

1月24日開催

申
3
2
号

中央線特急新着席サービス導入に関する 申し入れ 団体交渉を行う！①

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

(回答) 平成31年3月ダイヤ改正より中央線特急の定期列車を新型車両に統一することにあわせ、お客さまにより快適にご利用いただくことを目的として新たな着席サービスを導入する。

(組合) 新着席サービス導入について利用者の反響が大きい、どのように認識しているか。

(会社) 反響については承知している。一定程度ご理解いただいているものと認識している。

(組合) 中央線特急の利用実態についての認識についてはどうか。

(会社) 主に平日はビジネス、休日は観光、平日と休日とで違ったニーズがあると認識している。

(組合) 短区間での通勤通学利用者は自由席を必要としている。ニーズではなく、会社の都合ではないか。

(会社) すべてのニーズに応えることは難しい。様々な意見を勘案し、総合的に判断した。

(組合) 実質値上げであるという利用者の声が、ダイヤ改正に反対するということにまで発展している。

(会社) ご理解いただけるよう、引き続き取り組んでいく。

利用者のご理解が得られるよう、引き続き取り組むこと！

2. 新着席サービス導入に関して、社員説明や教育・訓練も行わずにプレスリリースを行ったことに対する見解を明らかにすること。

(回答) 新たな着席サービス導入のプレスリリースにあわせ、社員周知及び教育・訓練等を順次行っている。

(組合) 今回に限らず、社員がプレスリリースによって情報を知り得るといえることはいかなるものか。

(会社) 情報管理はデリケートな問題である。その情報の重みによりケースバイケースで方法を選択している。

(組合) 常磐線に新着席サービスが導入された平成27年3月ダイヤ改正での議事録確認にある「社員に対する早めの周知の必要性は認識しており、今後も関係箇所働きかけている。」を遵守すること。

(会社) 理解している。また、乗務員に苦勞をかけたことは認識した。速やかに情報を周知する。

「速やかに情報を周知する」ために具体的に検討し実施すること！

3. 常磐線特急において、新着席サービス導入により発生している課題を明らかにし、中央線特急に導入する際は課題を解消するよう対策を行うこと。

(回答) お客さまの着席に対するニーズに応えるサービスであり、新着席サービス導入により発生している課題はないと認識している。なお、お客さまのご要望を引続き把握していく。

(組合) 新着席サービス導入当初に発生していた課題は何か。

(会社) 様々なご意見をいただき、改善するために取り組んできた。解決が難しいことでは、指定席券売機の「自由席」表記の解消ができていない。要望しているところであるが、JR他社との調整が難しい。

(組合) 今後、具体的に取り組んでいくことは何か。

(会社) 常磐線で改善してきたことを活かしていく。例えば、座席背面の案内表示やパンフレットなど、多言語で対応していくことである。

つづく！