



# はちおうじ



# 果たして会話になっているのでしょうか？～中央線新たな着席サービス～ お客さまへの質問に対する回答 「ホームページをご覧ください!?!」

10月30日に常磐線に続き中央線特急にも新着席サービスを導入するプレス発表が行われ、合わせてネットや新聞による報道で多くの利用者が関心を示しています。

なぜ自由席なの？！  
特急券を購入しなくても乗れるのか？  
余った回数券は？  
色々聞かれて説明に苦慮する  
今よりも高くなるじゃん!!

現場では、プレス内容しわからず人によっては30分も質問され「業務にならない」や八王子運輸区担当の5013Mでも質問があり現場は混乱しています。企業として利用者から質問される内容や大まかな内容について現場を担う社員へ事前に教育してから発表するべきです！  
分会として「安全・安心して業務でき、利用者に施策を説明できる教育をするべきで、場合によっては暴力行為にもつながる」と会社に対応を求めました。

**常磐線ではこんな事も!**

常磐線ではシステム導入と、一人乗務の中、座席を巡る旅客同士のトラブルも発生し、指令からは「**旅客同士で解決するように**」と車内秩序すら旅客に丸投げ！その結果、乗務員への暴力行為につながり問題となっています。

**社員・利用者を置き去りにした結果が現場に混乱を招く**

10月30日「中央線特急の新たな着席サービス導入」がプレス発表されました。しかし、内容は大まかなものでわかりづらい事から多くの旅客より質問が寄せられています。こうした旅客への対応として会社からは「(質問を受けた場合)ホームページを見て下さい」と返答するように徹底されています。そもそもプレス発表やホームページを見ても理解しがたいことから質問して下さるお客さまに「ホームページを見て下さい」は会話として成立しているのでしょうか。

常磐線特急一人乗務でも見切り発車したことで車内は混沌としています。常磐線車内トラブルに対して「旅客同士で解決するように…」の指示、安全を司る鉄道会社がこれでいいのでしょうか。

**おかしいことにはおかしいと  
声を上げなければ変わらない!  
会社の健全発展を目指そう!!**

