



八地申第11号

第1回交渉1月9日に行う!

中央線特急新着席サービス導入に関する解明申し入れ

**社員・お客さまへの説明よりもマスコミ対応が優先?!
施策は社員が担うものであり、事前の周知徹底を行うべきだ!!**

1月9日、八地申第11号 中央線特急新着席サービス導入に関する解明申し入れの第1回団体交渉を行いました。10月30日に八王子支社は中央線特急に新たな着席サービスを導入する事をプレスリリースしました。しかし、プレスリリースしたにも関わらず、職場では教育や説明が一切行われず、お客さまから質問されても答えることが出来ない状況でした。お客さま・組合員の不安と不満を払拭するために、議論を行いました。

第1項 組合

新着席サービスを中央線に導入する目的及び実施するに至った根拠を明らかにすること。

全てのお客さまのニーズに応えるには自由席・指定席両方ある方が良いのではないか。

会社

お客さまが特急列車に求めているのは「着席」である。自由席に並んでいるお客さまは座れるかどうか不安になっているので、全席指定にすることにより着席できるチャンスが増えるため快適性が向上する

自由席は確かに安く目的地まで行けるが、着席を求めるお客さまが多くいる。料金だけを求めるお客さまにはニーズに応えられないが、着席を求めるニーズには応えることができる。

第2項 組合

新着席サービスの導入に関して社員説明・教育を行わずにプレス発表を行った事に対する見解を明らかにすること。

会社

会社としてマスコミに対するインパクトを与え、大々的に取り上げてほしいという考えがあった。事前に知らせると情報の秘匿性もあり、漏洩する事が予想されるため、社員への周知はお客さまと同じタイミングで知らせることがベストだと会社が判断した。

**社員・お客さま周知よりマスコミ優先体質が明らかに!
施策はマスコミが作るのではなく私たちがつくり出すものだ!!**



第3項 組合

常磐線特急において新着席サービスを導入し、旅客間でのトラブルや問い合わせなどに対する課題を明らかにすること。

会社

問い合わせでは、回数券廃止や自由席利用時の値上がり、ランプの分かりづらさなどが導入当初は多かったが、周知されてきており現在は減ってきている。また、旅客間のトラブルでは、指定された席に座れなかったり、ランプの見間違いが多く発生した。

第4項 組合

中央線特急はビジネスと観光、特に不慣れな外国のお客さまが多く、混乱する事が予想されることに対する導入できる根拠を明らかにすること。

会社

ランプの見方の周知、料金体系など分かりやすくパンフレット、インターネットを通じて周知を行っていく。また外国のお客さまに対しては多言語のパンフレットや、券面に書かれている注意事項の徹底を行い分かりやすさを出していく。

第5項 組合

現在の中央線特急において、指定席と自由席の乗車実績を明らかにすること。

会社

あずさ・かいじの全区間の定期列車において指定席・自由席とも6割~7割の乗車実績である。

区間・上下・時間帯を細分化した乗車実績を提示する事を求め継続議論!!