

顧客様満足度日本一の鉄道事業めざして

えちぜん鉄道株式会社

○えちぜん鉄道の沿革

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「安全確保に関する事業改善命令」を受け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第三セクターの鉄道会社です。

- ・平成13年 6月25日 全線で電車の運行停止、バス代行
- ・平成14年 9月17日 えちぜん鉄道株式会社設立
- ・平成15年 7月20日 勝山永平寺線・三国芦原線部分運行再開
- ・平成15年 8月10日 三国芦原線全線運行再開
- ・平成15年10月19日 えちぜん鉄道全線運行再開

えちぜん鉄道の設立は、沿線地域が連携した市民運動により行政・政治を動かした結果であり、株主としても参画するなど住民・市民が主役の鉄道です。

県庁所在地の福井市から永平寺町・勝山市を結ぶ 27.8km の勝山永平寺線、福井市から坂井市・あわら市を結ぶ 25.2km の三国芦原線の2線で、通勤・通学・通院等を中心とした「生活路線」としての役割が大きな鉄道会社です。



図 えちぜん鉄道路線図

○えちぜん鉄道企業理念

〔事業の目的と使命〕

地域社会との信頼を基本におき、お客様への安全性、利便性、快適性をとおして、地域共生型サービス企業をめざします。

〔企業方針〕

- ・お客様サービスを第一に考えます。
- ・沿線地域と交流するネットワークを創ります。
- ・自己責任を果たし、自立する企業をめざします。
- ・夢と希望のある企業にします。

沿線住民が主役の鉄道であることから、地域との共生を第一義的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ます。

○利便性の向上

- ・運賃平均15%の値下げ
割高感のあった運賃を適正な運賃に値下げしました。
- ・運行本数の増発と「めざましトレイン」
お客様のニーズにあわせたダイヤ・運行本数の確保、単身赴任者の出勤にあわせた「めざましトレイン」を運行しています。
- ・他の交通機関との結節改善
JR福井駅での結節のほか、福井鉄道、京福バス、市町のコミュニティバスとの結節をそれぞれ協議しながら改善しています。
- ・2つの新駅を設置
平成19年9月1日、福井市の補助を受け「日華化学前」「八ツ島」の2つの駅を同時に開業しました。
- ・連絡バスの自主運行
郊外の大規模商業集積施設と越前新保駅間に連絡バス「あおぞらくん」の運行、日本海海岸線の工業団地と西長田駅間に連絡バス「テクノポート号」を運行しています。
- ・無料レンタサイクルの設置
有人駅15駅のうち10駅に、無料貸し出しのレンタサイクル111台を設置しています。
- ・サイクルトレインの運行
3月から11月の土・日・祝日に、200円で有人駅での自転車持込をできるようにしています。
- ・無料のP&R駐車場および駐輪場の設置
20駅に793台分の無料の駐車場と1,400台分の駐輪場を設置しています。

○サービスの向上

- ・アテンダントの乗務
えちぜん鉄道開業時から、11名のアテンダントがお客様の乗降補助、観光案内、きっぷの販売等を行っています。
- ・きっぷの対面販売
乗車券の自動販売機を廃止し、発券機のきっぷによりお年寄りの不安をなくし、常にお客様の顔が見える対面販売にしています。
- ・ネットワークカメラシステムの導入
すべての駅に音声カメラを設置し、無人時間帯のお客様への情報提供・案内と防犯対策に活用しています。
- ・お客様相談室の設置
えちぜん鉄道開業時からフリーダイヤルを設置し社員を配置して、お客様からの問合せ、苦情等にリアルタイムで対応しています。



図 アテンダントの乗務風景

○沿線地域との連携

- ・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を行っています。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ます。

- ・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しています。

- ・電車を利用しての遠足

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・小学校にお願いしています。

- ・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しています。

- ・美化ボランティアの活動

一年を通して、沿線の駅周辺の自治会・老人会等がボランティアで駅の花壇づくり、草刈・清掃、駅の飾りつけ・門松づくりなど様々な活動を行っています。また、企業においても年に何回か団体で参加していただいています。



図 冬晴れのえちぜん鉄道

これらの利用促進につなげる施策の多くは、沿線地域の方たちからの要望やお客様相談室・アテンダントからの情報をもとに具現化しています。

これからもお客様へおもてなしの心でサービス向上に努め、えちぜん鉄道はサービス業として「顧客様満足度日本一」の鉄道事業者をめざして日々研鑽してまいります。