



# 遠州鉄道 DX推進について

遠州鉄道株式会社

© Enshu Railway Co., Ltd.

2023年12月(初版)

2024年 3月(一部改定)

2025年 8月(一部改定)

2026年 1月(一部改定)

# 経営方針とDX取組テーマの位置づけ

社是

「奉仕」「前進」「幸福」

いつも誠実に職務を通じて社会のために奉仕しよう  
仕事に誇りと自覚をもって言う意欲的に前進しよう  
私たちの幸せのために遠鉄グループの繁栄を築いていこう

経営理念

「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」

グループ  
基本方針

人(社員・地域・顧客・取引先等)を大切にして企業価値を高める

地域・社会に貢献し、顧客から「選ばれる会社」に

会社と社員の成長、良い組織風土の醸成

新たなチャレンジ、商品・サービスレベル向上、業務プロセス見直しなどへの自律的・意欲的な取組み

社員のパフォーマンスレベルの向上

優秀人材の採用・離職数の減少

## 5つの重要テーマ

1  
社員

社員の幸福度を高める施策  
(待遇・制度・風土・採用・育成)

2  
顧客

顧客視点の商品・サービス開発  
(デジタル顧客接点強化)

3  
地域

地域・社会への貢献、環境課題への取組み  
(社会課題解決に寄与する取組み)

4  
業務

業務プロセスの見直し  
(戦略的DX・ICT活用による業務改善)

5  
挑戦

新たなチャレンジ  
(小さなことでもまずやってみる)

DX  
取組テーマ

# DXに対する考え方(前提)

グループ  
基本方針

人(社員・地域・顧客・取引先等)を大切にして企業価値を高める

## DXに対する考え方(前提)

デジタル技術の進化に伴い、人々の生活様式の変化や価値観の多様化が急速に進んでいます。この環境の下持続的な成長を目指し、デジタル技術やデータ活用を軸としたデジタル化を進め、競争上の優位性を確立します。

また、ビジネスモデルを変革すると共に、業務プロセスや企業文化・風土を変革し、新たな価値を提供することで、ステークホルダーや地域社会に貢献して参ります。

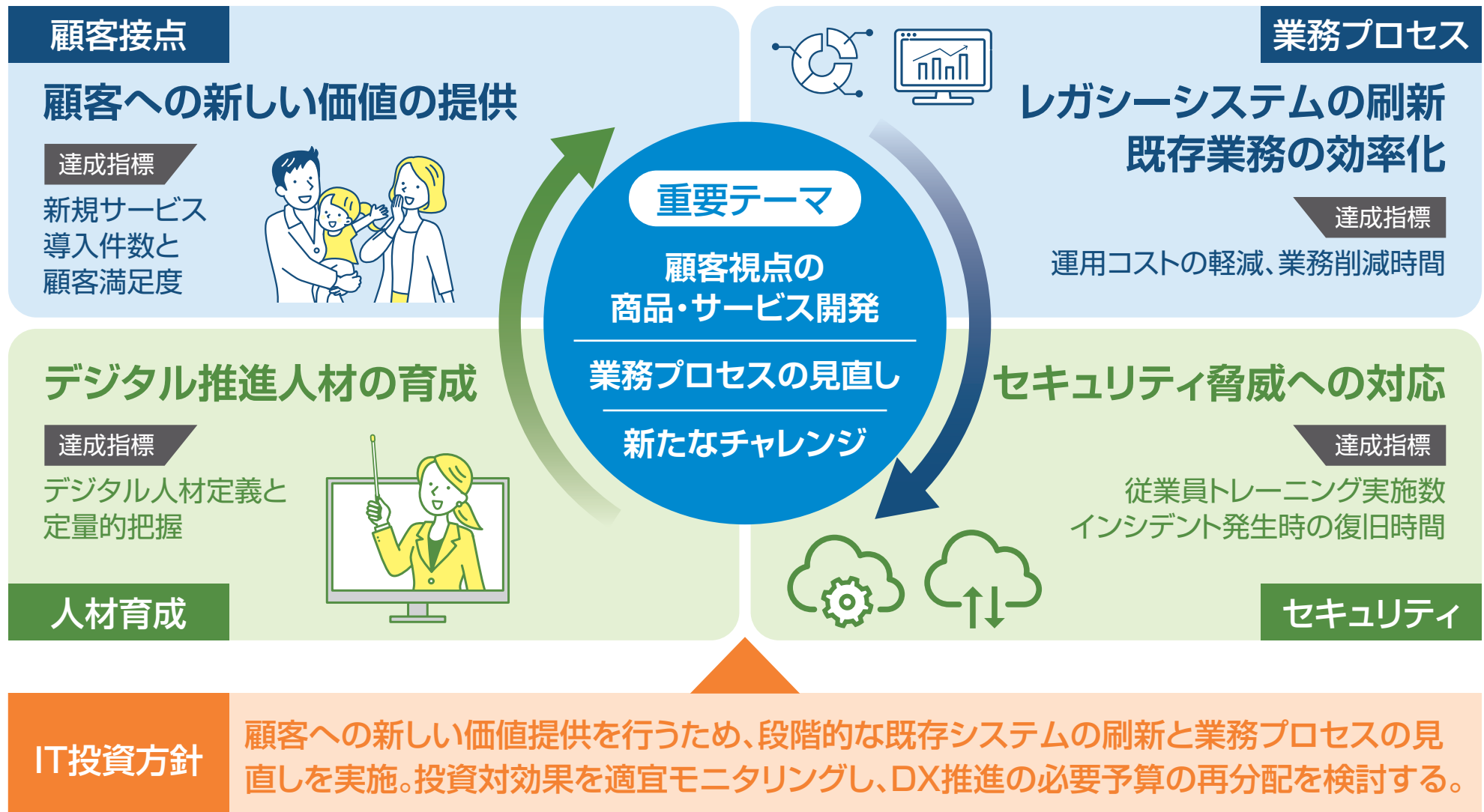
### 重要テーマ(取組方針)

顧客視点の商品・サービス開発  
業務プロセスの見直し  
新たなチャレンジ

### デジタル環境の整備

顧客への新しい価値の提供  
既存業務の効率化  
レガシーシステムの刷新  
セキュリティ脅威への対応  
デジタル推進人材の育成

## デジタル技術の導入・推進により、 人(社員・地域・顧客・取引先)を大切に企業価値を高める



# 具体的な内容

## 新しい価値の提供

- 顧客接点の創出とデジタルマーケティングの強化、データに基づいた適切なアプローチ  
(顧客の購買データや興味関心分野等を解析し、顧客ごとにカスタマイズされたコンテンツを提供することで、より効果的で適切な接点を創出する。)
- デジタル技術を活用した、ユーザーにとって魅力的かつ快適な顧客体験  
(スマートフォンアプリ等を通じて、リアルタイムの交通情報やイベント情報を提供し、快適な顧客体験・価値を提供する。)
- ユーザーデータの活用による、顧客に最適化されたサービスを提供  
(購入履歴や利用データを分析することで、興味関心分野・嗜好を理解し、よりパーソナライズされたサービスへ)

## レガシーシステムの刷新

- 既存レガシーシステムのマイグレーションによる負担の軽減
- クラウド環境により開発のスピードの向上と柔軟性の提供
- 生成AIを活用したシステム開発プロセス刷新

## 既存業務の効率化

- 継続的な業務プロセスの改善、従業員の労働環境の改善
- RPA、ローコードツールの活用と市民開発の推進
- 生成AIの業務プロセスへの組み込み

## デジタル推進人材の育成

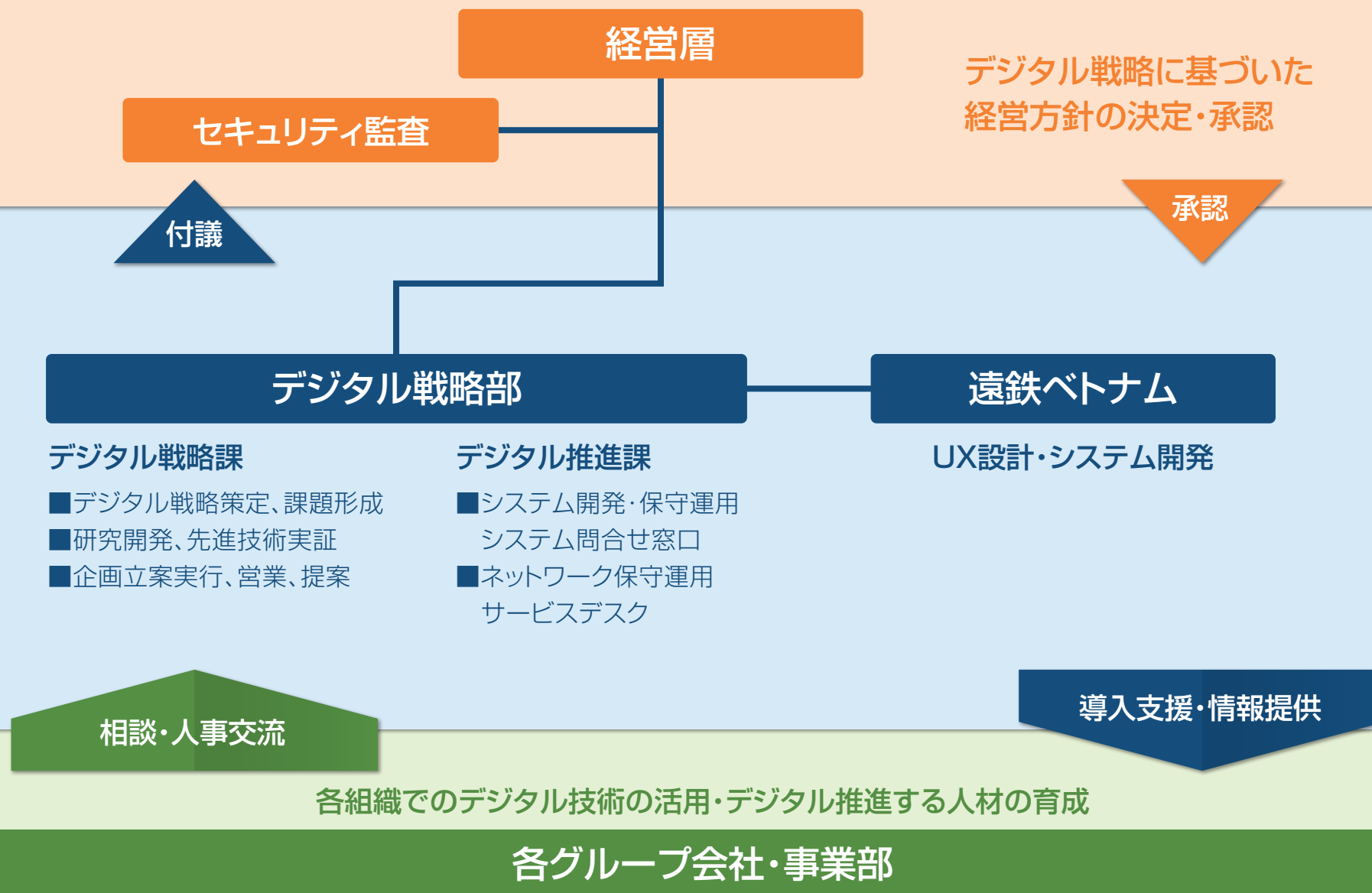
- 全社員に向けたデジタル基礎教育の実施
- デジタル高度人材の選抜、デジタル実践教育の実施
- デジタル人材の採用強化

## セキュリティ脅威への対応

- 適切なセキュリティ対策の実施と、運用体制の構築
- インシデント発生時の迅速な検知と、早期対応の実施
- 全社員へのセキュリティに関する啓蒙と教育の実施

# DX推進体制

デジタル戦略推進のため社内体制・役割を整理し、グループ一丸で取組む体制を構築する。



# DXへの取り組みについて

私たち遠鉄グループは、創業以来、運輸事業、不動産事業、ホテル・遊園地事業、自動車販売業、食品スーパー業、百貨店業、保険代理店業など、地域の皆様の生活に密着した事業を展開する企業へと発展し続けてまいりました。

「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」という経営理念のもと、従業員全員が事業を通じて地域社会に貢献できることを実感し、誇りに思うことができる。そのような企業を目指しています。

私たちを取り巻く経営環境は、脱炭素社会への移行やAIを始めとした急激なデジタル社会への変革など、大きな転換点を迎えています。同時に、世の中の人手不足や物価高をはじめとした社会情勢不安は、人々の価値観や行動に著しい変化をもたらしています。先行きが不透明な中、「持続可能な社会の実現」に向けた様々な課題に対し、取り組みのスピードを上げていくことが求められています。

このような状況の下、私たちは安全安心・信用信頼を最優先課題として認識し、実行していくとともに、変化を敏感に捉え、DXを始めとしたビジネス変革に挑戦し、お客様が真に求めるサービスを提供し続けてまいります。

遠州鉄道株式会社 取締役社長 丸山 晃司