

J R 東日本労働組合

N A G A N O

E-mail naga-30-naga@hotmail.co.jp



2021年 5月31日 No. 406

JR東日本労働組合

長野地方本部

発行者：臼井幸一

編集：情宣部

JR東日本の効率化 !?!?!? サービス品質の向上につながるの!?

5月30日の信濃毎日新聞朝刊の投稿欄に以下のような記事がありました。

JR窓口減 お年寄りが心配

JR東日本が、「みどりの窓口」設置駅を2024年度末までに、7割から8割減らす方向で調整に入ったとの記事を読んだ。経営効率化が目的という。

コロナ禍の影響もあり、対面での切符販売を避け、自動券売機や予約サイトで切符を買う人、またICカードを利用している人が増えていることも背景にあるようだ。しかし、やはり心配なのは、地方に住むお年寄りに対しての配慮はどうするのかということだ。

改札業務と窓口を一体運用している地方の駅などは無人化も検討していくという。対面で質問にすぐ応じてもらえる仕組みが無くなってしまうとなると、機械やインターネットに不慣れな高齢者には、出先で気軽に聞くことができず、とても不安になると思う。

フオロー体制をしっかりと整えてくれればいいが、利用者の多い時間帯やトラブル発生時の係員巡回で大丈夫なのか。記事を読んで不安に思った。

※この記事は信濃毎日新聞社と、著作権のあるこの意見を投稿されたご本人様の承諾を得て掲載しています

「2020年度期末決算」は新型コロナウイルスの影響を受けて期末決算としては初めて営業損失△4,785億円、経常損失△5,177億円、当期純損失△5,066億円を計上した一方、2021年度の設備投資額は合計5,510億円で、2020年度よりも増額計画です。

出せるところには出して、切り捨てるところは切り捨てていくという、会社の姿勢が見え隠れします。「サービス品質改革中期ビジョン2020」の5つの項目の中には、「お客さまに寄り添った接客・対応」「お客さまが快適に感じていただけるご利用環境の実現」という記述がありますが、「みどりの窓口を無くす」「無人駅化」することにより、すべてのお客さまへのご期待やサービスに応え続けることはできるのでしょうか？

労働組合として企業経営をしっかりチェックしていきましょう！