

2026年4月24日

GREEN×EXPO 2027に向けて、駅係員・乗務員へ 「ユニバーサルマナー検定（鉄道）」を導入

相模鉄道株式会社

相鉄グループの相模鉄道㈱（本社・横浜市西区、社長・千原 広司）は、高齢のお客さまやお体の不自由なお客さまをはじめ、すべてのお客さまに安心・快適にご利用いただくため、サービス品質の向上に努めてまいりました。2026年4月からは、駅係員・乗務員（運転士・車掌）を対象に、「ユニバーサルマナー検定（鉄道）」（以下、同検定）を順次導入しています。

今回、「2027年国際園芸博覧会（GREEN×EXPO 2027）」（以下、GREEN×EXPO 2027）の開催を見据え、実践的な知識と対応力の向上による、さらなるおもてなし体制の強化を図るとともに、多様なお客さまに対してより柔軟に対応できる人材の育成を目的として、同検定の受講を開始するものです。

今後、GREEN×EXPO 2027開催に向けて、駅係員・乗務員（運転士・車掌）100%の取得を目指してまいります。

概要は別紙のとおりです。

■ユニバーサルマナー検定（鉄道）について

2023年に西武鉄道㈱と㈱ミライロが共同開発した鉄道事業者向けのカリキュラムで、駅業務に即し、多様なお客さまと向き合ううえで必要な「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身に付けることを目的とします。



ユニバーサルマナー検定 （鉄道）

ユニバーサルマナー検定（鉄道）のオリジナルロゴマーク

ユニバーサルマナー検定（鉄道）導入の概要

1. 導入時期
2026年4月～
2. 目的
「2027年国際園芸博覧会（GREEN×EXPO 2027）」の開催を見据え、さらなるおもてなし体制の強化を図るとともに、多様なお客さまに対してより柔軟に対応できる人材の育成を目的とする。
3. 対象者
駅係員・乗務員（運転士・車掌）

ユニバーサルマナー検定（鉄道）の概要

1. 名称
ユニバーサルマナー検定（鉄道）
2. 対象事業者
鉄道事業者（駅係員・乗務員）
3. 主催者
株ミライロ
4. 開発者
西武鉄道株と株ミライロ