

おぼろげ



新浦安
分会

No.44

2022・

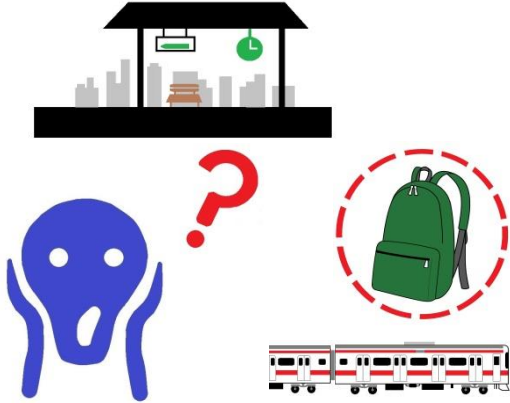
9・3

発行責任者
坂本暢雄
編集・教宣

忘れ物は

どこにある？

早朝の京葉線は遠隔の駅が多く、改札は締められたままです。南船橋は5時45分頃に窓口を開けますが直後に車内に忘れ物をしたとの申告がありました。終点の蘇我に搜索依頼をしましたが見つからず、二俣新町のホームからも見えない・・・二俣新町の窓口



が開くのは6時50分頃。一人しかいない休憩中の社員に依頼してもそれなりに時間がかかってしまう・・・「それなら自分で行ったほうが早い」とお客様自身が戻ったものの見つからず再び南船橋に戻ってきました。遺失物システムで検索したところそれは千葉みななどに届けられていました。

良かったらと思って自分が降りる千葉みななどに届けようと思ったのにカーテンが閉まっており、困ったお客様は精算機から制御駅の稲毛海岸を呼び出して精算機横に置かれることになりました。忘れ物が見つかりお客様は喜んで千葉みななどへ向かい

ました。引き取るまで1時間ほどかかっています。「窓口を閉め遠隔での対応はサービスの低下になる」とは考えていない」と会社は言いますが見つかったくらいいいものの自ら乗

在来線の駅で

でもなんでも？

夏季輸送の最中、「新幹線eチケット」に関しての電報が配信されました。その内容は「マイページで予約状況を確認し、とりあえず東京駅に」や輸送障害の不接など「えきねっとサポートセンターに相談」という案内はしないようにと言うものでした。新幹線改札口でICカードとの紐づけが完了していなかったり、紐づけのICカードが違うなどのトラ



ブルが発生しているので在来線の駅でも案内をとのことで。また輸送障害の際には「異常時連絡書」を使用して駅でも

車駅に戻って捜したお客様、届けようとしたのに窓口が閉まっており困ってしまったお客様にとっても言えることではありません。休憩時間中に遺失物登録をして引き渡した社員や早朝の条件の悪い中、遺失物を探した社員が「お客様サポートコールシステム」の下支えをしているのが現実です。

できる案内をするようにとのことです。

しかしながら以前も掲載していますが取扱いの説明や勉強会などすることは無く、出面は削減され一人当たりのやるが増えているのに資料を配信して「後はよろしく」では案内できるはずありません。

窓口を閉めて人を介さない駅運営を目指しながら結局頼るのは「人」であるようです。

お詫びと訂正

43号で拡大分会長会議の日程を8月27日正當のところ、8月23日と表記しました。ホームページ掲載分は訂正済みです。

当面する日程

◆第76回定期地方大会

9月23日千葉県
教育会館

千葉地本
HP開設

