

地域・社会を支える

The Strength of the Elderly

高齢者の底力

第4回 首都高トールサービス東東京株式会社（東京都）

少子高齢化や都心部への人口集中などにより、労働力人口の減少が社会課題となるなか、長い職業人生のなかでつちかってきた知識や技術、経験を活かし、多くの高齢者が地域・社会の支え手として活躍しています。そこで本連載では、事業を通じて地域や社会への貢献に取り組む企業や団体、そこで働く高齢者の方々をご紹介します。

高速料金を管理する公共性の高い業務 シニアの落ち着いた物腰が信頼につながる

総延長327・2km、1日あたりの通行台数は100万台を超える首都高速道路。首都高トールサービス東東京株式会社は、そのうち東京都区内の56料金所を管轄し、料金收受とETCの監視業務をこなしている。同社で料金所係員として働くスタッフは2025（令和7）年3月時点で563人。平均年齢は64歳で、60歳以上のスタッフは455人にのぼる。

同社が経営方針として掲げるのは「お客さまサービスの向上」「安全管理の徹底」「的確な料金收受」の三つ。通行料金にかかわる公共性の高い業務のため、「お客さまに理解していただき、信頼されるよう取り組むことが重要で、シニアの係員は落ち着いた和やかな人柄の方が多く、落ち着きのある対応が、お客さまの信頼につながっています」（総務部総務課）という。

実際に働いている係員は、中途採用者が100%。前職は公務員、サービス業、介護・福祉関係などさまざま。具体的な応募動機では、「社会貢献ができる」「正社員登用制度がある」などのほか、「研修制度が整っている」「福利厚生が充実している」「プライベートな時間を確保できる」と、働きやすさをあげているケースが多い。

係員の仕事は、料金所ブース内での通行料金の收受とETCの監視が柱。ほぼ全員が未経験で入社するため、研修できめ細かく対応してい

る。まずは7日間の事前研修で、現金などによる支払い対応、ETC機器などの操作の手順、トラブルへの対応、車種の判別方法などを実践的に学習。その後、各営業所に配属され、指導役の先輩係員とともに実地で勤務につき、不明な点を確認しながら業務を習得していく。

同社では研修以外にも、新入社員と役員の昼食会を開催するなど、会社に対するエンゲージメント（帰属意識、信頼度）を高めるための取り組みを積極的に展開。また、社員同士で、趣味の同好会を立ち上げたり、食事会を開いたりして交流を深めており、それが業務上の助け合いにもつながっているそう。

接客業の経験も活かして月10日間の勤務 仕事もプライベートも充実

埼玉県東南端の八潮市にある同社の八潮営業所は、首都高6号三郷線全線および中央環状線の一部の六つの料金所を所管する。料金所のブースで働く料金收受係員は約70人。高山加洋子さんはその一人として、3日に1回の日夜勤務に就いている。

朝8時に出社すると、制服に着替え、朝礼で注意事項などの連絡を受けた後、料金所ブースに移動して、翌朝まで2人1組体制での收受業務にあたる。仮眠時間を含む休憩時間は計約8時間で、2人が交替で取る。翌朝は8時半ごろにブースから営業所に戻り、売上金を手渡して業務報告を行い、午前9時に退社となる。次の日は休み。またその次の日の朝8時から勤務す