駅も電車も実物と同じ 東京メトロの研修訓練センター

探訪 ググッと首都圏

#東京 #関東 #サービス・食品

2023/1/12 5:00 [有料会員限定]

実際の車両や駅の設備などを用いてトラブルへの対応を訓練する

東京地下鉄（東京メトロ）が2016年、新木場駅近くに設置した「総合研修訓練センター」（東京・江東）は、本物の地下鉄車両や線路を備え、駅のホームや改札口なども実物と同じ仕様で訓練できるのが自慢だ。実際に営業運行で使用した車両が訓練線を走行し、地下区間を模したトンネルや長いホームを持つ駅も設け、実践的な訓練に対応している。

実際の車両や駅の設備などを使ってトラブルへの対応を訓練する

「煙が出ているぞ！」――。電車のドアが閉まった途端、乗客役の職員が叫ぶ。模擬駅に停車した電車の下から白煙が上がった。非常ベルが鳴り響くと、駅係員らが駆けつけ、乗客の誘導やアナウンス、消火活動などの作業をこなした。

しばらくして技術部門の社員も到着し、復旧作業に着手する。訓練には警察官役や消防士役も登場し、全ての安全を確認して運転を再開する。この間、約85分。訓練の参加者は一連の作業を本物の現場のように体験する。

実際に発生するトラブルは様々だ。このため、「（訓練対象として用意している）トラブルは何種類もあり、内容は参加者には知らせず、抜き打ちで実施する」（人事部の堀敏賢課長）。

東京メトロの9つの路線ごとに、担当する乗務員や駅係員らが路線の特性を踏まえて、異なる部門のチームが力を合わせる「部門横断型」で対応力を磨く。施設内には2種類のシミュレーターがあり、実物では学べない駅の水没なども再現できるという。

「ステップアップステーションセンター」には改札口や券売機、駅事務室などを再現した

訓練用の駅から2階に上ると、きっぷの券売機や自動改札機が並ぶおなじみの光景が目に飛び込んでくる。こちらが駅係員の研修ができる「ステップアップステーションセンター」だ。入社後の社員らが現場に配置される前に、駅にある実際の機器を使った業務や案内、落とし物対応などの接客を学べる。

シミュレーターを用いた訓練や、運転士の資格取得のための研修などが実施できる

5階建ての施設内には教室が並び、警察の運転免許センターのような雰囲気。こちらでは運転士を目指す社員が座学の研修などを実施する。養成期間の約8カ月のうち3カ月強を総合研修訓練センターで過ごす。この日は回路図を使って電車を動かす電気信号が車両に伝わる流れなどの仕組みを学んでいた。

堀課長は「鉄道事業の原点は安心を提供し、安全を支えること。センターは社員が腕を磨く場と仕組みを提供する施設」と話す。

センターが開設されるまでは、研修場所が分散しており、訓練時間も終電後などに限られていた。新たなセンターはこうした制約をなくし、「社員は失敗を恐れず訓練できる」（堀課長）。安全が当たり前の鉄道事業を支える鉄道マンの「現場力」を、この研修訓練センターが支えている。