



## えきねつとに繋がらない!?

# 職場では対応が出来ず混乱が生じる

4月13日朝5時頃から、えきねつとに繋がりにくい事象が発生した。この日から不通となっていた東北新幹線の予約が再開され、大型連休を挟む5月10日まで予約ができることから予約が集中したと思われる。多くのお客さまにご迷惑をおかけし、JR東日本で働く者として大変申し訳なく思います。駅で働く仲間、乗務員として働く仲間から多くの意見が出されたので紹介します。

- ・サーバーが落ちるくらいなら限定商品を出すべきではない。えきねつと限定で発売の切符が買えなかった人の対応で大変だった。
- ・そもそもサーバーはそんなに弱いのか？東北新幹線が運転再開、ゴールデンウィークで多くのお客さまが予約することは想定されていなかったのか？
- ・社員であっても使いにくい。
- ・会社としてはお詫びを続けるの一点張りであった。
- ・車内料金で精算された人が多くいて、払い戻しや説明が大変であった。
- ・えきねつとに繋いでも、みどりの窓口に行ってくれと言う案内だった。窓口も減らされている中で対応に追われた。
- ・指定席券をえきねつとで買うと、事前料金より100円安くなるが車内では100円引きで売ることが出来ず謝罪ばかりしていた。えきねつとで買おうと思ったが買えなかったと申告されたお客さまに事前料金で発売してもよいと通達が来たのが屋過ぎであった。
- ・特急湘南上り9両でも、車掌が一人乗務なので全ての号車に行けていない。

このように様々な意見が現場から出されました。現場は混乱し、お客さまに多大なご迷惑をかけています。会社が矢継ぎ早に進める効率化施策の弊害が、私たち社員やお客さまに影響が出始めている状況なのではないのでしょうか？みどりの窓口の閉鎖、電車の減便・減車、時計・トイレの撤去、各時刻表の廃止など、確実にお客さまに迷惑をかけている実態があります。こんな状況を許していて良いのでしょうか？

# お客さま視点の経営を強く求める!