

★東京サービスセンターでは東京駅にてJR東日本の新幹線の車内清掃を行っています。



Hさん

入社：2017年10月1日
担当：新幹線車内清掃



お客さまのご案内をするHさん



座席の小ゴミを見逃さないHさん

*Hさんの主な業務を教えてください

—東京駅で新幹線が到着してから発車するまでの間の車内清掃を行っております。東京駅に到着した新幹線が次に発車するまで、お客さまの乗り降りの時間を除くと約7分。私たちはその時間に新幹線車内のゴミ回収、テーブル拭き、床の掃き掃除等を行い、ホームではお客さまのご案内も行っております。

*HさんがTESSEIに入社したきっかけは？

—私はもともとお客さまと接する仕事が好きで、そのような仕事を探していた時に知人からTESSEIの話聞きしました。ホームページで仕事の内容を確認したところ、自分に合っているように感じて面接を申し込みました。

*TESSEIに入社して大変だと思うことはありますか？

—JR東日本の新幹線は種類が多く、作業手順も車両により少しずつ違い覚えるのに少し時間がかかりました。車両清掃ではゴミが落ちていないか？お客さまのお忘れ物がないか？と見るポイントが多く慣れるまで大変でした。

*Hさんが所属しているのはどのようなチームですか？

—とても良い雰囲気の良いチームです。優しく穏やかな総括責任者を筆頭に、社員、パートの隔たりがなく色々なことが話せます。そしてチームで車両に入ると一人ひとりが「私がキレイに仕上げる！」というこだわりを持って車両清掃に取り組みチームワークを発揮しています。

*Hさんは現在新規採用者の教育を担当されていますが、どんなところに気を配って指導していますか？

—新人さんがいつでも何度でも質問できるような雰囲気作りを意識しています。そして間違った行動に対して、「なぜこの行動が良くないのか」「この行動がどのような影響を及ぼすのか」という根拠を明確に指導するよう心がけています。他にも出来るだけモチベーションの下がらないような注意の仕方をしよう、自分が難しいと感じた部分を特にしっかり教えよう、と私はTESSEIで新人の指導を任せられたのは今回が初めてなので、とにかく元気に長く働いていただけたらという想いで指導しています。

*Hさんの今後の目標を教えてください

—お客さまのご期待以上の快適な車両空間を常に提供できるよう車両清掃の技術、クオリティーを上げていきます。また、社員登用試験※にも挑戦したいと思っています。

※当社ではパート経験1年で社員登用試験を受験する資格を得られます。

Hさんの一日の例

出社

6:55

本日の清掃作業のスケジュール確認
準備運動、朝礼をします

新幹線車両清掃

7:44



本日1回目の
車両清掃。
ホームに入線し
てくる新幹線を見
ると気が引き締
まります。

ホームの安全柵清掃

9:04

車両清掃の合間にホームの安全柵をチームみんな
で清掃します。なかなか拭きごたえのあるボ
リュームです。

休憩時間

10:35

休憩時間です！
ちょっと早めの昼食
をとります。



新幹線車両清掃

11:20



車両清掃再開！
私は今新人さんの教育を
担当しています。教える
ことで改めて勉強して
いる気分です。1両分100
席のテーブルを時間内に
きれいに拭く指導中です。

待機場所などの清掃

13:40

午後の車両清掃の合間には自分たちの使う待機場
所やトイレの清掃を行います。毎日掃除をして
いるので待機場所はいつも
きれいです。



退社

15:00

お疲れ様でした！
明日もよろしくお願いします！

TESSEIへの入社を考えている方に一言お願いします。

最初は覚えることが多く、「この仕事を続けていけるのだろうか？」と不安になるかもしれません。でも最初の1ヶ月は先輩に教わりながら一緒に行動して、不安なことやわからないことがあったらすぐに質問でき、教えてくれるので安心です。TESSEIには実寸大の新幹線車両の研修設備があり、入社後4日間はそこで各職場の同期たちと勉強するのですが、日頃はなかなかできない経験だと思えます。

また、会社の取り組みとして「セイフティコール・ありがとう運動」があります。従業員同士が危険に繋がる行動について指摘し合い、指摘された方は「ありがとう」と返す安全対策ですが、そういった対策を通じて思ったことを素直に言い合える文化が生まれ、職場の風通しは良好です。

そして、車両清掃をした後、車両から降りてお客さまに対して「お待たせしました」という意味を込め一礼をすると、お客さまから拍手をいただくことがあります。そんな時は大きなやりがいを感じます。