

申4号「駅体制の見直しについて」団体交渉開催 その②

～いわき駅輸送体制見直し、原ノ町駅お客さまサポートコールシステム導入、友部駅・上菅谷駅・赤塚駅・結城駅みどりの窓口営業終了～

4. みどりの窓口販売体制について、不慣れなお客さまやインターネットで購入出来ないお客さまが増加していることから、具体的な対策を講じること。また、指定席券売機の機能改修を行い、不慣れなお客さまでも利用しやすい機器とすること。

組合：不慣れなお客さまやインターネットで購入出来ないお客さま対応を示すこと。

会社：お客さまに寄り添い丁寧に案内を行うのが駅員の務めである。指定席券売機の使用方法について、当社HPで動画で掲載している。みどりの窓口によらない体制を構築し、幅広いサービスを行う考えである。

組合：指定席券売機の操作がわかりづらい意見がある。操作方法を簡素化すること。

会社：指定席券売機の機能改修について、年1回意見集約を行っている。水戸駅では特急列車乗車が多いことから、独自のボタンを設定している。

組合：申1号で議論した指定席券売機の機能改修について、現状を示すこと。

会社：クレジットカードを含む払い戻し機能が4月1日より追加される。15分以内であれば、ご購入払い戻しも可能となる。引き続き、意見集約は行う考えである。

組合：申1号で議論した、Suicaの再発行を改札窓口で実施することについて、現状を示すこと。

会社：本社が前向きに検討しているとのことだが、実施時期については調整中である。

組合：申2号で議論した無人駅の集札箱の現状を示すこと。

会社：小田林駅、東結城駅、玉戸駅、新治駅、大和駅の状況を確認した。概ね正しく乗車券を購入していた。定期券併用のお客さまもいるため、一概に不正乗車とは言えない。

組合：今後、車内や無人駅での特別改札を実施すること。

会社：時期や箇所については、現場で調整する。

5. お客さまサポートコールシステムにおいて、コールセンターにつながるまで相当の時間が掛かっている現状があることから、コールセンターの体制を強化すること。

組合：水戸支社のお客さまサポートコールシステム対応駅数とコールセンターの体制について示すこと。

会社：原ノ町駅実施となれば25駅である。コールセンターはJESS水戸支店が行っている。2徹1日勤の体制で、2台で対応している。

組合：コールセンターにつながるまで時間を要している意見がある。認識を示すこと。

会社：基本的には2～3秒でつながる認識である。問い合わせ内容は多岐にわたる。コールセンターとも意見交換を行い、各駅の傾向等も把握している。問い合わせが多い場合、作業ダイヤを変更する等の調整を行っていく考えである。

組合：お客さまをお待たせしない体制を構築すること。

会社：今後もスムーズに対応できる体制を構築する考えである。

6. 友部駅に話せる指定席券売機を導入する経緯を明らかにすること。また、組合員・社員の意見を踏まえ、間内改良を行うこと。

確認事項 指定席券売機に徒列ができた場合、直ちに案内を行う体制を整える。
社員の意見を踏まえ、間内改良を実施する。

組合：友部駅1日の発券枚数やピーク時間帯、話せる指定席券売機を導入する経緯を示すこと。

会社：2023年度上期の実績で1日230枚、ピークは朝の特急列車到着前である。みどりの窓口設置駅である水戸駅・石岡駅との距離や水戸線との分岐駅であること、お客さまのご利用状況等を鑑みて、話せる指定席券売機を導入することとした。

組合：間内改良等、今後のスケジュールを示すこと。

会社：2月22日、現在改札外にある指定席券売機を話せる指定席券売機に改良する。改札内の指定席券売機は2月29日に移動する。2月23日以降、話せる指定席券売機の実機で教育を行う考えである。また、オペレーションセンターとの意見交換等も実施する考えである。

申1号で議論した
クレジットカード
誤購入払い戻しが実現！

 申2号で議論した
車内や駅での
特別改札行う！