

第16回「観光戦略実行推進タスクフォース」テーマ

# 「世界水準の旅客サービスの実現」

---

2017年12月19日

株式会社小西美術工藝社  
代表取締役社長  
デービッド・アトキンソン

# 問題意識

---

- 残念な技術大国日本

- 日本の技術は旅客サービスに活かされておらず宝の持ち腐れ

- 根強いプロダクトアウトの発想

- 企業論理を優先し、従前のルールを踏襲
- 日本人を対象としたサービスの提供
- 顧客目線に立った対応が不十分

# 旅客サービスの課題

---

- CIQの待ち時間の短縮
- 多言語サービスの充実
- 無料Wi-Fiの導入（特に新幹線）
- 空港でのおもてなし環境・賑わいの創出
- 和式トイレの洋式化
- インターネット予約の充実
- レイルパスサービスの充実
- 鉄道車内におけるスーツケース置き場の確保

# 今後期待すること

---

- 最先端技術の積極的な導入  
(CIQ、Wi-Fi、多言語)
- 徹底的なマーケットインへの発想の転換  
(おもてなし環境、洋式トイレ化、インターネット予約、  
レイルパスサービス、スーツケース置き場)
- 諸外国と同等以上のサービス水準を確保  
⇒観光先進国日本として世界水準の  
旅客サービスを実現