



- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| 遠州鉄道株式会社        | 遠鉄石油株式会社       |
| 株式会社遠鉄百貨店       | 遠鉄タクシー株式会社     |
| 株式会社遠鉄百貨店友の会    | 遠鉄アシスト株式会社     |
| 株式会社遠鉄ストア       | 遠鉄観光開発株式会社     |
| 静岡トヨタ自動車株式会社    | 株式会社遠鉄トラベル     |
| 静岡トヨタ物流サービス株式会社 | 遠鉄建設株式会社       |
| ネットトヨタ浜松株式会社    | 株式会社遠鉄自動車学校    |
| 株式会社トヨタレンタリース浜松 | 遠鉄システムサービス株式会社 |

株主の皆さまへ  
**遠州鉄道株式会社**  
**第107期株主通信**  
 2018年4月1日から2019年3月31日まで



For your smile, For our smile.  
**静岡トヨタ**

お客様第一主義に徹し  
 地域社会に奉仕する

## 株主の皆さまへ

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社グループは、2018年度において3か年中期経営計画の初年度として、今ある強みを再確認し、その強みを独自性に進化させるよう取り組む中、昨年6月、静岡トヨタ自動車の全株式を取得、10月には、遠鉄自動車学校と浜松自動車学校の合併を実施するなど経営基盤の強化に努めてまいりました。

当連結会計年度の業績につきましては、営業収益2,138億3千6百万円(前連結会計年度比19.8%増加)、経常利益61億9千1百万円(前連結会計年度比30.9%増加)、当期純利益は37億1千6百万円(前連結会計年度比74.6%増加)となりました。

尚、配当金につきましては、株主さまへ安定した利益還元を行うという方針に基づき、前年同様1株につき6円とさせていただきます。

国内経済においては、戦後最長の景気拡大とも言われている一方、その実感は家計には波及されていないことに加え、10月に控える消費増税により、将来の不安が増しているのが実情であるといえます。また、未だ不透明感が増している米中貿易摩擦については、日本経済さらには製造業の街である浜松市に及ぼす影響について、今後注視していく必要があります。

このような状況の中、3か年中期経営計画の重点政策を推進し、激変する経営環境の中にあっても、当社グループは「地域とともに歩む総合生活産業」として、地域社会になくてはならない存在であり続けるよう努めるとともに、健全かつ公平な企業活動により、さらなる企業価値向上を図ってまいります。

株主の皆さまには、今後ともより一層のご指導を賜りますようお願い申し上げます。

2019年6月  
代表取締役社長 齊藤 薫



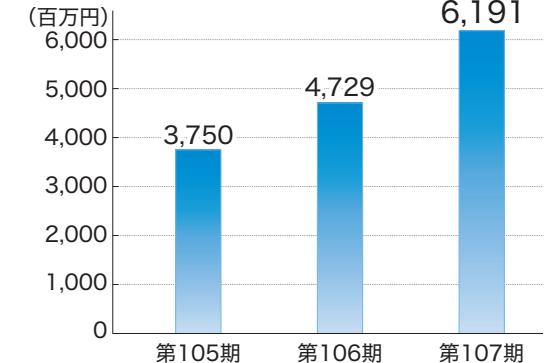
## 連結業績の推移

(百万円未満を切り捨てて表示しております)

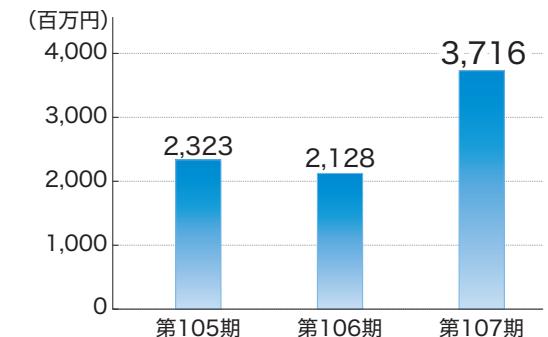
### ◆連結営業収益



### ◆連結経常利益

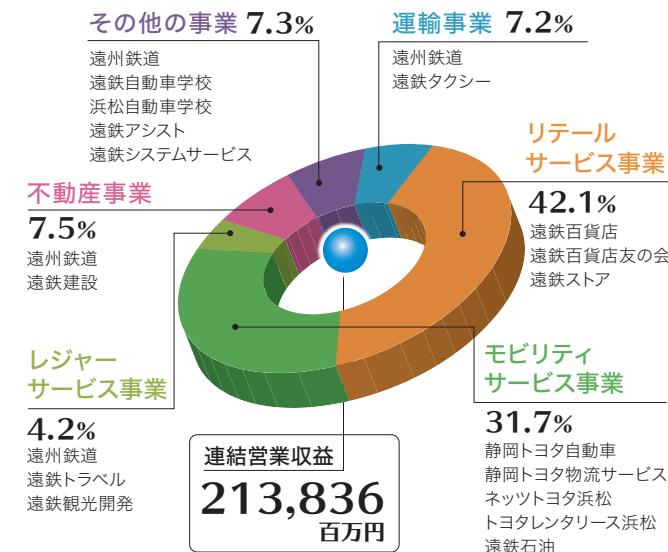


### ◆連結当期純利益



## セグメント別営業収益構成比

(2018年4月1日から2019年3月31日まで)



## 役員状況

(2019年6月27日現在)

取締役社長 (代表取締役)	齊藤 薫
常務取締役 (静岡トヨタ自動車株式会社代表取締役社長)	太田 勝之
常務取締役 (静岡トヨタ物流サービス株式会社代表取締役社長)	村松 修
常務取締役 (グループ経営推進本部長)	中村 昭
常務取締役 (株式会社遠鉄百貨店代表取締役社長)	宮田 洋
常務取締役 (株式会社遠鉄百貨店友の会代表取締役社長)	杉山 雄一
常務取締役 (株式会社遠鉄ストア代表取締役社長)	藤野 聡
取締役 (保険事業本部長)	石原 誠
取締役 (遠鉄観光開発株式会社代表取締役社長)	丸山 晃司
取締役 (不動産事業本部長)	鈴木 憲之
取締役 (遠鉄タクシー株式会社代表取締役社長)	小野田剛久
取締役 (ネットトヨタ浜松株式会社代表取締役社長)	寺井 昭敏
取締役 (運輸事業本部長)	渥美 利之
取締役 (常勤監査等委員)	鈴木 敏弘
取締役 (監査等委員・弁護士)	鈴木 久市
取締役 (監査等委員・弁護士)	
取締役 (監査等委員・税理士)	

## 運輸事業

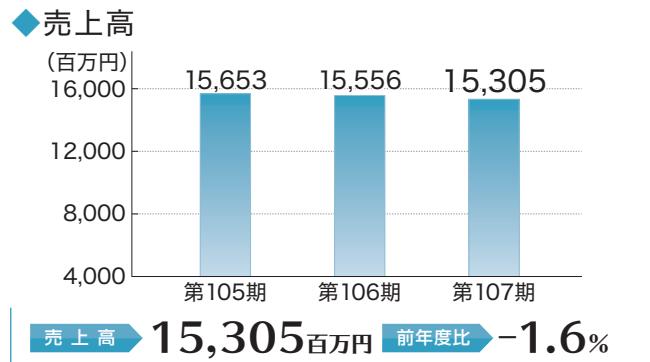
遠州鉄道/遠鉄タクシー

### 上島駅・曳馬駅・助信駅 転落防止柵設置

鉄道事業では、上島駅、曳馬駅、助信駅の3駅で転落防止柵の設置を行い、お客様の安全性向上に努めました。



▲曳馬駅に設置された転落防止柵



## レジャーサービス事業

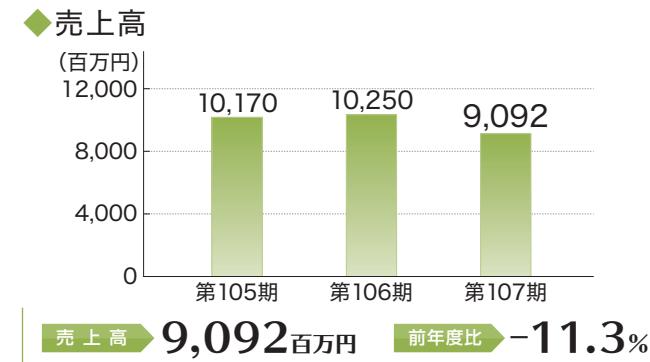
遠州鉄道/遠鉄トラベル  
遠鉄観光開発

### バンビツアー 参加者累計1,000万人突破

バンビツアーでは、本年1月に、参加者累計1,000万人突破を記念した特別コースを企画し、大好評いただきました。今後もバスツアーの魅力発信に努め、お客様の支持獲得を目指します。



▲1,000万人突破記念コース



## リテールサービス事業

遠鉄百貨店  
遠鉄百貨店友の会  
遠鉄ストア

### 遠鉄ストア 篠原店・天王店 リニューアルオープン

遠鉄ストアでは、本年1月に篠原店、3月に天王店をリニューアルオープンしました。省力化什器を導入し、陳列・補充しやすい売場の実現に加え、篠原店では100円均一ショップなどを併設し、お客様の利便性向上に努めました。



▲遠鉄ストア 篠原店



## 不動産事業

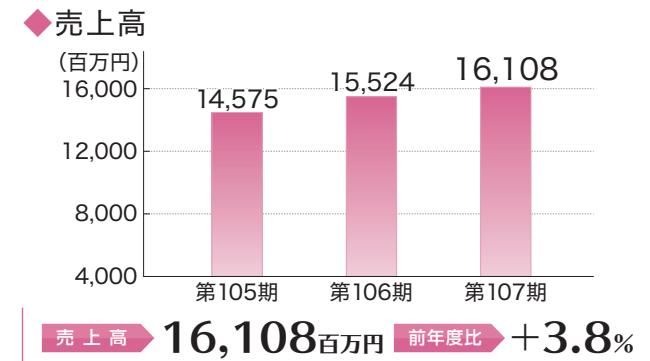
遠州鉄道/遠鉄建設

### 磐田市岩井 分譲地販売開始

住宅事業では、本年3月に磐田市岩井の国道1号線岩井ICまで車で1分の地で、全32区画の分譲地の販売を開始しました。



▲磐田市岩井分譲地



## モビリティサービス事業

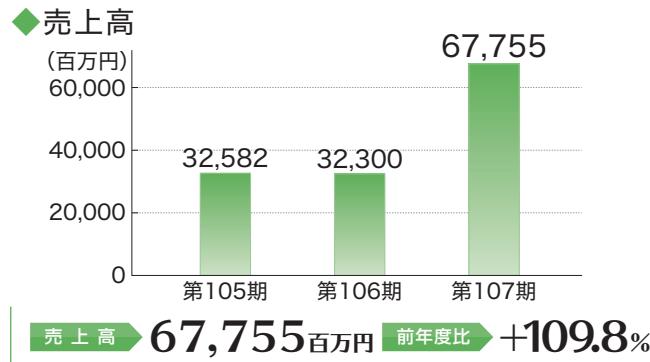
静岡トヨタ自動車/静岡トヨタ物流サービス  
ネットトヨタ浜松  
トヨタレンタリース浜松/遠鉄石油

### ネットトヨタ浜松 袋井店 移転オープン

ネットトヨタ浜松では、本年1月に、袋井店を移転オープンしました。商談、待合スペースの充実等、お客様がくつろいで過ごせる環境づくりに努めました。



▲ネットトヨタ浜松 袋井店



## その他の事業

遠州鉄道/遠鉄アシスト  
遠鉄自動車学校/浜松自動車学校  
遠鉄システムサービス

### 遠鉄自動車学校 予約センター開設

遠鉄自動車学校では、浜松自動車学校との合併を機に、6校の合宿免許予約対応ができるとともに、高齢者講習受付も兼ねた予約センターを開設し、お客様の利便性向上に努めました。



▲予約センター



# 遠鉄グループ重点政策 新たなIT技術による仕組みの構築

AIやIoTなどの最先端技術の発展により、ここ数年で企業のビジネスモデルの多様化、顧客の価値観の変化が急激に進み、企業にとってサービスの革新と新たな価値創造が必要不可欠な時代に突入しました。また、地方都市では高齢化と人口減少により、労働力の確保が難しくなり、厳しい経営環境が続くものと考えられます。

このような中、3か年中期経営計画で掲げた4つの重点政策の中でも、今後のグループ経営における最重要の経営戦略として策定したのが「新たなIT技術による仕組みの構築」です。

## 4つの重点政策

1

なくてはならない  
商品・サービス  
への集中

2

間接部門の  
集約による  
付加価値向上

3

新たな  
IT技術による  
仕組みの構築

4

強みを  
独自性に進化させる  
人材の輩出

## サービス革新を目的としたICT導入

### 不動産事業本部



▲AIチャットボットによる問い合わせ対応

### 不動産仲介事業にAIチャットボットを活用した顧客対応システムを導入

不動産仲介事業において、人口知能「AI」を活用した顧客対応システムとして、AIチャットボットを導入し、インターネットでのお問い合わせに対して自動的に返答する仕組みを採り入れることで、24時間365日のお問い合わせ対応に取り組んでいます。

### 静岡トヨタ自動車 ネットトヨタ浜松



▲車両ナンバー情報をカメラで検知し即座に通知

### ナンバー検知システムによるサービス向上

ナンバー検知システムとは、店舗へご来店された車両のナンバー情報をカメラで検知し、お客様情報としてスタッフへ即座に通知するシステムであり、現在、静岡トヨタ自動車とネットトヨタ浜松にて導入しています。\*顧客データベースと連携し、来店履歴やお好みのドリンクの管理などを即座に把握することで、先回り接客による上質なサービスのご提供に取り組んでいます。

\*導入店舗 静岡トヨタ自動車...富士宮店、藤枝店、志都呂店、レクサス静岡駿河、レクサス和田  
ネットトヨタ浜松...袋井店

### 遠鉄タクシー



### 新配車システムとスマホ配車によりタクシーの手配がより簡単・便利に

配車システムの更新を実施し、自動音声受付の拡充による電話注文時の待ち時間の短縮や、配車アプリ「JapanTaxi」機能の更なる活用により、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

### 遠鉄観光開発



### 支払方法の多様化に伴うキャッシュレス決済導入

遠鉄観光開発では、電子マネー決済サービス(QUICPay、交通系IC)とモバイル決済サービス(Alipay、WeChatPay)、QRコード決済サービス(LINE Pay)を全施設の主要箇所において導入し、キャッシュレス決済の推進に取り組んでいます。

## 働き方改革を目的としたICT導入

### 遠鉄グループ

#### 申請手続きの電子化・ペーパーレス推進



社内の稟議書並びに決裁書、年末調整をはじめとした申請手続きや、グループ会社間の請求書等の電子化を開始し、保管コストの削減や業務負担軽減に取り組んでいます。

### 保険事業本部

#### データレスPCを活用したサテライトオフィスの開設



▲サテライトオフィスの様子

が多い保険スタッフを対象にした、サテライトオフィスを整備し、外出先での提案資料等の作成や、移動時間の軽減等、生産性向上に努めています。

※FWP(フレックスワークプレイス)  
外出先でもオフィスと同じ環境で利用可能なパソコン。業務の効率化とICTコストを低減でき、パソコン本体にデータを保存しないため、紛失等によるセキュリティリスクも回避できる。

### 遠鉄グループ

#### RPAによる定型業務の自動化



▲RPA (Robotic Process Automation)のイメージ

グループ各社において、社員が行っている定型業務(入力・検索・抽出など)を、ソフトウェアロボットにより代替・自動化する「RPA」を実践し、生産性向上に取り組んでいます。

### 浜名湖パルパル

#### Web動画による新しい採用方法の導入



浜名湖パルパルでは、インターネットから応募をする際に、スマホ自撮りの自己紹介動画データを添付することで、面接や履歴書が不要になる新しい採用方法を導入しました。アルバイト希望者の利便性向上と、採用の拡大を目指します。

## 運輸事業

### 鉄道線 パーク&ライドの拡充

鉄道事業では、本年4月より、西鹿島駅におけるパーク&ライドの駐車スペースを16台新設しました。今後も、沿線における駐車場・駐輪場用地を継続して取得し、お客様の利便性向上に努めてまいります。



▲西鹿島駅 パーク&ライド

## モビリティサービス事業

### ネットトヨタ浜松 磐田物流センターの開設準備

ネットトヨタ浜松では、新橋物流センターを東名磐田IC北に移転し、磐田物流センターとして2020年4月の本格稼働に向け、開設準備を進めてまいります。また、新物流センターを拠点とし、静岡トヨタ自動車との協業を図り、物流の効率化や配送費用の削減に取り組んでまいります。



## リテールサービス事業

### 遠鉄百貨店 リニューアルによる新ブランド導入

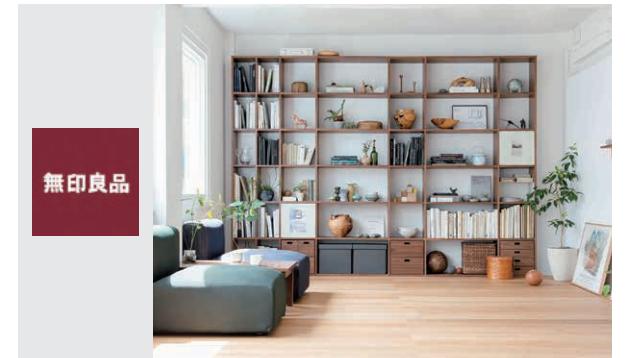
遠鉄百貨店では、春のリニューアルとして、本館5階に「ABCマート」、新館4階に「無印良品」等の新ブランドを導入いたしました。また、本年秋には、リニューアル第2弾として、新館5階に県西部地区初出店となる大型専門店「東急ハンズ」を新たに導入するほか、本館8階レストランフロアを17年ぶりに全面改装し、幅広い年齢層のお客様にご利用いただける魅力ある商業施設を目指します。



▲炭焼きレストラン さわやか



▲東急ハンズ



▲無印良品

レジャー  
サービス  
事業

## 浜松パワーフード 観光コンテンツ化への取り組み

遠鉄観光開発では、官・民連携して推進する、浜松エリアで獲れる美味しい食材「浜松パワーフード」にいち早く着目し、浜松・浜名湖でしか味わえない食体験をお客様に提供することで、持続的な観光コンテンツとなるよう取り組みます。

徳川家康公の長命を支えたのは、17年間に過ごした浜松の新鮮な食材を食していたことが大いに影響があるとされています。現代においても、浜松は健康寿命日本一となっており、それを可能にしている一つが浜松の食材「浜松パワーフード」です。



▲浜松パワーフードの一例

不動産  
事業

## 南区高塚 分譲マンション販売開始

不動産事業では、本年8月に、JR高塚駅徒歩1分の地に、エリア初に分譲マンション「ブライトタウン高塚駅前」(全69戸 2020年完成予定)の販売を開始いたします。



▲ブライトタウン高塚駅前

その他の  
事業

## ラクラス掛塚デイサービス 開設

介護事業では、本年12月に、15拠点目となる「ラクラス掛塚デイサービス」を開設します。これまで培ってきた質の高い介護サービスを提供し、誰もが安心してご利用いただける、地域にとってなくてはならない施設を目指します。



その他の  
事業

## 遠鉄アシスト 指定管理施設の受託拡大

遠鉄アシストでは、本年4月から、浜松市南区の複合文化施設「可美公園総合センター」とザザシティ浜松中央館内「浜松子ども館」の指定管理を開始しました。浜松城公園や浜松まつり会館をはじめ、現在、市内外で16施設を受託管理しています。



▲可美公園総合センター

▲浜松子ども館

## CSRレポート

遠鉄グループのCSR活動を「CSRレポート」としてホームページへ掲載しております。ぜひご覧ください。  
(<http://www.entetsu.co.jp/>)

### 遠州鉄道創立75周年記念事業



▲日本美術と高島屋

### ボランティア清掃



▲磐田市 渚の交流館周辺海岸

### 献血サポート活動



▲献血・骨髄ドナー登録の推進(遠鉄百貨店本館前)

## 当社株式についてのお問い合わせ

### お問い合わせ先

遠州鉄道株式会社 総務部総務課  
浜松市中区旭町 12 番地の 1  
遠鉄百貨店新館 事務所フロア 12 階  
TEL.053-454-2211  
受付時間：平日 9 時～17 時  
(年末年始は休日となります)

事務所フロアへは  
駅前交番の  
右側入口より  
お越しください

<株主名簿管理人へもお問い合わせいただけます>  
三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部  
TEL.0120-232-711  
〒137-8081 新東京郵便局私書箱第29号  
取次所：三菱UFJ信託銀行株式会社 全国各支店  
受付時間：平日9時～15時  
電話対応：平日9時～17時

### 株主メモ

事業年度	4月1日から翌年の3月31日まで
1単元の株式数	1,000株
定時株主総会	事業年度終了後3ヵ月以内
基準日	定時株主総会の議決権 3月31日 期末配当金 3月31日
株式取扱手数料	名義書換 無料 新券交付1枚につき 印紙税相当額 (ただし併合・分割の場合は除く)