東京メトロおもてなし新聞

発行日 平成27年8月30日
発行者 文京区立小石川小学校 6年 籠谷 賀海

東京メトロでおもてなし サービスマネージャー〜案内の達人 サービスマネージャー

サービスマネージャーは、高齢の方や、地下鉄に不慣れな方が安心して利用できるよう、平成16年(2004年)4月に開始した東京メトロの案内サービスです。日中10時から17時に特に利用の多い主要の駅の14駅で、改札口や券売機の近くを中心に、カウンター又は駅構内を移動しながら案内業務をしています。

サービスマネージャーに仕事を聞く

駅務員から志望し、サービスマネージャーとして働かれている「笠井敬之さん」とサービスマネージャーができた当初から働かれている小泉万里子さんに東京駅で取材しました。

・サービスマネージャーは約50人で、全14駅をまわっています。外国人は、一日平均40人〜50人を案内します。

・東京駅でよく聞かれることは、乗りかえ案内ビル名、外国人用東京サブウェイチケットインロッカートイレ、ATM、観光場所、バス停、公しゅう電話等です。

・案内業務だけではありません。構内美化や事故対応にも努めています。構内美化では、常に、ゴミ袋、ウェットティッシュを持ち歩いてゴミをすぐ拾てられるように汚れた所をすぐふけるようにしています。

・テレビで放映された場所等、行き先がはっきりしない時の案内は難しく感じます。

・やりがいは、気持ち良く案内して喜んでもらったり、感謝してもらったりした時です。また色々勉強することが出てくるので外国語の習得等、自分をみがくことにもつながります。

・東京の案内人としての使命を心に、ていねいに案内します。

イタリア人観光客に案内する笠井さん

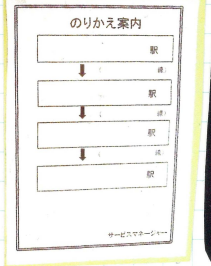
みんな利用してみよう

この駅で案内中

池袋駅・上野駅・押上駅・春日駅・九段下駅・新宿駅・新橋駅・銀座駅・飯田橋駅・白金高輪駅・有楽町駅・東京駅・上野駅・日本橋駅

※銀座駅・新宿駅・春日駅・九段下駅・押上駅は土・休日のみ

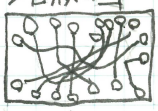
七つ道具を初公開



↑駅務員手帳

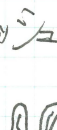
その他

路線図



・ウェットティッシュ

・ゴミ袋



サービスマネージャーが教えるミニ

東京駅の楽しみ方

東京駅は、銀座駅から地下でつながっていて、いわゆる大迷路状になっています。銀座→日比谷→二重橋前→大手町→東京と大冒険ができます。また八重洲側の通路へ行けばキャラクターストリートやラーメンストリート等があり、おみやげも沢山あります。皇居、二重橋、日本橋等、数々の名所もあります。みんなも、大冒険をしてみよう！

東京のサービスマネージャーは世界一

世界の中心駅の乗降客を見ても10位以内に入っている。1位新宿をはじめ、池袋、東京と東京メトロの駅が入っています。この中で、案内をしているということはすごいと思います。2020年の東京オリンピックに向けて、更に外国人が増えるので、重要な役割になってくると思います。

編集後記

メトロを利用する時に安心して乗り換え、目的地に行けることはとても良いサービスだと思います。

取材にご協力下さった東京駅の皆さん助役の新井薫さんサービスマネージャーの笠井敬之さん、小泉万里子さんどうもありがとうございました。