

年末年始の最繁忙期に 輸送障害が相次いで発生

2018年12月30日、東京駅で発生した車両故障の影響で東北・北海道・山形・秋田・上越・北陸の各新幹線に大規模な遅延が発生しました。新幹線発着駅や新幹線車内では旅客対応に追われ、在来線特急列車でも乗継旅客の対応等、影響は広範囲に及びました。

また、年が明けた2019年1月2日、金沢駅で発生した信号トラブルの影響で、北陸新幹線に大幅な遅延が発生しました。

対応された全てのみなさま、 大変おつかれさまでした！

現場で対応されたみなさんは、少ない情報を頼りに、お客さまに対して最善を尽くして対応に当たっていました。

一連の新幹線輸送障害では、様々な課題が明らかになっており、分会・支部・地本に多くの意見が寄せられています。会社は、最前線でお客さまと接した社員の意見を真摯に受け止めるべきです。

しかし、1月2日の北陸新幹線の輸送障害では、旅客一斉放送にて「タブレットを活用しお客さまに丁寧な対応を」という放送が繰り返しなされました。

丁寧な対応とは何でしょうか？「現場が丁寧な対応をしていない」とでも言いたいのでしょうか。丁寧な対応をするには係員への具体的な情報提供や「丁寧な対応が出来る環境」が重要ではないでしょうか。

東京地本は、職場の声を集約し、改善に向けて取り組みます！