

**IYOTETSU**

**チャレンジプロジェクト**

**IYOTETSU**

# IYOTETSU

## チャレンジプロジェクト

### CONTENTS

会社概要／事業内容	1
IYOTETSUチャレンジプロジェクト	2
チャレンジ1 乗ってみたいくなるような電車・バス	3
チャレンジ2 観光振興への対応	5
チャレンジ3 お客さま視点での安全・サービス向上	7
For The Future	9

### はじめに

当社では平成21年10月に「経営理念」を再構築しました。あらためて明文化された経営理念は、125年を超える当社の歴史の中で生まれ、そして引き継がれてきた我々のDNAそのものを表したものです。

この「変わらない」理念を継承しつつ、私たち伊予鉄道は、今の時代の公共交通機関として「変わる」ことにチャレンジします。

### IYOTETSUチャレンジプロジェクト

伊予鉄道が「変わる」3つのチャレンジを本書で紹介いたします。

### 会社概要（平成27年3月末現在）

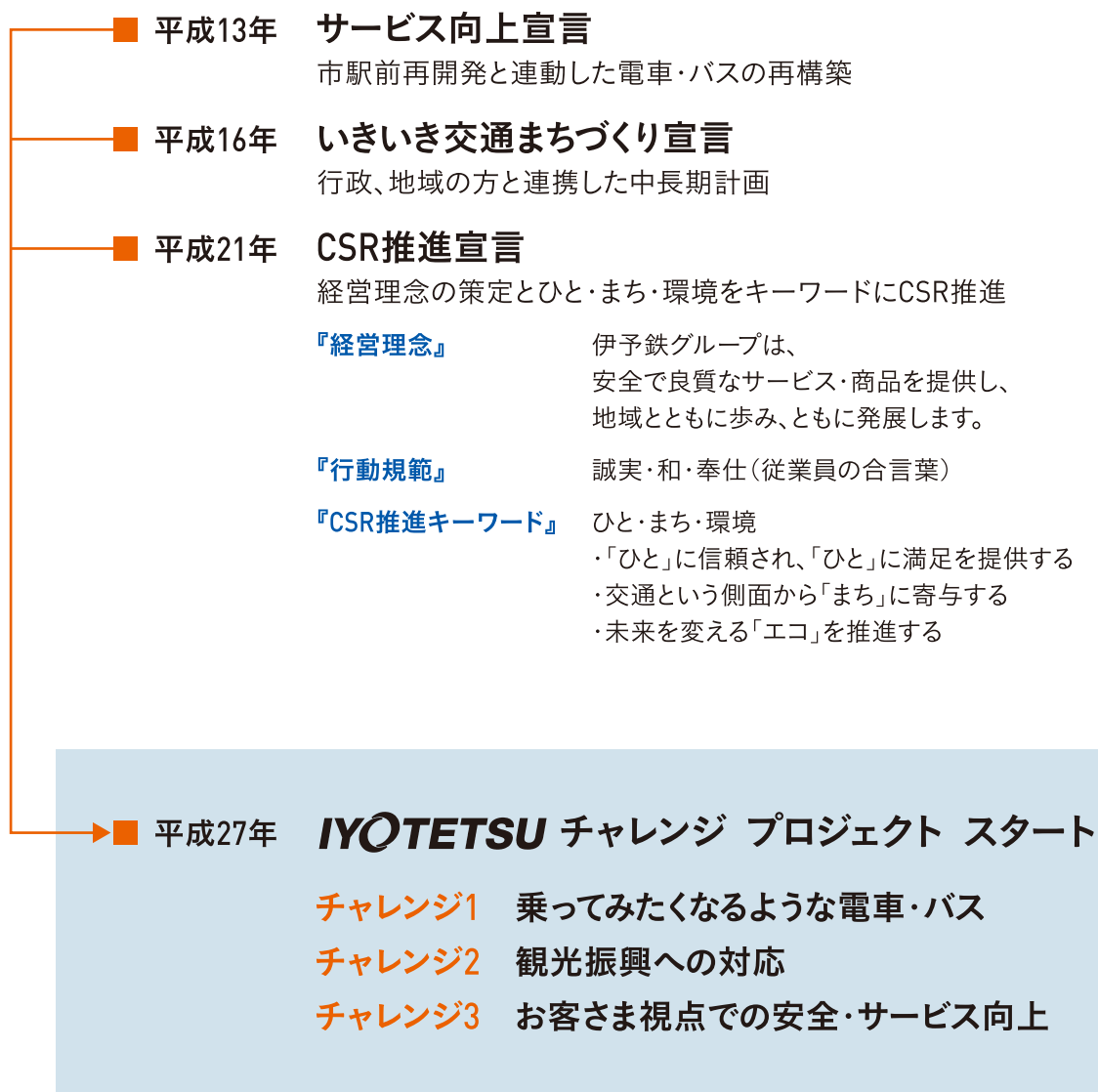
名称	伊予鉄道株式会社 (Iyo Railway Co., Ltd)
所在地	〒790-0012 愛媛県松山市湊町四丁目4番地1
会社創立	明治20年9月14日
営業開始	明治21年10月28日
資本金	15億円
代表者	代表取締役社長 佐伯 要
事業内容	鉄道／軌道事業 乗合／貸切自動車事業 土地建物事業・航空代理店事業 ほか
営業キロ	鉄軌道43.5キロ（鉄道33.9キロ、軌道9.6キロ） 自動車2,867キロ
車両数	鉄軌道99両（鉄道56両、軌道43両） 自動車201両（乗合169両、貸切32両）
従業員数	781名
営業収入	9,908百万円（平成26年度）
グループ会社	12社（当社含む）

CSR推進と時代の変化に対応

## IYOTETSU チャレンジ プロジェクト始動

当社は、平成13年の「サービス向上宣言」、平成16年の「いきいき交通まちづくり宣言」に続き、平成21年には「CSR推進宣言」を実施。この時、経営理念を「伊予鉄グループは、安全で良質なサービス・商品を提供し、地域とともに歩み、ともに発展します」と定め、行動規範を「誠実・和・奉仕」、コーポ

レートメッセージを「続けます 安全・安心 あしたのために」と決定。これらコンセプトは継承しつつ、少子高齢化、人口減少という社会の変化や、外国人観光客の受け入れといった新たなニーズに対応するため、「IYOTETSUチャレンジ プロジェクト」を打ち出します。



## 乗ってみたいくなるような電車・バス

少子高齢化、そして人口減少など、公共交通機関の置かれる環境は厳しさを増しています。今後、地域からさらに親しまれ、通勤・通学だけでなく子供や若者、観光客に分かりやすく気軽に利用される公共交通機関を目指さなければなりません。

**チャレンジ1**のコンセプトは「乗ってみたいくなるような電車・バス」。移動手段だけでなく、乗ることが楽しくなる『夢のある公共交通』を目指します。

### 1.車両デザインの一新

電車・バスのデザインを一新。

「IYOTETSU」という英語のロゴを新たにデザインし、電車・バスの車両のカラーを愛媛らしくオレンジ色に統一します。

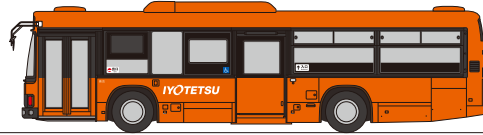
#### ■IYOTETSU新英字ロゴ



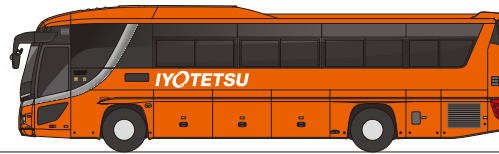
どっしりとした線で安定感、信頼感を生みます。

『O』に動きをつけ、車輪のイメージと人と人が向き合いお客さまを大切にするイメージを表現しています。

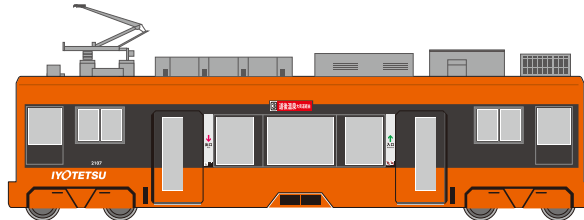
■路線バス  
デザインイメージ



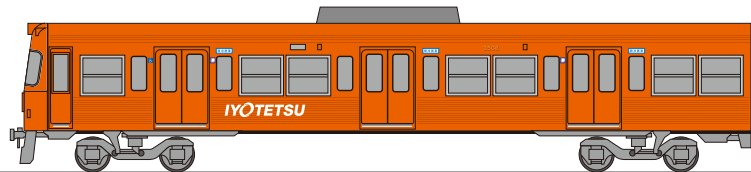
■高速・貸切バス  
デザインイメージ



■市内電車  
デザインイメージ



■郊外電車  
デザインイメージ



## 2. 新型車両の導入

松山市内を走る市内電車は、通勤・通学、ショッピングなど生活の足としてだけでなく、観光客にも利用される交通機関として定着しています。今後、環境にやさしく、人と電車が共存するまちづくりの実現に向けて連結型のLRTの導入を検討します。

## 3. 空港への市内電車延伸計画

空港への市内電車延伸計画を進めるにあたり、行政など関係機関との検討を開始します。

## 観光振興への対応

平成25年には、訪日外国人観光客が1000万人を突破し、東京オリンピック・パラリンピックが開催される平成32年には、政府の成長戦略として2000万人を目指しています。今後、愛媛県にも多くの外国人観光客が訪れることが期待されています。

**チャレンジ2**のコンセプトは「観光振興への対応」。観光振興の視点からの公共交通の充実強化を図り、外国人観光客の受け入れ体制整備を早急に進めます。

### 1.案内板などの英語表記の推進

英語表記や駅のナンバリングにより外国人観光客にも分かりやすく、利用しやすい駅・バス営業所を目指します。

#### ■駅名表示変更イメージ



#### ■行先表示案内の英語表記推進

様々な種類の形状・表記が混在しています。英語表記を推進するとともに、形状を整え、色分けするなど、分かりやすく、リニューアルします。



■電車方向幕の英語対応

外国人観光客の「この電車はどこに行くの?」という不安解消を目指した英語表記を実施します。



(例)松山市駅 → Matsuyama City Sta.

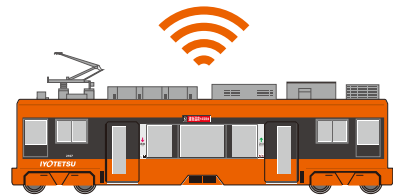
2.市内電車での車内アナウンス英語化

多くの外国人観光客に利用される市内電車に英語アナウンスを取り入れます。

(例)日本語アナウンスに続き、  
「The next stop is Okaido」

3.市内電車にWi-Fi環境を整備

観光客の多くはスマートフォンで情報を調べています。移動中の電車内でも情報を得られるよう、Wi-Fi環境の整備を推進します。



車内で快適に情報収集が可能に

4.サイクルトレイン・サイクルバス

平成26年9月からスタートした「いよてつサイクルトレイン」。自転車をそのまま郊外電車に持ち込めるため、市内各所に観光地が点在している松山市には大変便利なシステム。さらに、「サイクルバス」「サイクルタクシー」も運行します。



## お客さま視点での安全・サービス向上

お客さまの視点で、伊予鉄道のサービスを見直します。また、安全対策の向上や設備の更新に努めます。

**チャレンジ3**のコンセプトは、「お客さま視点での安全・サービス向上」。ハード・ソフト両面から人にやさしい電車・バスを目指します。

### 1.市内電車へのドライブレコーダー導入推進

バスではすでに安全面での効果が確認されているドライブレコーダーを市内電車にも導入し、安全運行および乗務員の教育にも役立てます。

#### ■バスのドライブレコーダー



安全運転指導にドライブレコーダーを活用

### 2.駅・車両・バス停・トイレなどの美化

#### ○駅の美化

駅舎、待合所、ホーム、駐輪場の美化を図ります。

#### ○駅舎およびホーム照明器具更新・LED化

LED化により省エネルギー化を推進します。

#### ○トイレの美化

水洗化を進めるとともに、清潔なトイレにします。

#### ○ベンチの美化

使いやすく、おしゃれなベンチに更新します。



平成27年3月竣工の余戸駅



トイレの美化を推進



白色に統一したベンチ



### 3.伊予鉄ホームページをわかりやすく・見やすく

ホームページを分かりやすいデザインにリニューアルし、スマートフォンにも対応します。

ホームページを  
わかりやすく

- 運行情報
- わかりやすいバス路線図
- グループ情報
- プレスリリース
- CSR
- …など



### 4.おもてなしマインドの向上

心から乗ってよかったと思われる電車・バスを目指し、接客、アナウンス力の向上に努めます。



サービス向上の一環で行っている「接客サービスマナーインストラクター研修」の様子

### 5.全席「おもてなしシート」に!

全てが優先席と考え、全席を「おもてなしシート」とし、人にやさしい電車・バスを目指します。

### 6.郊外電車の平日3両運行

平日の郊外電車の3両運行を増便し、輸送力の強化とサービスの向上を図ります。

## IYOTETSU チャレンジ プロジェクト始動

地域の発展を願う思いから誕生した伊予鉄道は  
その理念を継承し、幾多の苦難を先人たちの  
知恵とたゆまぬ努力で乗り越え、  
そして何よりも地域の皆さまに支えられ  
125年を超える歴史を積み重ねてきました。

IYOTETSUチャレンジ プロジェクトは、  
経営理念や誠実・和・奉仕という行動規範を継承しつつ、  
今の時代のニーズにこたえるため、  
3つのチャレンジを柱に様々な施策を打ち出しました。

### チャレンジ1

乗ってみたいくなるような電車・バス

### チャレンジ2

観光振興への対応

### チャレンジ3

お客さま視点での安全・サービス向上

それを木に例えるなら  
経営理念という大きな幹から伸びた3つの枝であり、  
私たちが地域とともに発展するために  
その枝を育て、花を咲かせ、その果実を収穫したいと考えます。

## IYOTETSUチャレンジ プロジェクト

はじまります。



**IYOTETSU**