

Ночные поезда — исследование европейского рынка

Ночные железнодорожные пассажирские перевозки начали практиковать в середине XIX века. В тот период для каждой такой поездки требовалась не только ночь, но и значительная часть дневного времени. В середине XX века для большинства пассажиров это была единственная экономически приемлемая возможность поездок на большие расстояния. Для удовлетворения увеличивающегося спроса потребовались изменения в организации ночных перевозок.

Наряду с расширением сети дальних перевозок и одновременным ростом автомобилизации населения увеличился также спрос на воздушные перевозки, хотя цена билетов здесь была достаточно высокой. Благодаря технологическому прогрессу в самолетостроении и усилившейся конкуренции на европейском рынке воздушных перевозок их объем по сравнению с железнодорожными значительно увеличился. При этом были существенно снижены цены на билеты.

В последнее время дальние и особенно высокоскоростные железнодорожные перевозки представляют для пассажиров привлекательную альтернативу самолету. В направлении Восточной Европы на многих маршрутах осуществляются дальние автобусные перевозки. Широко развиваются поездки в личных автомобилях с попутчиками. При этом попутчиков можно найти по Интернету. Это особенно удобно для граждан, не имеющих автомобиля.

Несмотря на изменившиеся условия на рынке пассажирских перевозок, потребность в поездках ночными поездами возросла. Эти поездки практикуются почти во всех странах Европы, кроме таких, как Ирландия или Исландия. При

этом число пассажирских ночных поездов в различных странах Европы сильно колеблется. В Европе ежегодно около 17 млн. пассажиров используют ночные поезда, причем свыше 50 тыс. — по простым маршрутам. Количество таких пассажиров значительно меньше, чем на внутренних воздушных линиях, которые в 2004 г. перевезли 659 млн. чел. При этом следует учитывать, что число направлений в авиационных перевозках, согласно данным Ассоциации европейских аэролиний, уменьшилось до 7800.

В связи с этим встает вопрос о путях развития железнодорожных ночных перевозок в изменившихся условиях. Причем для специалистов представляет интерес вопрос использования ночными поездами системных преимуществ железнодорожного транспорта и перспективы возникновения конкуренции со стороны других транспортных систем.

Кроме исследования новых направлений в развитии железнодорожных ночных перевозок и оценки его результатов, большой интерес вызывают возможные пути улучшения позиций ночных перевозок на внутренних и внешних рынках пассажирских перевозок. Особо примечательны результаты проведенного

опроса 263 пассажиров нескольких ночных поездов на линиях Вена — Берлин, Вена — Дортмунд, Вена — Париж и Вена — Венеция. Всем участникам был предложен стандартный список вопросов. Наряду с определением важности отдельных показателей для принятия решения в пользу ночных поездов были также поставлены вопросы о наиболее привлекательных сторонах этой транспортной услуги. Исследовались также потенциалы улучшения этого вида перевозок по различным показателям.

Важность отдельных показателей для выбора в пользу ночных перевозок

Для ночных перевозок используются поезда дальнего следования, составленные из спальных вагонов и (или) из вагонов с местами для лежания. Ночные перевозки, реализуемые с помощью прямых и разделенных поездов, а также прицепных вагонов с назначением до определенных пунктов, у различных компаний-перевозчиков и на разных направлениях предлагают услуги, подразделяющиеся на ряд категорий (вагоны с местами для сидения, спальные вагоны с отдельными купе) и несколько уровней качества. Спектр различных ночных поездов достаточно широк: от простого поезда дальнего следования, который состоит преимущественно из вагонов с местами для сидения или же с шестиместными купе, оборудованными местами для лежания, до поездов-отелей высокого класса, например поездов испано-французской компании Elipsos, специализирующейся на перевозках ночными поездами.

Исследование важности показателей, повлиявших на выбор, сделанный пассажиром в пользу ночных поездов, позволяет определить исходные позиции для обеспечения компанией качества продукта (в данном случае перевозок), кото-

рого ожидает клиентура. Для выполнения этой задачи опрос проводили по четырехступенчатой шкале. Результаты исследования приведены на рис. 1.

Важнейшим фактором в пользу выбора ночного поезда является возможность использования ночного времени. Более 90% опрошенных выделили этот фактор как «очень важный» или «важный». Кроме того, к важным факторам пассажиры отнесли безопасность во время путешествия и чистоту.

Среди менее важных (по оценке опрошенных) показателей находятся качество вагона-ресторана, возможность заказа билетов через Интернет и возможность перевозки велосипедов. Результаты опроса показали, что 23% пассажиров заказывают билеты через Интернет, выбирая таким образом вариант, являющийся самым выгодным для компаний-перевозчиков, эксплуатирующих ночные поезда. Представляет интерес полное отсутствие какой-либо статистической связи между степенью важности заказа билета через Интернет и возрастом пассажиров.

Заказывая билеты через Интернет, пассажиры ночных поездов теряют одно из системных преимуществ этого вида транспорта, заключающееся в обезличенности проездного документа. Билет же по Интернету выписывается на конкретное лицо, так как пассажир должен подтвердить свое право на его распечатку. Это в значительной степени препятствует широкому распространению самостоятельно распечатываемых билетов. Исключается также возможность передачи билета на ночной поезд третьему лицу.

Альтернативы поездке ночным поездом

Компания, намеревающаяся ввести ночные поезда на каком-либо направлении, должна учесть все

альтернативные варианты пассажирских перевозок. При этом необходимо знать сильные и слабые стороны предлагаемой транспортной услуги в сравнении с конкурентами. Сильная сторона определяется причинами, в силу которых пассажир предпочел ночной поезд альтернативному виду транспорта.

Только 17% опрошенных пассажиров назвали личный автомобиль как возможную альтернативу ночному поезду. Численность пассажиров, которые выбрали в качестве альтернативы автобус, составила всего лишь 6,5%. Основной причиной использования ночного поезда вместо личного автомобиля или междугородного автобуса было отсутствие мест для лежания, а также неудобство мест для сидения. Поездки на личном автомобиле на

длинные расстояния (500–1500 км), особенно при плохой погоде, достаточно проблематичны. При этом решающую роль играет стоимость поездки. Она оказывается слишком высокой в расчете на 1 пассажиро-км, если в автомобиле едет один или даже два человека. Здесь в определенной степени проблему решает создание центров попутных поездок. Эти центры «догружают» автомобиль, предлагая места зарегистрированным попутчикам. Степень загрузки автомобиля определяет его хозяин.

Поезд, идущий днем, рассматривали как альтернативу ночному около 30% опрошенных пассажиров. Однако решающим доводом против путешествия днем была потеря времени. Около 80% опрошенных эту причину выделили как важ-

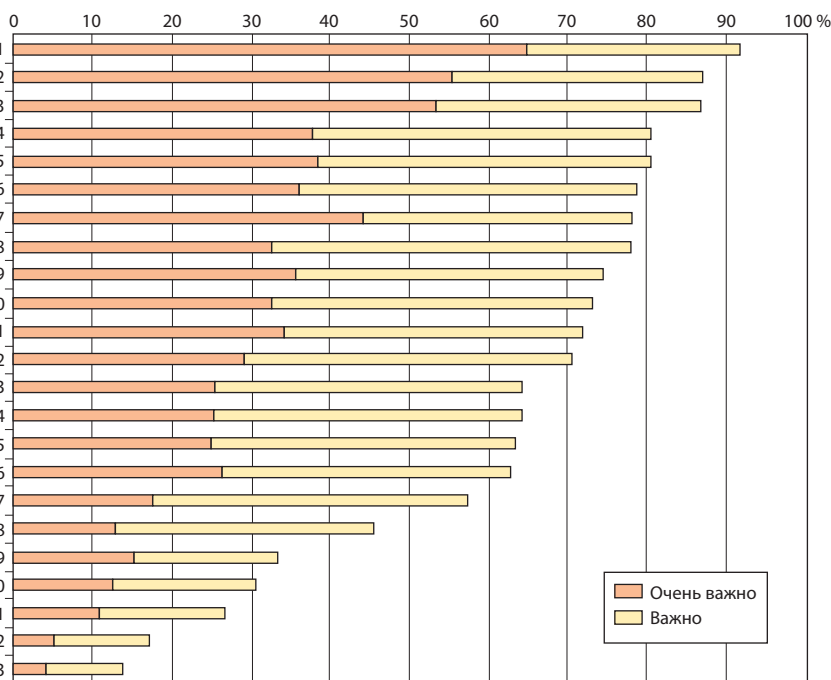


Рис. 1. Важность факторов, определяющих выбор в пользу ночного поезда: 1 — использование ночного времени для поездки; 2 — безопасность поездки; 3 — чистота; 4 — удобное время прибытия; 5 — наличие мест для сидения или лежания; 6 — удобное время отправления; 7 — доступная цена билета; 8 — центральное расположение станции прибытия (вокзала); 9 — точность прибытия; 10 — центральное расположение станции (вокзала) отправления; 11 — точность отправления; 12 — предупредительный персонал; 13 — простота резервирования; 14 — прозрачность тарифной системы; 15 — экологичность; 16 — наличие запирающегося шкафа для багажа; 17 — приемлемая длительность поездки; 18 — высокий уровень обслуживания; 19 — наличие отдельных купе для мужчин и женщин; 20 — возможность резервирования мест через Интернет; 21 — высокое качество ресторанного сервиса; 22 — соответствие уровня сервиса цене билета; 23 — возможность провоза велосипедов

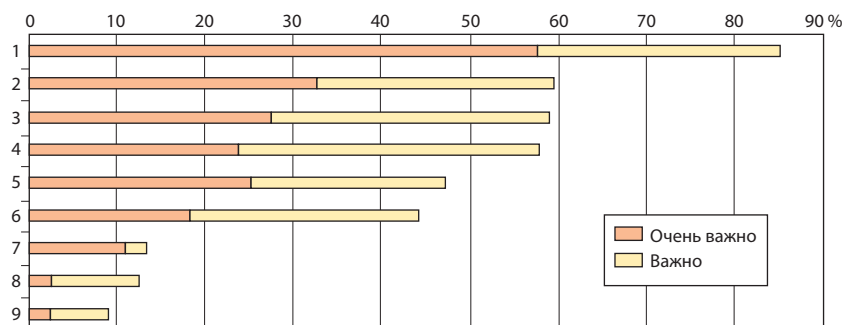


Рис. 2. Важность факторов, действующих при отказе от полета в пользу ночного поезда: 1 — высокая цена; 2 — неудобное время полета; 3 — удаленность аэропорта от пункта назначения; 4 — удаленность аэропорта от пункта отправления; 5 — отсутствие связи во время полета; 6 — возможное отсутствие билетов; 7 — боязнь полетов; 8 — большая доплата за лишний вес ручной клади; 9 — персонализированный билет

ную или очень важную. Полученный результат говорит о важности этого фактора при выборе в пользу ночных поездов. В связи с этим ночные поезда в дальних перевозках имеют существенное преимущество перед дневными.

Использование ночных поездов особенно необходимо, когда дневные железнодорожные, автобусные или автомобильные поездки по причине дальнего расстояния (примерно от 600 км) непривлекательны для пассажиров. Это обстоятельство учитывают железнодорожные компании, вводя поезда на маршрутах большой протяженности, например Дортмунд — Вена (966 км) или Базель — Копенгаген (1350 км). Однако здесь следует учитывать, что с увеличением длины маршрута стоимость поездки растет быстрее, чем при воздушных перевозках из-за расходов на инфраструктуру. Кроме того, привлекательность ночного поезда снижается, если его время хода значительно выходит за пределы ночи, захватывая часть дня. Расчеты показали, что экономически обоснованной является протяженность маршрутов ночных поездов порядка 1500 км.

Введение более длинных поездов и увеличение числа промежуточных остановок ночного поезда могут способствовать увеличению числа транспортных связей, особенно между небольшими городами.

При этом число пересадок и сложность маршрута поездки могут быть уменьшены для многих пассажиров. Часто ночной поезд предоставляет единственно возможный беспересадочный маршрут поездки по железной дороге, например Линц — Мангейм или Зальцбург — Страсбург. Таким образом, между удаленными городами, не имеющими удобного воздушного сообщения, ночные поезда являются достаточно привлекательной альтернативой.

Из общего числа опрошенных 45,2% наиболее часто пользуются самолетом. На достаточно длинных линиях (более 500 км) он обеспечивает относительно небольшие общие затраты времени и приемлемый уровень комфорта. В то же время здесь следует учитывать большие затраты времени на дорогу к аэропорту, а также на процедуры оформления в аэропорту. Таким образом, как отметили многие опрошенные пассажиры ночных поездов, основной причиной выбора в пользу ночного поезда явилась большая удаленность аэропортов от центра города.

Ночной поезд прибывает в пункт назначения рано утром, что устраивает большинство пассажиров. Наряду с тем что отпадает необходимость ночевки в отеле, пассажир получает удовлетворение также от кажущегося сокращения времени нахождения в пути, так как ночь в

поезде чаще всего не воспринимается как время поездки. Однако здесь с принятым вариантом ночной поездки может конкурировать ночевка дома с утренним вылетом на следующий день.

Наиболее важной причиной отказа от самолета в пользу ночного поезда является стоимость проезда (рис. 2). Около 85% опрошенных назвали цену билета важной или очень важной причиной отказа. Дневные поездки на поезде в качестве возможной альтернативы ночным назвали 50% опрошенных. Однако выбор в пользу ночных поездов был сделан ими в связи с тем, что в периоды сезонных скидок на стоимость полетов железнодорожные компании-перевозчики, эксплуатирующие ночные поезда исследованных направлений, также снижают цены на билеты.

Таким образом, итоги проведенного исследования показали, что ночные поезда имеют сильные позиции на транспортном рынке. Из общего числа опрошенных 93,5% пассажиров ночных поездов ответили, что междугородные автобусы не являются альтернативой, а более 50% опрошенных заявили это в отношении самолетов.

Меры по повышению привлекательности ночных поездов для пассажиров

Большая часть опрошенных пассажиров подтвердила комфортность ночных поездов: 94,4% хотят и в дальнейшем использовать этот вид транспорта. Однако есть и некоторые критичные замечания, из которых следует исходить в поисках резервов улучшения.

Важнейшим фактором, определяющим привлекательность поездки, является точность соблюдения графика движения. В то же время технически сложно так составить график, чтобы на любой станции посадка или высадка производилась в удобное (дневное) время суток.

Уровнем субъективно воспринимаемой безопасности большинство пассажиров довольны, хотя в этой области не исключены меры по улучшению ситуации. Наряду с возможностью запираения купе (вход с помощью кодовой карты) необходимы также запираемые отделения для ценных вещей или закрывающиеся багажные полки, как, например, в поездах Interregio железных дорог Германии. Почти две трети опрошенных пассажиров считают наличие закрывающихся багажных полок важным или очень важным фактором. Возможность перевозки и надлежащей транспортиров-

ки относительно большого количества багажа (например, лыжного снаряжения или велосипедов) рассматривается как позитивный элемент ночного поезда. Для пассажиров, которые не отягощены большим количеством багажа, а таких около трех четвертей, нет необходимости пользоваться железной дорогой. Они выбирают другие виды транспорта.

Большая часть пассажиров довольна чистотой в поездах, а около трети — очень довольны. Только 35% пассажиров, для которых чистота имеет особое значение, считают, что это является очень важным

показателем привлекательности данного вида перевозок. Добиться улучшения здесь можно с относительно небольшими затратами: организовать контроль состояния и уборку санитарно-технического оборудования не только днем, но и ночью.

Как уже отмечалось, ночной поезд конкурирует с самолетом, если последний вылетает утром. Пассажир этого самолета, ночующий в домашних условиях, мог бы выбрать другой вид транспорта, если бы ему были предложены равноценные условия для лежания или даже место для сидения, но макси-



Рис. 3. В купе эконом-класса спального вагона (фото: DB AutoZug)

мально удобное. Около 80% пассажиров оценивают этот фактор как важный или очень важный и являющийся решающим при выборе между ночным поездом, с одной стороны, и автобусом или личным автомобилем, с другой. Особо пассажиры выделили в более высоком ценовом классе степень привлекательности вагонов с местами для лежаания. В спальнях вагонов 55% пассажиров оценили возможность лежать как очень важный фактор. Комфортность вагона с местами для сидения таким же образом оценили 25% опрошенных. При этом почти столько же пассажиров не очень довольны и недовольны.

Результаты опроса также однозначно показали потенциалы улучшения качества этих перевозок. Компании, выполняющие перевозки ночными поездами, в 1990-х годах инвестировали значительные средства в обновление парка подвижного состава с целью повышения комфортности поездок, так как на тот период уровень комфорта был недостаточно высок. В качестве примера можно назвать недостаточную ширину пассажирских мест в двухэтажных спальнях вагонов и повышенный уровень шума в купе, расположенных над тележками вагонов. Последние разработки характеризуются отказом от двухэтажных спальнях вагонов в пользу одноэтажных, несмотря на потери в пассажироместимости.

Похожая обстановка складывается и в оценке качества вагонов-ресторанов. Если 27% опрошенных пассажиров считают наличие каче-

ственного вагона-ресторана важным или очень важным фактором при выборе ночного поезда, то в отношении качества ресторанов оценка была достаточно низкой. Очень довольны были только 19% опрошенных и признавших наличие ресторана очень важным. Остальные из этой группы пассажиров были не очень довольны или недовольны. Такая низкая оценка дана еще и потому, что не каждый поезд имеет собственный вагон-ресторан. В то же время для пассажиров вагонов с местами для лежаания посещение вагона-ресторана является приятным времяпрепровождением, так как в уже подготовленных для сна купе часто негде сидеть.

Специально проведенный между пассажирами-женщинами опрос о важности введения купе для мужчин и женщин показал, что усилия, приложенные в этом направлении, недостаточны. Хотя треть опрошенных и признала фактор наличия такого разделения важным или очень важным, но вопрос раздельных купе оказался не таким простым. Статистика показала, что из пассажиров, пользующихся ночными поездами, 46% — женщины. При этом из них лишь 21% очень довольны наличием раздельных купе для мужчин и женщин. Остальные этому фактору не придают значения, так как путешествуют семьями (рис. 3).

Резервирование раздельных купе для мужчин или женщин не представляет проблемы. Это можно сделать в любой кассе, по телефону или через Интернет.

Отсутствие единого стандарта на немецкоязычном рынке ночных железнодорожных перевозок для пассажиров не имеет большого значения. Только DB совместно с DB Nachtzug, UrlaubsExpress, EuroNight, D-Nacht и ее дочерней CityNightLine предлагает на рынке пять разных продуктов, причем качество предложений различается достаточно ощутимо. Еще большая разница существует между услугами компаний ночных железнодорожных перевозок в Восточной и Южной Европе. В то же время известно, что низкое качество поездки отдельного пассажира в каком-то одном ночном поезде определенной компании оказывает на него негативное воздействие, распространяющееся на всю систему ночных перевозок. Этот эффект следует учитывать и повышать общий уровень качества данного вида пассажирских перевозок.

Система Yield Management в перевозках ночными поездами

Кроме улучшения качества услуги за счет лучшей организации перевозок ночными поездами и применения нового подвижного состава, компании-операторы большое внимание уделяют также ценовой политике. Для урегулирования ситуации с поступлениями от ночных перевозок они ввели систему управления доходами Yield Management. Использование этой системы существенно проще, чем для дневных поездов дальнего сообщения. В вагоны с местами для лежаания и спальными, а также в вагоны с местами для сидения билеты продают с обязательным резервированием мест, благодаря чему объем продаж всегда известен. Место в вагоне на каждую поездку продается только один раз в отличие от дневных поездов, поэтому сложность системы значительно снижается.

Время приобретения билетов и вид поездки

Время приобретения билетов	Доля, %	Вид поездки	
		Служебная	Частная
В день отъезда	10,7	46,4	53,6
От одного до шести дней до отъезда	29	48,7	51,3
От одной до четырех недель до отъезда	31,3	40,2	59,8
Более чем за четыре недели до отъезда	29	25	75

Разносторонность требований пассажиров относительно заказа билетов на ночные поезда почти такая же, как и в воздушных перевозках. Пассажиры заказывают билеты резервируют места заблаговременно, поэтому отчет о числе проданных мест поступает в систему Yield Management своевременно. Относительно небольшая часть пассажиров (около 11%, таблица) покупала билеты на ночной поезд только в день отъезда. Около половины пассажиров, совершающих поездки по служебным делам, приобретали билеты менее чем за неделю до отъезда. Такие пассажиры составляли четверть всех опрошенных, т. е. большую часть.

Число отдельных групп пассажиров ночных поездов варьируется по направлениям и видам поездки. Кроме того, в каждом из сообщений в разные рабочие дни недели состав пассажиров различен. Значительные сезонные колебания пассажиропотока обуславливаются в основном пассажирами, едущими в отпуск. В некоторой степени это компенсируется тем, что в отпускной период уменьшается число пассажиров, выполняющих служебные поездки. Между видом поездки и категорией приобретаемого билета имеется однозначная связь (рис. 4), что способствует более эффективному использованию системы Yield Management.

Управление ситуацией с платой за проезд и уровнем заполнения поездов осуществляют отделы сбыта и работы с клиентурой компаний-операторов. Эти отделы предлагают разные категории комфорта, например вагоны с местами для сидения, лежа, спальные вагоны. Пассажиры в свою очередь делятся на категории, которые определяются степенью платежеспособности, временем заказа билета, запросами в отношении уровня комфорта. Система Yield Management обеспечивает контроль продаж, позволяющий устанавливать барьеры, которые препятству-

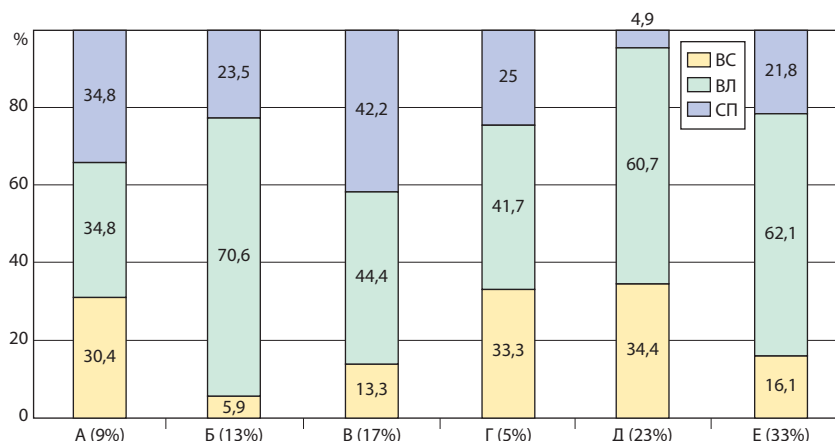


Рис. 4. Вид поездки и категория вагонов: А — поездка на работу и обратно; Б — на учебу и обратно; В — по служебным делам; Г — частная поездка; Д — в гости; Е — в отпуск; ВС — вагон с местами для сидения; ВЛ — вагон с местами для лежа; СП — спальный вагон

ют сбыту более дорогих услуг по сниженным тарифам. Вместе с тем система позволяет осуществлять продажу и резервирование билетов по льготным ценам. Сбыт некоторых категорий льготных билетов компании DB, CityNightLine и ÖBB практикуют в сроки, непосредственно предшествующие дате отправления.

Проведенный ÖBB в ноябре 2005 г. опрос позволил компании предложить систему продажи билетов «посадка за минуту до отправления», когда стоимость билета в малозаселенный ночной поезд, приобретаемого за день до отправления и в день отправления, снижается до

29 евро. В соответствии с обновленной в 2007 г. акцией билет в ночной малозаселенный поезд можно купить непосредственно в вагоне.

Результаты опроса показали, что пассажиры ночных поездов в основном довольны предлагаемой ценой билетов. Более 45% пассажиров, которые пользовались льготными билетами, были очень довольны ценами, в то время как из пассажиров, купивших обычные билеты, такую оценку дали только 19%. При этом оценка прозрачности системы тарифов была достаточно низкой. Очень довольны ею остались только 20% опрошенных.

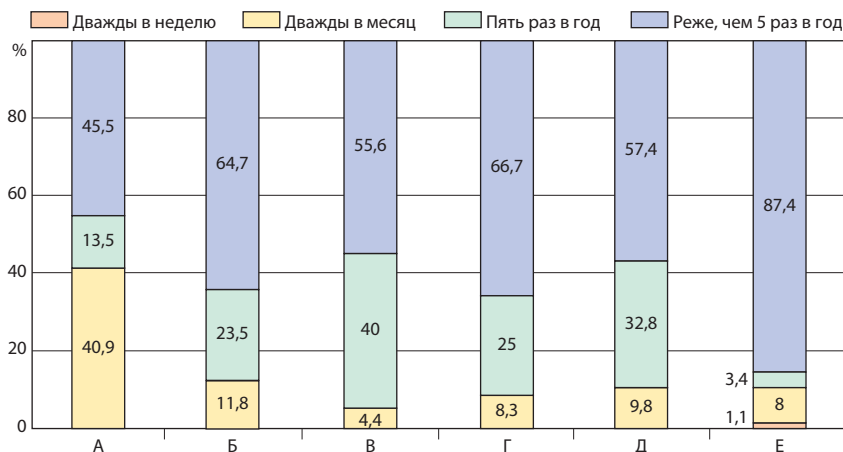


Рис. 5. Вид и число поездок в год: обозначения, как на рис. 4

Программы для пассажиров, часто пользующихся ночными поездами

Наряду с введением системы Yield Management компании, выполняющие перевозки ночными поездами, позаимствовали из системы воздушных перевозок еще ряд элементов. Известно, что система, осуществляющая связь с клиентурой, оказывает позитивное влияние на величину пассажиропотока и объем перевозок. Так, компания CityNightLine ввела в конце 2004 г. клубную систему CityNightLine-Club, объединившую около 30 000 чел.

Проведенный опрос показал, что ночной поезд как средство транспорта часто выбирает относительно большое число пассажиров. Около трети опрошенных сообщили, что более чем четыре раза в год они использовали для поездки ночные поезда. При этом 44% из них выполняли служебные поездки, а 13% ездили в отпуск (рис. 5).

Постепенное снижение величины премий для участников программы CityNightLine-Club (вместо одной бесплатной поездки за 5 платных будет предложена одна бесплатная за 10 платных при годовом клубном взносе 30 евро) говорит о росте популярности ночных поездок. Практикуемые системы поощрительных премий способствуют росту популярности поездок ночными поездами.

Перспективы развития

Результаты опроса показали, что большая часть пассажиров оценивает поездки ночными поездами как качественный продукт. Вместе с тем было отмечено, что высокие

ожидания качества все же не всегда полностью сбывались, что говорит о недоработках компаний, эксплуатирующих ночные поезда. В связи с этим для повышения конкурентоспособности необходимо сфокусировать внимание не только на тарифной политике, но также и на перспективах роста пассажиропотока.

Вероятность появления на рынке перевозок новых фигурантов невелика в связи со слишком высоким финансовым барьером, поэтому для перевозчиков ночными поездами основными конкурентами по-прежнему остаются воздушный транспорт и перевозки в дальнем сообщении дневными поездами. В конкурентной борьбе компании, эксплуатирующие ночные поезда, должны реагировать лучшим выполнением запросов клиентуры и увеличением заполняемости поездов.

Повышение компанией CityNightLine платы за проезд, принятое в 2006 г., вряд ли можно назвать дальновидной акцией, особенно в отношении льготных билетов. К тому же на направлении Вена — Франкфурт-на-Майне с октября 2006 г. в связи с акцией FlyNiki цены билетов на самолет резко упали, что усугубило ситуацию на рынке для компаний, выполняющих перевозки ночными поездами.

Важными элементами современного менеджмента транспортных компаний стало успешное внедрение системы Yield Management и программ сотрудничества с клиентурой, пользующейся ночными поездами. В конкурентной борьбе с другими видами транспорта компании должны прежде всего сконцентрироваться на системных преимуществах перевозок ночными

поездами. Объем перевозок должен повышаться за счет увеличения длины поездов, что позволит несколько снизить плату за проезд. Использование нового подвижного состава, позволяющее снизить себестоимость перевозок за счет уменьшения эксплуатационных расходов, также дает преимущества перед конкурентами компаниям, выполняющим перевозки ночными поездами.

Перевозка различных групп пассажиров, в том числе и таких, которые готовы платить более высокую цену за билеты, указывает на то, что стратегия низких цен Low Cost не является лучшей альтернативой. Продолжение стратегии, учитывающей разные виды предложений, улучшит положение на рынке. Наряду с этим можно достичь преимуществ в ценах перед воздушным транспортом, в частности, за счет увеличения предложения мест в вагоны с местами для сидения и лежания. Возможность обслуживания одним ночным поездом сообщений между многими пунктами является еще одним преимуществом перед воздушным транспортом. Это в особой мере касается сообщения с небольшими городами. Ночной поезд часто является дополнением к другим видам транспорта и для определенных групп пассажиров представляет собой выгодную альтернативу. Будущее перевозок ночными поездами зависит прежде всего от того, насколько реалистично эксплуатирующие их компании будут вести тарифную политику на фоне прогнозируемого подъема цен на другие виды транспорта.

J.-Ph. Schlaak, S. Hoedl. Internationales Verkehrswesen, 2007, № 11, S. 520–525.