

労働組合に 入りましょう!

国労千葉地本運輸区統合分会 SOGA 班新聞



急であつを絶たない・そして今後は? 特急で スマホ画面トラブルをなくせ!

社員の誰も分かってない?

えきネット画面

一昨年の3月に始まったえきネット予約は、その代わりの特急の月間定期や回数券の廃止もあり、スタート時は苦情も含め、車掌は大変な苦勞を強いられました。

ようやく通勤時間帯に限っては、大分定着してきたかなという印象です。が、未だにトラブルは続いています。

トラブルで一番頭を抱えるのが、私たち車掌が、スマホ画面に関して

知識を持っていないこととで生じる場面であり「予約した、してない」といったやり取りの際に利用者のスマホ画面を確認させてもらうのですが、文字も小さく非常に分かりづらいです。最後まで分からない(あやふやな)ままだったことも多々あるはずですが、

分かっているなら

教えに来いよ!

私たちが知識を持っていないのは会社側の教育が全くなく、いきなり現場に放り出されたため、私たちの責任ではありません。それでも手探りの状態で毎日、色々な場面と遭遇し、職場内で指導員なども含め情報交換し、対処法なども共有

してもらいたいものです。今後の対策は?!

しながらどうにかやってきました。おそらくこのスマホのアプリ画面は、製作したアプリ会社に丸投げで、会社側は関わっていないのではと思います。もし関わっているというのなら、今すぐにも各職場に説明に来

変更内容を広く周知させろ!

特急に関する変更では、全列車5両編成、全席指定席化、それに伴うえきねっと予約の販売促進の一環での期間限定値下げ等々、宣伝が全く足りておらず、用意し配布しているパンフレットも今ひとつ分かり辛いものとなっています。前日も朝夕の通勤時

間帯に支社社員の添乗(お客さま対応)がありました。中には関わりたくないという態度が見え見えの社員もいて、不十分という印象はぬぐえません。タイ改後、ある程度定着するまでは勿論のこと、今回においては既に始める計画をしてほし

是非、製作を任せたりアプリ会社の担当者を支社に呼び、各職場の代表者(指導員等)ら数名を対

いと思います。

具体的には、日中時間帯以外の特急列車現行5両なら2人、10両なら3人を添乗させ、その際どう動くかも事前に打ち合わせを行い、対応させることが必要です。利用者に対しても、車掌に対しても、ほったらかしは絶対許されません!

