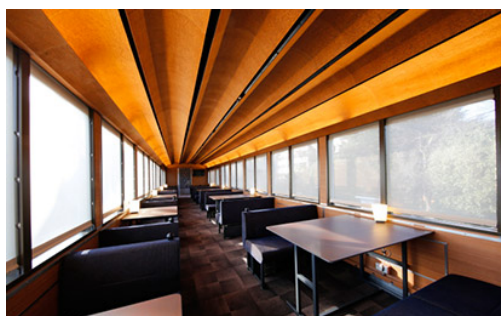


特別賞

西武鉄道株式会社【所沢市】

西武鉄道は、東京都・埼玉県を中心に路線を有する鉄道事業、沿線観光事業などを展開している。“安全・安心・安定輸送”という社会的使命を果たすとともに、沿線の暮らしを豊かにする事業を行うことで、地域発展への貢献に努めている。

全席レストラン車両の「西武 旅するレストラン『52席の至福』」を運行し、新しい旅のスタイルを提案している。また、西武秩父駅構内の「西武秩父仲見世通り」に、物販・飲食店舗も備えた「複合型温泉施設」が平成29年春にオープン予定である。ハイキングやサイクリング等レジャー目的の観光客の利便性が高まるとともに、地元の利用者も期待でき、「秩父ブランド」の向上にも貢献している。



① 観光列車「52の席の至福」 新しい旅のスタイルを提案

平成28年4月から全席レストラン車両の「西武 旅するレストラン『52席の至福』」を運行。非日常感を楽しんでもらうため、「乗って楽しい」「食べて美味しい」をテーマに全ての座席を食事が楽しめる空間にしている。乗車駅から下車駅までの景色の移ろいと美味しい料理を味わいながら、特別で優雅な時間を過ごしてもらう工夫をしている。サービス係が温かい料理をお客様のお食事の進行に合わせて提供。単に車内で食事を楽しむ以上の感動があるとお客様にも好評をいただいている。

② おもてなし企画ツアーの実施

お客様へのサービスの一環として様々な企画ツアーを主催。「三峯神社への夜行雲海ツアー」、「ミステリービートルン」などを実施。また、各種ラッピング電車を運行しており、最近では「幸運の赤い電車」や「銀河鉄道999デザイン電車」などがある。

③ サービス介助士の資格取得

お年寄りや身体の不自由なお客様に対して歩行の介助や車いすの操作などの介護技術の習得を目的として、駅係員が「サービス介助士」の資格を順次取得。また、資格取得後3年を経過した者には、これまでの接客を振り返るための「おもてなしの心」の再確認と「サービス介助士フォローアップ教育」を実施している。

④ 外国人旅行客案内への取組強化

池袋駅構内に外国人旅客のための案内所を設置し、多言語対応が可能なスタッフを配置している。2016年8月、JNTOによる外国人観光案内所の認定制度で池袋周辺では初となる「カテゴリー2」の認定を受けた。

