



2019年 1月11日
第80号

JR 東労組 Yokohama

JR東労組横浜地本

発行人 助川一実

編集情報 宣部

ホームページ

<http://www.jreu-yokohama1.jp/>



横地申第9号

「2018政策フォーラムの提言」に関する申し入れ

横地申 第09号

2019年 1月11日

東日本旅客鉄道株式会社 横浜支社
横浜支社長 廣川隆 殿

東日本旅客鉄道労働組合
横浜地方本部
執行委員長 助川一実

「2018政策フォーラムの提言」に関する申し入れ

横浜地本は「2018政策フォーラム」を開催し、各機関よりサービス品質向上にむけての提言発表がありました。

特に、2020年「オリンピック・パラリンピック」が首都圏を中心に開催されますが、安全はもとより、サービス品質の更なる向上が求められ訪日外国人の案内対応などに苦慮することが予想され、安定的なインバウンド戦略の推進が求められています。

そのような中、お客さまからはサービスが低下しているという声もあり、機械化やシステム化ではできない、人にしかできないサービスを求める声が寄せられています。

これまで会社施策を担い、職場から一つひとつ検証運動おこなった結果、組合員からは業務に追われ「心」にゆとりがなく、「安全・健康・働きやすさ」が実感できないとの声が寄せられています。

従いまして、お客さまへの更なるサービス品質向上のために、下記の通りに申し入れますので、会社の誠意ある回答と真摯な議論をお願いします。

記

1. 駅構内等のお客さま対応及び輸送障害等に迅速に対応できるように、サービスマネージャーを各地区駅及びターミナル駅に常時配置できる体制を整えること。
2. 川崎駅の発車案内LED表示をATOSで自動反映するように改善すること。また、発車案内LED表示を当該列車だけでなく次発列車も分かるように2段以上に改善すること。
3. 業務委託した横浜駅車いすの対応が以前よりサービスが低下してきているとお客さまから声が寄せられている。駅業務で培った安全知識と経験を活かせるエルダー社員の雇用を優先させること。
4. 成田エクスプレス号の公平なサービスを提供できるように、運転担当・改札担当の2人乗務を基本とし全列車、全区間乗務すること。そして迅速に車内巡回や旅客案内、旅客誘導等に対応できるようにすること。あわせて、特急停車駅においては、ホームに指定席券売機を設置し指定券が購入しやすい環境をつくること。

以上

いま人にしかできないサービスが求められています。
人にしかできないサービスとぼく？みんなが議論しよう！

