



2021 年度

重点行動計画



あいの風とやま鉄道株式会社

開業 6 周年を迎えて

あいの風とやま鉄道株式会社は、おかげさまで大きな事故もなく、先般 3 月 14 日に開業 6 周年を迎えました。これもひとえに、それぞれのセクションにおいて、責任感と使命感を持ち自らの業務に真摯に取り組んできた社員のみなさんのおかげであり、心から敬意を表しますとともに深く感謝申し上げます。

昨年度を振り返ると、新型コロナウイルスの感染が拡大する中で、都道府県間の移動や大規模イベントの自粛、学校の臨時休校などにより、当社線の利用者は大幅に減少し、非常に厳しい経営環境となりました。一方で、新型コロナウイルス対策として、車内換気の徹底や車両内の抗ウイルス・抗菌加工を実施するとともに、普通列車を減便することなく運行するなど、安心してご利用いただける県民の足の確保に努めました。

また、利便性の向上のため、観光列車での VR サービス導入や子供プランの設定、4 月には管理駅・観光列車での多言語翻訳放送の開始、6 月には富山駅高架下商業施設の開業、県と連携した県民向け企画切符の販売、10 月には自動券売機への IC 機能追加、3 月には東富山駅東口改札の供用開始などの取組みを行ったところです。

開業 7 年目となる今年度においては、コロナ禍の影響がまだ続くと考えられますが、富山ー東富山駅間「新富山口駅」の来年 3 月開業、新たな経営計画の策定、呉羽駅北口改札や滑川駅エレベーターの整備、サイクルトレインの定期運行など、当社の将来の飛躍に向けた重点事業をしっかりと進める必要があります。

今後とも安全運行を最優先とし、利用実態に即した更なる利便性の向上や、当社線に対するマイレール意識の醸成に努めるとともに、お客様の満足度を高めるよう、社員一丸となって取り組んでいかなければなりません。

このため、社員の皆さんに業務を行う際の指針や当社として取り組む項目を 6 つの観点に基づき整理した 2021 年度重点行動計画を定めました。

各セクションでは、この重点行動計画を踏まえ、具体的な実践に取り組んでください。

こうした取り組みが、あいの風とやま鉄道が地域に密着し、県民の皆様に愛され、親しまれる鉄道会社として発展することにつながります。

社員の皆さん、今年度も私と一緒に頑張りましょう。

2021 年 4 月 1 日

代表取締役社長

日 吉 敏 幸



1. 安全

私たちが行う鉄道事業は、お客様の尊い命をお預かりしています。この責任を決して忘れず、安全最優先を積み重ねていくことが使命です。

安全の確保は、一人ひとりの社員が自身の役割を正しく理解し確実に実行することで成り立ちます。そのために、決められた「ルールへの遵守」、意識ある「基本動作の実行」、業務に対する「知識・技能の向上」に取り組みましょう。

また、列車の運行場面において判断に迷った時は、躊躇なく列車を止めるなど最も安全と認められる行動をとりましょう。

具体的な取り組み事項

1. 決められたルールを遵守し、意識ある確認と基本動作を実行しよう

決められたルールや基本動作をしっかりと理解し、自ら納得し強い意志で遂行しましょう。また、ヒューマンエラーを防止するため、意識をこめた指差喚呼を実行しましょう。

- ・ 規程及びルール制定の経緯や背景等の理解と遵守
- ・ 意識ある指差確認・喚呼による「基本動作」、「基本作業」の実行

2. 業務に対する知識・技能のレベルアップに取り組もう

安全確保の基礎となる業務に対する知識の習得、技能の向上に努めましょう。

また、過去の重大事故や他社で発生した事故から学び、安全に対する意識を高め、同種事故の発生を防ぎましょう。

- ・ 自身の業務を確実に遂行できるよう、知識と技能のレベルアップ
- ・ 学んだ知識や技能を業務の中で活かせるよう日頃から訓練を実施

3. 自然災害や異常時における対応能力を高めよう

自然災害や異常時において迅速で的確な対応ができるよう、普段から情報の収集や異常時の対応等で得た知見の共有や水平展開を図り、連絡体制、マニュアル等を整え、各種訓練に取り組みましょう。

- ・ 事故や自然災害、テロなど不測の事態での対応力向上を目的に、系統別の訓練を継続するとともに、各箇所を横断する全社的な「総合対応訓練」を実施
- ・ 規程改正や組織変更等に合せた規程等の改定や、異常時対応マニュアルなど各種マニュアルの策定・改訂を確実にを行うとともに、応急機器・機材の定期的な点検整備
- ・ 駅間停車発生時における迅速な対応
- ・ 現車を活用した異常時対応訓練の実施
- ・ 自然災害等発生時の計画運休や運転再開予定など、タイムラインに基づく利用者への適時適切な情報提供
- ・ 東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、テロ等の未然防止の観点から、見せる警備やカメラでの監視の強化
- ・ 新型インフルエンザ・新型コロナウイルスの流行など感染症対策として、マスクや消毒液などの必要資材の計画的な備蓄
- ・ 投排雪保守用車（ENR-1000）の運用開始に向けた取扱いマニュアル等の制定

4. 安全管理体制を確立しよう

運輸安全マネジメント制度の趣旨に基づき、経営トップから現場まで一体となった安全

管理体制を強化し、衝突、脱線、火災などの列車事故「0」、感電、墜落、触車（三大労災）などの重大な労働災害「0」に取り組みましょう。

- ・ 運輸安全マネジメントの理解を深めるための研修を継続して実施
- ・ P D C A（Plan・Do・Check・Action）サイクルによる継続的な改善と安全性の向上
- ・ 社員全体の安全管理に関する意識を向上させるため、社員間、箇所・系統間における「報・連・相」の徹底について組織をあげて取り組む。
- ・ 社員から提起されたリスクの適正な評価及び速やかな対策の実施
- ・ 各箇所のヒヤリ・ハット情報を社員で共有し、自箇所における類似事象の発生防止に努める。
- ・ 労働災害防止を目的とした専用施設での体感研修や情報伝達におけるミスを実感できる訓練の実施
- ・ 毎月 24 日の「安全の日」における職場点検や過去の事故事例からの教訓を通し、安全の意識高揚を図る。
 - 本社幹部による現場の安全性の確認
 - 現場との意見交換による安全意識の浸透

5. 安全に係る設備を充実させよう

安全性の向上を図るための設備の導入・改修および安全性の維持・確保のための鉄道設備の新設や取り替えなどを実施します。

- ・ 近年、激甚化する自然災害に備え、鉄道林の斜面保全工事や水路等改良工事を実施
- ・ 踏切道改良促進法に基づく指定 8 踏切道について、道路管理者と協議し、対策を実施（2020 年度に 1 踏切の整備が完了[第 4 北陸街道]し、計 2 踏切の対策が完了。2021 年度は 2 踏切の拡幅工事に着手予定[福光街道、第 1 坪川]）。
- ・ 車両検査修繕庫新設に伴う基本設計の実施
- ・ 事故等発生位置情報通報システムの改修

項 目	金額(百万円)	備 考
保安防災対策	1 0 9	・ 高岡構内の井戸新設 ・ 線路のり面の保全（Co シート、防草シート） ・ 踏切の雷害対策 ・ 線間防護柵の新設（東富山駅～水橋駅間） 等
安全・安定輸送	8 2	・ 信号機の LED 化推進 ・ 県東部地区の光ケーブル化推進 ・ 消雪用熱風の改良（運管センター等） 等
保安度向上	5 0 8	・ 法指定踏切の拡幅整備（福光街道、第 1 坪川） ・ 重点区間等におけるレール交換 ・ 踏切保安設備の改良 ・ 駅及び踏切照明の LED 化 等
老朽取り替え	7 5 7	・ 庄川橋りょうの塗装 ・ 521 系電車の新製（2021 年度に第四編成） ・ 踏切しゃ断機・警報機等の更新 ・ 変電所断路器の取替え 等

<各系統が連携した机上訓練>



<脱線復旧訓練>



<第 4 北陸街道踏切>



2. サービス

お客様に気持ち良く快適にご利用していただくために、身だしなみや「笑顔」、明るく元気な「挨拶」、お困りのお客様への積極的な「お声かけ」を実践していきましょう。あわせて、サービスの基本となる正しい商品知識と標示類の整備による案内、接客に努めましょう。

また、安定輸送の確保のため、車両の整備や設備の管理を確実に行っていくとともに、輸送障害時にはお客様へ「正確な」情報を「迅速に」かつ「積極的に」提供するとともに早期復旧に努めましょう。

具体的な取り組み事項

1. お客様を意識した「サービス」に心がけよう

私たちの仕事は全て、ご利用されるお客様、当社を支援いただいている皆様につながっています。

日々の仕事において、「どうすればお客様にご満足いただけるか」を常に意識して、お客様に直接接する際や電話での応対など言葉遣いや態度に気を配るとともに、コロナ禍においても、常にお客様に「安心」して「気持ち良く」ご利用いただくことを念頭に、良質なサービスが提供できるよう取り組みましょう。

また、お客様からいただく「ご意見」、「苦情」、「お褒め」の言葉を「一過性の情報」としてではなく、良い点は継続を、改善すべき点は社員全体の課題として真摯に受け止め、一人ひとりがサービスの向上に取り組まましょう。

- ・お客様のニーズや利用実態を踏まえつつ、他交通機関との乗継利便性の向上にも配慮したダイヤ編成の推進
- ・小杉駅営業研修室の活用と部外講師によるサービス研修の実施
- ・お客様目線に立った案内掲示、旅客の動線を考慮した設備管理
- ・施設の表示等の多言語化（旅客案内装置やワンマン列車での放送、ホームページでのお客様向け運行情報を英語により対応、管理駅等における通訳機の活用）
- ・タブレットを活用した車内多言語放送（英・中・韓）の実施
- ・管理駅（英・中・越）や観光列車（英・中・韓）での多言語放送の実施
- ・車掌による一部英語案内放送の実施
- ・観光列車「一万三千尺物語」のサービスの充実
 - 英語表示ホームページ予約システムの導入や多言語放送等によるインバウンド対応の向上
 - インバウンドなど「食の多様性」の対応に向けた検討
 - 車内でのVR体験サービスの提供、車内販売の拡充
 - お客様に対する歓迎ムードを盛り上げるため、社員による停車駅等での手振り等の継続及び沿線自治体等への協力依頼
- ・サイクルトレインの定期運行の開始
- ・ICOCA など全国相互利用可能な交通 IC カードの利用区間の拡大（七尾線 3 月～、富山地方鉄道市内電車 10 月頃）に伴う利用案内の周知
- ・新型コロナウイルスの感染防止対策の徹底

2. 基本となるサービス品質を向上しよう

接客の基礎となる商品知識を身に付け、正確で公平なサービスを提供しましょう。また、お客様目線での案内・表示になっているか点検しましょう。

- ・ソフト：正しい商品知識による誠実で的確な応対
- ・ハード：定期的な巡回（安全パトロール）・報告による、旅客案内標など各種設備の点検整備
- ・専門業者を活用した、フロントサービス調査によるサービスの品質向上を継続

3. 柔軟な対応と販売体制を強化しよう

ご利用されるお客様のニーズに耳を向け、販売体制の強化・充実を図るなど、時代に即した柔軟な対応により、お客様の期待に応えましょう。

- ・本社営業部門を中心とした駅巡回による現業社員の指導・育成の継続
- ・企画切符の当日販売の継続による販売促進
- ・とやま1日乗り放題きっぷの継続販売
- ・フライデーPM 往復割引きっぷの継続販売
- ・営業戦略会議、営業推進会議をふまえたイベント列車・貸切列車の活用継続
- ・旅行代理店への宣伝強化等による観光列車の販売促進
- ・運転免許返納者に対する運賃割引の継続
- ・マルチモーダルモビリティサービス「my route（マイルート）」でのデジタル乗車券（1日フリーきっぷ）の販売開始

4. 安定輸送の確保と分かりやすい情報提供に努めよう

安定輸送は、社員一人ひとりが与えられた職責を理解し、「報・連・相」により、確実に業務を遂行することで守られます。OJT・OFFJTにより自らの知識・技能を高め、自然災害や機器故障、事故等、予期せぬ事象でも対処できる、「自信と行動力」を身につけましょう。

また、お客様にとって分かりやすい情報を正確かつ積極的に発信しましょう。

- ・遠隔自動放送装置等のハードを有効活用し、お客様目線に立った迅速で分かりやすい情報提供
- ・早期出動体制や対応手順などの点検整備を定期的に行い、社員への周知を徹底
- ・新旅客案内システムを理解し、機能を最大限に活用

※新旅客案内システムの主な機能

〔各駅改札口に旅客用案内モニター（LCD）及び放送装置を新設。視覚・音声による次列車案内や遅延情報の伝達その他、コミュニティー情報の提供が可能。〕

- ・移動等円滑化取組計画に基づく、高齢者・障がい者が支障なく駅を利用できる情報提供や乗降介助の実施

5. サービス向上に向けた設備投資を推進しよう

サービスの向上のため、計画的に設備投資に取り組みましょう。

- ・521系電車の新造計画の推進（6箇年計画、2021年度に第四編成新製）
- ・券売機の新500円硬貨対応への改造
- ・新駅「新富山口駅」の整備
- ・東富山駅東口改札の供用開始、東口改札周辺の月極駐車場の完成
- ・呉羽駅北口改札新設工事の実施
- ・滑川駅エレベーター設置工事の実施

<駅窓口対応>



<旅客用案内モニター>



<東富山駅東口>



<新駅「新富山口駅」イメージ>



3. 実務能力向上と人材の育成

私たちが提供する安全やサービスは、社員一人ひとりの実務能力の結晶です。

社員一人ひとりが知識・技術をレベルアップすることで、お客様が安心してご利用いただけるとともに、品質の高いサービスに繋がります。

社員一人ひとりがプロフェッショナルとしての自覚をもって、実務能力の向上に取り組みましょう。

ベテラン社員は、自らの知識や技術、経験を次の世代の社員にしっかりと継承し、次世代の社員は、キャリアを有する社員の知識・技能を積極的に吸収して、日々の業務に活かしていきましょう。

具体的な取り組み事項

1. 研修や実践を通じて、自分のレベルをアップしよう

集合研修などにより得た知識・技能は、日々の仕事の中で実践・体験することで、確かなものとなります。まず、実行してみましょう。

また、人を成長させるのは目的・目標を持った自己の強い意志です。短期・中長期先の自分を想定し、自己目標を設定しましょう。そして、目標を達成する努力をしましょう。

- ・ 年度初めに自己目標を掲げ、半期毎に振り返り、目標の進捗を確認
- ・ 社員育成部門の整備・強化を行い、間接・直接部門一体となった社員育成
- ・ 運転シミュレーターによる技能レベルの維持・向上
- ・ 訓練用マルスの活用による技能レベルの維持・向上
- ・ 試験用券売機（小杉駅研修室）を活用した知識レベルの向上
- ・ 一定年数経過したプロパー社員を対象とした「ふり返り研修」の実施
- ・ 若手道場による技能レベルの向上
- ・ 異常時想定(信号機故障時等)の実践的な訓練の策定
- ・ 模擬制御盤及び自動連結訓練装置活用による駅運転技能レベルの向上
- ・ 電気係員訓練設備による技能レベルの向上
- ・ 脱線復旧機材、搬送台車の実践的な訓練実施による技術レベルの向上
- ・ 駅社員によるポイント注油の直営化に伴う安全行動の定着

2. 技術継承に取り組もう

自社能力、部外能力を最大限活用し、新入社員や経験の浅い社員の教育・指導を継続して行い、心身ともに一人前の鉄道員を育成していきます。

ベテラン社員は、鉄道員として培った知識や技術、特に異常時等の不測の事態に対する対応や姿勢などを継承するため、次世代の社員を積極的に牽引しましょう。また、若手社員は自己の技術・技能を高めるため、指導や助言を真摯に受け止め積極的に行動しましょう。

- ・ 部内・部外能力を活用した新入社員に対する基礎教育の実施及び資格取得を目的とした研修への社員派遣
 - 新入社員研修、新入社員受入側研修
- ・ 駅営業社員の知識・技能のレベルアップ及び箇所間レベルの平準化
 - 知悉度確認の実施（駅営業・運転）
 - プロパー社員の年間育成計画・カリキュラム等の作成及び実践

- ・ 各職場内における若手社員の支援体制を具現化し、人材育成を推進することで組織力を強化
 - サービス競技会（駅営業部門及び車掌部門）の開催による知識技能の向上と営業社員への水平展開
 - 各部門におけるプロパー社員の指導者養成
 - 乗務員養成所での車掌・運転士養成の推進
 - J R新入社員主催研修を活用した電気社員の育成（知識・専門技術の向上）
 - 新入社員研修の体制充実（施設）

<運転シミュレーター訓練>



<施設・電気技能競技会>



<サービス競技会>



4. 収入確保と経費節減

私たちが、鉄道事業者としての使命を果たし、お客様にサービスを提供し続けるためには、収入の確保と経費の節減により、一定の利益を確保し、安定的な経営を継続していかなければなりません。

また、新しい経営計画の策定など、会社経営が新たな局面に入りつつあるなか、今後様々な課題を先送りせず、速やかに解決していく企業風土を確立していく必要があります。

そのためには、私たち一人ひとりが収入の確保を意識するとともに、日々の仕事の中でコストを意識した「仕事の進め方の見直し」や「改善」活動などの取組みを積極的に行い、経費節減に努めていきましょう。

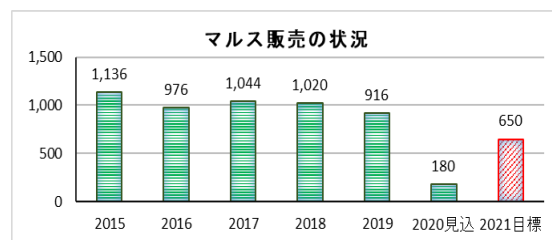
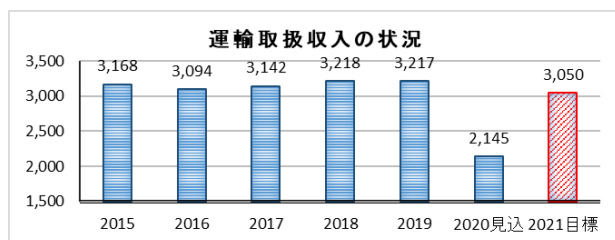
具体的な取り組み事項

1. みんなで「収入確保」に取り組もう

私たち一人ひとりが、収入確保に向けた取り組みを行いましょう。

また、鉄道をご利用されるお客様の利便性の向上、利用の促進・安定的な経営を図る観点から、旅客収入の確保はもとより、関連事業においても実施方法や収益実績を検証のうえ、収入確保に向け積極的に取り組みましょう。

2021 年度取扱収入目標 【運輸 3,050 百万円 マルス 650 百万円】



(1) 運輸取扱い収入確保に向けた取組み

- ・ J R 券（クレジット対応含む）販売の広報 P R 及びノベルティの配布
- ・ 券売機 IC 対応化を踏まえた乗車券の一層の販売促進
- ・ 観光列車及びイベント用列車の効果的計画実施による活用促進
- ・ スタンプラリーの実施
- ・ 通勤通学時間帯の増車など、東富山駅東口の供用開始に伴う利用者増に対する対策の実施

(2) 関連事業の展開による収入確保

- ・ 駅等の空きスペースを活用した事業展開の推進
(構内営業店舗、自動販売機、コインロッカー、広告など)
- ・ マスコットキャラクター「●●」を活用したオリジナルグッズの企画、他交通事業者と連携した販売の推進 (名前は 4 月下旬に公表予定)
- ・ 富山駅高架下の商業施設等からの賃貸収入の確保、未活用地の活用策の検討
- ・ 駐車場の区画拡張や施設修繕、東富山駅東口駐車場完成などによる月極駐車場の契約促進、魚津・高岡高架下の未利用区画の有効活用

(3) 新たな経営計画の策定

- ・ 新たな経営計画の策定に向けた検討
- ・ 2020 年度での改定を見送った運賃の改定時期についても併せて検討（改定時期の目処：2022 年春または 2023 年春）

<富山駅高架下商業施設>



<駅での広告>



<東富山駅東口月極駐車場>



2. みんなで「経費節減」に取り組もう

社員一体となって、仕事の進め方の見直しや工夫を行い、「経費を節減し、より高い効果が得られるようにするためには」という発想により、積極的に取り組み経費の節減に繋げましょう。

- ・ 身近な経費の節減
- ・ 日常業務の「改善」活動を推進することにより無駄の排除と業務の効率化
- ・ 不要資産の整理による維持管理コスト節減
- ・ 契約業者登録制度の見直しと入札制度の活用

5. 働きがいと誇りの持てる明るい職場づくり

私たちの仕事は、お客様の尊い命をお預かりし、安全かつ正確な列車運行により気持ち良く目的地までご利用いただくという非常に重要で必要とされる仕事です。私たち一人ひとりが社会的責任と自らの職責に誇りを持って考動することで、職場内、系統間に連携・信頼関係が生まれ、良質なチームワークが育ち、事故のない明るい職場環境が醸成されます。

社員一人ひとりがお互いを信頼・尊重しあい、日々の業務を通じて会社・同僚と共に成長できる、挨拶・声かけを行うなど明るく風通しの良い働きがいのある職場づくりに努めましょう。

具体的な取り組み事項

1. 自分の職責を自覚し、「目標」を持って、日々の仕事に取り組もう

日々の仕事において、自らの職責・役割を自覚し、5年後10年後の自分をイメージして、1年間の「目標」を設定し、実現に向かって考動することで成長していきましょう。

- ・年度初めに各自が目標を設定し、個人面談等を通じて進捗状況を確認することで目標を達成

2. お互いが「ほめ合う雰囲気」づくりに取り組もう

他人を褒めるということは、相手の良い点に気付くということです。

頑張っている同僚の姿を見たとき、お客様からのお褒めの言葉や、見過ごしがちな些細な親切など、自分に素直になって相手を認め、良い仕事に対して「頑張ったね」、「良かったよ」といった声かけなどお互いにほめあい、模範的な仕事は社員間で共有し、働きがいと仕事の質を高めていきましょう。

- ・「グッドジョブ評価」制度の積極的な活用
- ・表彰制度の積極的な活用

3. 仲間を理解し支え合おう

私たちの仕事は、多くの仲間と一緒に働くことから、連携が不可欠であり、「チームワーク」が非常に大事です。日々のあいさつを励行するとともに、一緒に働く仲間への「思いやりの心」、「信頼する気持ち」をもちましょう。

また、日々の仕事を通じての悩みや困ったときには、お互いが助け合い・支え合うためにも、問題点などについて「報告・連絡・相談」しやすい雰囲気を築いていきましょう。

- ・自主勉強会、系統間を越えた意見交換会の開催
- ・「あいの風通信」による社内情報の共有

4. コンプライアンスを意識して行動しよう

勤務時間内はもちろん勤務時間外でも、社会人として、あいの風とやま鉄道の社員として責任と良識ある行動に努めましょう。

また、顧客情報などの情報資産を正しく管理し、漏えいや紛失が起らないようにすることは、企業の社会的責任です。そのために、私たちは情報セキュリティポリシーを理解し遵守しましょう。

職場におけるハラスメント（パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、マタニティハラスメント 等）は、社員等の個人としての尊厳を不当に傷つけるだけでなく、会社にとっても職場秩序を阻害する許されない行為です。相手の立場に立って、自らの言動・行為に問題はないか振り返り、皆が快適な職場づくりを目指しましょう。

- ・ 会社でのルール（就業規則等）、社会人としてのルール（法律等）の遵守
 - 最近の報道された不祥事：現金横領・着服、公文書偽造、情報漏洩
- ・ 情報セキュリティポリシー教育の継続的な実施と自己点検の徹底
- ・ 職場におけるハラスメントの防止と研修の継続

5. 働きやすい職場環境をつくろう

既存の制度や既成概念にとらわれず、柔軟な視点で開業後から今日までに明らかとなった課題の解決や職場環境（ハード&ソフト）の改善に努めましょう。その際には、職種や階層を越えて、お互いの意見を出し合い、理解し合いながら自由闊達で明るい職場づくりに社員全員で取り組みましょう。

- ・ 「社員の声」制度の活用
- ・ 「改善」制度の活用
- ・ 「私の主張」本社発表会の実施
- ・ 運転管理センター女性休養施設の改築
- ・ 特別休暇（結婚休暇）の取得期限拡大、深夜勤務手当の新設、緊急呼出手当額の増額など就業規則等の見直し

<表彰制度の活用>



<改善事例>
(地盤改良工事)



グラウンドセルマッ
レス工法の採用

工事費の節減(約860万円)、
工事期間の短縮(5日間)を実現

6. 地域とともに歩む

私たちが営む鉄道事業は、地域の皆様のマイレール意識の高揚に努めることや鉄道の利便性の向上を図り、駅を核とした地域の活性化を推進することで、より一層発展します。

地域の皆様に愛され、利用していただけるよう、積極的に地域の皆さんと交流を深めていきましょう。

具体的な取り組み事項

1. 沿線自治体・地域との連携を推進しよう

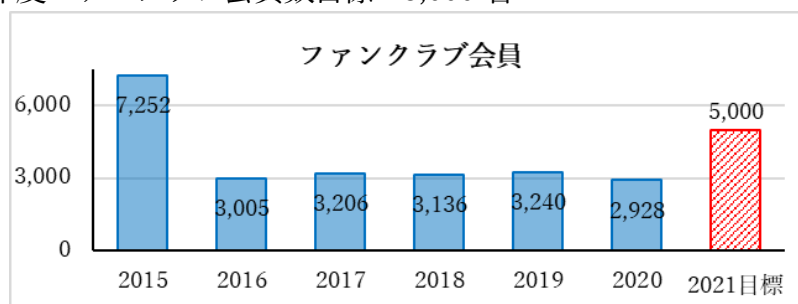
地域に根づく企業として、沿線自治体や地域の皆様と連携・協力を深め、地域を盛り上げていきましょう。

- ・沿線自治体等が行うイベントとの積極的なタイアップ（市町イベントタイアップきっぷなど）
- ・富山駅高架下商業施設など駅周辺のにぎわい創出に向けた駅舎利活用の推進
- ・沿線自治体と連携した駅周辺のパーク＆ライドの推進
- ・清掃活動への参加
- ・沿線自治体等が行うイベントへの参加（マラソンやウォーキングなど）
- ・沿線自治体が実施する駅周辺整備への協力
- ・外注工事等への地元企業の参入促進
- ・県内プロスポーツチームとのタイアップ
- ・観光列車を活用した県内各地の特産品・工芸品の紹介や観光PR

2. 「あいの風とやま鉄道」のファンを増やそう

「あいの風とやま鉄道ファンクラブ」会員の満足度の向上と新規会員の獲得や、愛される駅舎・車両の環境整備等により、マイレール意識の醸成に努めましょう。

2021年度ファンクラブ会員数目標 5,000名



- ・社員PRによる新規会員の獲得
- ・各種広報媒体による会員募集の告知等の強化
- ・会報の発行と会員との交流活動の展開（ファンクラブ見学会などの開催）
- ・会費の口座振替会員向け特典の拡充の継続やスマホ決済の導入
- ・HPでの法人会員名の紹介
- ・富山のアクセントによる駅名放送及び車内放送の継続
- ・廃車予定の413系車両を活用したイベントの開催

3. 情報発信により鉄道を理解していただく

日々の業務を通じて駅や会社のホームページの充実により、駅周辺の状況や沿線地域の歴史・食文化・観光名所など沿線の魅力の情報発信を展開しましょう。

また、私たちの取り組みについて、わかりやすくPRを行い、ご理解とご利用に繋げる取り組みを積極的に展開しましょう。

- ・ 駅舎利活用団体の取り組み内容の積極的なPR
- ・ ラジオ番組等を通じた沿線の魅力の積極的なPR
- ・ 駅や車内での「乗車マナー」啓発に向けた取り組みの継続
- ・ 県主催「さわやか運動」(年2回)とタイアップしたマナーUPキャンペーン(特別改札含む)の実施
- ・ 駅ホームでの「歩きスマホ」禁止啓発に向けた取り組みの継続
- ・ 駅ホームでの視覚障がい者への声かけの継続
- ・ 踏切事故防止に向けた取り組みの推進
- ・ 沿線自治体とタイアップした「県・市町村統一ノーマイカー運動」への参画
- ・ ご利用者1億人達成イベントの開催(予定)
- ・ 写真コンテストの実施及び応募作品を活用したカレンダーの製作
- ・ 当社マスコットキャラクターを活用した広報宣伝

〈観光列車への住民の手振り〉



〈ファンクラブ見学会〉



〈マスコットキャラクター〉

