



2021年 9月12日
第25号

JR 東労組 Yokohama

JR東労組横浜地本

発行人 助川一実

編集情宣担当

ホームページ

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



9月7日

横地申第1号「JR東労組横浜地本第26回定期大会」発言に基づく申し入れ団体交渉を行う！③

第3項「人」が行っていた業務から「機械」や「システム」へ置き換わることにより、サービスレベルを低下させないこと。

【会社回答】今後も置き換え可能な仕事の機械化・システム化を推進していくとともに、サービスの向上については引き続き取り組んでいく考えである。

《組合》

どういった客層をターゲットにしてシステム導入を考えているのか。

利便性向上の裏で、操作などで不慣れなお客さまへのフォローはどう考えているのか。

えきねっとは発売に重点が置かれていて、払戻し等の他の取扱いが複雑で使い勝手が悪い。コロナ禍で、無手数料キャンセルの取扱いが分かりづらいという意見が出ている。

サポートセンターに繋がらない課題がある。

システム変更に伴う、お客さま周知・案内に課題がある。周知・課題に対する考え方を示すこと。

お客さまに慣れてもらうことが前提で良いのか。今まで買っていた切符が買えなくなっているものもある。今後のシステム改修を行う予定は具体的にあるのか。

システム化が進むが、教育訓練が追いついていない。サービスを提供する社員が説明できないことが無いように、教育訓練の実施を求める。

人がいるから様々な対応ができる。システムが導入されても、駅には人が必要だ。

手待ち時間で企画業務など、先行している職場も聞かえる。声かけサポート運動やっているが、窓口に入らないと成立しない。お客さまに声かけサポートをお願いしていて、駅社員が窓口立たないことが、社会から理解されるのか。また、窓口閉鎖してインターフォン対応とすることに疑問が出ている。

改札口を閉めて、裏で企画業務をすることは、サービスレベルが低下していると言わざるを得ない。窓口に入らないと気付くことができない。安全面・サービス面からも、お客さまの安心に繋げるためにも改札には、人が必要だ。

現場からは、サービス提供の場が激減するのは残念という声。システムには設備投資を行っているが、利用者への目に見えるサービス面での投資は少ない。航空会社では飛行機のデザインのマタニティマークがあるが、当社のは役場で配布されているものと同じデザイン。鉄道会社らしいデザインを作り、会社のファンを増やしていくことも大事。

《会社》

全体を対象にしている。

人が関わりながら、「話せる指定席券売機」など、より良いものにしていきたい。

払戻しは、お客さまに申し出ただけであれば無手数料。「話せる指定席券売機」ならば対応できる。現金残高がないと対応できないデメリットは認識している。駅での払戻証明をつけることになる。

課題は認識している。本社に伝えていく。

パンフレットではわからないこともある。お客さまが実際に触れて、操作して頂くことが一番。他には、HP上を見てもらえばわかる。

意見は本社でも集約している。具体的に改善するということは、本社からは言われていない。お客さまが使いやすいように改善してきている。

細かなことまで網羅することはできてはいないが、駅の勉強会などで教育は実施している。

システム化による効率化は会社に必要。人は必要だが、サポートシステムの導入により、必ずしもその場に人が居なくても、呼び出せば対応できるというようにしている。

棒ダイヤによって、社員が様々考えながら仕事をしている。ポイントポイントではお客さまのケアをしつつ、呼出しにも対応できるようにしている。

ご意見としては承る。しかし、限りある要員の中でやっている。企画業務も必要。社員が見ていられれば良いが、券売機対応で不在の時もあるので、社員の目が届かない所では、お客さまの声かけサポート運動などで、交通弱者の方を支援していきたいと考えている。

予算もある。いま、現実的に難しいものがある。

現場の具体的
発想で提起！

④に続く