

先輩乗務員の声

Aさん

- 私は、これまで運転業務を経験したことはありませんでしたが、電車乗務員養成所では、しっかりと教育を受けることができましたので、路面電車の運転自体は比較的早く覚えることが出来ました。

ただ、お客様とのコミュニケーションには多少苦勞することがありました。地理に不案内な観光のお客様に対し、尋ねられたことへのご案内が上手く伝わらない場面などもありましたが、先輩乗務員からのヒントにより、言葉の選び方や話し方などを工夫してきた結果、お客様とのコミュニケーションが徐々に円滑になっていきました。

これからもお客様から「ありがとう」と言ってもらえるよう運転技術とコミュニケーションの双方を伸ばしていきたいと思っています。

Bさん

- 市電はワンマン運転なので、運転中は上司や同僚がいないことから常に私自身が輸送の安全に関する責任者となります。そのため、いつ何があっても適切に対処できるようイメージトレーニングを心掛けています。

以前までは函館市企業局の非常勤職員として運転しておりましたが、今は、正規職員として雇用も安定し、福利厚生も充実しているので、安心して働いております。

また、函館市企業局の制度として職種変更試験というものがあり、運行の現場を管理するマネジメント職へステップアップできる機会も用意されていますので、それにも挑戦したいと考えています。

Q & A

Q1. 電車乗務員として大変なことと言えば？

Aさん

- 出退勤時間が毎日異なることや1日に2回出勤する中休勤務がありますし、食事時間も一定ではないため、体調管理がとても重要です。運転中に突然体調を崩すことがあると乗客の皆さまを危険にさらすことにも繋がりますので、非番の時は、体を休めることを心掛けています。

Bさん

- 体調管理です。毎日の出退勤時間が異なるので、食事のタイミングや量には気を遣っており、家族にも食事等で協力してもらっていますし、勤務前日の飲酒量も考えなければいけません。

また、乗務が始まれば1人での仕事なので責任が重い仕事であることです。

Q2. プライベートは何をしている？

Aさん

- 基本的に休日は体を休めることとしていますが、私は道外から応募し、北海道生活が初めてなので道南各地の食事や温泉を楽しんでいます。年休と合わせて連休を取得した際には少し足を延ばして札幌や東北の方にも行きます。平日が休みのシフトでは休日に混雑している店に行き、ゆっくりと買い物します。

Bさん

- 平日は、可能な限り睡眠時間を確保するように生活しています。不規則勤務と言っても、勤務時間は順番で決まっているので、1ヶ月先の勤務時間も見通すことができます。そのため、有給休暇と公休を合わせ、計画的に連休を取得し、旅行に出かけます。普段の休日は、道南の美味しい物を探して食べ歩いています。

Q3. 電車乗務員になって一番成長したところは？

Aさん

- 観光客など乗り慣れない人目線に立った接客を心掛けるようになったことと、語学力の向上です。先輩乗務員から教わった用語を使うことは勿論のこと、独学で動画サイトに上がっている他の事業者で使用している言い回しを用いるなどし、日々ブラッシュアップしており、電停間や停車中の短い時間で案内をしなければならないので、どう話したら伝わりやすいかを考えて話すようになりました。

Bさん

- 自動車の急な右折など他車や歩行者の動きを予測しなければならない走行環境ですので、常に先々を読んだ行動を取れるようになりました。もちろん、道路上を走りますので、自動車にも歩行者にも譲る気持ちで運転していますが、一方、相手方からどう見られているのかも考える癖が付きましたので、対人関係も良好になりました。

新しい仲間にひと言

Aさん

- 私のように本州から応募してくださる方もいらっしゃるかと思います。北海道の冬は厳しく、電車の運転もより注意力、集中力が求められ大変ですが、その分、安全に帰ってこれた際の達成感はひとしおです。
函館では、路面電車がとても愛され、注目されている存在です。そのため乗務員は、運転技術だけでなく接客術にも長ける必要があります。

覚えることがたくさんありますが、一生懸命、真摯に取り組むことで、あなたを見てくれる人が 必ず現れます。

先輩達も優しくフォローしてくれますし、お客様からは必ずといっていいほど「ありがとう」 の言葉をいただいております、私自信の励みになっています。

私たちと一緒に、観光都市函館の「顔」になりませんか！そして市民と観光客の足を守りましょう！

Bさん

- インバウンド対応で日々の仕事は大変ですが、将来性のある仕事だと思います。大変な仕事ではありますが、函館市の交通を担い、市民の方や観光の方の足となり、喜んでいただけるような運転士になれるよう、共に頑張りましょう！