

## 新型車内発券機の訓練・教育について

### 訓練・教育皆無の状態で行車の車内において実践!!

JR東海は、12月27日に「しらさぎ号車内発券における指定席特急券の発売金額の誤りについて」リリースしました。

事象は、12月25日、26日に運行した一部のしらさぎ号において車掌が本来より高い金額で指定席特急券を発売したことが判明したということで、それに対してご利用のお客様にお詫びと、特急料金の差額の払い戻しの対応について明らかにしています。なぜ車掌が誤発売したかについては、会社は、車内発券機の取り扱いについて関係箇所へ周知ができていなかったことを認め、再発防止として「指定席特急券を発売する際に関して周知を徹底する」としています。

#### これまで、一体どれだけ訓練・教育したのか？

そもそも、新型車内発券機（車掌携帯端末）導入に際して、新幹線の各現場の訓練では、電源の入れ方とほんの触りの操作方法の約15分程度しかも一回のみで、訓練・教育に関してはほぼ皆無の状態に近いものでした。

したがって、今回の誤発売も起きるべきして起きたといっても過言ではありません。

#### 訓練・教育不十分は新型車内発券機だけではない!!

「お忘れ物について」2025年10月1日から運用開始「find chat」の取り扱いも現場の訓練において新型車内発券機と同様に、ほぼほぼ教育は皆無状態で、いきなり車内で「お忘れ物」対応に遭遇し、車掌各個人が携帯タブレットの資料を見ながら疑心暗鬼で、操作し実践するという状態で、車掌の大多数が「操作がわからない。訓練で全く教育されていない。時間を取って教育すべきだ。お客様の財産である忘れ物の処理に不安だ。」等々不満の声が上がっていました。

#### 自己の時間（サービス労働）で、対処!?

本来、業務である訓練時間の中で教育・周知することが当然ですが、それがそうならないのが現実です。実際には自己啓発の担当者が、新型車内発券機の扱い方を指導しています。これは、会社が業務として乗務員全体を教育するのではなく、あくまで自己の時間（サービス労働）に任意で行っているものです。

会社は、反省に踏まえ、新設され運用される業務に関する、ハード面・ソフト面の教育は十分な時間を取って、訓練時間で教育・周知すること!!