

# 運協ニュース

2023年  
7月15日  
NO.314  
千葉運輸協議会

責光  
石井 発石

## 「みどりの窓口」7割廃止に向けて導入された「話せる指定席券売機」の実態調査



「話せる指定席券売機」は利用者自身による操作のほか、オペレーターによる操作サポート・発売が可能で、機器の操作に不慣れな利用客や証明書が不要なきつぷ購入時にも安心して利用できる環境を整えます。と、うたい文句ですが実際にはどうでしょうか？

導入駅では

I駅は、トラブルはよくある増列は当たり前、内容はオペレーターの前、内容はオペレーターの誤発行や客の割引証などを入れる所にクレカを入れてしまったりとか色々ある。

Y駅一台しか設置してない箇所は当日乗車の急ぎの利用者と前売

りで購入する利用者の間でトラブルが発生する。

窓口だと利用者の状況を見ながら順番を変わって頂くなど配慮できるが、券売機は順番が優先。

割引乗車券など直ぐに発売できない複雑な乗車券はなおさら後ろに並ぶ利用者はストレスが溜まる。

加えて話せる指定席券売機の前に立つてもオペレーターが直ぐに対応してくれる保証

はなく、待たされるケースもある。

また窓口営業時間より長い稼働となれば、現場社員の案内業務で休憩時間が取れない。話せる指定席券売機の稼働時間MV含めて考える必要がある。

誤発売もかなり多く利用者として社員に迷惑をかけている。

さらに利用者自身が機械慣れしていない為に誤って購入した乗車券の変更・払い戻しに苦慮している。2台以上の設置を要求する。

オペレーターは、一台に一名が対応するわけではなく複数台を対応するわけで、当然発売内容により取扱時間に変化し、また誤発行すると利用者から苦情を言われストレスが溜まりメンタルを病んでしまい退職に追

い込まれているケースもある。

オペレーターはJESS社員である。

以上が、「みどりの窓口」を7割廃止することによる負の部分のほんの一部である。

速いテンポで進んでいる合理化、それにより劣悪な労働環境で働かされている仲間がいる。一つでも多くの正確な情報を伝えたい。再編された分会からの情報を待っています。

以上

参考、西日本では、アシストマルス「話せる券売機」が導入されている。現行での違いは、出札の部分だけでなく改札の清算業務も出来るようになってる。

武蔵浦和オペレーションセンター			
出面	16・17名		
日勤勤務7h1形			
早出	普通	普通	遅出
7:30~	9:00~	10:00~	12:00~
営業時間8時から20時			