



<博多駅びっくり物語>

九州旅客鉄道株式会社

博多駅駅長 中野幹子

皆様、こんにちは、J R九州 博多駅長の中野と申します。「J R九州」と申しましたのは、博多駅には、「J R西日本」と「福岡市地下鉄」の3人の駅長がいるからです。博多駅は、本年12月11日に130周年を迎えますが、私は、61代目。J R九州の博多駅長としては、15代目となります。

◎自己紹介

1967年北九州生まれ。1991年にJ R九州入社。志望動機は、マイカーのない環境で育ったため、鉄道の使命や、学生時代、J R東日本の駅コンサートに触れ、駅を通じて日々の生活の中で幸せを提供できる仕事がしたい。せっかくなら九州に貢献したいと思ったからです。

入社後は、鉄道本部営業部配属。割引きっぷや観光列車の企画、観光開発等に約20年従事し、その後、他部署を経て、直近3年は、J R九州ホテルズ(株)の社長として、12のホテル、旅館を運営しました。鉄道に携わる期間は長いですが、駅勤務は、生まれて初めてです。

長所は、笑う力と人懐こさ。短所は、論理的でないことと涙もろいことです。

◎博多駅長となり、この半年でびっくりしたこと

(1)辞令にびっくり

新ブランド「The Blossom」として2ホテル開業(日比谷、博多プレミア)に向け、邁進していた中、予期せぬ異動にショック。その夜は泣きましたが、九州最大の駅を任せてもらえる責任の重さを実感。お世話になった先輩方の顔が浮かび、しっかりと責任を果たさねばと気持ちを一晩で切替えました。

(2)注目されてびっくり

女性初の博多駅長ということで、取材依頼を多数いただき、記者会見をすることになりました。意気込みについて、「九州・アジアの玄関口として安全はもちろんのことお客さまへのおもてなしに誠心誠意努めてまいります。」と答えました。

(3)規模にびっくり

<ご利用人員>

乗車人員は、J R九州126千人、J R西日本、福岡市地下鉄も合わせると228千人。乗降では、2倍の456千人。加えてバス利用、ショッピングのお客さまがご利用されています。

<列車本数>

在来線777本の運行管理を日々、緊張感を持ち行っています。

<広さ>

毎朝ホームとコンコースを掃除しますが、万歩計で測ると5800歩です。

(4)お客さまにびっ

くり

お客さまは、まさに、老若男女、国籍も様々いらっしゃいます。きっぷの買い方にはじまり、J Rを



ご利用になったことのない方が多数いらっしゃるのを改めて思い知らされます。また、残念な話ですが、「ぶっちゃだめなんだよ」というポスターを全国の鉄道事業者で9月に掲出しました。昨年度、鉄道係員への暴力は630件。

カスタマーハラスメントという言葉も生まれたご時世ですが、こうしたごく一部のお客さまのせいで、他のお客さまに対して不信感を持ったり、萎縮したりすることなく、常に、お客さまへ快適にご利用いただくよう努めていこうと伝えています。実際、「ありがとう」という言葉や、ホーム上でウキウキされているお客さまを拝見するのが何よりのやり甲斐につながります。

海外のお客さまも本当に多く、台湾、香港、中国、韓国の方に加え、最近、タイ、マレーシアの方が増えてきています。ラグビーワールドカップのエピソードも色々あり、勝利した国のお客さまから駅員が胴上げをされたり、お客さまが失くされたきつぷを見つけた際には、頬ずりをされたり、こうしたことを味わえるのも醍醐味です。

◎駅長になって取り組んだこと

初日はまず、元気に自己紹介。それから、駅員150名の名前を覚えること、毎朝、掃除をすることから始めました。そして、4月下旬に全駅員に向けて発表する博多駅の方針をどうするか、駅や駅員を観察しながら考えました。

発表した方針は、「世界一やさしくて元気な駅」へ！まだまだ実現には遠いですが、次のメッセージを発信しました。「博多駅は、九州・アジアの玄関口として、世界中からのお客さまに対する福岡、九州、日本の顔。毎日45万人の方が行き交う場所。そこには、私たちを含め、それぞれの大切な人生があります。楽しい旅の途中、初めての通学、変化のない通勤、心配な通院。すべての方がホッとニコツとなれる場所へ。みんなで力を合わせて、お客さま、仲間、大切な人、そして自分にとっても”世界一やさしくて元気な駅”を創っていきましょう。」具体的行動としては、笑顔で元気に挨拶、困っているお客さまにいち早く気づき、積極的にお声かけをする。伝わるように丁寧に案内する。感謝する。

それからは、率先垂範の日々です。元気は得意とするところですが、掃除についてもマイ箒に加え、ガムをはがすためのヘラも持ち歩いています。そして、言い続けること。朝礼の締めは、私の、「今日も一日やさしく元気に！」の合図で「オーっ！」と拳を上げています。

◎何故、博多駅長になれたのか

ここまで頑張ってきたからだと思っています。子育てとの両立といった大変な時期もありましたが、次の3点が大きな理由だと思います。

- ① 会社の方針に共感できたから。
- ② 責任が重くなるにつれ、やりたいことを実現する力が大きくなることに面白さ感じてきたから。
- ③ たくさんの人に恵まれたから
 - ・ 怖くて甘えられる上司
 - ・ 切磋琢磨し合える同期、同僚
 - ・ かわいい後輩、部下社員
 - ・ 勇気を与えてくれる社外ネットワーク



国際ロータリー第2700地区

福岡南ロータリークラブ

Fukuoka South Rotary Club

- ・ 家族

◎おわりに

こうした様々な事に感謝しながら、博多駅から、あたたかく元気なエネルギーが九州、アジアへ広がっていくよう頑張ってまいります。引き続きご支援よろしく願いいたします。ありがとうございました。

