

2013年11月19日



「ななつ星 in 九州」運行開始後の状況について

クルーズトレイン「ななつ星 in 九州」は、2013年10月15日（火）の運行開始以降、9回（3泊4日コース5回、1泊2日コース4回）運行いたしました。これまでの運行の間のお客さまの声などをまとめましたので、お知らせいたします。

1 これまで運行した出発日及びコース

- ・ 3泊4日コース 10月15日（火）、22日（火）、29日（火）、11月5日（火）、12日（火）
- ・ 1泊2日コース 10月26日（土）、11月2日（土）、9日（土）、16日（土）

2 お客さまからの声等

(1) 総参加人数・平均年齢（9回出発分）

- ・ 総参加人数 … 247人
- ・ 平均年齢 … 68歳（88歳～30歳）

(2) お客さまからの声（お褒め）

「ななつ星」にご参加された多くのお客さまから車両、クルーのサービス、地元のおもてなしなどに対する感動のお声をいただきました。

☆ 匠の心と技が結集した車両

[福岡県 70代男性]

水戸岡デザイナーの感性が凝縮された、凛とした気迫に満ちたインテリア、エクステリア、洗練されたクルー、通常では、なしえないイベントの数々、総てが他の追随を許さぬ卓越したものでした。

[兵庫県 60代男性]

クルーの方々の心温まる真のおもてなし、地元の方々の温かいおもてなし、そして車内の調度品などその空間全てが素晴らしいものでした。

☆ クルーやツアーデスクの誠実で健気なサービス

[東京都 40代女性]

（ツアーデスク、クルーの）皆さん、本当によく動いていただきました。当選の電話から始まった声からの出逢い、そして当日にお会いした感動。すべてが温かく心に残っています。

[神奈川県 70代男性]

料金は私たちの意見としてはもう少し上げてほしいのではと思いました。掛値無く働いているクルーの皆さんに頭が下がりました。頑張ってください。ありがとうございます。

[東京都 50代男性]

（クルーの接客について）初々しくてよい、またこなれていない感じが好きです。こなしている、どんどん先に進めてしまう感じがなくてよい。

☆ 手を振ってくださる地元の皆さまのぬくもり

[静岡県 50代男性]

人生最高の時を過ごさせていただき、ありがとうございました。深く感謝申し上げます。沿線の手振り、駅での歓迎、大変感動しました。「ななつ星」が永遠であることを願っております。また、何年か後に乗車します。

[千葉県 60代女性]

職員の皆さま、ありがとうございます。地域の方々との手を振る交流、温かい気持ちがいっぱいです。幸福な3泊4日でした。

☆ 思いと手間の込められた料理

[静岡県 40代女性]

食事はいずれも味はとても美味しく郷土色を感じられる素晴らしいものでした。ただ、食事間隔が短かったので量を多く感じました。

[東京都 70代男性]

人生(79才)最高の旅でした。クルーの皆さま、シェフの方々の「おもてなし」に感動いたしました。ありがとうございます。心よりお礼申し上げます。

☆ 観光先や宿泊施設での行き届いた心配り

[東京都 70代男性(雅叙苑ご宿泊)]

昔の我が家を思い出し、亡き父母を久しぶりに思い出し、嬉しかった。

[福岡県 60代男性(妙見石原荘ご宿泊)]

気配り、心配りが大変よく感激いたしました。料理も大変美味しくいただきました。

[埼玉県 80代男性(天空の森ご宿泊)]

静かな静かな山の夜の一夜は、とても非日常的でまさに天空の森でした。オーナーの気持ちが随所に感じられて“おもてなし心”一杯でした。

☆ ななつ星をつくったJR九州の勇気

[静岡県 40代女性]

大きな事を始められた社長さま、それについて来られた社員の皆さま。一生懸命の後には涙が出るのですね。皆さまのお心遣いが身にしみて、私も何度も泣きそうになりました。しばらくは心もお腹もいっぱいです。本当にありがとうございました。

☆ 九州という地域の持つ豊かさ

[東京都 70代女性]

日本のおもてなしの精神で迎えて下さり、又、地元の一般の方の笑顔で手を振る姿、本当に温かく、感激しました。早朝であっても夜遅いであっても時間に子供達までも出迎えてくださり何より嬉しく、幸せな気持ちでした。有難う。

[千葉県 70代男性]

今回の旅行で明るく元気な九州の人々に出会えて幸せでした。九州の発展のため、皆さままで頑張られている姿を見て感動しました。

(3) お客さまからの声（改善点）

お客さまから以下の改善にむけたご意見をいただきました。ご意見をふまえてより良い「ななつ星」の旅となるよう改善を検討していきます。

★ クルーズのサービスについて

[東京都 70代男性]

不慣れのためでしょう、一生懸命なのは良くわかりましたが、もう少し手際よく出来るよう早く慣れてください。

[埼玉県 70代女性]

皆さま素晴らしい笑顔で感動しました。クルーズ3回目との事でお料理、お茶のタイミングが少々あってないところがありました。クルーズ船より楽しいです。今度は3泊4日コースに乗りたいです。

★ 運行コース、観光について

[兵庫県 60代男性]

地元の特産物などを買い求める時間があれば、もっと良かったと思います。心温まる「おもてなし」で至福の時を過ごさせていただきました。ありがとうございました。

[埼玉県 60代女性]

（各地でのバス観光は）とてもよかったのだけど、慌しく、疲れました。

★ 食事について

[東京都 40代女性]

（食事の）内容は大満足でしたが、量がかなり多く残すのに心が痛みました。全体的にもう少し量をおさえてもよいのではないのでしょうか。

★ 車内販売グッズについて

[福岡県 50代女性]

まだ2回目の運行ということもあり、欲しかったバッチが無く淋しい思いをしました。ななつ星のお菓子があれば良いと思います。

[東京都 40代女性]

種類が少なかったため、もう少し品数を増やしてほしいです。例えばパジャマ、文具類、旅行に関する小物入れなど。