



「正しい報告」は一体どこに!?

システムの問題を現場指導に責任転嫁した

ことは問題の本質のすり替えだ!!

3月16日に「成田エクスプレス」で発生した「渋谷・千葉間の特急料金の誤収受」についてプレスが出されました。



プレス内容はこちらから
確認できます。

原因は、発券端末の操作方法の指導不足!?

プレスには「渋谷・千葉間の特急料金を適用して発売する際、発券端末の操作方法の指導が不足していたことから、車内で発売した際に特急料金が適用されない方法を行っていたことが原因」であると出されました。

しかし、問題の本質は、特例措置の料金に

車内発行機が対応していなかったことだ!!

渋谷・千葉間は「C 特急料金」が適用され、特急券不所持の場合には「新着席 (車内料金)」を選択して車内発行を行います。しかし、今回の事象では「新着席 (車内料金)」を選択しても「特定料金」が反映されませんでした。つまり「車内発行機の改修が行われていなかったこと」が問題の本質なのです!

- 「DX! DX! DX!」と連呼しているけど、虚しく聞こえるね。
- 現場には「正しい報告」を求めているんだけどね。
- 「指導不足」に対する主語がないから、文章が曖昧だよな。言葉の伝え・伝わり方って難しいよね。



プレスを行った会社は「正しい報告」と「現場への説明」を行うべきだ!

成田エクスプレスでの誤収受は、システム改修が問題の本質!