



中央線特急新着席サービス 当初危惧した課題が露呈

だから言ったのに...



中央線特急で料金を過剰收受 計75件、最大800円

2019年4月1日 18時09分 朝日新聞 DIGITAL

JR東日本は1日、中央線の特急「あずさ」や「かいじ」などで車掌が特急券を車内発券した際、誤って高い料金を受け取っていたと発表した。ダイヤ改定に伴って導入した新たな料金システムの**社内教育が不十分だったのが原因**で、1件あたり最大800円、計2万2830円を余分に受け取っていたという。JR東は3月16日のダイヤ改定に合わせ、中央線の特急で自由席を廃止する一方で、指定席料金を値下げした。ところが、同月27日に車内発券の状況を確認したところ、ダイヤ改定以降に旧料金で発券したミスが75件あったことが判明した。返金について、JR東は専用電話を設けて対応する。

八地申14号 中央線特急新着席サービス導入に伴う申し入れ
2月12日申し入れ 第1回交渉 3月14日
施策を実施するにあたっての問題意識が全く合わず対立!

1項、想定できるトラブルに対しての取り扱いを明確にし、不安なく対応出来る様に、全社員に対する教育と現車や実機を使用した訓練を、ダイヤ改正までに終了させること。
（会社回答）新たな着席サービスについては、常に周知等を進めているところであるが、今後にも必要な教育・訓練は実施していく。

組合 全ての訓練が終了し、実施にあたっては、問題ないという認識か？
会社 現車・実機とも特急乗務担当者には必要な訓練を行い、100%終了している。問題ないという認識である。

何故支社として全職場に現車訓練を指導しなかったのか？
支社として全職場で現車訓練を行う予定で1月から2月まで現車の調整をした。しかし、一部の職場から「現車ではない指導方法で対応出来る」と言われ、机上訓練で対応する判断をした。丁寧に教育・フォローし、一定の不安は解消されたため現車訓練を行う必要はない。

現場では「支社に対し現車訓練を要望したもの、机上訓練となった」という認識だが？
工場の関係等で現車を留置出来る選択肢は武蔵小金井派出しかなかった。現車訓練の準備はしてきたが、移動時間の制約で結果として資料を充実させて対応してきた。

現場は現車訓練を求めたものの、机上訓練にせざるを得なかった！現場に責任を押し付ける支社の姿勢は認められない！！

現場からは不安だという声が多く挙がっているが、どのように対応したのか？
一部の社員から不安の声はあったが、職場から現車訓練を求める声は無かった。

現場の声が支社まで届かない！三現主義は何処へ行ったのか！？

不安が解消されないままの施策実施は安全の崩壊に繋がりに認められない！！



上記のような報道がされました。しかし、こうした指摘や不安視する現場の声は施策実施前に繰り返し私たちがぶつけてきたものです。対して会社は当時「万全だ。100%終了している。問題ない。」とした回答を述べていました。見切り発車の施策に対して必死に教育を行なった現場の苦闘を『社内教育が不十分だったのが原因』などと言っているのは無責任です。会社は旅客だけでなく組合員に対しても謝罪・説明すべきではないでしょうか。

見切り発車の施策を直ちにやめ 会社は現場の声に耳を傾けよ!!