

？！

駅員さん・乗務員さんへのインタビュー



駅員さんになろうと思った理由

地下鉄の駅構内は複雑で、地方出身の私にはなかなか手強く、とても苦労したので、駅を利用する人が安心できるような環境を整えられたいいな、なんてことを思い、この職業を選んだ。

就活中に駅員さんに助けていただいたことがあり、今振り返れば、それがきっかけの1つだったのかも。

小学生の時に大手町駅で迷子になった際、東京メトロの駅員に笑顔で優しく助けてもらい、こういう駅員を目指そうと志したため。

目的地の駅に着いたらまず初めに会うのが駅員なので、その街の顔としての仕事にやりがいを見出したから。

実際に駅員さんになって感じたこと

入社当時は右も左もわからず失敗の連続だったが、経験したことのない職業だったので、逆に全てが新鮮だった。

駅周辺のことを聞かれるので、その駅の街のスペシャリストとして求められていると感じた。

鉄道従事員は、安全の確保を最優先とし、輸送の安定を達成することが一番の使命。気のゆるみや、その場しのぎの行動、思い込み、不確認など、中途半端な行動が許されない職種だと感じた。安全を守る仕事は、チームワーク（協調性）が大切だと思う。知識はもちろん、社員同士のコミュニケーションと信頼関係とが、安全・安定輸送に繋がる大事な要素のひとつであると知った。

やりがいを感ずるとき

お客様から「ありがとう」とおっしゃって頂けたとき。これに勝るやりがいはない。

お客様の反応をその場でダイレクトに感じる事ができるので、誰かのためにできた感を得られ、やりがいを感ずた。

お客様さまの大半は急いでいると思うので、短時間で分かりやすいご案内ができたときや、社員ならではの情報（便利な乗換え方法や、バリアフリールートの案内など）を提供できたときにやりがいを感ずる。それに感謝の言葉をかけていただいたときには、さらに嬉しい気持ち。

最もやりがいを感ずる瞬間は、1日が何事もなく終えられたとき（お客様に対して安全・安心な移動を提供できたとき）。

駅員さんを目指す皆さんへ

たいへんやりがいがあり、たのしい仕事です。誰かの役に立ちたい、安全・快適に駅を利用してほしい、その気持ちだけは常に強く持ってほしいと思います。

派手さはないですが、この仕事は、誰かの日常を、そして非日常を支えています。誰かのために仕事ってなかなかいいですよ。

人々の生活を支えるだけでなく、観光で訪れる人の思い出として残ることもあるので、誰かを笑顔にしたいという思いに加え、誰かの笑顔を守りたいという思いを持った人になってほしいです。

泊まり勤務は慣れるまでは体力的に大変な面もありますが、非番を有効に活用できたり、時間の自由度が大きいというメリットもあります。プライベートも充実させたい方には意外とおすすです。

公共交通機関の一員として、社会のインフラを支える重要な役割を果たしており、安全・安心快適な移動を提供することによって、社会に貢献できるお仕事です。東京の案内人として一緒に働いてみませんか。

職場には、鉄道の知識がたくさんある人も、鉄道を全く知らない人・鉄道とは一切関係ない業種から来た人もいます。知識はあるに越したことはありませんが、ない人でも安心してこの業界にお越し下さい。

思い出のエピソード

「地方から来た人だけで観光できる場所はありますか？」と聞かれて自分なりのプランで案内した。帰り際に同じ改札でお礼を言われた時に、駅員としてのやりがいを感ずた。自分も地方出身なので今後も街の案内役として頑張ろうという自覚が芽生えた。

改札から事務室までの道中でうずくまっているお客様を見つけ、お声がけすると「事務室で休ませてほしい」とのお申し出があり、付き添って事務室へ。お迎えのご家族の方から「持病がある。もしかしたらその症状が出たのだろう」と言われ、症状がひどくなる前に声をかけて良かった、もしひどくなっていたらどうなっていたら良かったかと思った。

乗務員さんになろうと思った理由

子供の頃から鉄道が好きで、将来は絶対に鉄道会社で乗務員の仕事をしたいと強く願っていた。その想いは歳を重ねるごとに強くなり、一度は別の職業に就いたものの、夢を諦めきれず現在の職に就いた。

首都東京の交通を支える地下鉄という重要なインフラを、自分の手で動かしてみたいという強い思いがあったため。都市の大動脈とも言える鉄道を安全に運行することで、多くの人々の生活を支える仕事に魅力を感じた。

駅員の時、ホームから見る乗務員がかっこよく、自分も列車を動かしてみたいと思ったから。

やりがいを感ずるとき

何事もなく無事故で乗務を終えられたときや、安心して電車を利用してくださったお客様の存在を感じたときに、深い充実感とやりがいを感ずる。また、トラブルに冷静な対応ができたときには、乗務員としての成長も実感できた。

日本の方だけではなく、遠くから旅行に来られた海外の方にも、移動手段としてご利用していただいていることで必要な仕事だと感ずるとき。

日々の乗務を無事故で終えられたときはもちろんだが、通勤時などに自分の担当する10両編成の列車を見ると、「あれを自分の手で動かしているのか」と、改めて自分の職務に誇りとやりがいを感ずる。

ラッシュ時にふと客室をみると、多くのお客様が乗車されている。ご乗車されている多くのお客様を見ると、気の引き締まる思いと同時にやりがいを感ずる。

定時運行ができたとき。また、小さい子供たちが手を振ってくれたり、声をかけてくれると嬉しく感ずる。

実際に乗務員さんになって感じたこと

カッコいいだけでは務まらない、とても責任のある仕事だと感ずた。当たり前のように毎日運転しているが、日頃から異常があった際や何かトラブルがあった時に対応できるように訓練を積んでいる。大変ではあるがそれも踏まえ、変わらずカッコいいなと思える仕事。

日々、多くのお客様の移動や日常生活を支えているという責任と使命を強く実感し、それが大きなやりがいとなった。社会に欠かせない役割を担っていることに誇りを持つことができた。

勉強や訓練、そして厳しい試験を乗り越えるのは大変だったが、夢の仕事だったので楽しい。

思い出のエピソード

大幅なダイヤ乱れの時には指令所、乗務員、監督者のチームワーク協力がないとダイヤは戻らない。普段は乗務員室で1人だが、ダイヤ乱れ時は、指令所は列車間隔や運用の調整、監督者は係員の乗る電車の指示、係員は指示されたことに協力する。このチームワークが好き。

運転士見習いの頃、指導員である師匠より「操縦操作だけが運転士の仕事ではない。付帯する作業やどのような状況でもお客様を不安にさせない対応ができて初めて運転士が務まるのだ。」という教えを受けた。この言葉は非常に重く、単独乗務となった今も、常にこの言葉を胸に刻んで仕事に励んでいる。

東京オリンピックを控え、訪日外国人の増加を意識していたある日、乗務中に地震が発生。車内や駅構内に緊張が走る中、日本語と英語の両方で冷静に状況を伝え、落ち着いた行動を呼びかける車内放送を行った。その対応に対して、後日お客様センターを通じて「とても安心感がありました」とお客様からお褒めの言葉をいただいた。この出来事を通じて、言葉の力で安心を届けることの大切さ、多様なお客様に寄り添う姿勢の重要性を改めて実感した。

乗務員さんを目指す皆さんへ

当たり前な日常の中、自分が第一線で多くのお客様を目的地までお送りするという他にない仕事だと思います。日々を何事もなく終えられた時の達成感はとても大きくこの仕事をやっていて良かったなと感ずるのでぜひ一緒に仕事しましょう。

運転士を経験することは、「電車の安全」の伝道師になるということ。電車の安全を一番に考えられる人が就かなければならない仕事です。時には自分の家族より優先して行動しなければならぬ時もあるかもしれませんが、それによって人々の生活を支えているやりがいのある仕事です。責任の大きい仕事ですが、誇りを持てる仕事です。必ず「やって良かった」と思える仕事です。

公私共に目標を持ちつつ、肩肘張らず充実した日々を過ごしてほしい。乗務員に限らず鉄道員は「お客様の命、財産を運ぶ」のが一番の仕事です。「電車を動かす」のが使命とされますが、安全の為に「電車を動かさない。非常で止める。」のが使命だったりもします。「乗務員(鉄道員)になりたい!」の志はとても嬉しいものです。そこに「安全、命、財産を運ぶ」の肝を付けて目指して頂けると、それ以上に嬉しい限りです。

大変な仕事ではありますが、楽しくやりがいのある仕事です。乗務員になるには、身体検査があります。特に、耳については、イヤホンで大きな音で音楽を聴いたりすると聴力が低下してしまうので、日ごろから気を付けるようにしてください。

