TOBU

TOBU RAIL-WAY

託される誇り

Professional Recruiting Book

TOBU RAIL-WAY

託される誇り

人々の多彩な想いを乗せて、私たちは一緒に走って行きます。ビジネスや旅、
レジャーなど、ニーズは多様。それに応えていくのは、最新の技術力と
普遍のおもてなしの心。託された気持ちを大切にして、人々を安全に、
安心に目的地へお運びするという使命のもと、私たちはこれからも走り続けていきます。

INDEX

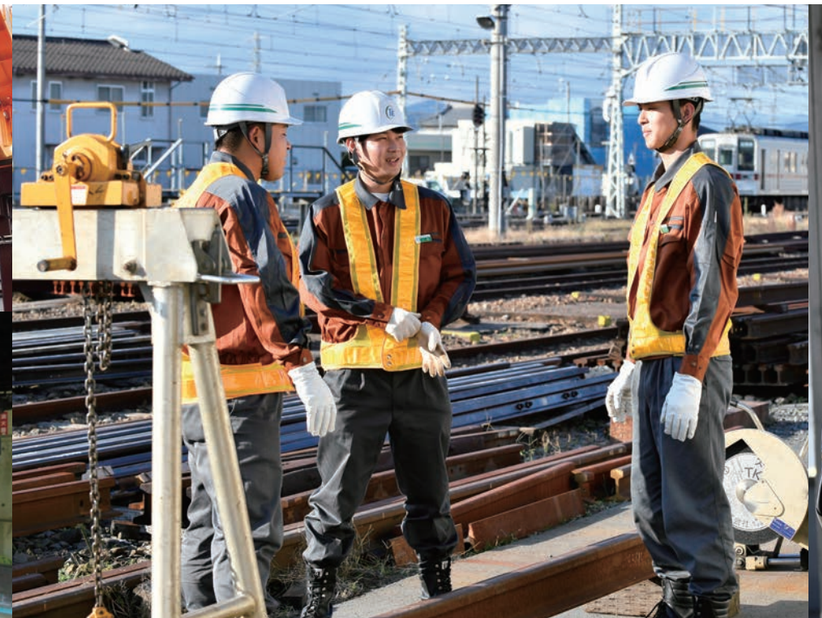
東武鉄道グループの紹介 04

東武エンジニアリング 06
- プロジェクトストーリー #1 08
- プロジェクトストーリー #2 10
- キャリアインタビュー 12

東武インターテック 14
- プロジェクトストーリー 16
- キャリアインタビュー 18

東武ステーションサービス 20
- プロジェクトストーリー 22
- キャリアインタビュー 24

教育制度・福利厚生 26



TOBU RAILWAY GROUP

東武鉄道を支えるグループ各社

最前線で活躍するプロフェッショナルたち

関東私鉄最大規模の463.3kmという鉄道ネットワークをもつ東武鉄道グループ。この広大な鉄道網を支えているのが、線路や電気設備、建築施設の保全を行う東武エンジニアリング(株)、鉄道車両のメンテナンスを担う東武インターテック(株)、駅でのお客様サービスに携わる東武ステーションサービス(株)です。

TOBU-ENGINEERING

東武エンジニアリング

列車運行の基盤である線路・電気そして建築物を守る。

鉄道事業の基盤である線路と電気そして建築物。その保全を一つの組織として担っているのが、東武エンジニアリングです。列車運行の根幹である線路、電気および建築物のメンテナンスを担います。毎日休むことなく走る電車の安全走行のため、日夜欠かさず保守・点検業務を行っています。

01

線路の仕事

線路をベストな状態に保つために、定期的なメンテナンスを実施。ミリ単位のわずかな狂いも見逃さずにチェックし、線路の補修やレールなどの更換を行います。

建築の仕事

お客様が利用する駅やその他鉄道建築施設を、常に安全で快適な設備とするために、定期点検や修繕などの保守管理業務を行います。

電気の仕事

変電所の維持・メンテナンス、電車に電気を供給する架線や、信号・踏切などの保安設備、駅の電気設備などのメンテナンスを行います。

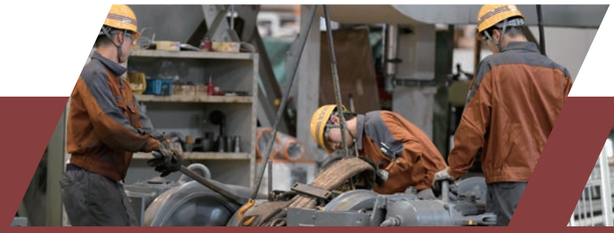
TOBU-INTERTECH

東武インターテック

車両技術のプロフェッショナルとして快適輸送を支える。

東京、千葉、埼玉、栃木、群馬の1都4県を結ぶ東武鉄道のネットワーク。その総車両数は約2,000にも達します。それらのメンテナンスを担うプロフェッショナル集団が東武インターテックです。ハイテク化の進む最新車両を技術面からサポートするとともに、乗り心地の向上や環境への配慮などにも取り組んでいます。

02



工場の仕事

重要な装置の検査や部品一つひとつまで分解して点検・整備をするのが「工場部門」です。細部までにわたる点検・整備を通じて、列車が安全に運行できる体制を整えます。

検修の仕事

日常の点検・整備や突発的な不具合に対応するのが「検修部門」です。日夜運行する車両を見守って、安全な列車運行を支えます。

TOBU-STATION SERVICE

東武ステーションサービス

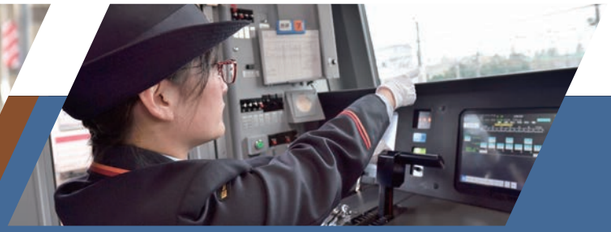
お客様に最も近いところで快適なサービスを提供する。

東武鉄道をご利用いただいている1日約250万人のお客様。駅でこの多くのお客様へのサービスを直接担っているのが、東武ステーションサービスです。東武鉄道の“顔”として快適なサービスをご提供するとともに、お客様の安全を守りつつ、列車の正確な運行を支えるという重要な役割も担っています。

03

駅スタッフの仕事

改札・出札・ホーム案内など、多岐にわたる駅スタッフの仕事。ホームや線路の安全確認、お客様の乗降確認、乗務員への発車合図や場内アナウンスなども担います。



乗務員（東武鉄道入社後）の仕事

駅スタッフの経験を積んだ後、列車に乗務し、車内でお客様サービスを担う車掌として、または、お客様を安全・正確にお運びする運転士としてステップアップしていきます。

01

TOBU ENGINEERING
東武エンジニアリング

支える——。限りない信頼に応えるために。

鉄道の基盤である線路と電気、そして建築物。これらを常にベストの状態に維持していくことが、東武エンジニアリングで活躍するプロフェッショナルたちの使命です。線路保全部門では、輸送力増強に伴う線路への負担増や頻発する自然災害による影響などから線路を守り、常に最適な状態に維持・管理しています。電気保全部門では、電車や駅施設、保安設備などに使用される電気の安定供給を担うほか、駅構内の電気設備、信号保安装置、転てつ機、変電所、架線などの保守・点検をしています。建築保全部門では、駅や運転保安施設等の鉄道建築施設の保守管理業務を担います。いずれも業務の幅は広く、多くの技能が求められる仕事です。それだけに知識と向上心を磨き、経験を積んでいくに従って、面白みややりがいも高まっていくことでしょう。お客様と接する機会はありませんが、お客様に安全で快適な鉄道サービスを提供していく上で不可欠な、縁の下の力持ちとしての活躍ができます。

SHIFT SYSTEM 軌道区・電気区の勤務体系（一例）

※作業内容により夜間作業開始終了時間の変動あり

WORKS 線路・建築・電気の仕事

線　路

線路保全部門では、巡視、検査および軌道検測車のデータ等により、一定の周期で全ての線路をミリ単位でチェック、必要な補修または更換作業を適時実施し、列車の安全運行を支えています。列車ダイヤの高密度化、車両の長編成化により線路への負担が増す中、常に線路を最適な状態に維持することが我々の使命です。

・巡視と検査

巡視は徒歩や列車添乗にて、全ての線路の状態を点検します。分岐器等の主要設備は巡視の他に定期的な検査も行います。

・補修更換作業

巡視や検査等で見つかった線路の不具合は、作業計画を作成し、その計画に基づき補修または更換して線路設備を保守します。

・夜間作業

レールの運搬や更換、分岐器の部品更換、橋梁のマクラギ更換等、昼間の列車運行中では出来ない作業は終電後に行います。

・教育訓練

技術力の向上および若手への技術継承を図るため、職場内での教育（OJT）、実物を使った訓練施設で集合教育を行っています。

建　築

建築保全部門では、列車運行に必要な鉄道建築施設の保守・点検を担当しています。駅を中心とした施設のほか運転保安施設、従業員施設の保守業務を通じ、安全かつ快適に鉄道利用できるよう施設管理する役割を担っています。

・点検

お客様が利用される駅施設やその他鉄道建築施設を定期的に点検して、建物の異常の有無を確認します。

・修繕手配

点検結果や各所からの修繕依頼の情報をもとに、協力会社へ修繕の手配をかけます。また、各修繕の進捗状況を管理します。

・工事計画策定

お客様や列車運行の安全を最優先に、修繕方法や施工方法の検討を行い工事計画を策定します。

・工事管理

協力会社が行う工事について工程、安全、品質などの管理を行います。また必要により夜間の立会いを行います。

電　気

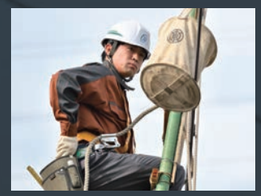
電気保全部門では、電車や設備・機器を動かす上で不可欠な電気、その供給を行う変電所の保守・点検を担当しているほか、線路上のき電線や電車線、信号機、電気転てつ機（ポイント）、踏切などのメンテナンスを通じて鉄道の安全・安定運行を支えています。

・変電設備点検

電力会社から受けた電気を変圧・供給する変電所の保守・点検を行います。

・電路設備点検

パンタグラフに接するトロリ線設備、駅や照明に電源を供給する高圧配電線設備の保守・点検を行います。



・信号設備点検

信号保安設備（信号機・転てつ機等）・踏切保安設備の保守・点検を行います。

・通信設備点検

駅関係の通信設備等の保守・点検を行います。

東武エンジニアリング　プロジェクトストーリー

信号機への絶対の信頼を揺るぎないものとするため、若きエンジニアチームが技術の継承に挑む。

「エキスパート研修会」という晴れのステージを目指して

「よしっ、30分を切ったぞ！」

緊張感で張り詰めた空気の中、内田貞夫・班長の大きな声が響いた。それを聞いた若手メンバーの顔に浮かぶのは安堵の笑み。誇らしげに小さくガッツポーズをするメンバーもいる。

ここは森林公園の訓練線。間近に迫った「エキスパート研修会」に向けて、川越電気区を代表する5人のメンバーが訓練に挑んでいる。取り組んでいるのは、信号機機構の更換だ。列車の安全安定運行に不可欠な信号機が何らかの事情でトラブルに見舞われた、あるいは老朽化したといった場合を想定し、その取り替え作業の練習を行っているのである。入社25年というベテランの内田班長でさえ「今まで一度も実際に経験したことがない」というほどのレアな工事だ。

このレアな工事の技術を、5つの電気区を代表する5つのグループで技術の発表・確認を行うのが「エキスパート研修会」である。

「エキスパート研修会」は、技術の継承や技術の共有などを目的に各職能ごと2年に一度開催されており、今回はその3回目。入社5年目の、若手からそろそろ中堅社員になろうかというメンバー4人と、班長1人という5人でチームが結成され、本番を前に約1ヵ月間の集中訓練が行われる。

「いよいよ自分もエキスパート研修会に参加するようになったんだと、気持ちを引き締めました」

「やるからには他の電気区に負けたくないですね」

と4人の若手メンバーは胸を張る。

できないからこそ、挑戦する意義がある

研修会に際して、なぜレアな工事である“信号機機構の更換”が課題となったのだろうか。

実は、現場でなかなか体験できない工事だからこそ「エキスパート研修会」という場を借りて体験しておくことに意味がある。つまり「エキスパート研修会」は、若手が技術を受け継いでいく絶好の機会でもあるのだ。

実際、信号機機構の更換工事は難工事である。誰もが子どもの頃からなじんできた三色の信号機を取り替えるだけの簡単な工事のように思われがちだが、例えば重さ20kg以上もある信号機を5メートルもの高さから安全に下ろすだけでも大変な作業となるのだ。もちろんその後に新しい信号機を吊り上げて、しっかりと据え付けなくてはならない。

誰にとっても未経験のこの作業に、メンバーは汗だくになりながら、真剣な表情で取り組む。

本番の制限時間は30分。ところが第1回目の練習では、なんとその倍もかかってしまった。

「全員、初めての作業だから仕方ない面もありましたが…」と苦笑しながら振り返る内田班長。もちろん、できない作業だからこそ、挑戦することに意義がある。メンバーは内田班長の指示のもと、信号機を下ろす際のロープの結び方など、基礎からとことん学んだ。その技術の一つひとつが、先輩から受け継がれてきた匠の結晶。

20kgもの信号機を吊り下ろして、新しい信号機を吊り上げる。気を抜くと大けがにもつながりかねない作業だから、練習中の空気は常にピリピリしている。1回約5時間の練習時間の中、メンバーは何度もその作業を繰り返しては、内田班長から飛んでくる「ロープのかけ方はこうした方が安全」「下から作業を見ている人は、ただ立っているのではなく、常に安全を確認するように」といった指示をもとに作業の質を高めていく。

「練習を繰り返すうちに作業の精度が上がり、分担もスムーズにいくようになりました」と内田班長。練習を始めて3週間後には、目標だった30分を切るまでに成長。冒頭にご紹介したのは、そのときのシーンだ。

仲間を支えるために自分がいる

高所で仲間が作業している間、地上でロープを手にじっと立っているメンバーがいる。彼は信号機にかかったロープにテンションをかけて、信号機がガタつくことがないように体重をかけてしっかりと押さえているのだ。見た目にはただ立って作業を見ているだけのようだが、実は安全を守るために気の抜けない仕事を担当しているわけだ。気を張り詰めて仲間の安全を守ることの大切さを、彼はこの作業を通じて学んだ。それは、鉄道の仕事に不可欠のチームワークを体得することにもなった。

作業を終えて高所から下りてきたメンバーは、一緒に上った仲間とお互いの作業を振り返り「狭い足場でどう作業するか」「効率を上げるにはどうしたらいいか」ということを積極的に話し合い、そして次の作業に活かす。そこに変な遠慮はない。

「最初は私の指示を待つだけでしたが、練習を通じて、若手が自分で考え、意見を言い合うようになりました。大きな成長です」と内田班長。メンバー同士がお互いの作業を見守りながら気づいたことを指摘し合い、そして一緒に成長していく。そんな、本当のチームワークがこうして育まれたのだ。これも「エキスパート研修会」の大きな成果である。

また、チームワークという点で特筆すべきは電気区の女性社員の存在。

「ボルトを締めるなどの力仕事では1.5倍の時間がかかってしまうんです」と、男性社員に比べて彼女たちの非力さは否定できない。しかし「そうした違いを当たり前のように受け止めてくれて、チームとして協力しながら仕事をさせてもらっています」とのこと。一人ひとり、できること・できないことを理解しながら、お互いに補い合うという、自然なチームワークが根づいているのだ。

言いたいことを言い合える、そんな心地よい社風が背景にあるのは間違いない。

取材協力：川越電気区／内田貞夫 秋道大樹 三田将也 畑山一真 井上彩理 木村菜那

東武エンジニアリング　プロジェクトストーリー

鉄道というインフラへの信頼に応える、ミリ単位の技術。その徹底したこだわりこそ、保線のプライド。

たかが数ミリ、されど数ミリ

栃木軌道区下今市支区に勤務する大森省吾には、忘れられない言葉がある。それは入社直後の研修でのことだった。

「保線はミリの仕事だ」

講師が放ったその一言は、彼の胸に強く刻まれた。“あんな大きな列車があの速度で走る線路の保守がミリ単位だなんて一”。

彼はやがてその言葉の意味するところを日々の仕事を通じて理解するようになった。

レール1本の基本的な長さは25mで定尺レールと呼ばれる。この定尺レールを溶接で何本も繋げ、200m以上をロングレールという。長いものだと数キロにもなる。

列車はそのレールの上を365日休むことなく走り続け、やがてレールは徐々に摩耗していく。減り始めこそ人の目には見えないごくわずかな摩耗は、次第に更換限度に達する。少しでも減ってきたら更換してしまえという訳にはいかない。会社の貴重な財産は最後まで大切に使い切る。レールに大きな軋(きし)みが生じる急曲線と直線とでは摩耗の進捗がまるで違うから、レールごとの日々の状態をミリ単位で把握する。たかが数ミリ、されど数ミリ。これが保線という仕事なのだ。

レールの叫びに耳を傾けろ

摩耗して更換限度に達したレールをどうするか。言うまでもなく更換することになる。

その作業はシンプルで、レールを必要な長さに切り（切断）、レールとレールを繋ぐ継目板のボルトを通す穴を開け（穿孔(せんこう)）、継目板でレールとレールを繋ぐ（締結）という流れとなる。これは保線の基本作業と呼ばれるものではあるが、一方で技術の熟練度が顕著に表れる奥の深い作業でもある。

レールを切断する際、その位置はミリ単位で決められる。校正されたメジャーで測り出し複数の者が確認し切断位置を示す線をレールに記す。「線残しで頼むぞ」指揮者から指示がある。「線残し」とは使用する側のレールに切断線を残して切ることを意味する。幅1ミリもない切断線でも「落とす」のと「残す」とではレールの長さが1〜2ミリ変わってしまうからである。指揮者は切断機のくせ等、様々な条件を考慮し「線残し」か「線落とし」を判断する。

なぜそこまでこだわるのか。その理由は適正遊間(ゆうかん)という言葉にある。遊間とはレールとレールを繋ぐ継目につくる隙間のことで、この隙間を適正に保っておかないと様々な不具合が生じるのだ。鋼材で出来ているレールは、夏になると気温の上昇とともに温度が上がり膨張して長くなる。また、冬になると気温の下降とともに温度が下がり収縮して短くなる。その動きを吸収するため継目の遊間が重要な役割を担っている。仮に、遊間がない状態でレール温度が上昇すると、伸びようとするレールは行き場をなくし横方向に歪んでしまう。また、遊間が大きすぎる状態でレール温度が下降すると縮もうとするレールの力でレール自体が破断してしまったり、継目のボルトが切れてしまう。こうした状況を避けるため、レール温度ごとにミリ単位で定められているのが適正遊間であり、切断においても1ミリの誤差も許されないのだ。

また、継目ボルトを通す穴を開ける穿孔作業でもそれは同様で、穴を開ける位置はミリ単位で決まっており、正確に切断出来ても穿孔位置がずれてしまえば適正遊間は確保出来ない。

まさしく「保線はミリの仕事」なのである。

更に締結作業でも継目ボルトを締めるトルクが決まっている。締め付けトルクが弱いと緩んでしまい継目板が外れてしまう。強く締め過ぎると温度変化によりレールが自由に伸縮することが出来ない。レールに引っ張られボルトが切れてしまうこともある。

初夏の線路では、時折「ドン！」という何かが衝突するような音を聞く。保線の現場で作業する者には馴染みの音だ。その正体はレールの温度が上昇して伸びようとする力が蓄積し、マクラギに固定される力を超えたとき、弾かれるようにレールが伸びて遊間が潰れる音だ。鉄の塊であるレールが物を言う訳はないのだが、暑さに耐えかねたレールの悲鳴のように聞こえる。その悲鳴を聞くたび、保線に携わる者はミリ単位の保守の重要性を再認識する。

イノベーションが生まれ、共有されていく

毎年11月、保線技術の習熟度を確認し合う「テクニカル・コンテスト」という技術競技会が開催される。大森は1年後輩の2名とともにチームを組んで、栃木軌道区の代表としてこのコンテストに挑んだ。競技は30分という制限時間内に、切断、穿孔、締結の一連の基本作業を行う。技術力、安全性、創意工夫等の審査項目について、その習熟度を11名の審査員が評価する。参加は5チーム。

本番で、大森たちのチームは24分という好タイムを記録、優勝かと思われた。しかし、結果は2位。優勝したのは館林軌道区のチームだった。

「レールを穿孔したあと、鉄の削りくずは指を切る危険があるのでほうきで取り払うんです。ところが館林チームは磁石を使ってスピーディーに取り払うという画期的なアイディアを持ち込んできました。その瞬間“やられた！”と思いました」と当時を振り返る大森。その表情は悔しさに満ちている。

実はこのコンテストの大きな狙いに技術の共有がある。保線という作業は、列車が走らない夜間など人目につかないところで行われるため、人前で技術を披露したり、それを吸収したりする機会がない。このコンテストがその機会となり、互いの優れた技術を吸収し合い、全体的な底上げに繋げている。その意味において館林軌道区の磁石というアイディアの披露は、イノベーションが生まれ、共有された瞬間で、大きな意味を持つといえる。

永らく継承され続けてきた「ミリの仕事」という保線の本質。そこに新しい発想やアイディアが蓄積され技術は磨かれ高められていく。

全ては東武鉄道の根幹である線路の安全と安心を支え、社会から託された信頼に応えるため。

取材協力：栃木軌道区／大森省吾　岩本裕大　芹澤輝

01

TOBU-ENGINEERING

CAREER INTERVIEW

見えないところで、鉄道の安全を支える誇り。
そのスケールの大きさがやりがいにつながる。

中島 慎一　Shinichi Nakajima

東武鉄道株式会社　鉄道事業本部　施設部建築土木課／2009年入社

MY CAREER STEP

入社動機

学生時代に学んだ土木の知識を鉄道事業で活かしたいとの思いに加え、タワー事業なども積極的に展開している企業姿勢に惹かれて入社を決めました。

1年目　東武エンジニアリング(株)

東武エンジニアリング(株)
栃木軌道区下今市支区

線路の巡視やレール更換等を通じて軌道の保守管理を行いました。2年目には列車見張員の資格も取得し、この時に列車の怖さを学びました。

3年目　東武エンジニアリング(株)

東武エンジニアリング(株)
線路保全部

部内の予算管理や各職場の作業実績集計など現場の職場管理を担当しました。また、若手ならではの観点から新入社員教育や技術継承の取り組みなども担当しました。

7年目　鉄道事業本部

鉄道事業本部
施設部 杉戸工務施設管理所

列車の振動による軌道の歪みを矯正するための大型保守用機械の運用業務および走行しながら軌道の状態を検測することができる総合軌道検測車の運用業務と検測データの解析を担当しました。

8年目　東武鉄道(株)

東武鉄道入社(管理者試験合格)
鉄道事業本部 施設部 建築土木課

東武鉄道に入社するための試験に合格し、現在は橋梁・高架橋の修繕工事と橋梁・石積擁壁などの補強工事を担当しています。

“縁の下の力持ち”ならではの誇りを胸に

東武線の営業キロ数463.3km。これだけの長さを維持するため、毎日どこかで軌道の保守が行われています。沈下した軌道をもとの状態に戻すために使われる機械をマルチプルタイタンパー、通称“マルタイ”というのですが、人々が寝静まった深夜にこの“マルタイ”を使って保守作業が行われていることを、ほとんどの人は知りません。保線の仕事は、まさに縁の下の力持ち。人々には知られていないけれど、安全にお客様を運ぶための、この保守作業に私は誇りを感じています。もちろん現場での作業は楽ではなく、日中ともなれば列車がすぐ近くを通過するため緊張感を伴います。私は東武エンジニアリングに入社後、1年目に線路の巡視やレール更換の作業を担当しました。経年劣化したレールや分岐器の部品更換は、夜間、始発列車が通るまでの限られた時間の中で作業を進めます。雪の積もる季節には、氷点下の深夜に雪をかきながらの作業も経験しました。入社2年目には列車見張員の資格を取得し、線路内で作業員が安全に作業できるよう、列車の監視を行いました。列車見張りの業務は、一秒たりとも気持ちを緩めることは許されず、その緊張感は大きなプレッシャーでしたが、同時にやりがいも感じることができました。

現在所属する施設部では工事の発注者として計画を立て、管理することが主な業務です。工事そのものは協力会社に依頼することになります。ただ新人の時代に現場で保守作業を経験したことは、仕事を発注する立場となった今、いかに現場に負荷をかけない工事計画を立案するかという点で貴重な財産となっています。

発注者として修繕・改修計画を立案

保線の現場での作業経験等を積んだ後、私は東武鉄道への入社試験に合格し東武鉄道に入社しました。一番の動機は、より広いフィールドで活躍したいとの思いが強くなったため。例えば橋梁や高架橋の修繕工事など、プロジェクトに携わりたいと考えたからです。今、私が担当している石積擁壁補強工事は、万が一、大きな地震が発生しても石積擁壁が崩れないようにするものです。線路の脇には道路が通っており、石積擁壁が崩壊するようなことがあれば、第三者に被害が及びかねません。そうした重大な事故を防ぐための工事でもあります。また私は橋梁改修工事も担当をしています。河川の中にある橋脚の根元は水の力によって洗堀されてしまい、放置しておくと橋脚が傾いてしまう危険性があります。そのため橋脚の根元を補強するわけですが、河川内の工事には河川管理者との協議が必須となります。施工時期を見据えながら調整を進めていく難しさは、橋梁工事ならではといえると思います。

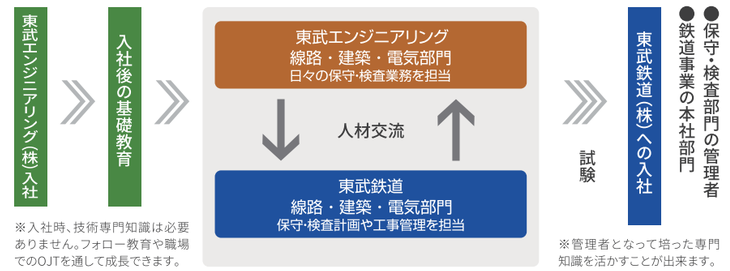
さらに現在、担当している工事として、可動式ホーム柵、いわゆるホームドアを設置するためのホーム補強工事があります。ホームドアはお客様の安全確保に有効な設備ですが、だからといって簡単に設置できるわけではありません。というのもホームドア一基で約500kgの重さがあり、ホームはその荷重に耐えられる設計とはなっていないからです。そこで必要となる補強工事を進めているわけです。

石積擁壁の補強工事も、橋脚の改修工事も、そしてホームの補強工事も、お客様の目に触れることの少ない工事です。ホームドアが設置されればホームにそれがあるのは当たり前のこととして受け止められ、そのための補強工事が行われたことなど、誰も想像しないでしょう。それが鉄道の土木の仕事なのです。人の目に触れなくても、あるいは人から直接感謝されることがなくても、自分の担当している工事が、どんなに小さいものであっても鉄道輸送の安全には欠かせないものであるという事実は、私たちにとって大きな誇りです。「鉄道輸送を陰で支える我々がいるからこそ列車は今日も安全に走っている」その自負が、私にとってのモチベーションとなっています。

その先に見据えるのは、新事業への挑戦

営業キロ数の長さは、それだけ保守しなくてはならない施設が数多くあるということを意味します。明治時代につくられた土木構造物も少なくありません。将来、人口減少の中で土木構造物の維持管理についてはより効率的でメンテナンスの手間のかからない方法が必要になってくるでしょう。今後は構造物の維持管理の計画を立案する立場として、メンテナンスフリーへの取り組みも行いたいと考えています。土木構造物の維持管理には多額の費用がかかっており、メンテナンスフリーが実現できれば、削減した費用を他の事業や新たなビジネスの創出などへの投資に振り分けることも可能でしょう。私が就職先として東武鉄道グループに魅力を感じたのは、タワー事業がきっかけでした。当時、東京スカイツリーはまだ建設中で、鉄道事業だけでなく、新たな領域へと積極的にチャレンジする企業姿勢に強く惹かれたのです。ですから構造物の維持管理費用のコストダウン効果をそうした新しいチャレンジに結びつけられたらよいと考えています。今後も将来を見据え、これからも縁の下の力持ちであることに強いプライドを持ちながら、構造物の維持管理に取り組んでいきたいと思います。

■東武エンジニアリングからスタートする東武鉄道グループでの活躍



※入社時、技術専門知識は必要ありません。フォロー教育や職場でのOJTを通して成長できます。

※管理者となって培った専門知識を活かすことが出来ます。

02

TOBU INTERTECH
東武インターテック

守る——。安全・正確な車両運行のために。

東武鉄道の約2,000もの車両について、細部に至るまで徹底的に分解・整備し、安全で快適な鉄道輸送の実現に貢献することが、東武インターテックで活躍するプロフェッショナルたちの使命です。より高い安全性と正確な運行、そして快適さや利便性を実現するために鉄道車両には最新のシステムや機器が導入され、日々、進化を続けています。しかし、いかに車両が進化しようともメンテナンスや修理が不十分では、その機能も十分には発揮できません。東武インターテックの技術者は、南栗橋工場・川越工場という2大拠点を舞台に、重要部検査、全般検査などの車両メンテナンス業務を行っています。車両技術を通じて鉄道輸送に貢献することへの大きな誇りを胸に、技術者たちは常に技術に磨きをかけ、成長を続けていきます。そこに妥協はありません。

WORKS 車両メンテナンスの仕事

車両メンテナンス

鉄道車両のメンテナンスは、お客様の安全に直結する重要な仕事です。そのため徹底的な点検・整備が義務付けられています。車両メンテナンスは「工場部門」と「検修部門」に大別されます。点検・整備には専門的なスキルと知識、経験が要求されます。エンジニアたちは業務のローテーションを通じて技術を習得し、着実に車両メンテナンスのプロとして成長していきます。

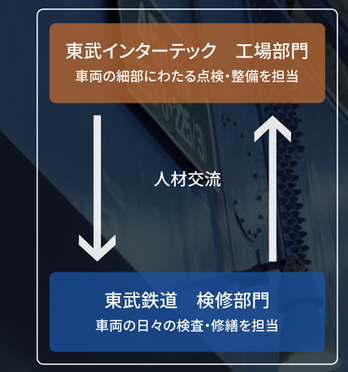
工場部門（東武インターテックが担当）

工場部門では主に重要部検査（4年に1度）、全般検査（8年に1度）を行います。工場部門で行う検査は、装置・部品のひとつひとつまで取り外し・分解して点検・整備をします。装置ごとに細かく担当が分かれており、専門的な技能を養うことができます。

検修部門（東武鉄道が担当）

検修部門では主に列車検査（6日に1度）、月検査（3か月に1度）を行います。検修部門で行う検査は、主要な機能検査などの日常点検・整備を行います。突発的な不具合対応も検修部門の仕事であり、車両に関する幅広い知識を身につけることができます。

■インターテックスタッフの人材交流



・入社後、工場・検修部門に配属。車両エンジニアとしての技術を習得

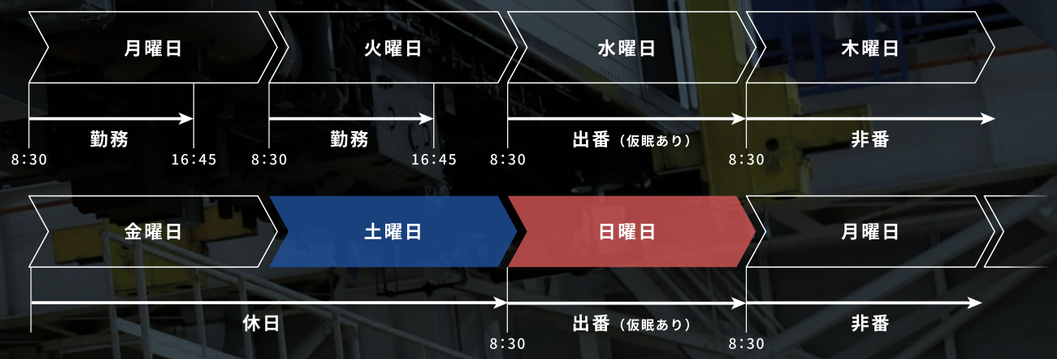
■インターテックスタッフの勤務地

● 東武インターテック（株）工場部門
● 東武鉄道（株）検修部門
工場部門のほかに検修部門で働く場合もあります。（東武鉄道への出向）

SHIFT SYSTEM インターテックスタッフの勤務体系（一例）

■工場部門

■検修部門



※1ヶ月に5回程度の一昼夜勤務（出番）があります。

東武インターテック　プロジェクトストーリー

自分の背中を押すのは、自分自身。それがイノベーションの原点。

託された信頼に、テクノロジーの進化が応える

出る杭を叩くのか、それとも出る杭を伸ばすのか。東武鉄道グループのカルチャーは後者に違いないと、江畑雄介（東武鉄道・鉄道事業本部車両部車両企画課）と江口毅行（東武インターテック・業務部川越工場）の2人は信じている。理由は、彼ら自身がそうしたカルチャーを最大限に活かして、グループの歴史にエポックを刻むことができたからだ。

「統合型車上装置分割運転回路接続器」。

片手で簡単に持てるほどコンパクトでありながら革新的な機能を持つこの機器は、そんな2人のチャレンジによって生み出された。

話は2015年1月31日から始まる。この日、東武東上線川越市駅―小川町駅間に、新運転保安システム「T-DATC」が導入された。

日々、多くのお客様を運ぶ東武線。特にラッシュの時間帯ともなると列車の運転間隔を狭めた高密度運転となり、間隔を狭めれば狭めるほど様々なリスクも高まることになる。そのリスクを抑える上で重要な役割を果たしてきたのが、制限速度を超えた場合に非常ブレーキが動作するATS（自動列車停止装置）と呼ばれる装置だった。

ただしATSは旧世代のシステムであり、速度を照査する地点を過ぎてしまえば、運転士のミスによって上限を超えたスピードが出てしまうこともある。そこで安全性をさらに高めるために、ATSを進化させたものとして誕生したのがATC（自動列車制御装置）だ。「T-DATC」とは、その東武鉄道バージョン“東武デジタルATC”の略である。

この「T-DATC」を導入することによって、前を走る列車に後続の列車が接近すると自動的にブレーキがかかるようになり、運転士の誤操作で速度超過するというリスクはなくなった。そのため従来のATCより列車の運転間隔を狭めることが可能となり、現在、東上線は池袋―小川町間で「T-DATC」が導入されている。このように「T-DATC」の導入は安全性の向上と高密度運転の実現という大きなメリットをもたらしたわけだが、その一方で車両の検査・修繕を行う工場では「T-DATC」導入前からある懸念もささやかれていた。

エンジニアとしての“本能”がチャレンジを後押しする

工場において重要部検査・全般検査を行う際は、車両を1両ずつに分割して各種試験を行っている。これまでのATS装置では、その際にブレーキの検査を行うことができた。しかし、「T-DATC」の導入によってそれができなくなってしまったのである。理由は、「T-DATC」では両端の先頭車両がそろって初めてブレーキ出力の検査が可能になるためだった。つまり「T-DATC」導入後は1両ずつのブレーキ検査を行うことができず、他の検査が終わって最終的に車両をつなげて一つの編成とした段階でようやくブレーキ検査が実施できる、ということだ。

検査の最終段階になってから全車両のブレーキ検査をまとめて行わなくてはならないため、作業員の負荷は最終段階で一気に重くなると予想された。そしてもし、その際にブレーキの不具合が発見されたら…定められた時間内に検査を終えることすら難しくなる。そうした懸念が工場の中で広がっていったのである。なんとかしなければ。と立ち上がったのが江畑だった。

江畑は「先頭車両がそろわないとブレーキ検査ができないというなら、片方しかなくても両方そろったと“誤認”させればいいのではないか」と発想。「T-DATC」の制御を司る車上装置に誤認させるための信号を送る分割運転回路の開発を思いつく。そして、車上装置の図面とにらめっこをしながら、その分割運転回路の設計を始める。ただしそれは誰に言われるでもなく取りかかるという、自主的な設計作業だった。当初その様子を眺めていた江口だったのだが、普段から一緒に飲みに行くなど交流の深かった2人は「何やってるんですか」「ちょっと手伝ってみないか」という気さくな言葉を交わし合う中で、自然と協力しあい分割運転回路の開発を一緒に行うようになっていったのである。

車上装置の図面の解読に多少手間取ったものの、回路図は順調に完成。最も苦労したのは、東武鉄道の多様な車種にどう接続するかという点だったが、回路接続器を用いれば誤接続の心配がなくなるのではというアイデアを思いつき、これを克服。より安全かつ効率的に分割運転回路を接続できるようになった。

こうしてできあがった分割運転回路接続器は、驚くべきことに江畑と江口の2人が、部品の購入から作図、配線まですべて自分たちで手づくりして完成させたのである。理由の一つはコスト削減だったが、もう一つの大きな理由が、コネクタピンの圧着作業や組立作業、電線の半田付け作業といった普段の車両検修に応用できる技術を磨くためであった。

2人の力で完成させた統合型車上装置分割運転回路接続器は、南栗橋工場と川越工場にてお披露目され、実際に重要部検査・全般検査で利用されることとなる。これにより検査の負荷が大きく軽減されるとともに、車両が編成される前に不具合の発見が可能になるなど、安全性の向上にも寄与することができたのである。

東武鉄道グループ初の快挙を成し遂げて

東京・芝公園の機械振興会館の壇上で、賞状を手に胸を張る江畑と江口の姿があった。鉄道の車両と機械の保全技術の発展を目的に毎年開催される『車両と機械』研究発表会で、統合型車上装置分割運転回路接続器の論文発表が行われ、見事に「特別賞」を受賞したのである。日本中の鉄道車両関係者が注目する、いわば“甲子園大会”のような舞台であり、そこで2人は東武鉄道グループで初となる受賞を成し遂げたのだ。

この朗報に社内は沸き、2人は「すごいな！」「やったじゃないか！」という言葉を各方面から浴びた。だが最も嬉しかったのは、受賞理由の一つに「自主的に取り組んだこと」と明記されていたことだった。

好きだから、興味があったから、やってみた――。そうしたチャレンジが受け入れられる会社であることを、2人はとても誇らしく感じている。

取材協力：鉄道事業本部 車両部 車両企画課 江畑雄介／業務部 川越工場 江口毅行

02

TOBU-INTERTECH

CAREER INTERVIEW

走り続けていれば、夢はいつかかなう。
積み重ねてきた日々は自分の成長の足跡。

岡谷 悠佑　Yusuke Okaya

東武鉄道株式会社　鉄道事業本部　車両部車両管理所／2006年入社

MY CAREER STEP

入社動機	1年目	4年目〜9年目	10年目	11年目	12年目	13年目
	東武インターテック(株)		東武鉄道(株)			
関東の私鉄で1位という路線距離に支えられた企業としての安定性は、大きな魅力でした。両親も大賛成でした。	東武インターテック(株) 川越工場 空制職場担当として空圧関係の部品の検査を担当しました。	南栗橋車両管区 七光台支所 南栗橋車両管区七光台支所配属。検修係として営業線を走る列車の点検・補修を担当しました。	東武鉄道(株)へ入社 (管理者試験合格) 東武鉄道に入社するための試験に合格、東武鉄道社員として新たな一歩を踏み出しました。	南栗橋車両管区七光台支所(主任・班長)。動力車操縦者運転免許(限定)を取得しました。	鉄道事業本部 車両部 車両課(南栗橋) 車両工事後の完成検査やメーカー調査時の立会いなどを多く担当しました。	鉄道事業本部 車両部 車両管理所 車両部車両管理所に異動。車両故障の対策や車両・設備の更新などをメーカーや他部署とともに打合せ、実施。

“師匠”の言葉は今も胸に刻まれている

今でも覚えている光景があります。父と一緒に電車を眺めていたときの記憶です。

幼稚園の頃でした。両親は自宅近くを走っていた電車の近くへ私を連れて行き、そして飽きることなく一緒に電車を眺め、歓声を上げていました。ですから、

物心つく頃に私が“将来は電車の運転士になりたい”と思うようになったのは当然のことでした。

そうした“夢”がより具体的な“志望”に変わっていったのは高校時代に成増駅で5日間の駅員実習を行ったときです。自分が東武鉄道グループの一員として働く未来がこのとき明確な姿となり、そして機械いじりが好きだったことから就職先として東武インターテックを選ぶことに決めたのでした。

最初に配属された川越工場では、空制職場を担当しました。空制職場というのは、コンプレッサーを使った空気圧で作動するブレーキやドアなどの検査を行う部署で、最初はとにかく自分の体力のなさに我ながら驚きました。車両の部品を取付、取り外し時、普段ならどうということのない重さの部品でも狭い車両の下で持ち上げるのには一苦労。“これじゃダメだ”と思って、筋トレを始めたものでした。そんな私を見て先輩が、余った部品でつくった自作のダンベルをプレゼントしてくれたのも、いい思い出です。心が温かくなりました。

新人の私には指導役のベテラン社員がついてくれたのですが、この“師匠”が言った言葉は、今も忘れられません。「仕事は仕事、休みは休み」。単純な言葉ですが、早く成長しなきゃと焦って休憩時間も勉強していた私を見て、“仕事に備えて休んでおくことも、仕事のうち”と諭してくれたのです。師匠から受け継いだこの言葉は、機会あれば若手社員に必ず話すようにしています。

当たり前の毎日を支えているという誇り

キャリアの中で最も長かったのは、検修係を務めていた時代です。検修とは、営業線で毎日お客様を乗せて走っている車両を、6日に1回、さらに3ヵ月に1回と定期的に異常がないか点検する仕事です。これは面白かったですね。

ライト、ドア、ブレーキ、パンタグラフ、客室…。なにしろ毎日走っている“生きた車両”ですから、お客様の息づかいのようなものを感じながらの仕事でした。私が通勤のために乗り込んだ車両が、たまたま昨日自分で検査を担当して送り出した車両だった、ということも珍しくありません。“自分が点検・補修した車両が満員のお客様を乗せて走っているんだ”という実感は、本当に誇らしいです。もちろん乗り合わせたお客様はそんなことは知らないわけです。誰だって電車は動いて当たり前だと思っている。その当たり前を自分が支えていることには、自信を持って胸を張れることだと思います。

時にはお客様の息づかいだけでなく、直接、視線を感じながら作業することもありました。営業線でのトラブル対応です。例えばヘッドライトが切れたら、すぐに交換しなければならないため、現場に直行します。そして仲間と一緒にホームでその作業を進めていると、どうしてもお客様に見られてしまうわけです。早く直さなきゃというプレッシャーはありますが、技術力を披露できたという達成感もありました。あらためて思うことですが、とことん学んだのはチームワークの大切さです。どんな作業も1人の力ではできないし、苦手な作業も助け合い、補い合うことで、うまく進めることができます。そんな仲間の力を信じることで、お客様の視線というプレッシャーがあっても焦らずに作業を進められる。まさに鉄道の仕事とはチームワークで成り立っているのです。

いつかはSLや新型車両をこの手で

大きな転機となったのは、入社10年目に東武鉄道への入社試験を受けて東武鉄道に入社したことでした。その一番の動機は幼い頃の夢をかなえるため、つまり“電車を運転する”ためだったんです。もちろん私は車両のエンジニアであって運転士ではありません。でも、車両基地の構内だけに限れば、動力車操縦者運転免許(限定)という国家資格の免許があれば、車両の運転ができます。この免許を取得し、それに関わる仕事をしたい。迷うことなどなく入社の試験を受けたのです。子どもの頃の夢がこんなカタチでかなうなんて、文字通り夢にも思いませんでした。だからこれから入社する皆さんにも、どんな夢であっても諦めずに追いかけて欲しいと思います。きっとそれは自分が成長していくためのエネルギーになるはずですから。

もちろん免許を取って自分で運転したことで得られた気づきもたくさんあります。運転士というのは運転中に何を見て、どんなことを気にしているのか、実感として知ることが出たのは、車両の点検や補修を行う上でとても役に立ちました。ユーザーの気持ちを知るのはとても大切なことだと、改めて学びました。

現在私は検修の現場を離れ、東武鉄道を代表して車両メーカー等と車両・設備の更新などを詰めていく立場にあります。お客様の信頼に応えるために、会社を背負ってよりよい車両づくりに取り組んでいるという実感は大きいですね。この経験を踏まえ、いずれは新型車両やSL関係に携わることにも挑戦したいと考えています。また、現場に戻って、助役として管理業務にも取り組んでみたいとも思います。まだまだこれからです。がむしゃらに走り続けていきたいと思います。

■東武インターテックからスタートする東武鉄道グループでの活躍

※入社時、技術専門知識は必要ありません。フォロー教育や職場でのOJTを通して成長できます。

※管理者となって、培った専門知識を活かすことができます。

03

TOBU STATION SERVICE
東武ステーションサービス

高める――。お客様の笑顔と心地よさのために。

お客様にとっての玄関口である駅で、東武鉄道の“顔”としてサービスを提供することが、東武ステーションサービスで活躍するプロフェッショナルたちの使命です。お客様のニーズは多様化し、サービスの“質”に対するこだわりも高くなっています。東武ステーションサービスの駅スタッフは乗車券の発売や改札口・ホームでのご案内などの業務を通じ、どなたにとっても快適にご利用いただける駅づくりを目指しています。何よりも大切にしているのは、お客様との心のこもったコミュニケーションです。また、駅への列車の進入確認、ホームでのお客様のご案内、乗務員への発車合図など列車運行に関連する業務は、状況によっては人命にも関わってくるだけに、正確な状況判断と慎重かつ迅速な対応、高い責任感が求められます。これらの駅の業務は非常に奥が深く、経験を積むほどに面白みも増していきます。

WORKS 駅スタッフの仕事

駅スタッフ

駅スタッフの業務は、朝から翌日の朝までの勤務が基本です。業務ローテーションにより、改札・出札、ホーム案内など、メイン業務が決まります。また、お客様へのサービスに加えて、ホームや線路の安全確保、お客様の乗降確認、乗務員への発車合図や場内アナウンス等も行います。いずれにおいてもチームプレーが基本ですので、駅スタッフは助け合い、支え合いながら、お互いを高めていくことが重要です。そうしたチームワークも、駅スタッフならではのやりがいの一つです。

SHIFT SYSTEM ステーションスタッフの勤務体系（一例）

基本的に、駅での勤務は一昼夜勤務交代制です。 駅によりローテーションの差異はありますが、28日間のうち8日間が休日になります。

駅スタッフからのステップアップ

列車運行の最前線、車掌・運転士へ

入社後は駅での経験を通じて知識を高めた後に、試験を通じて車掌、さらに運転士へとステップアップしていきます。特に運転士になる場合は約1年間の研修を受講し、国家試験に合格した後に晴れて一人前となります。

●車掌
社内でのお客様サービスと列車の安全・正確な運行を担います。

●運転士
高い運転技術だけでなく、運転士もお客様へのサービス精神が大切です。

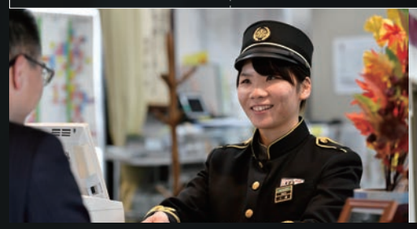
■駅スタッフからスタートする東武鉄道グループでの活躍

東武ステーションサービス（株）入社 ― 入社後の基礎教育 ― 東武ステーションサービス駅部門 ― 試験 ― 東武鉄道（株）への入社 乗務員への登用制度 ― 試験 ― ・駅や乗務部門の管理者 ・鉄道事業の本社部門

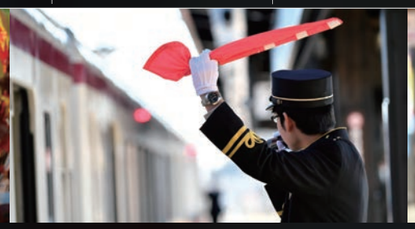
※管理者となって培った専門知識を活かすことが出来ます。

WORKING FLOW 出勤から退社までの流れ

01 点呼
出勤後、点呼から1日の業務がスタートします。

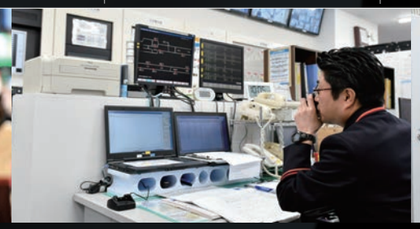


02 出札
乗車券・特急券などの窓口販売を行います。



03 改札
改札口でのご案内、自動改札機の確認を行います。

04 ホーム案内
ホームにおいて、お客様の安全と正確な列車運行を確認します。



05 コンコース案内
コンコースでのお客様ご案内、ポスター掲示などの作業を行います。

06 事務作業
駅事務室において、収入金の管理、書類作成などの事務作業を行います。

07 営業終了・仮眠
最終列車後は営業を終了し、駅舎に設けられた仮眠室で始発前まで休みます。

08 営業開始
始発列車前に券売機や自動改札機の電源を入れ、お客様をお迎えする準備を整えます。

09 引継
翌日の担当者に業務を引き継ぐまでが仕事です。

東武ステーションサービス　プロジェクトストーリー

心を開けば、想いが通い合う。
やがて広がっていくのは、笑顔の連鎖。

子どもたちとの記念写真、そしてハイタッチ

東武日光線下今市駅。
ホーム脇の転車台に待機していたSL「大樹」が大きな汽笛を鳴らすと、リュックを背負った子どもたちが歓声を上げ、外国人観光客は目を丸くした。記念写真を撮ろうとする家族連れに、若い駅スタッフが「お撮りしましょうか」と声をかけ、そして“チーズ!”の代わりに「たいじゅ!」と言いながらシャッターを押す。
お礼にと子どもたちが駅スタッフにハイタッチを求め、駅スタッフは身をかがめてそれに応じた。「最初は少し恥ずかしかったですが、今は自分も楽しんでいます」と駅スタッフも嬉しそうである。お客様も駅スタッフも、誰もがここでは満面の笑顔だ。東武鉄道が取り組む51年ぶりのSL復活運転プロジェクトとして話題を集めたSL「大樹」。週末を中心に下今市一鬼怒川温泉間12.4kmを1日3往復している。夏休みや紅葉の季節などピーク時にもなると、約200の座席がぎっしり埋め尽くされるほどの人気ぶりだ。このお客様を笑顔でおもてなししようと始まったのが、東武日光駅管区の「おもてなし」である。

“また来るよ!”の一言がつながっていく

SL「大樹」の運行開始は2017年8月10日。「おもてなし」はその年の春にスタートした。中心となったのは、東武日光駅管区の各駅を代表して集まった10数名の「おもてなし委員会」である。
「おもてなし委員会」では、SL「大樹」運行開始を契機に、お客様満足度向上につながる新しい取り組みの検討が重ねられ、そのベースとなったのが東武日光駅管区の全スタッフに対して行われたアンケートだった。このアンケートには、スタッフそれぞれが考案したおもてなしのアイデアが記されており、「おもてなし委員会」ではそれらのアイデアひとつひとつについての話し合いがおこなわれた。
「採用された中の1つに、“お客様に笑顔で手を振ろう”というアイデアがありました。誰でも簡単にすぐできる、という点がポイントです」と、委員会の下今市駅の委員が振り返る。
お客様に手を振る——なんとシンプルで、それでいて心温まるおもてなしだろう。
早速このアイデアは実行に移され、SL「大樹」の到着・出発時に、お客様に対して笑顔で手を振ることが行われた。もちろん安全の確保は絶対であるため、必ず1名はホームで安全確認業務につき、それ以外の全員が手を振るようにしたのである。
目を合わせて笑顔で手を振られれば、誰だって嬉しくなって、手を振り返すものだ。年配の男性のお客様も、照れくさそうな顔をしつつ、小さく手を振って応えてくれる。そして、それが嬉しくて、駅スタッフの笑顔はさらにかがやいていく。
「ありがとう、また乗りに来るよ!」と言いながら手を振ってくれるお客様も増えてきた。今では東武日光駅管区のホームのあちらこちらで、駅スタッフがごく自然に手を振りながらお客様に笑顔で接する姿が見られる。それどころか踏切で停車しているクルマの中から手を振ってくれる人まで見かけるようになった。まさに、笑顔の連鎖反応。駅の中だけでなく、地域全体にまで、おもてなしの心が届き始めたのである。

挑戦から継続、そして定着へ

冒頭紹介した、写真撮影時のお声がけも「おもてなし委員会」から生まれたアイデアだ。
撮影の際は「駅員さんもぜひ一緒に」とリクエストされることが多く、そのときは「SL」「LOVE&LIKE」の「L」の字を指でつくっている。お客様は右手で、というのがお約束だ。
なぜ駅スタッフが一緒の撮影をたのまれるかというと、その理由は制服にある。実は東武日光駅管区の駅スタッフは、SL「大樹」の運行開始に合わせて特別仕立てのデザインの制服を着用するようになったのだ。お客様には大変好評で、それが「格好いいのでぜひ一緒に撮影を」という声につながっているのである。
当然、駅スタッフのモチベーションも高くなり、「この制服に恥じないサービスをしなければ」という意識が自然と高まったという。
さらにSL「大樹」の車内放送にも一工夫がなされ、レトロなデザインが好評の下今市駅舎の紹介や展示室の案内などが行われている。これはお客様からお問い合わせが多かったことから、「質問される前にお伝えしよう」との意図で行われるようになったものだが、さらに一歩踏み込んで「下今市駅での滞在時間を増やしてもらおう」との狙いも込められている。
もちろんこうした一連のおもてなしの取り組みは、一過性のものであってはならない。継続し、定着してこそ、本物のおもてなしとなっていく。そのことは駅スタッフ自身が最も理解している。だから、モチベーションの維持が合い言葉になっている。今はインバウンドブームの追い風を受けて日光を訪れる外国人の観光客は目に見えて増加しているが、その多くは下今市駅を素通りしているのが現状だ。そうした外国人観光客の取り込みも課題の一つで、「そのためにも外国語のスキルを磨かなくては」という意識も高まってきている。
笑顔で手を振るのも、ハイタッチも、記念撮影の声かけも、英語でのコミュニケーションも、おもてなしの第一歩。その一つひとつが東武鉄道のファンを増やし、リピーターを育てることにつながっていく。そこにはきっと限界などないのだろう。

取材協力：東武日光駅管区下今市駅／伴瀬成一　松本淳史

03

TOBU-STATIONSERVICE

CAREER INTERVIEW

先輩に育てられ、お客様に教えられ、学んだ“鉄道員の真髄”を伝えていきたい。

大平 智雄　Tomoo Ohira

東武鉄道株式会社　鉄道事業本部　運輸部管理課／2006年入社

MY CAREER STEP

入社動機	1年目〜5年目	6年目	8年目	11年目
	東武ステーションサービス(株)	東武鉄道(株)		
地域貢献を実感しながら接客の醍醐味も感じられる仕事がしたいとの思いが募って入社を決意しました。	東武ステーションサービス(株) 東松山駅→川角駅→朝霞台駅 →東武川越駅 駅スタッフ。初めての鉄道の仕事にワクワクする毎日でした。先輩の指導で一つずつ、仕事を覚えていきました。	東武鉄道入社(乗務員登用制度による) 川越乗務管区 車掌 乗務員登用試験を受け、東武鉄道に入社。乗務員となってまず車掌を経験しました。責任の重さを感じつつも仕事に慣れてからは、案内放送も自分で工夫しました。	川越乗務管区 運転士 運転士になるための研修を受けた後、9年目からは単独で乗務するように。初めて一人で乗務したときの緊張感は忘れられません。	管理者試験合格 鉄道事業本部 運輸部 管理課 管理者になるための試験を受け、現職に異動。主に運輸部の職場管理や教育を担当しています。優れた人材の育成のため、効果的な教育や研修の実施を目指しています。

お客様目線でのサービスを考える

生まれも育ちも朝霞台。今も朝霞台に住んでいます。これまでの39年間をずっと朝霞台で過ごしてきたことになります。入社4年目に駅スタッフとして朝霞台駅に赴任したときは嬉しかったです。故郷に凱旋してきたような、誇らしい気持ちでした。とはいえ、朝霞台駅は乗換駅なので朝夕のラッシュは大混雑。仕事となると地元の駅にいるんだという感慨にふける余裕などなく、毎日が忙しく過ぎていきました。

前職はバス会社です。運行管理の担当として6年半勤めました。東武ステーションサービスに転職したのは27歳の時。ずっと接客の仕事がしたいと思っていたので、東武ステーションサービスが発足するタイミングに社員募集があったことで、転職を決意しました。もちろん不安はありましたが、人生は一回きりだし、自分のやりたい仕事に挑戦しないといずれ後悔することになると、思い切って一歩を踏み出しました。採用が決まり、“東武ステーションサービスの一期生として後に続く仲間たちのお手本にならなければ”と気を引き締めて入社日を迎えたことを今でも覚えています。

初めて経験する鉄道の仕事は、右も左もわからないことばかり。新しい発見の連続で、毎日が充実して過ごせました。特に印象に残っているのは2年目のこと。川角駅に配属され、ICカード「PASMO」が導入されたときのことです。ICカードを使うのが初めてというお客様が、改札機にタッチするのではなくて切符のようにカードを入れてしまったり、タッチしたのに機械が読み取れなかったり。我々はその応対に大わらわでした。そんな状況だからこそ学べたことがあります。チームワークの大切さです。お客様目線を大切に、困っているお客様に対してはチームで協力して応対することが不可欠だと学びました。どうしても電車が遅れると、お客様は気分を損ねられます。「この時間を返してくれるのか」というお叱りを受けたこともありました。厳しい声もしっかり受け止め、どうすればお客様にご納得いただき、ご満足いただけるサービスができるかをチームみんなで考える。その繰り返しで、一歩ずつ成長したと思っています。私を育ててくれたのはお客様の声であり、仲間の声であることは間違いありません。

“当たり前”の安全を支える誇り

鉄道の仕事をするなら、やはり運転士になりたい。駅の仕事をする中で、その思いが強くなりました。ステップアップのために乗務員なるための登用試験を受けることは私にとってごく自然な決断でした。後輩のためにキャリアアップの道を示してあげたいという思いがあったのも確かです。

車掌になったのは6年目のこと。ラッシュ時、東武池袋駅に到着してドアを開けた瞬間、何千人というお客様が一斉にホームに降り立ちます。初めてその瞬間を目の当たりにしたとき、これほど大勢の生命をお預かりし、そして無事に運ぶことができたという責任の重さと達成感の大きさに体が震える想いでした。通勤列車が毎朝ちゃんと走るのは当たり前のことで、車掌がそのことをお客様に感謝されることはありません。しかし、その当たり前を支えている誇りが、仕事の一番のモチベーションでした。同じ緊張感は、8年目に運転士になったときも味わいました。

運転士になるためには学科で約4ヵ月、実地で約6ヵ月という長い研修を受けなくてはなりません。実地の間はベテランの先輩運転士が指導運転士としてマンツーマンでつきっきりとなり指導してくれます。この指導運転士のもとを離れ、一人で運転する日が一人前の運転士としてのデビューです。初めて一人で乗務したのは川越市駅からの下り電車。それまでは隣にベテランの“師匠”がいたのに、今日からは一人です。わからないことがあっても、判断に迷うことがあっても、すべて自分一人の責任で判断を下さなくてはなりません。緊張感のあまり、ハンドルを握る手は汗だくでした。終点の森林公園駅に到着し、初めて一人での運転を無事に終えた安堵感にホッとしたとき、私の目に飛び込んできたのが、ホームを歩く“師匠”の姿。私のことを気遣い、お客様に混じってこっそり乗車されていたのでした。“しっかりと見守っているぞ”。そんな無言のメッセージが私の胸にズシンと響きました。人から人へと受け継がれていくのは技術だけでなく、こうした人を思う心も込められているのです。それが東武鉄道らしさ。とても誇らしいです。

さらに広いフィールドに挑戦したい

今私は現場を離れ、乗務員の教育、研修の計画・提案・手配等を担当しています。時には教壇に立って講義を行うこともあります。今までの人生で人に教えるような経験などありませんでしたから、ここでもやはり日々勉強です。それでも駅員から車掌、運転士と経験してきた中で培った“鉄道員の真髄”のようなものを少しでも後輩に伝えられたらと思っています。

東武鉄道は大きな会社ですから、この先私にも幅広い事業に携わるチャンスがあるでしょう。どんなチャレンジができるか、楽しみです。そしてどんな仕事に取り組むことになろうとも、お客様の声や仲間の声に育てられてきたこと、師匠から教わった“人を想う心”を忘れず、まだまだ自分を磨いていかなくてはならないと思っています。

■東武ステーションサービスからスタートする東武鉄道グループでの活躍

※管理者となって培った専門知識を活かすことが出来ます。

RECRUIT

教育制度・福利厚生

教育・研修

東武鉄道グループでは、「事業の社会的使命を認識し、組織の一員としての自覚を持ち、経営の高度化に即応して業務を完遂しうる知識、技能を備え、旺盛な創造力、実行力、そして責任感を持つ、たくましい人材を育成する」ことを教育目標としています。「人材は企業価値の源泉である」が私たちのモットー。創立時からの伝統を基にしながらも、現在は将来の企業環境の変化に対応し、社会に貢献できる人材育成に力を入れています。具体的には、新入社員教育をはじめとする全員を対象とした研修を定期的に実施するほか、高度な知識・技能を付与する専門課程や通信教育などの教育メニューを活用し、主体的に学ぼうとする社員の成長を支援しています。また、2016年4月に総合教育訓練センターを新設し、社員一人ひとりの能力と意欲をより向上させるためにふさわしい設備・環境を整備しています。

1 新入社員教育

新入社員研修

・社会人としてのマナー・自覚・行動を身につけ、意識の切り替えを行います。
・各社の社員、東武鉄道グループ社員としての意識を醸成します。
・基本的な社内規則を理解します。
・新入社員研修後の各現場配属に備え、鉄道業務に必要な知識を身につけます。

2 若年者教育

基本課程

・入社2〜3年目の社員を対象に、担当職務の知識・技能の向上、改善を目的に行います。

3 一般社員教育

普通課程

・若年者教育修了者を対象に、3年に一度、業務の知識・技能の向上、改善を目的に行います。

4 スキルアップ教育

専門課程

・意欲的な社員を対象に、高度な知識・技能の付与、向上を目的に行います。

5 階層別研修

現業班長・主任研修→新任助役研修→現業長研修→現業長フォロー研修

・昇進に合わせ、求められる役割と行動の遂行のための能力開発を行います。

福利厚生

東武鉄道グループでは、社員全員が活き活きと活躍できる職場づくりに全力をあげて取り組んでいます。社員が働きやすい環境だからこそ、さまざまなアイデアが、新しいビジネスが生まれてくるのです。そこで一部ではありますが、私たちの取り組みについてご紹介します。

仕事と育児・看護の両立支援制度

育児休職

短時間勤務

小学校3年生までの子の養育、配偶者・子・父母（配偶者の父母を含む）の看護（上限3年）をする社員は、勤務時間の短縮をすることができます。

●本社部門：6時間または7時間の勤務時間
●現業部門：6時間の勤務時間（2018年4月から）

看護休暇

妊娠休暇

看護休職

子どもの看護休暇

時差出勤（本社部門）

保存年次有給休暇

失効する年次有給休暇を積み立て（上限60日）、育児・介護等の事由に加えて、1年度につき5日まで子の入園式・入学式、運動会や授業参観等の学校主催の行事に使用できます。

子育てサポート付き社宅

育児中の社員への女性活躍推進や子育て支援を目的に、育児と仕事の両立を図りながら働き続ける環境整備の一環として、事業所内保育所を付帯した子育てサポート付き社宅を自社内で展開します。事業の特性上、一昼夜勤務に対応するために週7日・24時間利用可能な保育所運営を目指します。

●設置場所：東武スカイツリーライン 東武動物公園駅　杉戸社宅敷地内
●設置時期：2019年7月（予定）

働きやすい職場環境の整備

年次有給休暇

終業時間の繰り上げに使用する有給休暇（本社部門）

長時間労働抑制の取り組み

健康管理

社員および家族の健康保持増進と疾病予防を図るために、本社診療所をはじめ、分院2ヵ所（杉戸・川越）で一般診療、各種健康診断のほか、産業医が中心となり健康相談、生活指導を行っています。また、精神科医による月3回のメンタルヘルスケア（カウンセリング）も行っています。

定時退社日の設定（本社部門）

有給休暇の取得促進（本社部門）

7月から9月を年休取得促進期間に設定し、年次有給休暇5日間の計画的な取得に加え、9日まで年休取得を奨励しています。

「仕事と家庭の両立支援企業の認定」（くるみんマーク）

取得回数3回を示す「くるみんマーク」

年次有給休暇の時間単位取得

職場により1〜4時間単位で年次有給休暇を取得することができます。

●本社部門：1時間単位
●現業部門：1〜4時間単位（2018年4月から）

家族参観の実施

寮・社宅、ほか

住宅施設として、沿線各地区に単身者住宅、社員住宅を設けています。（入寮・入居にあたりいくつかの条件はあります。）また、体育施設として春日部運動場にソフトボール場、多目的グランド、南栗橋の総合教育訓練センター内に競技館を設けているほか、食堂施設や保養所、グループ優待もあります。

ー東武鉄道路線図ー

TOBU
【採用に関するお問い合わせ】
東武鉄道グループ 採用担当
〒131-8522　東京都墨田区押上2-18-12
電話：03-3621-5122（採用専用電話）
WEB：http://www.tobu.co.jp/recruit/pro-railway/index.html