



すべてのお客様に
安心をお届けしたい



一般財団法人

札幌市交通事業振興公社

— すべてのお客様に安心をお届けしたい —

「すべてのお客様へ確固たる安全ときめ細やかなサービスを提供することで、安心して地下鉄をご利用いただきたい」これが私たちの想いです。そのために、私たちは弛まない努力を続けています。

暮らしを支える足として「笑顔」を運ぶ地下鉄で、あなたも活躍してみませんか？

◆ 経営理念 ◆

私たちは安全を第一とし、真心をこめたサービスを提供し、お客様から信頼される企業として、豊かな社会づくりに貢献します。

◆ 行動方針 ◆

- 一、安全を確保するため、基本に忠実に職務を遂行します。
- 一、お客さまに感謝し、一つ一つ真心のこもったサービスを提供します。
- 一、法令・規則を遵守するとともに、情報は迅速かつ正確に伝えます。
- 一、常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

業務内容紹介

地下鉄駅管理業務

- ◆ 駅舎の管理
- ◆ 窓口・改札口での案内
- ◆ 乗車券等の販売、精算、払戻
- ◆ 車いすをご利用のお客様の対応
- ◆ 遺失物の取扱い
- ◆ 事故時の応急対応など



定期券発売業務

- ◆ 定期券の発売
- ◆ 各種乗車券の発売
- ◆ 窓口での案内
- ◆ 電話での案内など



地下鉄駅管理業務、定期券発売業務以外の業務（主なもの）

◆札幌市受託業務

遺失物管理業務（忘れものセンターの運営）、交通案内業務（交通案内センターの運営）、広告管理業務（地下鉄車両、地下鉄駅施設の広告管理など）

◆公社独自業務（自主事業）

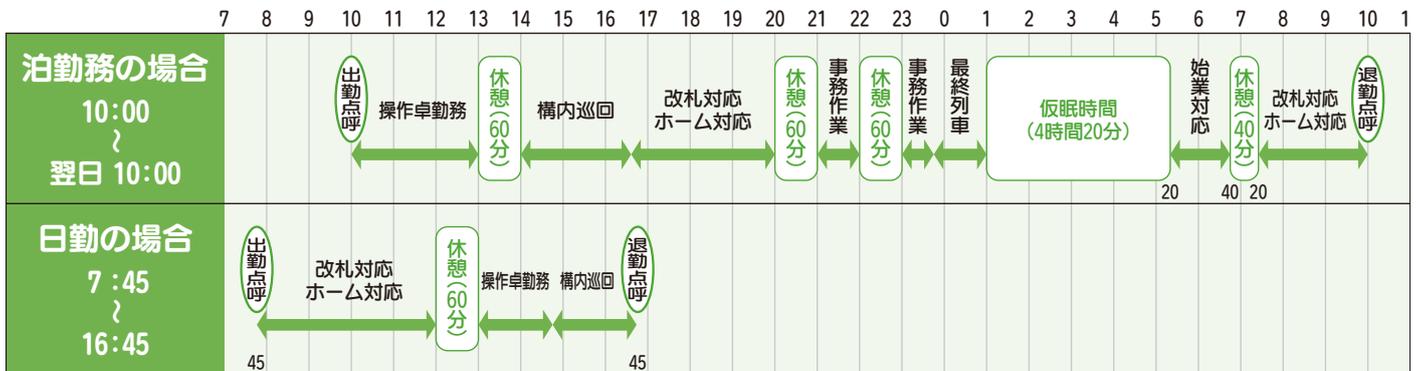
交通道徳（乗車マナー啓発など）、知識啓蒙（子ども交通教室開催、交通資料館の運営など）、自動販売機、コインロッカー、オリジナルグッズ作成販売、パークアンドライド駐車場の運営など

◆軌道運送事業

路面電車の運行管理、車両・線路の維持管理など

◆ 地下鉄駅員のある一目の流れ ◆

地下鉄駅員が勤務をする駅は、所属するグループによって決まっており、1グループあたり1～5駅を担当します。宿泊を伴う24時間勤務（変形労働時間制）が中心ですが、勤務する駅によっては日勤を行う場合もあります。



※勤務時間は一例です。

● 主な業務



操作卓勤務

改札機・券売機などの機器の稼働状況、ホーム・改札口などの安全を確認しています。



構内巡回

駅構内を巡回し、各出入口の階段・手すりやコインロッカーなどの施設・設備を目視し、安全確認を行います。



改札対応

お客様の増えるラッシュ時には、改札のトラブルにすぐに対応できる体制をとって業務を行います。



最終電車対応

お客様が乗り遅れることのないよう、職員が連携して対応を行います。営業終了後は駅構内を確認し、出入口のシャッターを閉めます。

● 先輩職員からのメッセージ

私は、人と話すことが好きで、多くのお客様から常に必要とされ、札幌市に大きく貢献できるこの仕事に魅力を感じ、志望しました。

駅員としての仕事は様々ありますが、メインは窓口・改札口・ホームでのお客様対応です。その中で、お客様へよりわかりやすく物事をお伝えするため、状況に応じた接客、幅広い年齢層の方への接客に関しては、特に意識をしています。

日々の接客で学ぶことはたくさんありますが、お客様から直接感謝のお言葉をいただけたときは自信につながり、誇りをもって仕事に取り組んでいます。

また、不安なこと、わからないことがあれば、先輩方にすぐにフォローしていただける、安心して働くことのできる環境です。

皆さん一人一人の「良さ」が発揮できる職場です。ぜひ一緒に働けることを楽しみにしています。



駅管理部東豊線駅務課大通管区駅
青柳 豪 2017年入社

◆ 定期券発売員のある一目の流れ ◆

定期券発売員は、地下鉄駅9駅に設けられている定期券発売所で勤務を行っています。定期券発売員の主たる業務は、窓口で定期券やSAPICAを発売することです。地下鉄駅員とは異なり宿泊勤務はありませんが、シフト制の勤務となっています。



※勤務時間は一例です。

● 主な業務



営業開始準備

営業開始前にミーティングを行い、連絡事項を確認します。その後、定期券購入に必要な書類の準備やカウンターの清掃などを行います。



窓口業務

窓口で定期券・SAPICAの発売をしています。このほか、料金の案内やバスの経路の案内なども行います。



事務作業

窓口業務で使用する書類の準備や資料の作成、電話によるお客様からのお問い合わせの対応を行います。

● 先輩職員からのメッセージ



営業部窓口サービス課窓口係

北川 仁美 2006年入社

私は、駅員を10年経験した後、定期券発売所へ異動して6年目となります。

それぞれに専門的な知識が必要です。覚えることがたくさんあるので、はじめは少し大変かもしれません。しかし、困ったときは周りの先輩が力を貸してくれますし、知識も経験も豊富な先輩が優しく支えてくれます。

定期券発売員の仕事をとおして、市内の地理に詳しくなれましたし、年齢も職業も様々な人が暮らしていることを実感し、生まれ育った札幌への愛着がぐっ！と増えました。

定期券はお客様が毎日使うものです。毎日安心して、スムーズに移動するお手伝いができるのが、定期券発売員の仕事です。

公共交通全体でみると常にたくさんの方が移動しています。どんどん流れて、動いて、発展してゆく、札幌の支えであれたいなと思っています。

大好きなものが増えていく職場です。ぜひ、一緒に働きましょう。

■先輩職員が質問にお答えしますQ&A

Q1 地下鉄駅員・定期券発売員の仕事の魅力って何ですか？

A1 ・多くのお客様のお役に立つことができ、直接感謝のお言葉をいただけるところです。(青柳)
・幅広い世代の方と接することがたのしいです。別の視点から物事を見てみるきっかけにもなります。(北川)

Q2 地下鉄駅員は宿泊勤務中心のシフト制勤務ですが、宿泊勤務のよいところと、大変なところは何か？

A2 ・宿泊勤務のよいところは、宿泊勤務明けは午前中に帰宅できるので、その後の予定を立てやすいところです。大変なところは、体調管理です。(青柳)

Q3 休日はどのようにリフレッシュしていますか？

A3 ・休日は好きな音楽を聴いたり、好きな洋服をチェックしたりしています。また、運動不足解消のため、ランニングをして気分転換をしています。(青柳)
・おしゃべりしたり、おいしいものを食べたり、家族で過ごす時間が好きです。リラックスできて疲れもとれます。(北川)

■入社後の流れ



採用後、地下鉄駅員採用者は札幌市交通局教習所に入所し、約1か月半地下鉄駅員として働くうえで必要な知識を学び、その後、地下鉄駅で約1か月半、指導員のもとで実際の業務を学ぶこととなります。

定期券発売員は、約半月間、定期券発売員の所属する事務局で定期券発売に関する基礎知識を学び、その後、定期券発売所で約1か月半、指導員のもとで実際の業務を学ぶこととなります。

どちらの職種も、教習終了後に実施する試験に合格すると、晴れて配属となります。

配属後も業務に必要な知識を習得するための研修を行っています。

地下鉄駅員には、災害時にお客様を安全かつ迅速に避難していただくための定期教育訓練（駅構内火災訓練、列車火災訓練、浸水対策訓練）のほか、札幌市営地下鉄全駅に設置しているAED（自動体外式除細動器）の使用など救命処置に必要な技能を習得するため、普通救命講習を実施しています。

定期券発売員には、外部講師による接客研修、電話対応研修などを実施しています。

■キャリアプラン

入社後のキャリアの例をご紹介します。地下鉄駅員・定期券発売員として入社し、その道のスペシャリストとしてステップアップして活躍している職員、人事異動により事務員として活躍している職員などがおり、様々なキャリア形成の方向性があります。

例1) 地下鉄駅員（5年）→主任（8年）→駅長

地下鉄駅員として入社し、地下鉄駅員を5年経験した後に主任職となり、駅管理部の研修を担当するなどして、現在は駅長として活躍しています。

例2) 定期券発売員（14年半）→主任（10年）→係長

定期券発売員として入社し、定期券発売員の所属する部署の事務局の主任職となり、現在は係長として活躍しています。

■安全の確立とサービスの充実について

お客様の安全の確立とサービスの充実のため、様々な取り組みを行っています。

定期教育訓練の実施



災害発生時に、お客様に安全かつ迅速に避難していただくために、毎年、札幌市交通局が実施する定期教育訓練を受講しています。外国人のお客様や身体の不自由なお客様等の避難誘導など様々な状況を想定した訓練を実施しています。

●駅構内火災訓練 ●列車火災訓練 ●浸水対策訓練

サービス介助士の取得

多くのお客様に安心して地下鉄をご利用いただくために、駅員を教育する主任職への「サービス介助士」資格取得を進めています。「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を身に付けた資格取得者が講師となり、全駅員を対象としたバリアフリー研修を定期的 to 実施しています。



特別輸送・増員体制



札幌ドームや北海きたえーるなどでのイベントをはじめ、北海道神宮祭、花火大会、年末年始など、多くのお客様が一度に集まるイベント時には、職員を増員配置して安全の確保とお客様案内がスムーズにできるよう努めています。

地下鉄マナーキャンペーン

お客様に快適に地下鉄をご利用いただくため、札幌市交通局と共同で「地下鉄マナーキャンペーン」を実施しています。エスカレーターの利用方法や地下鉄車内での荷物（リュックサックなど）の持ち方などのマナー啓発を行い、地下鉄マナーへのご理解とご協力をお願いしています。



普通救命講習の実施・応急手当普及員の資格取得



札幌市営地下鉄全駅にはAED（自動体外式除細動器）が設置されており、そこで働く全駅員を対象とした取扱い講習などを定期的 to 実施し、救命処置に必要な技能を習得させています。また、救命講習の講師となる応急手当普及員（応急手当普及推進員含む）の資格取得を進めています。

公 社 概 要

当社は札幌市が行う交通事業の健全な発展を図り、公共の福祉の増進に資することを目的として、札幌市により昭和63年11月に財団法人として設立され、公益法人制度改革に伴い、平成24年4月1日より一般財団法人に移行しました。

当会社では、地下鉄駅管理業務、定期券発売業務等、札幌市交通局から委託を受けている事業の他、令和2年4月1日から路面電車事業を行っています。

設立年月日：昭和63年11月1日

職 員 数：732名（令和3年4月1日現在）

代 表 者：理事長 藤井 透

基本財産：3,000万円

所 在 地：〒060-8614

北海道札幌市中央区大通西5丁目
地下鉄大通駅西側コンコース内

公 社 沿 革

- 昭和63年11月 財団法人札幌市交通事業振興公社設立
札幌市交通局から交通案内業務、遺失物取扱業務、駐車場管理運営業務、乗車券発売等業務、乗継券等作成業務を受託
- 昭和63年12月 地下鉄東豊線開業、札幌市交通案内センター開所
- 平成 4年 9月 パークアンドライド駐車場の開始
- 平成 5年11月 札幌市交通局から乗車券発売所における乗車券発売業務を受託
- 平成12年 4月 札幌市交通局から地下鉄駅の管理業務を受託
【受託駅】大通駅、さっぽろ駅を除く東豊線12駅
- 平成12月 6月 【受託駅】南北線4駅、東西線4駅
- 平成14年 4月 札幌市交通局から磁気情報入力業務、被服貸与業務及び車両その他の施設に掲出する広告等の業務を受託
- 平成16年 4月 【受託駅】東西線7駅
- 平成17年 4月 【受託駅】大通駅3駅、東西線2駅
- 平成18年 4月 【受託駅】さっぽろ駅2駅、南北線3駅
- 平成18年10月 【受託駅】南北線1駅、東西線1駅
- 平成19年 4月 【受託駅】南北線4駅、東西線4駅
- 平成20年 4月 【受託駅】南北線2駅 ※地下鉄全駅の管理業務を受託
- 平成24年 4月 財団法人から一般財団法人への移行により、名称を「一般財団法人札幌市交通事業振興公社」に変更
- 令和 2年 4月 札幌市の路面電車事業の上下分離導入により、路面電車の運送事業を開始



一般財団法人

札幌市交通事業振興公社

【職員採用についてのお問い合わせ先】

住所 〒060-8614 北海道札幌市中央区大通西5丁目
地下鉄大通駅西側コンコース内

TEL (011)251-0823(土・日・祝日を除く9時~17時)

FAX (011)251-0829

E-mail saiyo@stsp.or.jp

URL <https://www.stsp.or.jp/recruit/>

