



## —東北生産性本部—

## 第40回仙台シンポジウム11月例会開催

テーマ

## 「新たな旅への挑戦」

～“ななつ星”にみる輸送事業から

感動を呼ぶサービス事業への転換～



## ■11月例会（平成29年11月8日開催）

講師 九州旅客鉄道株式会社

クルーズトレイン本部次長 小川 聡子 氏

## プロフィール

- ・1990年 日本航空株式会社に入社し、国内および国際線に乗務。
- ・2006年12月 退職し、熊本県阿蘇郡の産山(うぶやま)村に移住し、貸別荘を経営。
- ・2012年10月 九州旅客鉄道株式会社の「ななつ星」の乗務員として入社。
- ・2013年9月 鉄道事業本部クルーズトレイン本部トレインマネージャー(列車内の統括責任者)に就任
- ・2017年6月 現職就任

第40回仙台シンポジウム11月例会は、九州旅客鉄道株式会社クルーズトレイン本部次長 小川聡子氏を迎え、約50名の参加を得て開催いたしました。

講演では、『“ななつ星 in 九州”は、2013年10月15日から運行開始した九州を周遊する豪華寝台列車である。本日の運行までの乗車人員は9,715名になる。中長期計画の中で“ななつ星”を企画した訳であ

るが、その中でJR九州グループのあるべき姿の行いとして「誠実」「成長と進化」「地域を元気に」の3つを掲げている。

九州を一周する豪華列車を走らせることは、九州の発展、そしてJR九州の発展につながると信じている。「あの“ななつ星”が走っている九州に行ってみよう」と世界中のお客さまから思っていたのが狙いであり、それで地域の人達が誇りを持ち元気になるという思いを持って走らせている。

“ななつ星”のマーケティング戦略は、この列車でしか感じる事ができない、新しい価値をつくること。ナンバーワンになるよりも、オンリーワンになること。他では体験できないことをしていくこと。そして地域と共にやっていくこと。

“ななつ星”の旅のコンセプトは、「新たな人生にめぐり逢う旅」である。3つのめぐり逢い「お客様自身とのめぐり逢い」「パートナーとのめぐり逢い」「地域の人々、クルーとのめぐり逢い」を感じていただきたいと考えている。

クルーやスタッフ全員が大切にしている「おもてなしの心」というものがある。「ななつ星7ヶ条」というもので、①安全と安心②心が豊かになる時間③心地よい空間④気づきと心配り⑤緊張感とスピード⑥誠実⑦地域を元気に、である。クルーのサービスについては、長くて4日間という長い時間を過ごすので、お客様が疲れることが無いように過ごしていただくように、家族や友達というような温かみのあるサービスに心懸けている。

運行コースについては、基本コースがあったが、熊本地震や台風・豪雨に見舞われて不通箇所が発生し、その都度ルート変更してきた。また、販売状況については、第11期の今年10月から来年2月出発分で、申込件数は3,787件、平均倍率は17倍で、最高倍率は10月24日乗車分のデラックススイートの166倍となっている。海外からは、これまでアジア・欧米など31の国と地域から691組1,273名が乗車されている。

昨年6月に「日本サービス大賞内閣総理大臣賞受賞」を受賞した。九州を代表するシンボリックな列車となり、地域の自信と誇りとなっている。計画時から旅の楽しみを極め、世界一のおもてなしを目指すクルーのサービスと沿線住民の歓迎が一体となって経験したことのない感動のサービスをつくり届けている。鉄道を移動手段から感動を呼ぶサービスへ大きく転換させたことは、JR九州が取り組んできた「地域を元気に」そのものと評価された。

これからの取組みとして、今のサービスにさらに磨きをかけ、世界へ「ななつ星」ブランドを発信していきたい。親子代々乗り継がれる列車、時の経過とともに高級感・上質感の深みが増す列車、地域に愛され、地域と共に成長する列車として、九州の元気をつくっていきたい。』と話されました。

以上のように、地域と共に発展をしていこうとするJR九州様の取組みについてお話しいただき、大変有意義な講演会となりました。

.....

## 第40回仙台シンポジウム

\*会場：仙台商工会議所会館7階 大会議室

12月例会 平成29年12月11日(月) 13:30~15:00

『2018年世界の潮流を読む』

講師：一般財団法人日本総合研究所会長 寺島 実郎 氏

\*会場は仙台商工会議所会館7階大会議室、時間帯は13時30から15時です。参加ご希望の方は、東北生産性本部 (TEL022-261-0411) までご連絡ください。