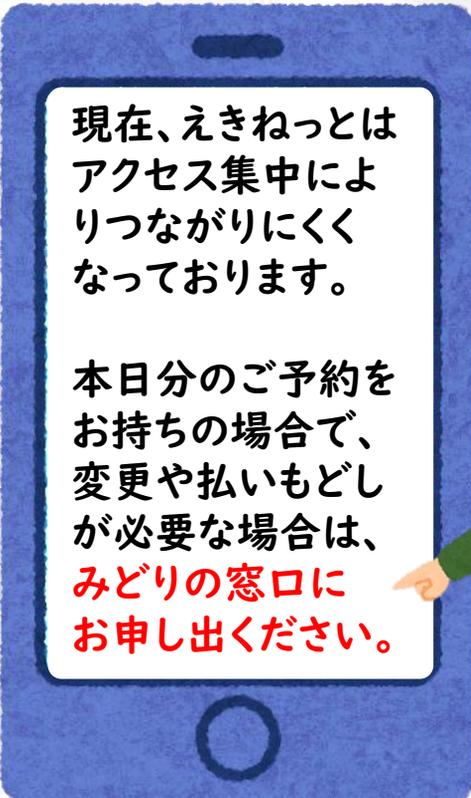


えきねっと不具合について考える①

異常時のサポート・バックアップ体制があまりにも頼りない!

今月13日～14日にかけて、えきねっとは**アクセス集中により、正常に機能しない事態に陥りました**。えきねっと公式サイトには以下のような案内が出ましたが、お客さまからは・・・



現在、えきねっとはアクセス集中によりつながりにくくなっております。

本日分のご予約をお持ちの場合で、変更や払いもどしが必要な場合は、**みどりの窓口にお申し出ください**。



チケットレスや窓口の閉鎖を進めるならサーバー強化は必須。これ以上の効率化を進める前に足元を見て・・・



どこの駅も、みどりの窓口が閉鎖されている。いったいどこに申し出れば良いのか!?

※JR東日本新幹線運行情報やえきねっとの公式Twitterから内容を要約して記載

・・・という声があがっています。

現在の会社施策は『**お客さまにとって利用しやすい環境ではない**』ということが浮き彫りになったといえます。

異常時のサポート・バックアップ体制が機能していません。

これでは誰も利用したいとは思いません。

お客様が求めているのは、安心して鉄道を利用することです。