

創業 110 周年記念事業

「名鉄お客さまセンター」(仮称)を 10 月 1 日に設置

名古屋鉄道は、本年 6 月 25 日(金)に創業 110 周年を迎えるのを記念して、今後、さまざまな行事・事業を実施する予定ですが、その一環として、お客さまからのご意見・ご要望やお問い合わせを一元的に管理し、サービスレベル向上を図るため、10 月 1 日(金)に「名鉄お客さまセンター」(仮称)を設置することを決定しました。

これは、お客さまからのご意見・ご要望等が高度化し増加傾向にあるなか、ご意見・ご要望等を専門的に受け付ける窓口を設置し、お客さまに適切かつ迅速な対応をすることでお客さまへのサービス向上を図るとともに、お客さまからのご意見・ご要望等から業務・組織の問題点を抽出し、関係部署の業務改善を図ることを目的に設置するものです。

具体的には、回答事例の検索や、申告内容が要素ごとに分類できる「回答支援・情報分析システム」を新たに構築し、お客さまへの回答時に活用するほか、事例検証や課題設定などの分析結果を随時作成し、リアルタイムなニーズの把握や業務改善策の検討などに活用します。

さらに、鉄道利用者の忘れ物を一元的に管理し、より迅速な対応が可能となる「忘れ物管理システム」もあわせて構築します。

なお、6 月 1 日に「名鉄お客さまセンター設立準備室」を設け、システムの構築等の諸準備を進め、10 月 1 日から本稼動する予定です。

このほか当社では、創業 110 周年記念事業・行事として、利用者や株主、沿線住民への謝恩を中心に、「記念株主優待乗車証の配布」や「写真展の開催」のほか、「空港アクセス専用特急車両の体験試乗」「リトルワールドへの無料招待」など、さまざまなイベントを実施する予定です。

参考/創業 110 年

当社の歴史は1894(明治27)年6月25日の愛知馬車鉄道設立に始まり、1896(同29)年に社名を名古屋電気鉄道と改称、1898(同31)年に笹島～県庁前間にわが国2番目の電気軌道を開業しました。その後、市内線の拡充とともに郊外線の建設を進めるなど積極的に路線拡張を進め、尾西鉄道や美濃電気軌道等との合併を経て、1930(昭和5)年に社名を名岐鉄道に改称し、尾張地区全体の路線網を構築。更に1935(昭和10)年に神宮前～吉田(現在の豊橋)・常滑間に路線を持つ愛知電気鉄道と合併して名古屋鉄道に改称し、現在の基礎ができました。その後も、瀬戸電気鉄道や三河鉄道等との合併を経て、現在に至り、本年6月25日(金)に創業110周年を迎えます。

以上