

東京地下鉄株式会社でのインターンシップ体験レポート

実習の内容

- ・会社及び業務の概要説明
- ・インフォメーションカウンター、ホーム整理業務見学
- ・営業列車乗務員室添乗見学
- ・各施設の説明・見学等

実習で学んだこと

インフォメーション業務を見学させていただいていた際に、東京地下鉄株式会社はお客様に分かりやすく正確な案内をするために、駅周辺の地理や路線図を覚えるだけでなく、駅郊外の場所を把握されているということを知りました。駅の周辺確認に同行させていただいた時には、現場を見るということの大切さを痛感しました。また、利用者の多い改札では急いでいるお客様に対して、素早く正確に必要な情報を伝えられるようにしているというお話を伺うことができ、ただ案内するだけではなく、お客様に合わせた接客が重要であることを学ぶことができました。これからは東京オリンピックに向けて、外国のお客様が増加することを予想し、英語で案内するための練習を始めているそうです。

ホーム整理の業務では、少しのミスで電車が停まることに繋がってしまうので、一つひとつの確認を確実に行うということを常に心がけており、駅の構造上、全体を目で確認できない時にはモニターを併用して確認していました。

また、東京地下鉄株式会社の選考の際には、「会社に入って駅員や運転士・車掌になって何をしたいのか、周りとは違う自分の意見で思ったことをはっきりアピールすることが重要」ということを教えていただくことができました。私もこれを参考にして、東京地下鉄株式会社に就職できるように努力しようと思います。

実習を終えて

今回のインターンシップで、東京地下鉄株式会社の業務内容への理解を深めました。同時に、社員の皆様のお仕事に対する熱意やお客様に対してのサービス精神、社会人としてのあり方など普段は伺うことのできない貴重な話ばかりで、大変勉強になりました。

インフォメーション業務を見学させていただいた際に、利用する側からは分からないことを多く学ぶことができました。駅ごとに利用者層が違ったり、同じ駅の中でも、インフォメーションの場所が違ったり人通りが大きく違ったり、お客様を案内する際にどういったことを心がけていっていいのかなどのお話を伺うことができました。

実際に乗務員室に入らせていただいた際には、普段感じたことのない緊張感とともに、お客様の命を預かっているという責任の重さを感じ、身が引き締まりました。乗務員室に入らせていただかなければ、経験することができないことだと実感しております。

インターンシップ全体を通して、多くの方々と接する機会があり、東京地下鉄株式会社は良い会社だということを皆さんが仰っていたことが印象に残っております。

2014年9月

メディアコミュニケーション学部情報文化学科3年 渡邊 和彌