

えちぜん鉄道株式会社

地域と人をつなげる触媒としてのローカル鉄道の役割



おもてなし経営のポイント

- ❖ 顧客に焦点を当てた「サービス業」としての鉄道事業
- ❖ マニュアル接客ではなく、顧客の声に耳を傾ける

経営理念と企業文化

えちぜん鉄道株式会社は、福井県福井市から勝山市、坂井市を結ぶ鉄道路線を運営している。かつて、福井県下で運営されていた越前本線（現在の勝山永平寺線）と三国芦原線を2003年に引き継ぎ、地域の重要な交通機関の役割を担う。

同社では「現在の地方鉄道を、次世代の交通弱者のために存続させること」を目指し、顧客を増やすことを大前提に置いている。地方鉄道は、利用者を増加させながら次世代に存続させることが重要だとして、地域と連携する地域共生型のサービス企業を目指している。同じ電車に乗っている顧客でも目的はそれぞれ異なるため、個々の顧客に焦点をあてた対応が必要だと考えており、鉄道業は人を目的地まで運ぶ運輸業ではなく、顧客にサービスを提供するサービス業だと位置づけている。

前鉄道事業者からそのまま譲り受けた駅施設は、駅によってはホームと車両の段差が大きく、利用者負担がかかる構造だった。しかし、ホームの規格の違いやコスト面の観点から、早期の改修などを実施するのは困難である。この課題を解決するため、利用者のサポートをする「アテンダント」を導入した。具体的には、乗客の乗降補助、乗車券の販売、観光・乗継案内などを行なう業務である。導入当初は、乗降補助を断られる、アナウンスをうるさがられるなど、失敗も多かったが、現在では顧客に安心して、快適に鉄道を利用してもらうためのパートナー的存在として浸透している。また、企業としても、地域イベントの企画やボランティアに参加し、地域活動とのつながりを深めている。

これらの取り組みを通して、マニュアル通りのサービスは「業務」であり、本当に重要なことは真摯に顧客の声

に耳を傾けることだと社は気づいた。そこで、顧客の要望を見逃さないよう、日々の「気づき」の重要性を社員で共有し、常に想像力を働かせ、気づき力を高めるよう事前準備の徹底やグループミーティングを定期的で開催している。顧客に的確なサービスを行なうことで、次回の利用時の期待値はさらに高いものとなり、その期待に応え続けていくことで顧客にまた乗車してもらえると考えている。

講演者紹介



えちぜん鉄道株式会社
広報営業販売促進部
広報営業開発グループ

岡田 郁美氏

福井県生まれ。高校卒業後、地元スーパー勤務。2003年えちぜん鉄道の初期アテンダントとして採用される。著書には『ローカル線ガールズ』（メディアファクトリー）がある。現在は広報営業開発グループにて、広報業務や接客サービスの社内研修等を担当。「お客様サービス第一」の企業理念のもと、鉄道業は運輸業ではなく「サービス業」であるという考え方で、地域に密着し、お客様一人ひとりと向き合うおもてなしを実践している。

会社概要

- ・法人名：えちぜん鉄道株式会社
- ・代表者：見奈美 徹 代表取締役社長
- ・所在地：福井県福井市松本上町15-3-1
- ・設立年月：2002年9月設立

- ・事業内容：旅客鉄道事業
- ・社員数：正規93名、パート・アルバイトなど68名
- ・ホームページ：http://www.echizen-tetudo.co.jp/