

窓辺

ハードとソフト

まえだ
前田 忍しのぶ

大井川鉄道に來られるお客さまの多くは、SL乗車を目的にした観光客だ。日頃味わえない非日常の体験への思いが多くを占めている。それを演出する上で重

要なのは施設や設備などのハードはもちろん、それ以上に人やおもてなしサービスなどのソフトが重要であると私は思っている。

もちろん、躍動感あるSLや懐かしい旧型客車という構造物なども重要なのだが、実際に乗車されたお客さまの多くは、SL出発時

の従業員の手ぶりや車内でのSLおじさんのハーモニカ演奏、車窓から見える沿線住民の手ぶりなどのソフトに対して感動しているのだ。

これは北海道の静内エクリプスホテルの再生時も同様であった。ハード面としてはエリアで最も古い築30年ではあるが、現在では同エリアで最もお客さまの評価や稼働率が高いホテルになっている。地元のお母さんチームの手作りの朝食や、ホテルのフロントやレ

ストランでの温かい接客への高い評価があるからだ。

ソフトに頼らざるを得ないという側面は否定しない。われわれのような中小企業は潤沢な資金があるわけではない。施設などのハード面の勝負になった場合、より多額の投資が可能な大企業が有利になってしまう。私たちは同じ土俵で戦うのではなく、熱い思いを共有できる従業員や沿線住民の方々というソフトに独自性をもたせているのだ。このような大井川鉄道ならではの非日常の空間を、さらに多くの人に体感してもらいたい。

(大井川鉄道社長)