

ソーシャルディスタンス確保はお客さま任せでいいの？ 定期券購入等の行列整理に必要な要員配置を！

新型コロナウイルス感染症による政府の「緊急事態宣言」が解除された6月1日以降、定期券の払いもどしが多
い中、通学定期券の発売が増加の一途を辿っています。また、この2つが重なることにより駅のみどりの窓口が非
常に混雑しています。

駅によっては購入や払いもどしを待つお客さまが長い列を作っています。しかし、JR東日本の駅ではその行列の
整理やお客さまへの案内を行う駅社員の姿が見当たりません。利用者の混乱防止や新型コロナウイルス感染拡大防
止対策が全く取られていない状況であり、営業職場からは疑問の声が多く挙がっています。

その一方で、以下のように利用者の混乱防止や新型コロナウイルス感染拡大防止への対策を打ち出している鉄道
事業者もあります。今回はその一例を紹介します。

●東急電鉄

東急電鉄の駅では、定期券購入待ちの行列を整理する要員を臨時で配置している。利用者の混乱防止だけでは
なく、社員自ら利用者に対しソーシャルディスタンスの確保を促し、利用者の新型コロナウイルス感染対策を取
っている。

●横浜市交通局（横浜市営地下鉄）

多くの定期券購入者が駅に訪れることを事前に想定し、駅では利用者に対して整理券を配布するとともに、利
用者への案内を行い、混乱防止に努めている。

JR東日本会社は上記のような対策を取らず、利用者の混乱防止やソーシャルディスタンス確保をお客さま任せに
していると言わざるを得ません。販売体制を縮小しているとある営業職場では組合員が「臨時の1窓体制を2窓体
制に戻すべきではないか？」と管理者に求めましたが、その管理者は「列ができていように見えるのはお客さま
が間隔を空けて並んでいるから。」「通学定期券のお求めは親子で来るから大勢並んでいるように見える。」と、「お
客さま任せ」「他人事」と感じざるを得ない返答でした。会社の危機管理能力が著しく低下している証左であり、看
過できない事態です！新型コロナウイルスに対する不安が完全に拭き切れていない中、クラスター（集団感染）が
発生したらどうなってしまうのでしょうか？

また、一部の職場ではいたずらに「臨時の販売体制縮小」を引き延ばし、現場を疲弊させる事象も発生していま
した。次号で紹介します。



会社のリスクマネジメント不足で現場とお客さまに大きな混乱をもたらしている！
混乱防止と感染症リスクの軽減は鉄道事業者として当然の努め！
列の整理要員など、適切な要員配置を求めます！