

クルーズトレイン「ななつ星 in 九州」

九州旅客鉄道株式会社（福岡県）



Photo : Hirokazu Fukushima (frap Inc.)

九州各地で運行する「Design & Story列車」の集大成と位置づける「ななつ星」。最新の鉄道技術と日本芸術の粋を結集した豪華な車両、徹底的な感動のおもてなしなど、経験したことのない「旅の楽しみ」を提供。日本の鉄道旅における革命をもたらした。

受賞ポイント

- ★ 輸送事業から感動を呼ぶサービス事業へ大きく転換させた革新的な取り組み
- ★ 旅の楽しみは半年前から始まり、ツアーデスクが一人ひとりの感動の旅を演出
- ★ 地域の誇りとして愛され、クルーのサービスと沿線住民の歓迎が一体となって今までにない感動体験を提供

事業内容

九州、日本、アジアの元気をつくる

九州地区の足として、地域の移動を支える九州旅客鉄道株式会社（JR九州）。同社は、「安全とサービスを基盤として九州、日本、そしてアジアの元気をつくる企業グループ」として、鉄道事業のみならず駅を中心とした都市開発やシニアビジネス、農業への参入など、地域の活性化に取り組んでいる。

また創業当時より移動手段としてではなく、“乗ること”そのものを楽しむ、D&S（デザイン&ストーリー）列車を各地で走らせ、沿線の魅力を地域と一体となって開発し、発信し続けている。

サービスの背景と目的

移動手段を“旅の目的”とする新たな価値を提案

九州で9本運行するD&S列車の集大成として生まれたのが、「ななつ星 in 九州」（以下「ななつ星」）である。その目的は、九州と日本の魅力を世界に発信し、地域のブランド力向上を図ることにある。「新たな人生にめぐり逢う、旅」が全体のコンセプト。豪華な車両、初めて出会う景色や食、乗務員や沿線の人々とのふれあいを通じ、自身の人生に想いを巡らせる体験を提供すると同時に、スピードが重視される社会において“ゆったり過ごす”という新たな価値を提案する、日本初の「クルーズトレイン」という旅のスタイルを創った。

サービスの特徴と独自性

日本初の豪華寝台列車

古代漆色（ロイヤルワインレッド）の鏡面加工を施された気品漂う外観、車窓を楽しむための大きな展望窓。車内は伝統工芸の大川組子、有田焼、彫刻家・藪内佐斗司氏の作品、人間国宝・十四代酒井田柿右衛門氏が制作した洗面鉢など、芸術の極みを実現した各種調度品や装飾で優美な空間となっており、乗客を楽しませている。

専用のツアーデスク

「ななつ星」専用の受付窓口を設け、旅のコーディネートを担う。出発の半年前から20～30回にわたり利用者と密なコミュニケーションを図ることで、気分を盛り上げる。その間、旅の目的や想いをヒアリングして、一人ひとりに合った旅のプランを立てる。このツアーデスクとのコンタクトが旅の成否の70%を占める。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

地域ぐるみの温かいおもてなし

食事は各地のシェフが列車に乗り込み、新鮮な旬の食材を使ったその土地ならではの至高の料理が振る舞われる。沿線では、「旗や手を振るおもてなし」、「郷土芸能でのおもてなし」、「花の植栽のおもてなし」などおもてなしの輪が九州各地に広がってきている。一般公開されていない文化財での食事や伝統工芸の匠に会う観光など、地域の協力を得て、通常では体験できないおもてなしを実現している。

徹底したクルー教育

さまざまな前職から集まったクルーは車両知識を学ぶことはもちろん、由布院の名旅館などでおもてなしの修業を重ねて「ななつ星」流のおもてなしをつくり上げている。「ななつ星」でのサービスの在り方を考え続ける訓練も欠かさない。

JR九州グループあがてのサービス改善

お客様の乗り心地追求のため運転技術の向上に努め、心地よい空間の提供のため車両の内外を人の手で丁寧に清掃する。また、地域の人々に声をかけて、沿線に季節ごとに花を植え替え、山間部の景観伐採を定期的に行うなど、全社員によるおもてなしへの取り組みにより、JR九州グループ社員の意識向上につながっている。

組織データ

組織名	九州旅客鉄道株式会社	創立年月日	1987年4月1日
業種	鉄道	本社所在地	福岡県福岡市
URL	http://www.jrkyushu.co.jp	従業員数	9,360名

得られた成果や与えた社会的影響

新たなマーケットの創造

国内鉄道旅最高レベルの価格に見合ったサービス（おもてなし、食、観光）と経験したことのない感動を提供することで、確実に人気を集めている。

9期にわたる旅行申し込みの受付は、高い抽選倍率を保持、今期（第9期）は24倍。「ななつ星」の成功を受けて、他社も豪華寝台列車の運行を計画するなど、新たなマーケットの創造に寄与。

九州の魅力を世界に発信

「ななつ星」の運行をきっかけに、さまざまなおもてなしが九州全体で見られるようになり、「ななつ星」ブランドを活かして、食や農産物、伝統工芸、観光素材など九州の魅力がメディアを通じて世界に発信されている。

「ななつ星」を通じて、地域の人々が九州の自然や食、歴史文化の良さを再認識し、自信と誇りにつながっている。



感動の旅を演出するツアーデスクスタッフ



「ななつ星 in 九州」の車内