

100の一步

#40 ステーションアテンダント

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、ステーションアテンダントについてご紹介します。

私達ステーションアテンダントは、平成27年（2015年）に横浜駅で生まれ、翌年には新横浜駅・桜木町駅にも拡大しました。海外からのお客様、国内旅行者への観光地へのアクセスのご案内や、ご高齢の方や市営地下鉄に不慣れな方に乗換や便利な出口を ご案内する等の日常のご案内まで、様々なお客さまへのご案内を充実させるために誕生したのです。

現在、新横浜駅・横浜駅・桜木町駅の改札口付近に設置したブースで、毎日9時30分から18時までの間、日本語はもちろん英語でもお客様へのご案内をしています。

新横浜駅は相鉄・東急直通線の乗り入れに伴い駅全体の改良工事中であり、横浜駅はJRの駅ビルが昨年リニューアルオープンし、桜木町駅も市庁舎が昨年移転するなど、3駅とも街が目まぐるしく変化しています。そのような中、ステーションアテンダントは新名所や新たな施設までのルートを自分自身で歩いて確認するなど情報収集を行い、円滑にお客様にご案内ができるように努めています。

また、接客研修や異常時におけるお客様誘導などについて、定期的な研修を行い、常に『おもてなしの心』で丁寧に、かつ迅速なお客様対応ができるよう取り組んでいます。

駅で私達を見かけましたら、遠慮なさらずに是非お声がけください。

