

# 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、利用者に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同社は気づいた。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に行なうことで、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/

# 吉本興業株式会社

## 「笑い」を通して人と地域をつなぎ、心のインフラを創造する

### おもてなし経営のポイント

- ❖ 人々を幸せにするためには、まずは自分自身の幸せから
- ❖ 一方的な情報発信から、人と地域をつなげる取り組みへ



### 経営理念と企業文化

2012年4月に創業100周年を迎えた吉本興業。多くの人気芸人を輩出してきた、言わずと知れたお笑い界の老舗企業である。テレビ番組制作、劇場、芸人養成スクールなどを幅広く手掛けることから「お笑いの総合商社」とも呼ばれる。同社は次の経営理念を有している。「我が社の社員の幸せは、自らが楽しんで生きること、社会に貢献し、人々を幸せにすることである。我が社の社会への責任は、人々や自分自身が笑顔や笑い声をいつも持てるようにすることである」。人々を「笑い」によって幸せにするためには、まずは自分自身が幸せでなければならぬと社員に伝え続けている。かつて、戦争で劇場や所属芸人を失った。戦後は映画の製作と上映に活路を見出したが、やがてテレビの普及とともに、映画業態の衰退を見据えて演劇部門を再開させた。

こうして、劇場からテレビへと「情報発信の媒介」が変化したように、現在では、マスメディアから個人発信へと「情報発信の質」が変化している。その中で同社は、テレビから一方的に発信する笑いではなく、地域と地域のつながりを感じながら、笑いを直接伝えていきたいと考えている。具体的には、若手芸人による地域発信型活動「あなたの街に『住みます』プロジェクト」、地域で落語や漫才などの演芸を実施する「@ほーむ寄席」、47都道府県の名産物を年中、紹介する「よしもと47ご当地市場」などが挙げられる。中でも、「あなたの街に『住みます』プロジェクト」は、47組の芸人が47都道府県に実際に住みながら地域を盛り上げていく活動で、所属芸人や社員が地域の人々と力を合わせてさまざまな問題に取り組んでいる。また、「@ほーむ寄席」は、今まで劇場に足を運んでくられていた顧客の地元や生活圏に向

き、日常で落語や漫才などを楽しんでもらおうとする取り組みである。

このように同社では、一方的な情報発信ではなく、地域と連携し、笑いを通じて、日本型の新しいつながりの社会、心のインフラを構築していくことを目指している。

### 講演者紹介



株式会社よしもと  
クリエイティブ・  
エージェンシー  
吉本お笑い総合  
研究所 理事

### 中井 秀範氏

富山県生まれ。大学卒業後、1981年に吉本興業入社、桂三枝（現・六代目桂文枝）、明石家さんま、ダウンタウンらのマネージャーを歴任。その後は吉本新喜劇プロジェクト、吉本総合芸能学院（NSC）の開設に携わり、よしもとファンダンゴ（旧ファンダンゴ）代表取締役社長、吉本音楽出版代表取締役社長等を歴任。タレントマネジメントに留まらず、企画・制作やコンテンツ配信等の様々な事業を手がけ、「笑いの発信」によるビジネスモデル構築を図っている。

### 会社概要

- ・法人名：吉本興業株式会社
- ・代表者：吉野 伊佐男 代表取締役会長
- ・所在地：大阪府大阪市中央区難波千日前11-6
- ・設立年月：1912年4月創業
- ・ホームページ：http://www.yoshimoto.co.jp/
- ・事業内容：TV・ラジオ、ビデオ、CM、そのほか映像ソフトの企画、制作および販売。劇場運営、イベント事業、広告事業、不動産事業、ショウビジネス、そのほか商業施設の開発、運営
- ・社員数：正規1,086名、所属タレント約800名