

サービスは、安全は大丈夫か？ 集中旅客サービスシステムの導入による 無人駅の拡大が提案される！

令和元年 11月 13日
東海鉄道事業本部

集中旅客サービスシステムの導入駅拡大について

武豊線及び東海道本線（岡崎駅～豊橋駅間）に導入した集中旅客サービスシステムについては、順調に稼働している。

今回、同システムの導入駅を、東海道本線（大府駅～岡崎駅間）、関西本線（名古屋駅～桑名駅間）の計10駅にも拡大することで、サービス向上と駅営業体制の更なる効率化を図る。

1. 施策の概要

- (1) 東海道本線の5駅（逢妻、野田新町、東刈谷、三河安城、西岡崎）、関西本線の5駅（八田、春田、蟹江、永和、弥富）の計10駅に拡大し、遠隔案内センターで一括管理する。
- (2) 東刈谷駅、蟹江駅を現地出動する拠点駅とする。
- (3) 東刈谷駅、八田駅、春田駅、蟹江駅にサポートつき指定席券売機を設置する。
- (4) 安城駅に近距離券発売機能つき指定席券売機を設置する。
- (5) 大府駅と安城駅にウォークイン改札を設置する。
- (6) 一部の直轄駅を業務委託化する。

2. 実施時期

令和2年度 12月以降

11月13日、会社より「集中旅客サービスシステムの導入拡大について」と題し東海道線5駅、関西線5駅の計10駅に対する集中旅客サービスシステムの導入が説明された。集中旅客サービスシステムと言えは聞こえはよいが、要は無人駅化である。武豊線・東海道線（岡崎駅～豊橋駅間）にすでに導入され、会社は「順調に稼働」と言うが鵜呑みにはできない。

不慣れな旅客への対応はどうか。比較的利用客の多い各駅が無人化されるが対応できるのか。そもそも、駅が無人化され秩序・安寧が保たれるのか。多くの問題を孕んでいるといえる。

地本は、多くの問題について議論を深める必要があるとして持ち帰り、再度の議論を要請し会議を終了した。

主な議論については以下の通り。

【主な議論】

組合：説明の駅については無人駅化するとの考えでよいか。

会社：一般的な無人化とは異なる。現在、早朝・夜間・休憩時間等窓口を閉鎖する時間があるが、案内センターにより常時対応できることになる。

組合：武豊線・東海道線（岡崎駅～豊橋駅間）では順調というが不慣れな旅客対応など問題があるのではないか。

会社：お客様からの声は少ない。三か月程度で問い合わせも減少した。大きな混乱、苦情はなかった。

組合：RVSに逆行しているのではないか。社員の顔が見えない駅になる。

会社：サービスは向上すると考えている。早朝・夜間等対応することでサービスは向上する。トータルでこれまで以上のサービスを提供していく。

組合：駅の安全確保や異常時対応はどうか。

会社：案内センターからはセキュリティカメラにおいて駅の確認ができ、セキュリティも確保できる。放送により案内もできる。

組合：サポート付き指定席券売機と他の券売機の違いは何か。

会社：近距離切符、回数券、継続定期券、ICカードチャージに加えて証明書が必要な割引切符、学割、ジパング割、一部定期券、株主優待、障害者割が扱えるのがサポート付き指定席券売機である。

組合：サポート付き指定席券売機以外の駅でも学生は多い。通学定期はどう対応するのか。

会社：定期券の発売時期は一時期に集中することから、関係学校に早期購入を働きかける。

組合：長島駅には導入しないのか。武豊線においても尾張森岡・石浜は導入されていない。

現在無人駅にこそ導入すべきである。

会社：設備上の問題もある。導入する考えはない。

組合：今回の説明については多くの問題がある。直接的な運転取り扱いは無いにしても、ホーム上を含めた安全確保の面でも問題である。さらに議論を深めていきたい。

会社：了解。

以 上