

おずな



新浦安分会
No.45

2022

11・17

発行責任者
高橋利之
編集・教宣

一人何役？

多くの駅で利用者を顧みない「みどりの窓口」閉鎖が強行

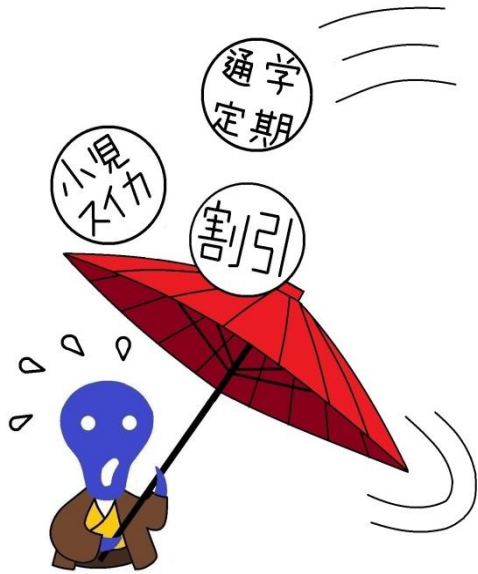
され、京葉線においても東京・蘇我を除けば新浦安と舞浜にしか残っていません。学割やジパン割引など指定席券売機で発売できますがそれには駅社員が操作して発売します。そう言った操作ができるようになるには実機を使っての勉強会が必要

です。ほとんどの駅から緑の窓口が無くなりさすがにこのままじゃ・・・と思ったのかJESSの全社員を対象に勉強会を行い購入希望の際には対応する

ことになりました。

今まで「みどりの窓口」のみの発売だった小児用スイカも扱うことになりましたが、時間を要するため要員を削られた現場では改札窓口を閉めたまま対応せざるを得ない場合もあります。

回数券を廃止してJREポイントを付与するモバイル



ルスイカへ囲い込み、精算機もICカードや乗車駅証明書にも対応できる新型機の導入を進め、社員を配置しない駅運営を目指して、ますが結果的には窓口社員が券売機で対応する回数も多くなり、負担は増すばかりです。

非番者集会

新浦安分会は月1回、非番者集会を開き、各職場の問題点を共有しています。職場により多少の違いはあるものの共通しているのは様々な要因による現場社員への負担増です。

JESSは駅業務に特化した会社を標榜していますがみどりの窓口が廃止され、若手社員が営業知識を積む場が減少しています。入社した当時から改札内で帽子を被り、一人何役もこなすのが当たり前前と違って若い社員に「そうではない。そのようなことは決して利用者と向き合つてのサービスではない」と伝えるのは様々なことを経験してきた者の務めではないでしょうか。

苦勞する外国人が増えてきました。片言の英語が無理なら携帯用の翻訳機もありますが、「この人は何語？ 中国語も1種類ではなくどれを使えば・・・？」翻訳の性能も信頼性に不安があり、苦勞することが多くなっています。

朝の通勤時間帯は1人勤務であるため窓口を閉める時間が長くなります。乗降共に相手駅との電話での確認、路線によってはタブレットのアプリ使用。取り扱いミスがあれば大事になり非常に気を遣う作業でもあります。

支店は「車イスの取り扱い時にはそれに集中し他の作業はしない」とか「万が一にもケガをさせることの無いように」など言いますが、窓口には社員不在の札を見て諦め、一人で乗車しようとする車イス利用者もいます。「社員が戻るまでお待ちいただく」という都合のいい考えは利用者を受け入れてもらえません。

利用者の安全を守ろうとするなら駅に必要な社員を配置すべきです。

千葉地本
HP開設

