

Relationship

JTSU-E Shinagawa Mail News



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

2022.4.19
NO.039

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② 「変革 2027」のもとに出札窓口を閉鎖した弊害

2022年4月13日から14日までの間に発生した「えきねっと」アクセス集中による障害で、駅の出札窓口は非常に混雑しました。

「変革2027」が実施されて以降、品川支部管内では五反田駅や大森駅、そして他の支部管内でも多くの駅の出札窓口が閉鎖されました。

【お客様と現場の声】

- ・ トクだ値で購入したかったのに購入できなかった…。窓口では通常通りの金額で買わなければいけないので明らかに損だ！
- ・ 結局、窓口を案内されたけど近隣駅の窓口が減ってしまっていて本末転倒！
- ・ 売る側（会社）の一方的な都合でお客様が購入できない商品があるとはあり得ない！
- ・ 私の駅では窓口を5つ開けられる体制と機器類があったからいいけど…体制が作れない他の駅はとても苦労したと思う！



相次ぐ出札窓口の閉鎖で、近隣駅の窓口まで行かなければならないお客様の苦労、その弊害により窓口が閉鎖された駅近隣のお客様が集中し対応を行った現場社員の皆さんの苦労は計り知れません。

また、出札窓口の閉鎖により、別の視点からも弊害が発生していることも明らかになりました。大森駅を利用するお客様の声をもとにした社員の声をご紹介します。



「久しぶりに駅に来たけど、みどりの窓口がなくなったことを初めて知った。3回目の新型コロナウイルスワクチン接種を終えて旅行をしようと考えていたのだが、みどりの窓口がなくなり不便だと感じた。」と、今になって出札窓口閉鎖の影響を受けている。

「変革2027」施策が始まり、効率化と生産性向上を目的に出札窓口の閉鎖が相次ぎました。しかし、会社のやり方は未来を見据えているとは言い難く、お客様のニーズや利便性、さらには現場の要員体制などを無視した施策であると言ってもいいのではないのでしょうか。

出札窓口の閉鎖告知に関しても、狭い範囲のみでの周知をするのではなく、地域・世代問わずに広く周知すべきではないのでしょうか。

**トラブル発生時に必要なのは窓口=人の力！
対応ができる体制の構築を求めます！！**