



関係者が協働し、取組みを盛り上げ、利用者の満足度を向上させる

- ・交通事業者、地元、行政等が協働して、バス・列車などの利用促進案として、快適に利用でき、乗って楽しいもの、身近なものとして演出することで利用者の満足度を高め、利用者の増加をねらうことも重要となる。

知恵袋（その9）

交通事業者と地元・行政の連携で地域に愛される鉄道をめざし、様々なサービス・プロモーションを実施することで、持続可能性を確保 ～えちぜん鉄道～(福井県)
 ・地元の強い意向で運行再開されたえちぜん鉄道では、顧客満足度日本一を目指して、様々なサービス、プロモーションを行っており、利用者のV字回復、行政負担の削減を実現している。

数多くのプロモーションを実施

- ・えちぜん鉄道は、その前身の鉄道事業者が2度の事故により廃線を決めた鉄道を、沿線住民の熱い思いにより運行再開にこぎつけた。同社は沿線住民が主役であることを明確に位置づけ、地域との共生を第一義に掲げるとともに、サービス業としての鉄道事業をめざしている。そのような企業理念に基づき、数多くの地域密着型のプロモーションを実施している。

<アテンダントの乗務>

11名のアテンダントが利用者の乗降補助、観光案内、きっぷの販売等を実施。

<きっぷの対面販売>

乗車券の自動販売機を廃止し、常に利用者の顔が見える対面販売に変更し、お年寄りの不安を軽減。

<サポート団体とサポーターズクラブ>

沿線の自治体単位のサポート団体による利用促進活動および年会費1,000円のサポーターズクラブ会員の募集。会員には運賃の割引(1割引・65歳以上2割引)、加盟店での特典等が受けられる。

<沿線地域のイベントとの連携>

沿線地域で開催されるイベントと連携し、セット券の発行、臨時列車の運行、企画ツアー等を実施。

<電車を利用した遠足>

社会教育の一環として遠足等に電車を利用するように沿線の幼稚園・小学校に依頼。

<市営温泉施設との連携>

勝山市・あわら市・坂井市と連携して、入浴料と運賃割引のセット券を販売。

<P&R,レンタサイクル>

P & R やレンタサイクル等の新しい利用サービスを公民一体で実現。



写真 3-9 アテンダントの乗務風景

(出典) えちぜん鉄道(株) ホームページ



22年度会員証

図 3-13 えちてつサポーターズクラブ 募集ちらし

(出典) えちぜん鉄道(株) ホームページ