

## レールライフ実践人 vol.8 「富山地鉄の鉄道アテンダントさん」



レールライフ実践人では、公共交通を活用して「かしこいクルマの使い方」を実践している人々をご紹介します。

今回のレールライフ実践人紹介では、発売中の Takt2014 年 1 月号と連動し、富山地鉄の鉄道アテンダントさんをご紹介します。

さて、皆さんは「鉄道アテンダント」さんをご存じですか？

富山の方々の生活には欠かせない富山地方鉄道、市内電車、路線バスなどを運行する富山地方鉄道には、特別な観光列車が走っています。

この観光列車を中心に乗務し、観光案内、アナウンス、車掌業務などを行い、列車の旅がより楽しくなるように支えているのが、「鉄道アテンダント」さんです。

今回は、富山地方鉄道株式会社 鉄道アテンダントの角川さん、本田さんに普段のお仕事から広がる電車の楽しみ方などについてお話を伺いました。

また、地鉄沿線の観光情報や日々の出来事をアテンダントの皆さんが紹介する大人気ブログ「[富山地鉄の鉄道アテンダントブログ](#)」から、お二人のお話しに関連するブログ記事へのリンクもご用意しましたので、

ブログの方も是非ご覧になってみてください。

(掲載当時の内容ですので、ダイヤ等は最新の情報をご確認下さい)



左 角川さん 右 本田さん

#### ■乗車している観光列車の見所

角川さん

「富山地鉄では今、アルプスエクスプレスとダブルデッカーエクスプレスを観光列車として運行しています。

→観光列車ダブルデッカーエクスプレス

<http://chitetsu.exblog.jp/18371000/>

→観光列車アルプスエクスプレス

<http://chitetsu.exblog.jp/18105560/>

最近運行を始めた2階建ての特急ダブルデッカーエクスプレスは2階席が人気ですが、私個人としては1階席をおすすめしたいです。1階の高さは間違いなく普段は体験できない低さで、隣に止まった電車の台車等の機械周りをじっくりと観察出来るし、線路沿いの草花・風景などがより間近に感じられます。更に、シートが広いんです。2階は2列+2列のシート構成ですが、1階は1列+2列になっていて、全ての席の両側に肘掛けがついています。ゆったりできますよ。



アルプスエクスプレスは綺麗な内装が魅力です。九州新幹線などをデザインした水戸岡鋭治さんの設計によるもので、木をふんだんに使った座席やテーブルはカフェのようです。車内では普通の飲み物の他にお酒も販売しています。窓に向かって座るカウンター席もありますので、車窓を見ながら地ビールを楽しむことも出来るんです。アルプス・エクスプレスは、見た目からは車内の魅力が分かりづらいのか

あまり認知されていないので、もっと魅力を伝えて行きたいです。

どちらも、移動自体を楽しめるとても素敵な電車です。  
是非乗車してみてください。」

→必見★アルプス号の春夏秋ダイヤ

<http://chitetsu.exblog.jp/17519214>

→アルプスカフェ★(\*^▽^\*)v 夏の新商品

<http://chitetsu.exblog.jp/18108807/>

→座席事前予約って・・・なに？

<http://chitetsu.exblog.jp/18507533/>



#### ■鉄道アテンダントとは

角川さん

「アルプスエクスプレスの運行開始に伴ってアテンダントが募集されました。  
私は、当時色々タイミングがあって応募し、2011 年末から乗務しています。」

当初2名での乗務でしたが、今は3名になりました。  
普段は主にアルプスエクスプレスと、ダブルデッカーエクスプレスに乗っていますが、  
だいこん電車やかぼちゃ電車などの普通の電車に乗ることもあります。

アテンダントといってもお客様への観光案内だけをしているわけではありません。  
車掌として乗務しているので、ドアの開閉、切符の販売、  
乗降方法のアナウンスなど、様々な業務を行っています。  
ですから電車の中では常に動いているような状態ですね。  
今は「えこまいか」も導入されたので、使い方について質問されることも多いです。」

→アルプスエクスプレス出発進行！！

<http://chitetsu.exblog.jp/14224166/>

**本田さん**

「私は今年の6月に入社し、乗務しています。  
ダブルデッカーエクスプレスの導入に合わせて  
アテンダントを2名から3名に増やすことになり、  
募集を見て応募しました。  
直接お客様とふれあえる仕事に魅力を感じています。」



### ■鉄道アテンダントブログについて

本田さん

「アテンダントブログは、私たちアテンダントが自由に書いています。公開前に社内で確認はしていますが、内容については任されていて、沿線のお店や美味しい食のお話し、普段の乗務や地域の情報誌で知ったこと、地鉄のイベントや出来事の情報などを書いていきます。」

角川さん

「お客様からもブログ見ているよ、とか、あのお店のことをなんで書いていないのとか意見や感想を頂くことも多くて更新の励みになりますね。」

→電鉄富山駅から、すぐの富山グルメ

<http://chitetsu.exblog.jp/18920810/>



#### ■鉄道アテンダントになってから

角川さん

「実はアテンダントになる前は、地鉄に乗ったことが無かったんです。自宅から利用できる範囲に駅もあったんですが、自転車等で移動していましたので駅を認識していませんでした(笑)」

本田さん

「私もです。アテンダントになって初めて、地鉄電車はこんな場所に行くんだと知りました。」

角川さん

「当然ですが、お客様にきちんと案内をするために研修もありました。私の場合はアテンダント募集に県の事業が絡んでいたこともあり、

県内の主立った観光地を全て回って、特色やアピールポイントを学びました。  
もちろん地鉄沿線のことも社内で勉強しましたし、  
丁度映画「RAILWAYS」の公開時期でロケ地巡りツアーが予定されていたんです。

撮影した場所については勉強できましたが、  
全国からツアーに参加される映画ファンのお客様は  
それ以上のエピソードを求めてこられます。これが大変でした 笑

あのシーンはどこで撮ったの？その時はどんな風だった？など質問は幅広いんです。  
撮影に協力した社員に撮影時のエピソードを聞き取るなどして学びました。  
例えば車窓からチューリップを見るシーンは滑川市で撮影されたんですが  
毎年同じ場所で咲かせているわけでは無いんです。  
そんなことも学びながら、なんとかお客様に説明していました。」

→レイルウェイズのロケ地めぐりツアーに、行ってきたよ  
<http://chitetsu.exblog.jp/14851737>

**本田さん**

「私は角川さんに教えて頂きながら地鉄沿線をまわりました。  
まだまだ知らないことや場所が多くて、日々勉強です。」

→わたしたちに、新しい仲間が入りました  
<http://chitetsu.exblog.jp/18002665>

### ■鉄道アテンダントのやりがい

**本田さん**

「今は顔を覚えてもらうことがやりがいになっています。  
よく乗っておられるお客様から声を掛けてもらえたときはうれしかったです。」

**角川さん**

「私も似ていますが、あなたにまた会いに来たよと言われることですね。」

やっぱり、富山地鉄の電車に乗って良かったと思ってもらいたいです。  
お客様と直接ふれあうお仕事で、良くも悪くも反応がすぐ分かりますから。

普通はワンマン電車の富山地鉄ですので、  
アテンダントが乗務することについてお客様も慣れていなかったようです。  
当初は、アナウンスがうるさいとか、乗務していることそのものへの苦情もありました。  
高校生や通勤される方々へ挨拶したり案内していくうちに  
少しずつ慣れて頂いたのかなと思います。

いつも車で通勤されている方がたまに電車に乗ると  
こんな所に駅があったんだとか、こんな風景があったのかなどと、  
驚いて教えてくださることがあります。  
また、沿線に咲くお花の名前を尋ねられて、  
その時はわからないこともあるんですが戻ってから調べることも多いです。

あるとき、『あのお花の名前知ってる?』と聞かれ、  
『すみませんが分かりません。』と答えたところ、  
『そうじゃない、知らんと言いなさい』と言われてしまいました。  
そんな失礼な言い方は出来ないですし戸惑っていたら、  
実は"シラン"という名前のお花だったんですね。  
笑いながら種明かしされてすっかり覚えてしまいました。」

→富山地鉄の花便り 2013@藤の花

<http://chitetsu.exblog.jp/17786887>



## ■お客様とのコミュニケーション

### 角川さん

「困っているお客様は自分から話しかけて下さることも多いんですが、  
そうでない、一人で景色を見たり仲間とおしゃべりをしていたりの方が多いですよね。

私は、お客様に『どこまで行かれますか？』と声がけしています。  
例えば宇奈月温泉まで、でしたら『宿泊もされますか？』とか、  
『宿はお決まりですか？』などと予定をお聞きします。  
予定によっては大分時間に余裕があることも多いです、  
最近は行き先だけ決めて、あとは自由に、  
その時々気分で行き先を決める、という方も多くなりました。  
ちょっと足を伸ばすと紅葉が始まっていますよ、とか、  
駅からバスツアーもありますよなど、時間に応じておすすめをしています。  
服装を拝見して行き先の気候では寒そうな時などにアドバイスをすることもあります  
ね。

私たちも普段は電車に乗車していますから電車を降りた先の事までは把握しきれません。

そこで、観光地に行った帰り道のお客様から感想を伺うことで情報収集もしています。今の紅葉はどこまでだとか、あそこのお店が美味しかったとか、こんな良いことがあったとか。

或いは寒かった、曇って山が見えなくて残念だったなあなど、様々な感想が出て来ます。

そうやって伺った生の声を、次に向かうお客様へお届けしているんですよ。」

→旅する☆アテンダント in 宇奈月温泉

<http://chitetsu.exblog.jp/17375546/>

## 本田さん

「海外のお客様も多くなりました。

外国の方は、この電車は立山に行きますかななどと、まず行き先を確認されますね。

あとは写真！こんなところも撮るの？と思うようなところでもシャッターを押しています。立山に向かう途中、五百石駅から先は少し開けたところを走るんですがどうもそこから何か心ひかれるものがあるらしく、バシャバシャと撮っているんです。

田んぼなのか、景色なのか、違う何かの気もするのですが、皆さんそうなんです。何故でしょう 笑」

→立山連峰を望む地鉄電車、走っています

<http://chitetsu.exblog.jp/17052416/>

## ■公共交通の魅力

### 角川さん

「富山だとやっぱり、車は必要ですよな。

私も仕事をするようになって免許を取りましたから、よく分かります。

お客様には上手に使い分けて頂くのが一番うれしいですね。  
電車だけにして下さいとは言いません 笑

私は電車からの車窓が好きなんです。車では気付かないものが沢山見えます。  
普段車の人も気付くことがきっとあると思いますので、  
車も電車も、両方上手く使えるようになって欲しいです。」

**本田さん**

「電車にのっていると、たまに知らない人と会話出来たりしますよね。  
どこからどこへ行くんですかから始まって、いつの間にかアメちゃんをもらっていたり。  
知らない人との出会いが、電車の良さだなと思います。」

→至福のとき☆

<http://chitetsu.exblog.jp/14762727/>



## ■地鉄で見れる一番好きな風景

### 本田さん

「常願寺川を渡る千垣鉄橋が大好きです。

当り前ですけど電車からは橋は見えませんが、車窓がすごく良いんです。

川を見ながら四季を感じますし、奥には砂防ダムも見えます。

この橋は最近『土木遺産』にもなりました。

案内にもますます力が入りますが、ついつい車窓を見たくなっちゃいます 笑」

→立山線 千垣駅

<http://chitetsu.exblog.jp/15655512/>

### 角川さん

「私は早月加積駅ですね。

駅の近くでは春になると菜の花が広がります。

車窓からもよく見えますが、お時間のあるときは是非途中下車してみてください。

菜の花の向こうに立山連峰が見える時期は絶景です。

春のおすすめスポットですよ。」

→富山地鉄の花便り 2013@チューリップと菜の花

<http://chitetsu.exblog.jp/17565692/>

---

## ■まとめ

富山地方鉄道 鉄道アテンダントのみなさんは

- ・沢山のお客様との交流で新しい知識を得る
  - ・日々乗るからこそ気付く景色や変化を大事にする
  - ・そうやって得たものを次のお客様に繋げてより楽しい旅を作る
- という、移動そのものを楽しくしてくれるすごい人たちでした。
-

■富山地方鉄道株式会社

<http://www.chitetsu.co.jp/>

■富山地鉄の鉄道アテンダントブログ

<http://chitetsu.exblog.jp/>

