



笑顔の連鎖

えちぜん鉄道(株)
管理部管理課
アテンダントグループ
グループリーダー
しまだ いくみ
嶋田 郁美



「乗車ありがとうございます。車内にてご質問やお困りごとなどございましたら、アテンダントまでお申し付けくださいませ」

アテンダントのアナウンスとともに1両編成の電車はゆっくりと動き出します。

ここは福井県。JR福井駅の東口を出るとすぐ隣に、ロゴマークとともに青い文字で「えちぜん鉄道」と書かれた、えちぜん鉄道福井駅の駅舎があります。車両の色は白地に鮮やかな青と黄色のストライプ。山際や田んぼの真ん中を走っている姿を外から眺めるとまるでおもちゃのように可愛らしく、時折、散歩中の小さな子どもたちが電車に向かって手を振っているのが見えたりします。

私は、このえちぜん鉄道のアテンダントをしています。「アテンダント」とは、付き添う、接遇などを意味する言葉ですが、その通り私の仕事は、電車の中でお客様の世話をすることです。無人駅からご乗車のお客様への乗車券の販売、ご年配のお客様や体の不自由なおお客様への乗降補助、観光案内などが主な仕事です。

会社の中ではお客様との距離がもっとも近く、お客様の印象にも残りやす

いので、言葉遣いや目配りはもちろん笑顔は特に大切にしています。時にはプライベートで嫌なことがあったとしても、お客様の前へ出る前には必ず、無理やり口角を上げ、思いつきり笑顔を作ります。そうすると、不思議なことに、イライラしたり落ち込んだ気持ち少し和らいでくれるのです。そして、お客様からの笑顔や「ありがとうございます」の言葉で、逆に元気をもらい、自然に笑えるようになります。またお客様も笑顔で、というように、笑顔は連鎖して行くんですね。こういうことを感じる事ができるだけでも、この仕事はやりがいがあります。

もちろんお客様のために仕事をしているのは、アテンダントだけではありません。

夏の炎天下でも作業着とヘルメットを着用し汗や油でドロドロになりながら線路の補修をしたり電車の点検をする施設区員や車両区員。ダイヤグラムにとらめつこして、車両の運用を決めたり的確に信号を出す指令区員。毎日掃除をして駅を綺麗に保ち親切に対応する駅員。一つ一つの動作をしっかりと確認しながら安全運転に努める運転士。施設区から、車両、指令、駅務、運転士、そしてアテンダントへ受け継

がれる努力のバトンをしっかりと受け取り、確実にお客様へお届けするのが、えちぜん鉄道の最高の「おもてなし」でもあります。

そうそう。おもてなしといえば、アテンダントには「調べる隊」というのがあります。これは、お客様からの質問には何でも答えられるよう、例えば沿線の名物や病院の情報、山の名前など、沿線のさまざまなことを項目別に調べるものです。それぞれが集めた情報を全員で共有することで、お客様のさまざまな質問にご対応できるようにしています。どうぞ何なりとアテンダントに声をお掛けくださいませ。

そして、えちぜん鉄道には、四季おりりの花が咲き誇る花壇やプランターのある駅が数多くあります。地域の皆様が駅をご利用になるお客様や観光のお客様を「おもてなし」するため、ボランティアで整備し、守っていただいているのです。

えちぜん鉄道のロゴマークは、頭文字のEとどこまでも続く線路を意味したメビウスの輪をイメージしています。人とのつながりや笑顔の連鎖も、このマークのようにずっとずっと続いていくように願いつつ、今日も笑顔で業務しています。