

国労

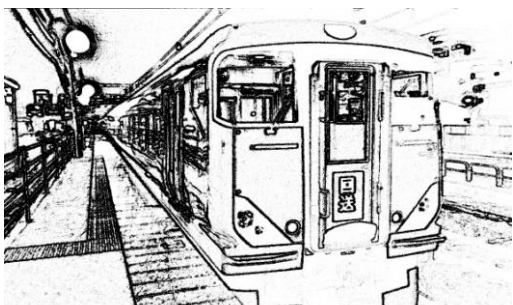
蘇我運輸区分会ニュース

落とし穴の次は抜け穴だらけ???

会社は責任を持って、利用者に向き合え!

えきねっととつくだ値
開始1カ月半

この号が出る頃には大分落ち着いてきているかと思いますが、今年のダイヤ改「正」から始まった「えきねっととつくだ



値」を含む特急施策についてまとめてみました。
誰だって怒るでしょ
月間定期、回数券の廃止
えきネット予約によるチケットレスサービスを推進させたいがための、特急定期と回数券の廃止、指定席車両の拡大・・・会社の都合を一方的に最優先させたもので、利用者にとって何もうまいことなどありません。これで怒るなんて方が無理というものです。当然その先には本当の目的である要員削減があるのと言つても

ありません。
誰も知らなかった
最初の落とし穴!
ダイヤ改前からすでに、予想通り様々な苦情やトラブルが発生しました。私たち車掌が一番驚いたその発端がダイヤ改2日前に「予約したかったのに取れなかった」という苦情でした。車掌が予約システムで調べても空席だらけ、職場に戻り共有すべく調査したところ、かなり少ない限定枠となっていたことが初めて分かりました。「あんなに大々的に宣

伝しておいて、しっかりと落とし穴も用意してるとは、さすがJRだね」と怒りと共に呆れるばかりでした。
分かりづらい!!
スマホ画面と操作
「発車の10分前から予約をしよう」と頑張ったんだけど間に合わなかった」「操作が分かりづらいので教えてくれ」・・・と車内で車掌に言われても自分たちも全く知らない世界。操作は慣れれば何とか・・・という感じですが、画面は未だに非常に分かりづらい

のは確かです。(文字が小さ過ぎる???)

その先にあったのは抜け穴だらけだった!

こうした分かりづらい画面操作を利用して、心無い利用者による不正が発覚する事態となりました。(10数件?)

この紙面では細かく報告は出来ませんが、予約画面をスクリーンショットで残し、発車前にキヤンセルしたり・・・等々、はっきりに犯罪といふべきものであります。

私たちの使っているPOSと、スマホによるそれぞれの予約システムの特性で、私たちにっては落とし穴、悪いことを考える人たちにとっては実は抜け穴だらけだと分かりました。

こうした不正防止対策もかなり進んではいますが、問題はこうした様々な事象が、全て車掌



が行き当たりばったりで遭遇し、職場内で共有し、何とか対処してきていることでもあります。

では、会社はどうだったのか?!

私たちはこの「えきねっと」に関して、事前に教育や訓練も何もありませんでした。何から今まで現場丸投げです。会社はこうした様々な事象に関しても想定する義務があつたはず。今からでも現場任せでなく、きちっと利用者に向き合う姿勢を示すべきであります。(続く)