

Relationship

JTSU-E Shinagawa Mail News

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

2022.4.19
NO.038

えきねっと アクセス障害 お客様と現場から不満の声が！

2022年4月13日から14日にかけて、「えきねっと」Webサイトに接続しにくくなり、きっぷの購入や変更が不可能な状況が長時間続き、お客さまに多大なるご迷惑をおかけしました。

地震の影響で不通となっていた東北新幹線が4月16日に運転再開することを受け、4月13日から新幹線特急券などの発売開始を告知。また、運転再開によりゴールデンウィーク期間の移動の見通しが立ったことにより「えきねっと」へのアクセスが集中しました。

営業職員の社員もアクセス集中の予測をしていました。その中で、会社が対策をしたものの不足していたのか、それとも全く対策をしていなかったのか、大混乱を招く事態となりました。

【お客様の声】

- えきねっとサポートセンターの電話が繋がらない！
- 予約の変更ができなくて困っている！
- こんなトラブル…さすがJRだね… (諦め)
- えきねっとの割引が適用されるきっぷの購入ができなかったため、窓口に行ったら割引が適用されない。差額やキャンセル料はどうしてくれるんだ！

【現場社員の声】

- 会社からの情報が少なく、想定問答が4月13日の夕方に来た。
- 出札窓口の営業時間延長など、会社はもっと迅速に対応すべき！
- 「アクセス集中」という理由がお客さまをバカにしている！
- 多くの駅の出札窓口を閉鎖しておきながらトラブル時に出札窓口へ誘導している。お客さまがたらい回しになり、さらに窓口へ長蛇の列ができており待たされている。尚更バカにしている！

出札窓口への問い合わせや乗車券類の変更は後を絶たず、2日間にわたり、現場社員は必死に対応を行いました。対応された皆さん、お疲れさまでした！

会社が「変革2027」を発表してからチケットレス化を進め、出札窓口を削減してきました。しかし、団体交渉で指摘した通り、今回のようなトラブルが発生すれば、多くのお客さまにご迷惑をおかけすることが露わになりました。トラブルを想定していない効率化が大きな要因であると言わざるを得ません！

現場で働く皆さん！今回の事象をどのように思いましたか？一人ひとりのお客さまを大切にしていると思えますか？このまま「営業施策」を進めてJR東日本のサービスレベルは向上するのでしょうか？公共交通機関としての役割を果たしているのでしょうか？次号に続きます！！

**悲劇を繰り返さないために
働く皆さんの声・お客様の声をお寄せください！**