

# NEWS RELEASE

平成30年11月15日

報道各位

東北鉄道協会  
道南いさりび鉄道株式会社

## 東北鉄道協会主催「第9回トレインアテンダント等スキルアップ研修」開催について

当社、道南いさりび鉄道が加盟する東北鉄道協会（東北の中小民鉄・三セク鉄道など20事業者で構成、会長澤田長二郎 津軽鉄道社長）では、昨年度に引き続き各ローカル鉄道で活躍するトレインアテンダント、沿線ガイド等を対象としたスキルアップ研修を開催します。

この講座を通じて各社が連携し、お客様誘致のための情報・ノウハウや課題を共有するとともに、講演や各社の事例・取組発表を通じて、お客様へのおもてなしとサービスの向上について学ぶことを目的としています。

第9回目となる今年度は初めて道南いさりび鉄道が担当会社となり、函館にて開催となります。講師としてJR北海道客室乗務員センター及び木古内 道の駅観光コンシェルジュをお招きし、北海道内で活躍するお二人それぞれの立場から「お客様へのおもてなし」についてもご講演いただく予定です。

詳細は下記の通りとなりますので、お知らせ致します。

### 記

1. 実施期日：平成30年11月19日（月）～20日（火）
2. 研修場所：道南いさりび鉄道線車内、ホテル函館ロイヤル、青函連絡船記念館摩周丸
3. 研修内容：別紙プログラム参照
4. 受講予定者  
東北鉄道協会に加盟する鉄道事業者等で活躍するトレインアテンダント、沿線ガイド、企画・営業・広報担当職員など（8事業者16名）  
会津鉄道、由利高原鉄道、秋田内陸縦貫鉄道、IGRいわて銀河鉄道、三陸鉄道、青い森鉄道、津軽鉄道（津軽半島観光アテンダント）、道南いさりび鉄道

《本件に関するお問合せ先》

道南いさりび鉄道株式会社 企画営業課 春井  
TEL 0138 - 83 - 1977

東北鉄道協会 専務理事 三澤

TEL 022 - 291 - 9787

■報道各社様へ…取材を希望される際は、11月16日までに道南いさりび鉄道までお知らせ下さい。

## 第9回トレインアテンダント等スキルアップ講座プログラム

開催場所 : 函館市 ホテル函館ロイヤル、道南いさりび鉄道  
開催時期 : 平成30年11月19日(月)～20日(火)  
参加者 : 東北鉄道協会加盟事業者のトレインアテンダント、企画、営業・広報担当社員

スケジュール:

《1日目・11月19日(月)》

13:30 開講式

- ・主催者挨拶(東北鉄道協会会長 澤田長二郎)
- ・来賓挨拶(東北運輸局鉄道部次長 大水 直樹 氏)
- ・来賓挨拶(北海道運輸局鉄道部長 佐藤 秀典 氏)
- ・主催鉄道会社挨拶(道南いさりび鉄道㈱代表取締役社長 小上 一郎)

13:40 参加鉄道会社アテンダント自己紹介及び日常業務の取組状況発表(90分)

※日常業務の取組状況発表では「自社のおもてなし」及び「外国人旅行者への対応」について発表(1社10分)

15:25 講演(55分)「お客様の期待値」

講演者: JR北海道 客室乗務員センター 総括パーサー 日妻 明香 氏

16:35 講演(55分)「小さな町のおもてなし」

講演者: 道の駅みそぎの郷きこない 観光コンシェルジュ 津山 睦 氏

17:45 1日目終了

《2日目・11月20日(火)》

9:00 実地研修(青函連絡船記念館摩周丸 説明・見学など1時間程度)

10:40 函館 発 道南いさりび鉄道体験乗車(122D)

・函館～木古内までいさりび鉄道線乗車 アテンダントによる車内案内など

11:46 木古内 着

11:55 閉講式 場所調整中:道の駅みそぎの郷きこない 多目的ホール利用

12:25 終了・解散