

ずいそう

ドライバーの皆さんへ 正確・迅速な情報提供を目指して



藤田 めぐみ

ラジオをつけた時に聞こえてくる渋滞情報。私たちは、ラジオやテレビ、電話案内を通して道路交通情報をみなさんに伝える仕事をしています。少しでも多くの情報をわかりやすく伝えられるよう日々の業務に取り組んでいます。

地図も読めなかった私がこの仕事を始めたのは、今から7年前になります。仕事への課題が山積みの中、まずは道路に関する知識を学び、それと並行して交通情報の文章の作り方を教わりました。研修の間は、時間をかけて放送用の原稿を作成できます。しかし、実際の放送では一字一句原稿を書いても渋滞がすぐに変わってしまうため、メモ程度の原稿を手元に放送に臨みます。放送局によって、必要な情報や持ち時間が異なるため、それぞれの放送で何が重要な情報かを担当者が自分の判断で瞬時に決めていきます。めまぐるしく変わる情報と限られた時間の中でいかにわかりやすく伝えられるか毎回本当に難しく感じています。

少しでもドライバーの身になって放送ができるように、車に乗った時は道路や交通の状況を見逃さないように心がけています。例えば高速道路では、サグ部(ゆるやかな上り坂で自然にスピードが落ちてしまうところ)やトンネルの出入口、ジャンクションやインターチェンジの合流など渋滞のネックになる箇所などをしっかりと覚えるようにしています。よりわかりやすい放送を行うためにも、自分自身が体感することが必要だと考えているからです。

私が現在勤務している九段センターでは、ラジオ、テレビの放送を朝5時から夜11時台まで1日およそ85本行っています。1日9人～10人で、交代で勤務しています。

放送は全て生放送なので遅刻は厳禁、目覚まし時計は3つ用意して寝坊しないようにしています。また、早番、遅番、夜勤と勤務時間が不規則ですので、うがい手洗いを1日何度でも行って体調管理に努めています。

日本道路交通情報センターは、昭和43年8月に起

きた飛騨川バス転落事故を受けて道路交通情報の重要性があらためて認識され、全国の道路及び道路交通情報を一元的に収集し、提供することを目的として昭和45年1月に設立されました。主な道路管理者と都道府県警察に設置するセンター・駐在に職員を配置し、全国133箇所(センター53箇所、駐在80箇所)において、情報を収集するとともに電話、ラジオ、テレビ放送等を通じて、正確、迅速にわかりやすい情報提供を行っています。

電話による提供では、情報の必要性が高くなる連休時期、災害時などにも多くの方へ的確にご案内できるよう、今年3月から音声合成システムとIP電話を導入しました。これにより、今までは通話中などでご不便をおかけしていました電話によるご案内も大幅に改善されることとなり、一段とサービス向上ができるものと自負しています。

また、ホームページ(道路交通情報Now!! <http://www.jartic.or.jp/>)でも道路交通情報の提供を5分更新で行っているほか、カーナビゲーションなどに向けても提供しています。

24時間体制で情報提供を行っている九段センターの問い合わせ電話は1日平均800回、平成21年8月に駿河湾を震源とする地震で東名高速道路が通行止めになった時は1日5,000回を超える問い合わせがありました。災害がなくても季節や曜日、時間帯によって変わる道路交通情報や、最近特に多くなったETC休日割引などの高速道路料金のお問い合わせに答えるためには、様々な知識が必要ですので日々勉強の毎日です。しかし、電話で直接多くの方と話すことによって本当に求められている情報を知ることができ、そのお問い合わせ内容を参考にラジオ、テレビ放送に活かしています。みなさんが必要とされる情報を的確に詳細に伝えられるようこれからも工夫しながら仕事をしていきたいと日々努力している毎日です。

—ふじた めぐみ 日本道路交通情報センター 九段センター 職員—