

パーサーライフ

新幹線パーサーの制服が20年ぶりにフルリニューアル!「誇り」を胸に、さらなる価値提供へ!

2023.09.26

#社員紹介 #パーサー



ジェイアール東海パッセンジャーズは、2023年10月1日より東海キヨスク株式会社と合併し「株式会社JR東海リテイリング・プラス」へと生まれ変わります。それに伴い新幹線パーサーの制服も、20年ぶりにフルリニューアルすることが発表されました。JRCPLetterでは、リニューアルに携わった社員の生の声を通じて、新制服に込めた想いをお届けいたします。



古田 星美
1996年入社
列車事業部 担当課長



榎本 美帆
2007年入社
東京列車営業支店 インストラクター



財津 佐世
2001年入社
大阪列車営業支店 インストラクター



安永 麗
2010年入社
列車事業部 主席



芳本 奈菜子
2017年入社
東京列車営業支店 シニアパーサー



福田 千晴
2020年入社
大阪列車営業支店 シニアパーサー

制服リニューアルの舞台裏。



古田さん

私自身、元々パーサー職として勤務していました。制服については、これまで2002年以降マイナーチェンジしか行っていなかったのですが、この度の新会社設立に伴い、新しいサービスの展開に併せてデザインを一新することにいたしました。フルモデルチェンジの決定は1年前に遡り、そこから短期間ではありましたが、現場の意見も集約しながら改良に務めました。

今回のリニューアルで表現したかったことは、東海道新幹線にふさわしい「信頼感」や「誠実さ」です。加えてパーサー自身の「動きやすさ」も重視しました。具体的には、ジャケットはノーカラーとし、よりお客様に寄り添えるような、柔らかな印象を目指しました。トップスもワイシャツからカットソーに、カラーもシャンパンゴールドを取り入れ、高貴さや上品さを意識し、より親しみやすさを感じていただきながらも、憧れられるような印象に仕上げました。



古田さん



安永さん

今回の制服リニューアルによって、従来ではスカーフの色しか選択肢がなかったところから、上着やトップス、ボトムスに至るまで選択の幅が広がりました。それと同時に、パーサー自身の仕事においても常に何がベストかを自ら考えながら、一つ一つの業務に向き合ってもらえたらと思っています。新たな制服に身を包むことでより気持ちも高めながら、サービス品質の向上やキャリアアップも目指してもらえたら嬉しいです。いよいよ形になり、今後パーサーの皆さんが着る姿を想像するとワクワクします。



現場の声から生まれた、新たな選択肢。



榎本さん

リニューアルに伴い、パーサー職向けに社内でアンケートが行われ、掲示された3パターンのデザインの中から各自スマートフォンで投票しました。試作品が出来上がった段階でも実際に試着をさせてもらい、今後の乗務を想定しながら意見を出しました。仕上がりはこれまでにないデザインで、スタイルも良く見えて着やすい点が良いと感じています。

パーサーとしての乗務歴は20年に及びますが、これまでにない変化で率直に嬉しく思います。東海道新幹線は、旅行時にご乗車される方も多く中で、新しい上品な制服を目にさせていただき、ご旅行やご予定に華を添えられたら嬉しいです。今はインストラクターという立場からパーサー職の指導も行っていますが、新たな制服にふさわしい態度や接客が自然と表現できるようになればと考えています。



財津さん



芳本さん

新会社と共に新しい制服を着用することができ、より前向きに業務に取り組めるのではないかと考えています。デザイン面では、特にシャンパンゴールドのカラーは顔色が良く見えるので早く着たいと感じています。

東海道新幹線は日々多くの方にご乗車いただいておりますが、特にご旅行の際にご乗車される方も多くいらっしゃいます。今回の制服リニューアルで華やかさが増したと感じていますので、車内で新たな制服姿のパーサーを目にさせていただき、より特別な空間として感じてもらえたら嬉しいです。



福田さん



榎本さん

リニューアル以前からパンツがほしいという要望があり、今回新たに取り入れられたことも嬉しく感じました。トップスも職場環境に併せて半袖や長袖、カラーなども選べるようになったことで、より自分の制服なのだと思うようになりました。

新しい制服に魅力を感じて、今後仲間になってくれる方も増えていけば嬉しく思います。



福田さん



変化対応しながら、変わらぬ安心を約束したい。



安永さん

今回のリニューアルを通じて、パーサーの印象ががらりと変わることが予想されますが、同時にお客様のパーサーに対する期待値も変化していくものであると捉えています。

実際にサービス面においては、2023年11月から新サービスを導入いたします。具体的には、これまでワゴン販売が中心だったところから、今後は接客に重点をおいたものへと変化します。より一層レベルの高いサービスをご提供できるよう、社内での研修にも力を注いでいきます。

研修の中では、今まで以上にお客様を見ることの大切さを伝えていきます。時間的に余裕ができることから、よりお客様1人1人に向き合える時間を増やしていきたいです。パーサー自らが率先して気づき、お客様へのお声がけができるよう努めていきたいと思っています。



財津さん



恒本さん

2023年10月から新会社になるにあたり、「優雅 elegance」、「親しみ friendly」、「信頼 reliance」という3つの心得を掲げています。

「優雅 elegance」は、身だしなみを整え、礼節をわきまえた言葉遣い、優雅な立ち振る舞いでお客様をお迎えすること、「親しみ friendly」は、しぐさや表情、声色や話す速度、体の動きでひとりひとりのお客様の心に寄り添うこと、「信頼 reliance」は、よく見て、感じ取って、読み解く、そして惜しまずに行動し、お客様から頼れる存在であることです。

新サービスの導入に伴い、ワゴン販売はグリーン車のみに限られますが、その分車内巡回に力を注いでいくので、先回りしてお声がけをし、よりお客様と接する機会を増やしていけたらと考えています。サービスの一つであるモバイルオーダーの導入についても、ただ商品をご購入いただくだけでなく、その中での会話や接遇を通じて「またこの人から買いたい」と思ってもらえるようなホスピタリティを追求していきたいです。



芳本さん

今回の制服は、3つの心得の中でも特に「親しみ friendly」にとても当てはまった制服だと感じています。新たなカラーも取り入れられて、より明るい印象を持っていただける制服になったと思いますので、今後お客様からより気軽にお声がけしていただけたら嬉しいです。



安永さん

制服リニューアルを契機に、パーサー自身が新たな制服を着用することで気持ちを高め、よりよいサービス提供に繋がればと願っています。そしてこれからもパーサーという仕事にプライドや誇りを持ってほしいです。そうすることで立ち振る舞いも自然と凛としたものになっていくのではと思いますし、制服はそうした私たちの「誇り」を表現する一つでもあると捉えています。



古田さん

今後リニア中央新幹線の開通なども予定されていますが、どんどん早くなっていく交通機関の中で、変わらぬ安心安全をお届けすることを、変わらず約束していきたいです。東海道新幹線は、東京-新大阪間を結ぶ唯一無二の世界に誇れる乗り物だと自負しています。今後も新幹線に乗りたいなと思っただけの方を一人でも多く増やしていきたいと思うと共に、一緒に働きたいと思っただけの方も同時に増やしていけたら嬉しいです。制服リニューアルが、その一つのきっかけになれば嬉しく思います。

制服リニューアルに伴い、実現までの道のりや今後の展望を伺いました。

改めて変化のタイミングを迎えますが、より一層頼られる存在を目指してお客様に寄り添ったプラスの価値をご提供することで、変わらぬ安心感をお届けしてまいります。