

No.102  
2018  
12/5



# はちおうじ

JR東労組  
八王子地本  
八王子地本  
ホームページ  
「東労組八王子」で検索



八地申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提出

## 拙速な施策は混乱を招く

10月30日、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ことを発表しました。2019年春より「あずさ」「かいじ」が新型車両（E353系）に置き換えられることから常磐線特急の着席サービスを導入するとしています。しかし、プレスリリースされたにも関わらず、職場では教育や説明が一切されず、お客さまから質問されても答えることができないお粗末な状態が続いています。管理者からは「自分で勉強するように」と言われる、車内改札の有無、新たな取り扱いの発生など、不安をあげれば枚挙に暇がありません。更に利用者からも料金設定の変更、特別企画乗車券の見直しに伴う不安・不満が現場組合員にぶつけられています。

新たな着席サービス導入には、関係組合員のみならず利用者の理解を得る事が重要です。残念ながらそうなっていない現状を鑑み、不安の解消と問題点の改善を目指して下記の通り申し入れを行ないました。

1. 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。
2. 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ことに対する見解を明らかにすること。
3. 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対応などに対する課題を明らかにすること。
4. 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、混乱することが予想されることに対して導入できる根拠を明らかにすること。
5. 現在の中央線特急（スーパーあずさ、あずさ、かいじ）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。
6. 現行の取扱い時での特急券の車内販売数を明らかにすること。また、事前販売の原則に対する考え方と車内販売数に対する見解を明らかにすること。
7. 施策実施に関わる営業制度等の改正について明らかにすること。
8. 改廃される企画乗車券類を明らかにすること。また、関係諸団体等・旅客への周知方法とスケジュールを示すこと。
9. 新着席サービス導入に伴い、指定席券発行操作及び発券作業の増加が見込まれるが、各駅の体制について明らかにすること。
10. 車掌における「運転担当」と「客扱担当」の業務内容について考え方を示すこと。
11. 新着席サービス導入に伴い、座席未指定券と立席特急券に対する見解を明らかにすること。
12. 新着席サービス導入に伴い、座席未指定券や特急券不所持の旅客に対する取扱いを明らかにすること。
13. 機器故障やシステムトラブル発生時の取扱いを明らかにすること。また、車内トラブルを想定した対応・対策について明らかにすること。
14. えきねっとチケットサービスの変更に対する車内取扱いを具体的にすること。
15. 新型車両以外で運転する臨時特急列車等の駅販売及び車内改札の取扱いについて明らかにすること。



**常磐線特急では連日問題が発生  
東京・水戸地本のたたかいに学び  
安全・快適な車内環境を創造しよう！**