

インバウンド需要回復を見据えた鉄道利用促進の取り組み

海外からのお客様に「鉄道の旅」を選んでもらうために

当社は、これまで海外からのお客様（インバウンド）が気軽に鉄道の旅を楽しめるよう道内全線をご利用いただける「北海道レールパス」のほか、年々多様化するインバウンド需要に対応するため、近年では札幌圏を中心に特に人気の高いエリアに限定した「札幌-富良野エリアパス」や「札幌-登別エリアパス」を設定（2021（令和3）年4月～）するなど、コロナ禍後の需要回復も見据えた取り組みを行ってきました。

そのほか、北海道・東北新幹線も乗車いただける「JR East-South Hokkaido Rail Pass」や「JR Tohoku-South Hokkaido Rail Pass」などの本州方面をまたいで移動できる周遊パスも販売しています。

このうち「北海道レールパス」は、コロナ禍前の2018（平成30）年度には年間約10万枚を販売し、人気商品となっています。

その後、コロナ禍によりこれらのレールパスの販売はほぼ皆無の状況が続きましたが、2022（令和4）年秋に日本の水際対策が大幅緩和されて以降、北海道にもインバウンドのお客様が戻り始め、レールパスのご利用も順調に回復しています。

これに合わせ、レールパスの更なる需要の掘り起こしや利便性向上等を図るため、2023（令和5）年10月から以下の取り組みを行います。

- 長期滞在のお客様のニーズに合わせた「北海道レールパス10日間用」の新規設定
- 自由席タイプの「札幌-登別エリアパス」「札幌-富良野エリアパス」の指定席タイプへの見直し
- 「北海道レールパス（5・7日間用）」と本州方面の商品の価格改定

2023（令和5）年度の主な取り組み

- 海外現地での旅行博出展や旅行会社へのセールスなどのプロモーション
- デジタル化の進展に伴う、SNSを用いた情報発信の強化、海外インフルエンサーや自社SNSによる、北海道の鉄道旅の魅力発信
- OTA（オンライン販売専用旅行会社）との連携強化、レールパスの認知度向上と販売促進に向けたキャンペーン等の実施

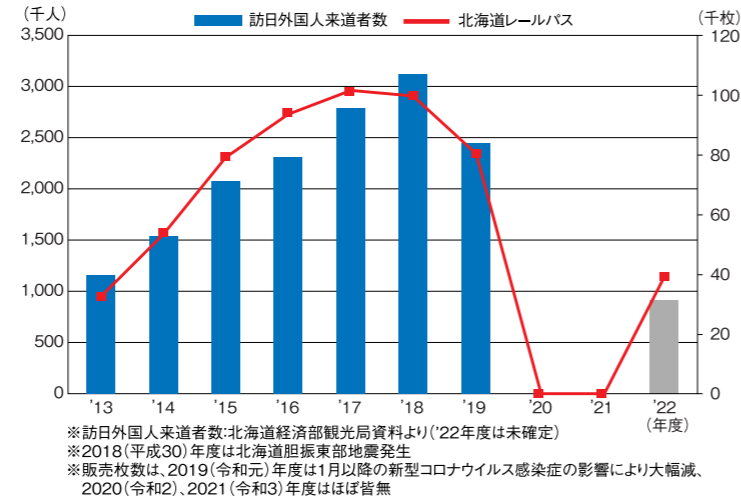
レールパスパンフレット



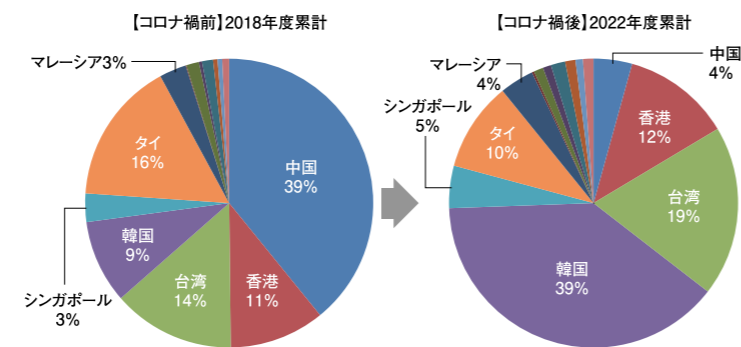
海外プロモーション（マレーシアでの旅行博・商談会の様子）



「北海道レールパス」の販売枚数と訪日外国人来道者数



北海道レールパス国別割合（枚数）（2022（令和4）年度はエリアパス含む）



CS向上に向けた取り組み

お客様の声を活用したお客様満足（CS）の向上を目指した取り組み

お客様に鉄道をご利用いただくにあたり、日々、Eメールや電話、対面での会話などによりご意見を頂戴いたします。このような「お客様の声」は速やかに社内でも入力・閲覧できる「お客様の声システム」にて展開し、迅速にお答えしていくとともに、検索の項目を細分化して傾向を抽出できる仕組みを構築しています。

このようにして、「お客様の声」を改善工夫につなげるよう努めており、改善した主な事例については、当社のホームページで紹介しています。今後も、お客様からいただいたご意見に真摯に向き合い、快適に当社サービスをご利用いただけるよう、取り組んでまいります。

ホームページの列車運行情報の充実

2021（令和3）年度の札幌圏での豪雪による輸送障害時において、お客様へ十分な列車の運休・遅れ情報をお伝えできなかった教訓を踏まえ、ホームページへの掲載情報を見直しました。今後も引き続きよりよい情報提供に向けて、継続的に改善を進めます。

- 列車運行情報に特化した「お知らせ欄」を新設（2022（令和4）年10月）
 - 運休列車の表示を表形式に改善
 - 各駅発車時刻表に列車の運休情報を表示
 - X（旧Twitter）の投稿頻度と内容を充実
- 2023（令和5）年1月 ホームページ運行情報リニューアル内容
- 運転状況に影響エリアマップに反映
 - 列車の走行位置と発車時刻を提供（予定）
- 2024（令和6）年1月 ホームページ運行情報リニューアル内容（予定）



旅客サービスの改善

ハード面

沼ノ端駅・朝里駅・ほしみ駅・稲穂駅へ無人駅案内モニターを設置したほか、琴似駅・東室蘭駅のトイレを洋式化しました。

ソフト面

特にお身体の不自由なお客様から、無人駅を含む小規模な駅についても、階段の有無やトイレの有無など、駅の構造や設備に関するお問い合わせが増えていることから、現在ホームページで公開している主要駅「駅構内図」に加えて、全駅の「駅構内図」を掲載することとし、順次掲載を進めています。



バリアフリーの推進の取り組み

当社では駅・車両のバリアフリー化に取り組んでいます。

駅

2022（令和4）年度は、改札内エレベーターを南小樽駅、島松駅に設置したほか、北広島駅にはエレベーター前に改札口を設置し、よりご利用しやすい環境を整備しました。

今後も設備投資の全体計画に基づき、バリアフリー化を推進してまいります。

車両

2020（令和2）年度より261系特急気動車の車いすスペースを1席から2席へ増設を進め、2023（令和5）年5月に完了しました。

ソフト面

「心のバリアフリー*」を推進するため、国土交通省の「接遇ガイドライン」に準拠したプログラムや障がいをお持ちになる方の講義を取り入れた「バリアフリー講習会」を継続して実施します。

※心のバリアフリー=様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと

