

経緯・目的

- 国土交通省では、共生社会の一環として、社会的・文化的な性差（ジェンダー）の平等実現を目的として、男女で異なる課題やニーズを踏まえて、あらゆる施策に反映していくための「ジェンダー主流化」の取組を進めています。
- 交通・観光分野においてジェンダー主流化に関する社会の機運醸成を図り、「女性の満足度を高めるためのサービスの提供や工夫」「女性従業員の採用・定着、幹部への登用を増やすための取組」など必要な知見を蓄積するための取組の一つとして、各地方運輸局において座談会を開催することとしました。
- 北陸信越運輸局では、交通・観光分野で活躍する女性経営者・幹部の皆様を招いて、以下のとおり開催いたしました。

座談会

日時：令和7年2月26日（水）13:30～15:00

主催：北陸信越運輸局

テーマ：

- 女性の顧客満足度を高めるために、どのようなサービスの提供や工夫を行っているか
- 女性が経営者・幹部であることを活かした取組みとして、どのようなことを行っているか
- 女性従業員の採用・定着や幹部への登用を増やすために、どのような取組みを行っているか

出席者（五十音順、敬称略）

【事業者】

穴澤 恵子	株式会社ホテル泉慶	取締役	女将
白山 弘子	東日本旅客鉄道株式会社	執行役員新潟支社長	
五月女 奈緒美	三福運輸株式会社	代表取締役	
庭山 奈津子	株式会社下越タクシー	代表取締役	
横田 愉実	株式会社らんぶ屋	代表取締役	

【北陸信越運輸局】

佐橋 真人	北陸信越運輸局長
-------	----------



議事概要

■女性の顧客の満足度を高めるための取組等について

- 基本的に性差を意識せず誰でも気持ちよく、同じように利用できるサービスを心掛けている【鉄道】【バス】【観光】
- 女性が利用しやすい商品やサービスの開発
 - ハード対策 例：車内に車いすやベビーカーのスペースの設置、女性専用車両の設定、駅でのベビーカーレンタルサービス
 - ソフト対策 例：サポートが必要と思われる方への「声かけサポート運動」【鉄道】
- 女性目線でトレンドをつかみ、女性主体のプランニングを行うようにしている【バス】
- 電話対応をとにかく丁寧に行う。当たり前と思っていることでも丁寧に伝えることで不安感をなくすように努めている【バス】
- きめ細かな配慮などソフト面を評価する傾向があり、ソフト面のケアに努めている【バス】
- アンケートや口コミデータを活用してニーズに反映【観光】
- 提案シートで従業員からの改善意見を集約し対応【観光】
- 清潔感、おしゃれさ、写真映えなどの要素の重視やチェックアウト時に直筆のメッセージなどを送ることで特別感の創出【観光】
- トイレ環境は重要。綺麗なら満足度も高まり安心できる。女性用トイレの広さが違うだけでも施設側の配慮が伺えて良い【トラック】

■経営者・幹部としてのジェンダー平等に関する取組等について

- 女性を夜働かせないという考え方が根深く、本人たちもその気はないが、今後、本人が働きたいというのであればサポートしていかなければならない。女性ならではの視点で見たい【タクシー】
- 良いおもてなしにはプライベートの充実も必要。男女問わず勤務時間等に配慮しているほか、男性従業員にも育児休暇取得を促している【観光】
- 育児休暇中と復職後で生活リズムのギャップがありすぎるので、復職後も一定期間定時に帰れるなど、生活リズムが整う体制があった方が家族としても助かるのではないかと【バス】
- ハード整備（男女別トイレ、営業所建替え等）、車内禁煙の徹底により清潔感のある職場環境とした。女性だからと特別なことはせず、求人にも繋がるようイメージ向上に努めている【トラック】

■女性従業員の採用や定着等に関する取組について

- 女性の働ける職場を増やしてきた【鉄道】
- 育児、介護などの支援の充実と復帰してからの支援を充実【鉄道】
- 拘束時間の柔軟化【鉄道】
- ワーキングマザー向けのキャリア支援サービスの作成や外部のキャリア支援応募型研修への参加を促す【鉄道】
- 女性管理職をイメージしやすくするため、ロールモデルを増やす【鉄道】
- 管理職になりたい女性少ない。上を目指す意識が低いのは地方部に根強い【トラック】
- 本人のビジョン等を聞いてそれぞれに対応【バス】
- 休暇制度などは管理職でも同じように活用できることを示すことで介護等のタイミングが誰にでもあることを分かり合う【バス】
- 男性の仕事、怖くて危ない仕事というイメージの払しょく【タクシー】
- タクシーはもっと女性が活躍できる仕事のひとつと思う。子育て中の方などには勤務時間の弾力化できる雇い方をしていきたい【タクシー】
- ひとり親と企業を繋ぐマッチングサイトへの登録【タクシー】