

運輸区 とうぼう 第四十六号

カスハラをぶつとばせ！ JR東日本で対処方針発表・・・でも

貴重な第一歩？ う～ん

ここ数年、社会的にも大きな問題となっていたカスタマーハラスメント問題ですが、ここに来てようやく我が社も「カスハラへの対処方針を発表した」と4月27日付けで各メディアで報道がありました。今まで散々現場社員に任せっぱなしだった

たことを考えると、貴重な一歩として、まずは評価したいと思います。報道発表されたものが全文なのかも分かりませんが、その概要は「カスハラが行なわれた場合、お客様への対応はしません。対応を中止するカスハラ



これだけでは社員は守れない！

貴重な一歩ということで、まだまだこれからかもしれませんが、現時点で言わせてもらえば、全く不十分で不満の残るものであります。

我が社得意？の形だけ施策のような物で、具体性に欠け、「では社員はどうすれば良いのか」が示されていません。「カスハラに対しては対応を中止する」という文言は評価しますが、その線引きの判断は現場社員であり、その指導が必要です。更に言えば過去に少しでも心当たりのある利用者向けにも注意喚起の形で呼びかけても良かったかと思います。(昔、そんなポスターもありました！)

現場社員を守る取り組みを

やはり社員向けに、具体的な対処法、例えば「〇〇の場合は〇〇する」「〇〇の状況になったら相手にしない」「〇〇の時は、警察を呼びますと伝える」等々、社員が対応で責任を取らされることのない安心出来るマニュアルが必要かと思います。現場でこれ以上、泣き寝入りは御免です！！



として、身体的精神的な攻撃や土下座の要求、社員の個人情報の SNS 投稿など。悪質な場合は警察や弁護士に相談。

(中略) カスハラには毅然と対応し、社員ひとり一人を守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくために不可欠と考えた」とあります。

うたてつ ノススメ 34

はつかり5号 (BAZZ) 1975年5月

発車のベルに 背中を押され
はつかり5号に 乗り込みました
今頃君は いつもの店で
約束通り 待っていますか
プラットフォームの あのひび割れが
心の中に 広がります

幸せにする自信がなくて
君から離れた 旅の宿
駅まで迎えに来てほしいと
いつか手紙を 書いていました
雪どけ水の 流れの音に
季節外れの コタツがひとつ
(中略)

上り列車の レールの音が
はやる気持ちを きざんでいます
終着駅を 間近にひかえ
ひと駅前から 乗ってきた君
僕を見つけた その眼差しが
全てを 全てを 語っています。
(中略)

元 YMO の故高橋幸宏とメンバーの東郷が中学の同級生だった縁で、その兄である当時プロデューサーだった高橋信之(元 GS)の大抜擢で、あのケンメリスカイラインの CM ソングでデビューした2人組。その関連で、常に当時の錚々たるミュージシャンが周辺にいたという人脈を誇っていた。6枚目のシングルで、作詞が藤公之介、作曲は高橋信之(ケンメリもこの人)。

歌詞は特に深読みする必要もなく、現在、少し前、現在の順で情景は分かると思う。「君」を幸せにする自信がなくて、しばしの間、北へ向かう旅に出る。旅先の宿のコタツで、やり直す決心をし、手紙を書く。女は終着駅(上野)に着くのを待てず、ひと駅前(大宮で良いんですかね?)まで行き、その列車に乗り込み「僕」を探す。最後のフレーズ「全てを語っています」は二人にとってひと言では言い表せないほど、深いものだ。こんな良い女性泣かすな

よ！ 冒頭に出て来る「はつかり5号」は帰りの列車、すなわち上りである。上りなのに何で奇数列番なの？という疑問は、第44号の「あずさ2号」で紹介済み。上野～青森間約9時間、乗務員は何回交代したんだろうか。このB面が「サマービーチガール」？季節感、節操ないな！