

乗務員が清掃？ ～その2～ サービス品質は維持できるのか



サービス品質維持の懸念。 付け焼き刃的策は好転するのか？

運転士は左図のような袋と手袋を渡され清掃をすることになります。しかし隅々まで清掃が行き届くでしょうか？
物的なゴミは回収できてもホコリや髪の毛などのゴミは残ってしまいます。

世論に訴える!!これが現場の声だ!!

- 乗務員靴、泊まり道具を持参し、手袋、ゴミ袋を装備した状態で清掃する事がどのような状態になるか。きちんと会社が立ち会い検証するべきだ。このままでは清掃が中途半端になる。
- コロナ禍での乗務員の衛生面での担保はできているのか。手袋、ゴミ袋のみでは新型コロナやノロウイルスなどの感染症対策ができているとは到底思えない。
- 乗務員が清掃することで生産性向上を図るつもりだろうが、あくまでも運転途中の清掃になる。集中力の低下につながる。
- 会社はこの1年間車内清掃できていないという認識はあったはずだ。しかし団体交渉で具体案は出されなかった。生産性向上が優先され、サービスは二の次だと感じざるを得ない。

先述しましたが JR 東日本は『顧客満足度 鉄道業界 No.1』を目指しています。しかし乗務員だけの清掃だけでは限界があり、このままではサービス品質の低下は不可避です。サービス品質低下の要素を排除することを前提に中央総武緩行線のサービス品質維持向上のため、組合-会社間で弛まぬ議論をすることが継続的課題となります。

お客さまが不快に思わない快適な車内空間の実現に向けて引き続き会社と議論していきます!!