

# 窓辺

まえだ  
前田 しのぶ  
忍

## ありがとうの輪

大井川鉄道の代表に就任してから全従業員に言い続けてきたことがある。それは「ありがとうの輪」の実現。新たに生まれ変わった大井川鉄道の経営理念やビジョンにも掲げられている。では「ありがとうの輪」とはどのような意味なのか。

大井川鉄道には年間約60万人のお客さまに乘車いただいている。そのお客さまに対し、従業員が乗車口や駅売店などで「ありがとうございます」と感謝の気持ち

をお伝えするのは当たり前である。私が言う「ありがとうの輪」とはそれだけではなく、私たちの接客やおもてなしを通じてお客さまから「ありがとう」と言ってもらえる関係をつくること。

では、お客さまからそう言ってもらうにはどうすればいいだろうか。それはお客さまの期待値以上のサービスを提供することである。

物の購入や飲食などサービスを受ける際に自分が事

前に想定していた以上の付加価値の高いサービスを提供されると、そこには良い意味での意外性を感じるはず。その意外性を強く感じた場合には「満足」につながり、さらに強い場合は「感動」が生まれる。その感動体験に対して「ありがとう」という感謝の言葉は発せられるのである。この「ありがとう」のキャッチボールこそが「ありがとうの輪」なのである。

この輪を生み出し続ける事が鉄道サービス業として重要な仕事であり、顧客づくりとは、この「ありがとうの輪」づくりなのである。

(大井川鉄道社長)