

# Relationship

JTSU-E Shinagawa Mail News



JTSU-E 品川支部  
JR EAST TRANSPORT SERVICE WORKERS UNION-SHINAGAWA

2022.4.19  
No.040

## えきねっと アクセス障害 お客様と現場から不満の声が！

### その③ 「えきねっと」リニューアルによるトラブルの教訓を活かせていない！

2021年6月27日に「えきねっと」のリニューアルが行われました。「便利になった」「えきねっとが進化した」とのうたい文句とは裏腹に、リニューアル当日から様々なトラブルに見舞われ、お客さまに多大なるご迷惑をおかけしたとともに、現場も対応に追われ疲弊していました。

#### 【2021年6月27日えきねっとリニューアルによる事象・お客さまのご意見例】

- リニューアル後はえきねっと上で「大人の休日倶楽部パス」の予約をしないとえきねっとで席の予約が出来なくなった。また、料金券への割引適用ができなくなり、対応に時間を要した。
- チケットレス特急券購入の際、最初に経路探索操作から始めなければ購入できない。購入手順の煩雑化を起因とした現場への問い合わせも多かった。
- えきねっと決済では指定席券売機での領収証発行ができなくなり、インターネット上でないと領収証を発行できない。この件について、お客さまからの苦情が現場に相次ぎ寄せられた。
- えきねっと予約の新幹線回数券を指定席券売機で受け取る場合、その指定席券売機で指のみ券発券ができなくなった。
- 指定席券売機できっぷを受取る時、QRコードや問合せ番号を入力しても発券不可のケースが多発。
- 指定席券売機でJR線⇄私鉄各線の乗車券が発行できた。（後日改修済）
- 連続乗車券を購入した際、最低でも2日間以上はなければならない有効期間が「0日」や「1日」と印字されたものが発券される。後日、会社はお詫び文をウェブ上に掲載。
- えきねっとで購入後、きっぷの購入完了メールが1分間隔で携帯電話に送られ、他の操作ができないという事象が発生している。
- 「ビューカードのポイント還元率が低くなり不便になった」とお客様からの意見があった。

えきねっとリニューアルに関してもインターネットトラブルが発生していました。しかし、今回のトラブル状況を鑑みると、過去のトラブルの教訓が活かされているとは到底思えません！

昨年の「えきねっと」リニューアル以降、お客さまからの声にもあるように、利便性が極端に低下しました。さらに、インターネットトラブルも相まってお客さまからは諦めの声も届いています。

【経営幹部の立場】…「便利になるからチケットレスに慣れてもらう」「本社の方針だ」

【お客さまの立場】…「何から何まで自分でやるのか？」「一体、何が便利なのか？」

【現場社員の立場】…「トラブル続きでチケットレス化などできるのか？」「会社は現場を見ていない！」

⇒「チケットレスに慣れてもらう」=お客さまに「トラブルにも慣れてもらう」ということなのか？

**この事象を見ればサービスの低下は明らかであり、信用の失墜は避けられない！**