



みどりの窓口縮小に対する批判の声が殺到!

先日、インターネットニュースで“JR東日本「みどりの窓口」廃止に集まる不満”という記事が投稿されていました。記事を抜粋して紹介します。話せる指定席券売機を設置しても操作に戸惑い長い列を作ってしまう。周辺駅のみどりの窓口をすべて潰した末路が63人待ち。お年寄りには分かりにくい。券売機で出来ることは大半であって出来ないこともある。みどりの窓口では1分で済んでいたことが券売機では5分かかる。一台しか券売機がないところで機器トラブル、チケレスが使えないことから発券しなければいけなかったが行列で発券できず、ネットでキャンセルして電車内で切符を買った。など様々な意見が投稿されている現実があります。記事の最後には“「みどりの窓口」廃止によって、利用者の不便が増さなければいいのだが…”という言葉で締めくくられていましたが、もう利用者に迷惑をかけている状況ではないのでしょうか？

私たちは、**昨年からみどりの窓口が縮小されることによる問題がお客さまに迷惑をおかけすることになることを問題視**しており、会社に対して申5号交渉を申し入れ改善を求めています。抜粋して紹介していきます。

えきねっと、モバイル Suica の普及について

(組) “えきねっと”“モバイル Suica”などあるが、利用しているお客さまが追いついていない。結果的にお客さまをお待たせしてしまっている。お客さまをお待たせすることに対してどのように考えているのか。

(会) 今回の施策以外でも、お客さまを待たせてしまう場面もあろうかと思う。窓口の閉鎖だけではなく繁忙期などはどうしてもお客さまを待たせてしまうことはあろうかと思う。年間の繋閉を踏まえた平均的なお客さまのご利用状況を加味しながら決定している。良いか悪いかというところで、お客さまを出来るだけお待たせしないで対応したいという気持ちは持ち合わせている。出来るだけお待たせしないような仕組みを考えていかなければならないと言う



考え方である。

- (組) 良いか悪いかで答えるのは難しいと思うが、**私たちは良いこととは思っていない**。この会社は「お客さまに来ていただける会社」だと思っているのか、「黙っていてもお客さまが来ていただける会社」だと思っているのか。危惧していることが『お客さまから来ていただける』と言うことにあぐらをかいているのではないか。お客さまを待たせることに対して良いのか悪いのか。会社は悪いこととは決して言わない。私たちは危機感として感じている。
- (会) お客さまに来ていただける会社というよりは、お客さまに選んで利用していただくという認識。

みどりの窓口廃止に伴い、一極集中している問題について

- (組) **横浜駅のみどりの窓口では、お盆の時期に110人待ちになり苦情が改札に来ている**。指定席券売機で購入の際、クレジットカード使用で買い間違えた場合、みどりの窓口でないと変更が出来ない。数分前に買った切符の変更でもみどりの窓口で110人並ばなければいけない。一極集中している典型的な事象だと認識しているが、どのように考えているのか。
- (会) 一極集中しているということは、保土ヶ谷のみどりの窓口がないと言うことで、指定席券売機での対応している。今は結構チケットレスが進んできている、指定席券売機でかなりの商品がご購入いただける。保土ヶ谷駅のみどりの窓口閉鎖によって多少なりとも影響はあるが、そこまで大きな影響になって混雑になっているという認識はない。110人並んでいる時は最繁忙期だと思う。今どこの駅も繁忙期になるとかなりのお客さまが並んでいらっしゃる。お客さまにはお待たせしてしまって大変申し訳ないが、**繁忙期はお待たせしてしまうことをお伝えしながらチケットレスでお求めいただけるものはチケットレスで乗っていただいたり、指定席券売機でご購入いただける方は指定席券売機でご購入いただきたい**と案内をこれからも引き続き強化していただきたい。
- (組) 横浜駅で最高で110人待ち、今後同じような事象が繁忙期で起きるかもしれない。その時にまた同じお客さまが、同じ思いをするかもしれない。それに関してはどう考えているのか。
- (会) **同じような状況になろうかと思えます**。お客さまに慣れていただくというのも失礼な話だが、**チケットレスサービスや指定席券売機、こう言ったものを少し触っていただくとか**。出来る限りリーフレットを置かせて頂いたり、ポスターを貼らせて頂いたりしている。積極的な宣伝展開というのも必要だと思っている。

YOKOHAMA MAIL NEWS



2024.03.22 No. 048

(組) 全社的な苦情数は把握しているのか。全社的な苦情がここ数年で増えているとなると、そういったご意見も平均的には増えている認識を持ってしまいお客さまの満足度が上がっていないことになる。全社的なその苦情の数も見ていった方がよい。それはお客さまの直接の声であり、改善していかなければいけないことなのでお願いしたい。

あとチケットレスや指定席券売機に慣れていただくがあったが、誰もが利用できる訳ではない。おじいちゃん、おばあちゃんはスマートフォンを持っていないことから列車の時刻すら調べることが出来ない。そういったお客さまに「えきねっと”や“指定席券売機”で買ってください」と案内したとしても、結果的に購入出来ない。サービス向上を掲げている会社として考え直すべきところは考え直していかないと置いてきぼりのお客さまが出てくる。全てのお客さまに満足して使って頂けるという会社にはならないと言う認識は持ってもらいたい。

この交渉の詳細を過去情報にまとめています。URLをクリックの上、ご覧ください！

https://www.jtsu-e.com/_files/ugd/5d6be7_6caad94de68348d6b78fab9326233cad.pdf

みどりの窓口縮小による弊害を私たちは昨年から指摘していますが、会社は聞く耳を持たず押し切っています。この数年を振り返ると、一部駅でのトイレの閉鎖、お客さま用の時計が撤去、紙の時刻表が配られなくなりました。最近では京葉線の通勤快速の廃止問題など、利用者目線でも分かる効率化が行われています。事故関係で見れば、内房線での感電事故、東海道線での電化柱が営業列車と衝突、線路故障、新幹線での架線故障感電事故、オーバーラン、横須賀線トンネル内の天井落下など、一昔前では考えられないような事象が相次いでいる異常事態です。私たちは現場で働く労働者として、人の“いのち”を守ることを第一に、公共交通機関として効率化や会社施策によりお客さまと周辺住民の期待を裏切ることとは許さない！立場で今後も運動を展開していきます。

**お客さま、社員の声を全く聞き入れない
今の経営体制は絶対に許されない！**