

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/1)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

## 経営協議会「事業計画」開催！ 鉄道運輸収入235億円を目指す！

本部は、3月1日に開催された経営協議会において、「平成30年度事業計画」「平成30年度営業施策」「営業施策に関する付議」「組織改正」等について会社から説明を受けた。

### 【平成30年度事業計画について】

平成30年度は、景気は緩やかな回復基調が続くと見込まれるものの、海外の政治・経済の不確実性により先行きは不透明であるが、中期経営計画「Regeneration 2020 2nd Stage」(2017-2020)の2年目として、引き続き「安全・安心の確保」「収益の拡大」「経営安定化のための支援措置及び安全対策に対する追加的支援措置(以下、あわせて「支援措置等」という)を活用した設備投資等の着実な実施」を3つの重要な柱とし、「財務基盤の安定化」と「収益基盤の強化」の実現に向けた更なる取り組みを推し進めることとする。

鉄道事業では、「安全の確保」が事業運営の根幹であり最重要課題であるとの認識のもと、具体的な基本方針として、「お客様に『安心して』『喜んで』『未永く』ご利用いただく」「鉄道の活性化」を掲げ各種施策を推進する。安全・安定輸送の確保に向けては、安全管理体制を有効に機能させ、「現場力・リカバリー力の向上」「現場第一主義の徹底」「グループ一体となった安全文化の確立」を重点項目とし輸送品質の向上を図る。鉄道運輸収入の確保に向けては、平成30年3月にダイヤ改正を実施し、新型特急車両を使用した列車本数拡大等による利用促進を図るとともに、鉄道の強みを生かした競争力のある商品展開等による対抗輸送機関対策を進める。また、四国DCの効果を未永く持続させるため、4月から開催される「しあわせぐるり、しこくるり。」観光キャンペーンを最大限に活かすとともに、瀬戸大橋線開業30周年記念事業の展開等により、更なる四国への誘客と交流人口の拡大を図る。更には、「伊予灘ものがたり」や「四国まんなか千年ものがたり」においてソフト面を中心としたブラッシュアップを行う等、観光列車の魅力向上に取り組む。インバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開等により更なる訪日外国人旅行者の鉄道利用促進を図る。このほか、地元等との協働による駅及び駅周辺の活性化等に継続して取り組む。

また、「四国における鉄道ネットワークのあり方に関する懇談会」(以下、「懇談会」という)については、中間取りまとめに向けて議論等を進めるとともに、それらを踏まえて当社が担うべき役割と使命の明確化の検討を進める。

更に、四国の鉄道の抜本的高速化については、地域社会からより一層の理解を得るため、引き続き高速鉄道整備の必要性や意義等について広く周知を図る。

その他事業では、鉄道事業との相乗効果及びグループ一体となった事業の推進を基本とし、既存事業の収益性向上のほか、宿泊特化型ホテル事業では平成30年秋の「JRクレメントイン高松」の開業に向けた準備を進めるとともに、四国内での展開に向け取り組む。また、マンション事業の継続的な事業化に向けた取り組みや簡易宿所事業、高齢者向け事業等、将来における安定的な収益を生み出す柱となる事業の確立に向け幅広い観点から事業領域の拡大に取り組み、鉄道事業と並ぶ基幹事業への成長を目指して果敢に挑戦する。

平成30年度は、グループ一体となり、「四国家」の一員として、担うべき役割・使命を将来にわたり果たしていくための道筋の策定に引き続き取り組み、平成32年度を目標とする「自立経営の確立」の達成に向け、各種課題の解決を図っていくこととする。

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/2)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

## 【平成30年度事業計画の概要】

### 1 経営基盤の確立

#### (1) 輸送の安全・信頼の確保

「現場力・リカバリー力の向上」「現場第一主義の徹底」「グループ体となった安全文化の確立」を重点項目として輸送品質の向上を図る

#### (2) 支援措置等の活用

支援措置等による特別債権利息収入、設備投資及び修繕の着実な実施

#### (3) 鉄道運輸収入の確保

輸送需要の確保、営業施策の展開

#### (4) CS(お客さま満足)の向上

輸送品質(社員等、環境、商品)の向上、業務能力(知識)の向上

#### (5) 業務運営の効率化と経費の削減

適正な要員規模の検討、効率的な業務執行体制の確立及び経費の削減、保有設備の適正化

#### (6) 人材の確保・育成

技術・ノウハウの確実な継承、人材の安定的確保、エキスパート社員の更なる定着化、若手・女性社員の定着化及び活躍推進、社員等が能力を最大限に発揮できる職場づくり

#### (7) 技術開発等の取り組み

安全性向上や経費削減に向けた取り組み

#### (8) 経営安定基金運用益の確保

適切なリスク管理による基金運用益の計画額確保

#### (9) グループの企業価値向上

経営基盤の強化、グループ体となった経営による総合力の強化

### 2 時代環境に即応した企業体質の構築

#### (1) 信頼される企業グループを目指した取り組み

環境保全への取り組み、コンプライアンス等への取り組み

#### (2) 地域社会との連携

観光振興等に係る連携、駅周辺のまちづくりに係る地方自治体との連携、情報発信

### 3 「四国の鉄道活性化への提言」等を踏まえた検討

#### (1) 四国における公共交通ネットワークのあるべき姿の検討

懇談会 の中間とりまとめに向け、当社が担うべき役割と使命の明確化の検討

#### (2) 鉄道特性の磨き上げ

鉄道特性を発揮できる分野の明確化と輸送体系の抜本的な見直しに向けた検討

#### (3) 都市間輸送の抜本的な高速化

鉄道の抜本的な高速化の実現に向けた検討の継続、高速鉄道整備の意義等の周知

### 4 事業開発部門

#### (1) 事業領域の拡大

宿泊特化型ホテル事業の展開、マンション事業の継続的な事業化、鉄道との相乗効果や将来的に事業展開が見込める分野における事業領域の拡大

#### (2) 既存事業のブラッシュアップ

遊休資産等の更なる有効活用、事業スキームの構築に向けた検討

### 5 グループ会社

既存事業の収益性向上及び新規事業への進出等による事業領域の拡大

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/3)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

## 収支計画

(単位:億円)

		29年度 事業計画 (A)	30年度 事業計画 (B)	対前年度 比較増減 (B)-(A)
営 業 損 益	営業収益	299	297	2
	鉄道運輸収入	235	235	0
	その他収入	64	62	2
	営業費	408	403	5
	人件費	153	149	4
	物件費	181	176	5
	動力費	18	19	1
	業務費	73	76	3
	修繕費	90	81	9
	諸税	11	11	0
減価償却費	63	67	4	
営業利益	109	106	3	
営業外損益		87	91	4
(うち、基金運用益)		(55)	(52)	(0)
(うち、特別債券)		(35)	(35)	(-)
経常利益		22	15	7

## 設備投資計画

(単位:億円)

区分	計画	施設の整備の概要
輸送設備の 維持更新	老朽設備取替 55 (11) [31]	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種機械及び設備等の取替</li> <li>軌道モーターカー等の保守用車の取替</li> <li>高松運転所構内の建物集約化</li> <li>本四備讃線・予讃線の変電所機器の取替</li> <li>府中駅等の継電連動装置の取替</li> <li>予讃線・高徳線・徳島線のCTC駅装置の取替</li> <li>テレメータの取替</li> <li>通信網の光ケーブル化</li> </ul>
	保安・防災対策 10 [4]	<ul style="list-style-type: none"> <li>落石、土砂・岩盤崩壊対策等</li> <li>誤出発防止用ATSの設置</li> <li>踏切保安対策(一種化、無しゃ断対策、支障報知装置の整備、警報灯の視認性向上等)</li> <li>松山駅付近連続立体交差化工事の推進</li> <li>高架橋、駅建物等の耐震補強工事の推進</li> </ul>
	安定輸送対策 10 (10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>軌道強化(PCマクラギ化等)</li> </ul>
経営の 体質改善	業務運営 方式の改善 29 ( )	<ul style="list-style-type: none"> <li>JRクレメントイン高松の建設</li> <li>貸付用建物の建設</li> <li>各種業務のシステム改修等</li> </ul>
車両	41 (29) [5]	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型特急気動車4両の新製</li> <li>老朽車両の寿命延伸等</li> <li>車両の経年部品、エンジン等の取替</li> </ul>
総係費	2	
合計	147 (50) [41]	

( )は経営安定化のための支援措置対象、[ ]は追加的支援措置対象

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/4)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

## 【平成30年度営業施策について】 **別紙 - 1** 参照

当社を取り巻く環境は、対抗輸送機関との競争が継続する中、少子高齢化が進展する等、引き続き厳しい経営環境にある。

このような状況の中、平成30年度は瀬戸大橋線開業30周年を契機としたイベントや商品造成に取り組み、四国と本州方面との相互利用拡大に努める。更に、前年度に開催された「四国デスティネーションキャンペーン」(四国DC)で磨き上げた観光素材を活用した「『しあわせぐるり、しこくるり。』観光キャンペーン」の展開に合わせ、引き続き四国ツーリズム創造機構(四ツ創)や四国4県の自治体と一体となって交流人口の拡大を図る。また、インバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開等により、更なる訪日外国人旅行者の鉄道利用を促進する。更に、対抗輸送機関対策の継続やターゲット別の利用拡大策を展開するとともに、観光列車等の営業ツールのブラッシュアップを図ることで更なる「鉄道の活性化」を目指す。その他、各種研修等を通して、社員等の実務能力や異常発生時のリカバリー力の向上に努め、業務執行体制の強化を図る。

これらの施策を着実に推進することで、鉄道の魅力度・認知度・満足度アップを目指し、鉄道運輸収入235億円の必達と更なる上積みを目指す「チャレンジ240」を掲げるとともに、旅行業収益の確保に向け、PDCAサイクルを回して粘り強く取り組み、チャレンジし続けることとする。

### 平成30年度営業施策の3本柱

1. 営業ツールのブラッシュアップと収益力向上
2. さらなる交流人口の拡大
3. 業務能力向上と業務執行体制の強化

## 【発第72号「営業施策に関する付議について」】

発第72号で付議した11項目について会社から回答があり、これらについて協議した。

### 1 平成29年度鉄道運輸収入の現状及び通期見通しについて明らかにされたい。

普通収入は、台風接近(8月、9月)による輸送障害及び前年度開催された「瀬戸内国際芸術祭2016」の反動による減要素はあったものの、四国DCの開催や観光列車「四国まんなか千年ものがたり」運行開始の効果、インバウンドのご利用増、お盆や年末年始のご利用が堅調だったことで前年を上回って推移している(鉄道運輸収入:1月累計対前年101.5%、+257百万円)。

なお、現時点の通期見通しは、事業計画235億円を上回る見込みで推移している。

### 2 会社は、「四国デスティネーションキャンペーンに合わせて開発した観光素材を活用し、継続的に誘客促進を図る」としているが、具体的な取り組みを明らかにされたい。

平成30年4月1日~9月30日までの半年間、「しあわせぐるり、しこくるり。」観光キャンペーンを行う。同キャンペーンは四国DCで設定された観光素材の継続やブラッシュアップを行い、四国DC後も継続した誘客を図るために実施する観光キャンペーンで、主催は四国ツーリズム創造機構(以下、四ツ創)が行う。

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/5)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

四国DCではJRグループ6社の宣伝媒体を活用し、テレビCMや旅行番組のほか、多くの旅行商品が造成されたのに対し、当キャンペーンではJR西日本と連携し、関西圏を中心に旅行会社への四国外発商品造成の働きかけや、四ツ創が作成するガイドブックの配付、鉄道媒体を活用した宣伝展開に取り組む。

### 3 好調に推移している観光列車について、今後更なる誘客の取り組みについて明らかにされたい。

「伊予灘ものがたり」「四国まんなか千年ものがたり」を中心に未永ご利用いただくためにソフト面を中心としたブラッシュアップと認知度向上に向けた取り組みを強化していく。これまで同様、車内メニューの見直しや車内演出、イベント等を定期的実施することで、何度ご乗車いただいても新たな感動が味わえる列車としてリピーターの確保に努め、また積極的に地域へ出向くことで連携を密にし、地域と一体となったおもてなしを行う。サービス面については継続的に実施してきた他社との交流等を進め、アテンダントとしてのプロ意識の醸成、サービスレベルの向上に取り組む。高い乗車率は続くものの、四国島外での認知度は高くなく、限られた予算を有効に活用するほか、「パブリシティ」を積極的に活用し認知度向上を図る。

平成29年度秋にデビューした「志国高知 幕末維新号」については、人気の定着化を目指し、高校生を中心としたおもてなしの深度化や旅行会社等へのセールス強化を図る。

観光列車を乗り継いで巡る「四福の物語」については、「ワンランク上」のツアーとなるよう、各自治体や観光施設等と協力し、現地素材の発掘に努めこだわりをもって商品造成に努めるほか、認知度を高めることで「四福の物語」のブランド価値を高めていく。

### 4 瀬戸大橋線開業30周年に関連した増収施策を明らかにされたい。

昨年12月のプレス発表のとおり、4月10日に岡山駅での「記念式典」及び高松駅での「ヘッドマークお披露目式」を中心に、記念の「パネル展」、JR西日本岡山支社と合同での「ウォーク」・「スタンプラリー」を実施する。また、「記念入場券」「記念ツアー」「記念駅弁」等の作製も行う。

### 5 訪日外国人が増加している状況において、窓口・車内での接客対応及びサービス向上に対する案内表示板等のハード対策や、マニュアルの作成、サービス研修等の現状と今後の考え方を明らかにされたい。

適切なご案内ができるよう、英語・中国語・韓国語を中心とした案内表示板の表記を増やす等のハード面強化を検討するとともに、お客様との一定のコミュニケーションを可能とするため、接客サービスマニュアルを使用した外国語講師による集合研修に積極的に取り組む。また、今後OJTを活用してより実態に即応した訓練を新たに計画するとともに、コミュニケーションツールとして英語等に対応した平常時、異常時それぞれの会話カードを現場における様々な活動を通して作成・活用に取り組む。

これらの各現場単位の訓練やコミュニケーションツールのうち、効果的な事例はサービス推進委員会を通して全社への水平展開を支援していく。

さらに駅近隣にある外国語対応が可能な観光案内所等との連携を図り、よりの確なご案内に努める。

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/6)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

- 6 会社は、「駅の運転業務については、PRC化等の設備投資の状況と連動しながら要員効率化を進めていく」としているが、具体的な取り組みを明らかにされたい。

PRC化等の設備投資については、多額の費用がかかることから、既存設備の老朽取り替えのタイミングに合わせる等、計画的に検討を進めていく。

- 7 旅行業における添乗業務時間の実態調査の進捗状況を明らかにするとともに、添乗業務を含めた今後の旅行業事業の展望を明らかにされたい。

旅行業における添乗業務時間の実態調査については、現在各箇所において実績調査中であり、調査結果がまとまり次第報告する。

旅行業事業については鉄道を販売する役割を基本に、観光列車等を活用した「わざわざ乗車していただくための商品造成」、旅行業の手法を活用した四国内旅行商品の造成と販売、インターネット販売や予約センターの強化等に取り組む。

今後、セールスマンの大量退職時代を迎えるため、若手社員の配属を計画的に実施し、少数で最大限の成果を得られる体制の構築に努めていく。

また、顧客ニーズ及び収支を勘案した店舗体制を検討する。

- 8 ICカードの利便性・快適性向上、利用拡大に向けた施策について明らかにされたい。

ICカードについては、現在高松駅～多度津駅の13駅に導入している。ICカードの定期券の機能追加やその他の駅への導入については、多額の経費を要するため導入できていない。当社単独での実施は困難な状況である。

- 9 定期収入の維持・拡大に向けた施策について明らかにされたい。

ダイヤについては、お客様の利用動向、事業所や学校の新設、移転、廃止等外部環境を分析し、通勤・通学の利便性が向上するような施策を平成31年3月ダイヤ改正(予定)の増収施策として提言する。

また、宣伝効果の高いテレビやWeb・SNS等を活用し「快てーき」のCMを展開し、駅とも連動した宣伝を行い、鉄道非利用者・対抗輸送機関利用者を中心に需要拡大を図る。

更には、定期券の付加価値向上として「定期券de乗り放題きっぷ」を継続発売し、定期券利用顧客の維持・拡大を図る。

- 10 収益基盤の強化に向けて取り組んでいる、マンション事業及びホテル事業、並びに簡易宿所事業について現状と将来展望を明らかにされたい。

マンション事業については、第1号物件「J・CREST高松昭和町」全101戸を完売し、平成29年12月にお客様に引き渡しを行い、よんてつ不動産(株)が入居後の管理業務を行っている。また、第2号物件として兵庫県姫路市で共同事業による物件の販売を行っており、平成30年度内での引き渡しを予定している。今後は、社有地のみならず四国主要都市や四国外に土地を新規に取得し、新たな物件の建設を目指している。

ホテル事業については、宿泊特化型ホテル「JRクレメントイン高松」を建設しており、平成30年秋の開業を目指して(株)JR四国ホテルズを中心に諸準備を進めている。今後、高知・松山のほか、沿線の主要都市における更なる展開の可能性を探っていく。

簡易宿所事業については、先日のプレス発表のとおり旺盛なインバウンド需要により簡易宿

# J R 四国労組ニュース

平成30年3月27日(No19/7終)

発行責任者/中濱 斉

編集責任者/森安 祐貴

所事業が活性化している京都市で事業参入を行った。第1号物件は、京都市で新築物件を取得し、「4S(フォース) STAY(ステイ) 京都九条」として平成30年4月中旬開業を予定している。今後は、同種施設の四国内での展開を図り、京都物件との連携により、四国へのインバウンド誘客増を目指す。

## 11 平成30年度の増収施策について明らかにされたい。

当社を取り巻く環境は、対抗輸送機関との競争が継続する中、少子高齢化が進展する等、引き続き厳しい経営環境にある。このような状況の中、平成30年度は瀬戸大橋線開業30周年を契機としたイベントや商品造成に取り組み四国と本州方面との相互利用拡大に努める。更に、「『しあわせぐるり、しこくるり。』観光キャンペーン」の展開に合わせ、地元自治体等と一体となって交流人口の拡大を図る。また、インバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開等により、更なる訪日外国人旅行者の鉄道利用を促進する。更に、対抗輸送機関対策の継続やターゲット別の利用拡大策を展開するとともに、観光列車等の営業ツールのブラッシュアップを図り更なる「鉄道の活性化」を目指すことで、鉄道運輸収入の確保を図っていく。

## 【組織改正について】 別紙 - 2 参照

首都圏及び中京圏において営業活動等の積極的な展開を図るため、東京統括部を設置する。なお、これに伴い東京事務所の事務を東京統括部に移管することとし、東京事務所は廃止する。実施日は、平成30年4月1日とする。

## 【平成30年度「四国再発見増収キャンペーン」

### 「利用促進キャンペーン」「通販奨励金」について】 別紙 - 3,4 参照

平成30年度は、瀬戸大橋線開業30周年や「『しあわせぐるり、しこくるり。』観光キャンペーン」等、積極的な営業諸施策を展開するとともに、全社員が一丸となった「四国再発見増収キャンペーン」を実施し、事業計画の鉄道運輸収入達成に万全を期することとする。

また「利用促進キャンペーン」及び「通販奨励金」については、一層のJR四国グループ会社内での相互協力意識の定着に向けて、対象者の一部変更及び対象店舗等の拡大を実施する。

## <主なやりとり>

会社：「平成30年度事業計画」及び平成32年度を目標とする「自立計画」の達成に向け、貴側の協力を要請したい。そのために、四国4県の自治体と一体となり交流人口の拡大に務めるとともに、収益力の向上を目指し「鉄道の活性化」を図る。

組合：我々は責任組合として「安全・安定輸送の確保」を第一義に、「平成30年度事業計画」及び平成32年度の「自立経営の確立」に向けた施策を共有し、全組合員が一丸となって取り組んでいくこととする。

以上

## 平成 30 年度営業施策について

平成 30 年 3 月 1 日  
営 業 部

当社を取り巻く環境は、対抗輸送機関との競争が継続するなか、少子高齢化が進展する等、引き続き厳しい経営環境にある。

このような状況のなか、平成 30 年度は瀬戸大橋線開業 30 周年を契機としたイベントや商品造成に取り組み四国と本州方面との相互利用拡大に努める。さらに、前年度に開催された「四国デスティネーションキャンペーン」(四国 DC)で磨き上げた観光素材を活用した「『しあわせぐるり、しこくるり。』観光キャンペーン」の展開に合わせ、引き続き四国ツーリズム創造機構(四ツ創)や四国 4 県自治体と一体となって、交流人口の拡大を図る。また、インバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開等により、さらなる訪日外国人旅行者の鉄道利用を促進する。さらに、対抗輸送機関対策の継続やターゲット別の利用拡大策を展開するとともに、観光列車等の営業ツールのブラッシュアップを図ることでさらなる「鉄道の活性化」を目指す。その他、各種研修等をとおして、社員等の実務能力や異常発生時のリカバリー力の向上に努め、業務執行体制の強化を図る。

これらの施策を着実に推進することで、鉄道の魅力度・認知度・満足度アップを目指し、鉄道運輸収入 235 億円の必達とさらなる上積みを目指す「チャレンジ 240」を掲げるとともに、旅行業収益の確保に向け、PDCA サイクルを回して粘り強く取り組み、チャレンジし続けることとする。

**平成 30 年度営業施策の 3 本柱**

1. 営業ツールのブラッシュアップと収益力向上
2. さらなる交流人口の拡大
3. 業務能力向上と業務執行体制の強化

## 1. 営業ツールのブラッシュアップと収益力向上

## (1) 魅力ある観光列車の推進

- ・「伊予灘ものがたり」、「四国まんなか千年ものがたり」を中心に、パブリシティを積極的に活用し首都圏及び京阪神エリアで認知度向上を図ることで引き続き高い乗車率の維持に努める。また、両企画室と連携しアテンダントサービスレベル向上のための研修や観光列車を活用したイベント等を実施し、観光列車の魅力度向上を図る。
- ・「志国高知 幕末維新号」は、地元高校生による車内でのおもてなしや沿線でのおもてなしの充実化・定着化など、地域との連携強化を図り、春(3~5月)秋(9~11月)の運転では乗車率 75%以上のご利用を目指す。また、「志国高知 幕末維新博」が終了する平成 31 年春以降の運転について検討を行う。
- ・「四福の物語」は、新たな四国の魅力の発掘、施設と連携した特別公開など、ワンランク上の商品造成を徹底して行う他、四国内外での販売強化に努め収益確保を図る。
- ・お客様のニーズや今後観光列車に充当できる車両数を踏まえ、アイランドエクスプレス を含む既存観光列車のリニューアル及び新たな観光列車の運行を検討する。

## (2) 無店舗販売等販売ツールの最大活用

- ・「JR 四国ツアー」は、Web・SNS 等を活用した宣伝による会員拡大に努めるとともに、ネット限定商品を充実させ利用拡大を図る。
- ・e5489 は、「博多往復きっぷ」等、取扱商品の拡大に向けた取り組みを進める。
- ・特企商品が「JR 四国ツアー」「e5489」「指定席券売機」でお買い求めいただけることをお客様に宣伝し、対面販売から非対面発売への移行を促進する。

- ・販売センターにおいて、「JR 四国ツアー」の販売増に対応できる体制の確保に努める。
- (3) ターゲットを絞った鉄道利用拡大策
- ・平成 29 年 4 月に見直しを実施した「パスデイきっぷ」は、見直しによる増収効果が見られるため、四国外(利用者のうち約 7 割が四国外在住)でのさらなる認知度の向上を目的として、リスティング広告による宣伝展開や専門メディア・ブログ掲載への働きかけを継続して行い利用拡大に努める。
  - ・「若者限定フリーきっぷ」は、主に四国外からのお客様にご利用いただいている現状を踏まえ、Web 広告等を活用し、対象客層への認知度の向上と利用拡大を図る。
  - ・シニア層に対しては、「JR 四国ジパング倶楽部」会員向けツアーやキャンペーンの実施等、会員数及び利用の拡大に向けた取り組みを継続する。
  - ・「定期券 de 乗り放題きっぷ」を継続発売し、定期券利用顧客の維持・拡大を図る。
- (4) 特企商品の効果的な宣伝展開
- 宣伝効果の高いテレビや Web・SNS 等を活用した CM を、主力商品である「阪神往復フリーきっぷ」「トク割 2 枚・4 枚回数券」「快てーき」等を中心に展開、駅とも連動した宣伝を行い、鉄道非利用者・対抗輸送機関利用者を中心に需要拡大を図るとともに、特急利用促進による単価アップにも取り組む。
- (5) アンパンマン列車プロモーション活動の強化
- ・ソーシャルメディアの活用や関係団体とのコラボレーション等を積極的に推進し、アンパンマン列車や高知駅「アンパンマン列車ひろば」の認知度向上と利用促進を図る。
  - ・四国内の 8 駅にて、アンパンマンワールドのブラッシュアップを実施し、駅の魅力度向上を図り鉄道利用促進につなげる。
  - ・「それいけ!アンパンマン!」テレビ放映 30 周年と瀬戸大橋線開業 30 周年とを連携させた積極的なプロモーション活動を展開し、首都圏エリアを中心にアンパンマン列車の認知度向上を図る。
- (6) 特企商品等の効果的な見直し
- ・平成 31 年 10 月に予定されている消費税率改定に向けて、ご利用の少ない商品や増収効果の希薄な商品の廃止を検討する。
  - ・フリーきっぷは、統廃合によりお客様に分かりやすいラインナップとする。
- (7) JR 西日本等との連携促進
- ・せとうち観光推進機構や JR 西日本と連携し、観光素材整備や旅行商品造成等による瀬戸内エリアへの継続的な観光誘客を図る。
  - ・着地型商品である「せとうち岡山・香川フリーきっぷ」及び「松山・広島割引きっぷ」を継続発売する。
  - ・JR 西日本の観光列車ラ・マルド・ボアの四国乗り入れを継続し、相互の鉄道利用を促進する。
- (8) サンライズ瀬戸の琴平延長運転
- ・平成 30 年度以降、全ての金曜日及び休前日に延長運転を実施する。
  - ・旅行会社へ琴平周辺エリアの旅行商品造成の働きかけを行い、首都圏からの観光客の鉄道利用促進を図る。
- (9) イベント手配獲得に向けた日本旅行との協業
- 昨年獲得した「第 38 回全国豊かな海づくり大会」の協業による完遂と、平成 31 年度開催の全国土木学会等、MICE の手配業務について日本旅行と協業を進める。

## 2. さらなる交流人口の拡大

### (1) 国内誘客の促進

- 「しあわせぐるり、しこくるり。」観光キャンペーン(アフターDC)(4月~9月)
- ・四国 DC で培った観光素材のブラッシュアップや地元との連携を推進することで誘客の促進を図る。
  - ・ガイドブックを作製(四ツ創)し、関西・首都圏を中心に四国外からの誘客を図る。
  - ・同時期の「瀬戸大橋線開業 30 周年記念事業」、「せとうちキャンペーン(JR 西日本実施)」、「志国高知 幕末維新博」等に合わせた取り組みを行う。
  - ・JR グループ、旅行会社との協力による四国外からの商品造成及び四国外における宣伝の充実を図る。

- ・四国内発商品ラインナップや無店舗販売の充実による島内流動の拡大と現地発着ニーズへの対応を図る。
- 瀬戸大橋線開業 30 周年記念事業（通年）
- ・記念式典、スタンプラリー等各種イベントの実施や、JR 西日本や地元自治体等と連携した旅行企画を実施することで、岡山・四国間の交流人口拡大につなげる。
  - ・青函トンネル開業 30 周年との共同企画による JR 北海道との連携イベントを実施する。
  - ・本四高速と連携し、瀬戸大橋塔頂ツアーを実施する。
  - ・JR 西日本岡山支社と連携し、香川・岡山の相互流動の促進に資する特企商品や記念入場券を発売する。

## (2) インバウンドのさらなる拡大

- ・四国への直行便が就航している東アジア地域（台湾、香港、中国、韓国等）において、「海外旅行会社」と「一般旅行者」とにターゲットを切り分け、四ツ創や四国 4 県等と連携・協力しながら、発地国の特性に応じた「ALL SHIKOKU Rail Pass」及び「KAGAWA Mini Rail & Ferry Pass」のプロモーションを展開する他、四国内の空港との連携を検討する等、鉄道利用促進を図る。
- ・第 2 市場として有力な東南アジア地域（タイ、シンガポール等）での情報発信等の強化を図る。
- ・アンパンマン列車を中心とした観光列車の団体利用拡大を図る。
- ・国交省鉄道局「鉄道における訪日外国人の受入環境整備連絡会議」の方針に基づき、無料 Wi-Fi、駅トイレの洋式化等の環境整備を行う。
- ・訪日外国人旅行者のご利用が見込める「内子・大洲町並散策 1 日パス」の券面表記の英語化及び韓国語パンフレットの作製を行う。

## (3) 地元自治体等と連携した旅行需要の創出

### 地元自治体等と連携した旅行商品の造成

- ・「観光施策に関する連携・協力協定」に基づき、地元自治体等が推進する観光素材と連携し、自社媒体や観光素材説明会を活用した情報発信や他エリア発の旅行商品造成を促進する。
- ・四ツ創や JR 他社（東海・西日本・九州）と連携した「JR 観光開発プロジェクト」を推進し、引き続き他社発商品の拡大を図る。

### 地域連携室と協力した地元自治体等との連携の深度化

- ・地元自治体や観光事業者と連携し、自社媒体や観光素材説明会を活用した情報発信や他エリア発の旅行商品造成を促進する。
- ・四国内 4 大学と連携し、新たな視点で観光 PR 及び商品造成に取り組む。
- ・本四高速、日本郵便、四国電力など関係団体と相互メリットを最大限に活かせる取り組みを行う。

### 地域イベントの積極的な情報発信

「サイクリングしまなみ」（国際大会）や「ご当地キャラまつり」等の地域イベントの告知を行い、確実な鉄道利用促進につなげる。

## 3. 業務能力向上と業務執行体制の強化

### (1) 人材の育成・活用

- ・実務能力向上と異常発生時のリカバリー力向上を目指し、各種研修内容をブラッシュアップする。
- ・駅業務遂行能力を体系的に向上させるため、駅務指導担当の設置を検討する。
- ・運転従事員・セールスマンの育成、女性社員のさらなる活用を推進する。
- ・台湾からのインターンシップ受け入れに伴い、外国人人材を活用する。

### (2) 業務の効率化と管理業務の部外委託

- ・業務の効率化につながる設備投資や業務全般の見直しにより、将来の駅体制を見据えた方策を検討する。
- ・高松駅における管理業務の部外委託を実施している他、多度津駅、徳島駅における管理業務の部外委託について、委託会社と作業内容等を検討する。

### (3) 遺失物検索システムの導入

お客様の忘れ物を迅速に検索するため、平成 30 年 4 月に導入する遺失物検索システムの定着化を図る。

#### 4．旅行業収支の改善

##### (1)高収益商品販売の完遂

旅行業収益の大きなウェイトを占める「こんびら歌舞伎」、「にっぽん丸クルーズ」を完遂し、収益を確保する。

##### (2)団体等の催行数の拡大

- ・観光列車を活用した商品のブラッシュアップと拡充を行う。
- ・一般市場に受け入れられている商品と競争できる魅力ある商品を造成し、催行率を向上させる。
- ・地域と連携したイベント・キャンペーン等に合わせた商品を造成する。
- ・鉄道ファン向けツアーを積極的に造成する。

##### (3)商品力の強化

- ・グレードの高い商品、観光列車で巡る「四福の物語」をシリーズで造成する。
- ・「志国高知 幕末維新博」、四国八十八ヶ所、四国外 DC、NHK 大河ドラマ「西郷どん」等、イベント等と連携した商品の充実を図る。
- ・観光列車を組み込んだ商品の充実を図る。
- ・地域に合わせた各地区発企画商品（旅浪漫）の継続と販売強化を行う。
- ・JR 旅連・休憩店連盟への加盟を促進する。

##### (4)販売力の強化と収益の確保

- ・旅行業販売機器を設置している駅窓口について、定着化・販売拡大を推進する。
- ・アンパンマン列車商品や、夏のファミリー商品等について、関西地区の旅行会社を対象とした商品説明会や大阪営業部と連携したセールスを実施する。
- ・アンパンマン列車ツアーのリニューアルにより、受付業務の効率化を図る。
- ・高額商品を中心に旅行会社に委託販売を拡充させる。
- ・「マドンナ倶楽部」は、発売数が減少している現状を踏まえ、商品ラインナップの見直しを行う。

##### (5)JR 四国ジパング倶楽部との連携強化

JR 四国ジパング倶楽部会員を対象に、大型クルーズ船利用商品の継続及び割引補助等、魅力あるオリジナル商品の企画や新たな特典を設定し、会員誌を通じて積極的な宣伝を行い、会員数及び利用の拡大に努め収益確保につなげる。

#### 5．お客様の利便性向上

##### (1)IC カードの利用拡大

IC カード「ICOCA」は、利便性・快適性向上の PR による鉄道利用促進を図るとともに、設置・拡大に向けて地元自治体との協議を進める。また、JR 西日本岡山支社と協力し、相互流動の拡大を図る。

##### (2)鉄道を利用しやすい環境づくり

- ・車 de トレイン等の駐車場を活用し、鉄道利用促進を図る。
- ・駅の防犯カメラについて、設置の拡大により安全を強化する。

組織改正について

平成30年3月  
J R 四 国

首都圏及び中京圏において、営業活動等の積極的な展開を図るため、東京統括部を設置する。

なお、これに伴い東京事務所の事務を東京統括部に移管することとし、東京事務所は廃止する。

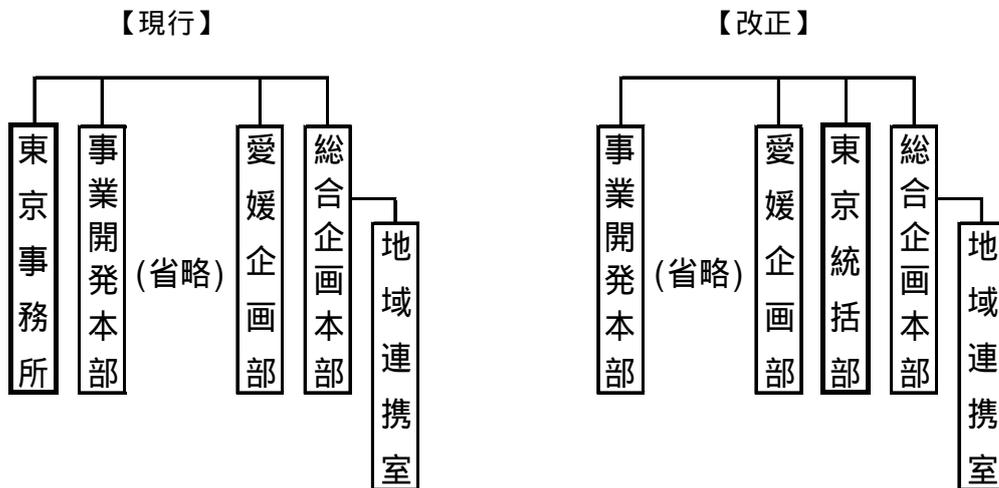
1 目 的

- (1) 首都圏及び中京圏発となる鉄道旅行商品の造成等に向け、旅行代理店への営業力を強化し収入の確保を図る。
- (2) 東京地区における事業開発部門の事業に係るものについて、必要の都度、連携し展開する。

2 実 施 日

平成30年4月1日

< 参考 > 組織の現改比較



## 平成 30 年度「四国再発見増収キャンペーン」の実施について

平成 30 年 3 月  
J R 四 国

平成 29 年度は、14 年ぶりに実施した四国デスティネーションキャンペーンや、新たに運行を開始した「四国まんなか千年ものがたり」「志国高知 幕末維新号」を契機に、四国内外に向けての誘客施策や社員等による増収活動などを展開し、収入確保に努めてきました。

平成 30 年度も、瀬戸大橋線開業 30 周年やアフター DC 等、積極的な営業諸施策を展開するとともに、全社員が一丸となった「四国再発見増収キャンペーン」を実施し、事業計画の鉄道運輸収入達成に万全を期すこととします。

なお、概要は次のとおりです。

## 1 実施期間

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

## 2 対象者

(1) J R 四国の役員、社員、エキスパート社員、契約社員（パートナー社員及びサポーター社員。以下、「契約社員」という。）及び嘱託社員とする。ただし、以下の者を除く。

- ・ 駅長（宇多津・伊予三島・穴吹・牟岐・後免・窪川の各駅長を除く。）
- ・ 社員、エキスパート社員及び嘱託社員のうち、セールス業務を担当する者
- ・ ゆうゆうアンパンマンカースタッフ
- ・ 休職期間中の社員（専従休職及び出向休職を除く。）
- ・ **非常勤の者**

(2) J R 四国グループ会社の役員、社員等とする。

## 3 目標額

目標額は、以下のとおりとする。

(1) 1 人当たり 15 万円（うち 10 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 社員（前項(1)ただし書きの社員及び出向中の社員を除く。）

(2) 1 人当たり 10 万円（うち 5 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 社員のうち J R 四国グループ会社以外へ出向中の者
- ・ エキスパート社員（前項(1)ただし書きのエキスパート社員及び J R 四国グループ会社へ出向中のエキスパート社員を除く。）
- ・ 契約社員（前項(1)ただし書きの契約社員を除く。）
- ・ 嘱託社員（前項(1)ただし書きの嘱託社員を除く。）

(3) 1 人当たり 20 万円（うち 15 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 管理職社員（前項(1)ただし書きの社員及び出向中の社員を除く。）

(4) 1 人当たり 25 万円（うち 20 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 役員

(5) J R 四国グループ会社に対する目標額は、各グループ会社の社員数（J R 四国から出向中の社員及びエキスパート社員を含む。）に 10 万円を乗じた額（うち 1/2 相当額は鉄道純収入対象商品とする。）とする。

- (6) 年度途中で新規採用、休職からの復職、前項(1)ただし書きに定める職務から異動となった社員、エキスパート社員及び契約社員については、次の計算式により算出された金額を目標額とする。

計算式

$$\left( \begin{array}{c} \text{異動前の} \\ \text{目標額} \end{array} \times \frac{\text{4月から発令月} \\ \text{までの月数}}{12 \text{ヶ月}} \right) + \left( \begin{array}{c} \text{異動後の} \\ \text{目標額} \end{array} \times \frac{\text{発令翌月から} \\ \text{3月までの月数}}{12 \text{ヶ月}} \right)$$

なお、年度途中でエキスパート社員として再雇用された者は、雇用開始時点で、目標額を1人あたり10万円(うち5万円は鉄道純収入対象商品とする。)に変更する。

#### 4 販売奨励金

##### (1) 支給対象商品

対象商品のうち、特に指定した商品。(別紙参照)

##### (2) 支給額

第3項の目標額を超えた場合、「駅長推薦あじな散歩道」や「マドンナ倶楽部」等、指定する特別企画乗車券及び旅行商品について、その純収入額に対して5%の販売奨励金を個人に支給する。なお、JR四国グループ会社については、各社に対して支給する。したがって、JR四国グループ会社へ出向中の社員及びエキスパート社員については、個人には支給しない。

#### 5 表彰

成績優秀な箇所(JR四国グループ会社を含む。)及び個人に対して表彰する。

#### 6 その他

- (1) JR四国グループ会社へ出向中の社員及びエキスパート社員については、従来どおり個人目標額を設定しないが、JR四国の一員であることを自覚し、1人当たり10万円(うち5万円は鉄道純収入対象商品とする。)を目安に増収活動を行うことを奨励する。

- (2) 重点季節商品については、年度途中でその商品に見合った換算率を適用することがある。

## 平成30年度「利用促進キャンペーン」及び「通販奨励金」について

平成30年3月  
J R 四 国

「利用促進キャンペーン」は、JR四国グループ全体の収益増を目的として平成13年度より実施し、現在に至っている。平成29年度は、1月末現在で、販売額等で前年を超える実績を上げることができた。

また、通信販売の利用促進を目的に平成25年4月に新設した「通販奨励金」については、今年度1月末現在で、485名774千円の支給実績となった。

平成30年度については、対象者の一部変更及び対象店舗等の拡大を実施し、一層のJR四国グループ会社内での相互協力意識の定着に向けて、下記のとおり取り扱う。

## 記

## 1 利用促進キャンペーン

## (1) 実施時期

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

## (2) 対象者及び目安額

JR四国の役員・社員

一人当たり「5万円」を目安とする。

エキスパート社員、契約社員（パートナー社員及びサポーター社員。以下、「契約社員」という）及び嘱託社員とする。

一人当たり「2万円」を目安とする。

ただし、及び について以下の者を除く。

- ・ 出向中の社員及びエキスパート社員
- ・ 休職期間中の社員（専従休職を除く）
- ・ ゆうゆうアンパンマンカーズスタッフ
- ・ 非常勤の者

## (3) 対象商品

別紙のとおり、各グループ会社直営事業、直営店舗に加えて運営管理するテナントについてもデベロッパー部門の強化の観点から対象店舗とする。

実績対象額は、購入額とする。

対象商品は、必要の都度追加、削除する場合がある。

## (4) 実績報告

実績は、「お客さまカード」により箇所長に報告する。ただし、「商品レシートにより証明する商品」については、商品レシートを添付した「お客さまカード」により箇所長に報告する。

箇所長は、当該月分の「お客さまカード」をとりまとめ、自箇所にて保管。指定期日（別途指示）までにデータのみ送信すること。

## (5) 表彰等

成績優秀な箇所及び個人に対して表彰する。

## 2 通販奨励金

### (1) 実施時期

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

### (2) 対象者

JR四国の社員（出向者を含む）、エキスパート社員（出向者を含む）、契約社員及び嘱託社員とする。ただし、以下の者を除く。

- ・JR四国のカタログセールス担当者
- ・通販委託販売会社に出向している社員及びエキスパート社員
- ・休職期間中の社員（専従休職を除く）
- ・ゆうゆうアンパンマンカースタッフ
- ・非常勤の者

### (3) 対象商品

- ・「ふる里エクスプレス・ステーション」
- ・「シャディ」

### (4) 支給額

累積購入金額	通販奨励金
5,000円以下	支給なし
5,001円以上 20,000円以下	累積購入金額の3%
20,001円以上 50,000円以下	" 4%
50,001円以上 80,000円以下	" 5%
80,001円以上	" 6%

累積購入金額とは、年度初からの「ふる里エクスプレス・ステーション」累積購入金額、及び「シャディ」累積購入金額の半分の合計額である。