から隣接する仮駅舎に切り替えた。浜寺公園駅旧駅舎と同様に、2020年9月4日から特定非営利活動法人浜寺諏訪森を考える会によるカフェ、ギャラリー、文化教室などの営業が開始された。

工事状況は、2022年5月22日から浜寺公園駅、2023年1月21日から諏訪ノ森駅、2024年7月27日から羽衣駅の取付部を仮上り線へ切り替え、同年11月16日からは諏訪ノ森駅を、翌年7月26日からは浜寺公園駅を仮下り線へ切り替え、仮線切替を完了した。また、諏訪ノ森駅から浜寺公園駅間の別線区間では2020年から下り線高架工事を進めている。



高架化した線路上を歩くことができる「高架ウォーク」を実施



浜寺公園旧駅舎曳家工事

高野線(堺市)連続立体交差事業

堺市の都市計画事業として、2021年8月20日に高野線浅香山駅、堺東駅を含む大和川南岸から三国ヶ丘駅間約3.2kmの高架化を推進する高野線(堺市)連続立体交差事業が計画された。当事業により、10か所の踏切を除却し、あわせて駅前交通広場や都市計画道路を整備することで、踏切

での慢性的な交通渋滞や踏切事故を解消するなど、安全で円滑な交通の確保が期待される。事業主体である堺市が2022年3月28日付で大阪府から都市計画事業認可を取得。当社は2023年10月に堺市と基本協定を締結し、鉄道高架化工事にあたり施工計画の深度化を進めるとともに、2024年12月から準備工事に着手している。

その他運輸

阪堺電気軌道

新線切り替え、上町線の一部廃止

阪堺電気軌道は2014(平成26)年3月のダイヤ変更により、上町線において天王寺駅前から住吉公園間の運行の大部分が天王寺前から我孫子道間に変更した。これに伴い朝の7・8時台のみの運行となっていた住吉から住吉公園間については、線路の敷設から約60年が経過し、住吉交差の併用軌道や住吉公園停留場内のポイント部の老朽化が進んでおり、安全運行を継続するには抜本的な改修が必要であった。しかし、改修には数億円規模の費用がかかり、経営に大きな影響を及ぼすことから、検討の末に2016年1月30日をもって住吉から住吉公園間の運行を終了し、翌31日に該当区間の軌道事業を廃止した。

2015年7月からは、都市計画道路長柄堺線(阿倍野筋) 拡幅整備に伴う上町線天王寺駅前から阿倍野間の軌道移設工事に取り組み、2016年12月3日に新線へ切り替えた。これにより天王寺前から阿倍野間の軌道敷は関西初の芝生軌道となった。天王寺駅前停留場には地下通路階とホーム階・阿倍野歩道橋階を結ぶエレベーターを、阿倍野停留場上りホームにはスロープを設置し、バリアフリー化も実現した。

南海バス

専用のICカード「なっち」

南海バスは2016(平成28)年10月1日、お客さまの利便性向上や環境対策を目的として、南海バス、南海ウイングバス金岡、南海ウイングバス



阪堺上町線天王寺駅前～阿倍野間の新線切り替え



ICカード「なっち」

南部の路線に南海バスグループ専用の新ICカード「なっち」を導入した。その後、全国共通ICカード利用率の増加に伴い、「なっち」の利用率が減少していることから、2025（令和7）年8月31日をもって「なっち」の利用を終了した。

関西国際空港第2旅客ターミナル線への連節バスの導入

1日平均1万人以上が利用していた関西国際空港第2旅客ターミナルへの関西空港島内路線バスの乗車待ち時間短縮や、車内混雑緩和など利便性・快適性向上のため、2017年4月28日、関西エアポートと南海バスは、第2旅客ターミナル線（エアロプラザ〈第1ターミナル〉から第2ターミナル）に連節バスを導入した。この連節バス導入は、空港内路線バスでは国内初、大阪府下のバス事業者としても初の試みであった。さらに、導入車両は欧州排出ガス規制「EURO6」をクリアした環境性能を持つメルセデス・ベンツ製の新型車両で、国内初の導入となった。



第2旅客ターミナル線連節バス

「スマホ定期券」サービスを開始

南海ウイングバスとともに、2024年9月24日からスマートフォンアプリを活用した「スマホ定期券」の販売を開始。通勤・通学定期券をはじめ、障がい者割引など多様な券種に対応し、購入から利用までスマートフォンで完結するサービスの提供を開始した。

和歌山バス

和歌山バス専用ICカード「kinoca」導入

2020（令和2）年4月1日、和歌山バスと和歌山バス那賀は、利便性向上、キャッシュレス化の推

進を目的としてICカード「kinoca」（キノカ）を導入した。毎月の利用金額に応じたポイントサービスやIC定期券の販売も開始した。

バス3社でバスロケーションシステムを導入

「バスロケーションシステム」は、バス車両に取り付けたGPS端末を活用し、バスの運行状況をリアルタイムに反映した情報を提供するシステムである。各停留所における運行情報をタイムリーに検索することができるだけでなく、登録停留所にバスが接近するとメールで案内を受けられるなど、パソコンやスマートフォンなどの携帯端末で運行情報が容易に入手可能になる。

お客さまへの運行情報提供の充実や多言語化（英語）などの訪日外国人観光客対応の向上を目的として、南海バスおよび徳島バスは2017（平成29）年4月1日に、和歌山バスは2019年4月1日に同システムを導入した。

南海フェリー

南海フェリーは、2019（令和元）年12月15日に新造船を就航した。この新造船の就航にあわせて、1997（平成9）年から就航している「フェリーつるぎ」は引退した。新造船の船名は、応募されたものの中から審査を行い、「愛」「藍」「I：私」の3つをキーワードとした「フェリーあい」に決定した。

新造船は総トン数が2,825トンで、女性専用席や眺めの良いグリーン席、多言語に対応した各種案内表記・放送、Wi-Fi環境のほか、写真映えする外観や徳島・四国をイメージした内装など、楽しい空間と船旅の提供のための工夫を凝らした。



フェリーあい