

発表分野	商業	学校名	伊野商業高校	発表チーム名	伊野商業ものがたり
研究発表題目	本気のおもてなし～想いよ届け～				
発表者	中屋美優 岡林優那 小椋里佳 中峰わかな 中島愛夏				

1. はじめに

観光列車志国土佐時代の夜明けのものがたりの列車内でガイドのおもてなしを行っている私たち。先輩たちは昨年まで、新型コロナウイルスの影響で乗車ができなかったが、私たちは2年ぶりに乗車が叶った。

2. 目的

観光列車の魅力である沿線の方々のお見送りをお客様にもっともっと届けたい。

「お客様と沿線の方々を繋げるために、私たちに出来ることは何なのか」

3. 活動内容

仮説：お客様と沿線の方々を繋げることで、[お客様の満足度]も[沿線の方々の満足度]も増すのではないかな。

企画① ハロウィン企画🎃 「つなげるつながる企画 ～観車ウィン🎃～」

企画内容

1. 沿線の方々や車掌さんなどにハロウィン仮装でお見送りしていただく
2. 乗客の方々に私たちの掛け声に合わせて作成パネルを見せる
3. ハロウィンイベントの満足具合や感想を列車内でアンケート調査

JR 四国さんに提案→却下

列車のコンセプト・ブランディング戦略とは異なる。

演出協力は差し控えたい。アンケートはお客様が嫌われることの上位にある。

課題

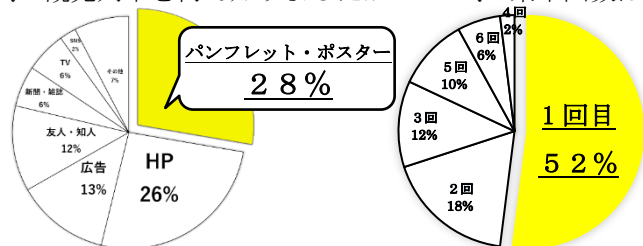
- ・列車のコンセプトやブランディング戦略を振り返るべき
- ・イベント実施時は、事前に周知した上でツアー化する必要あり

企画の考え直し

企画② データ分析

企画①から、「お客様を第一に。お客様の喜びのために。お客様の立場で。」ということ意識し、お客様の声を聴くため、JR 四国さんが実施されている既存のインターネットによるアンケートのデータ提供をしていただき分析。

Q1. 観光列車を何で知りましたか？ Q2. 乗車回数は？



結果

- ・パンフレット・ポスターを目にして観光列車に乗車される方が多いこと
- ・そのお客様は初めて乗車される方の割合が多いこと

企画③ リーフレット作成

②のデータに基づき、JR 四国さんの既存のパンフレットには掲載されていないものを

「情報誌」という位置づけのリーフレットを作成した。

☆こだわりポイント

- その1：沿線地域のおもてなしを前面に！
- その2：お客様のオススメスイーツを掲載！
- その3：QRコード読み込み動画視聴で疑似体験！



4. さいごに

私たちに出来ること それは私たち自身が沿線の地域の魅力を知ること

私たちに出来ること それはお客様の立場に立って考えること

私たちに出来ること それはお客様と沿線を繋げること

地元高校生だからこそできるおもてなしで、私たちの想いを届ける。想いが届けばきっと、お客様の心と繋がることのできる。私たちは一步一步、列車と共に走り続けます。本気のおもてなし！想いよ届け！