

業務ニュース名古屋

発行責任者 荻野 隆一

編集 業務部

ダイヤ改正を機に駅職場からの改善申し入れについて議論

ダイヤ改正は、乗務員のみならず駅職場においても重要な機会であると捉えています。駅の抱える問題は多く、更なる議論が必要と考え、「申11号ダイヤ改正を機に駅職場からの改善申し入れ」を行い、3月11日、業務委員会を開催し議論してきました。

申し入れと主なやりとりは以下の通りです。

【申し入れと回答】

1 営業・運転勉強会の指定日が休日となる場合がある。休日での勉強会指定を止めること。

【回答】 勉強会・訓練会は、業務上必要なものであり、必要な日数を確保しているところであるが、特に出勤制の職場においては、一部社員についてそれが休日勤務となることは今後もあり得る。

2 列車遅延の情報伝達が遅いため旅客とのトラブルが発生することがある。迅速な情報伝達をすること。

【回答】 異常時の情報伝達については、列車無線、携帯メール、一斉放送、指令FAXなど、あらゆるツールを活用して情報伝達を行っている。お客様へ情報提供する前に、社内一斉に放送することで駅員や車掌はお客様より前に情報を入手できる。また、車携機、タブレット、スマホでお客様と同様の情報が届くので、駅員や車掌は、それを基に案内できる。なお、案内用タブレットは全有人駅に配備している。情報指令は、運行に関する情報を集約し、適切なタイミングでお客様の行動選択に資する情報発信を行っている。具体的には、遅延状況や計画運休、及び、災害時の復旧作業の状況等をホームページ、駅の情報ディスプレイ、Twitterなどを介して配信する。

3 169F、376F等、特定の列車が遅れる現状がある。列車遅延の発生しないダイヤとすること。

【回答】 必要な時間は確保しており、適宜適切に対応している。

4 ホーム上安全確認の要請があるが、要員的に難しい。適正要員を配置すること。

【回答】 必要な要員は配置している。

5 大曽根駅では、名古屋ドームイベント開催時間に、要員が1人配置されているが、南口と北口でそれぞれ必要なので北、南にそれぞれ配置すること。またホームが人で溢れるので安全確保のため、保安要員を多く配置すること。

【回答】 そのような考えはない。

6 大曽根駅では、現行、南口出改Bは新守山駅への移動がある。他の駅にまたがっての業務は列車ダイヤが乱れたとき支障を来すので移動を止めること。

【回答】 現行の通りとする。

7 新守山駅の要員配置を見直すこと。

【回答】 必要な要員は配置している。

8 外国人旅行客が増加に伴い現行タブレットでは即時対応が出来ないため窓口にポケットーク等簡易翻訳機を設置すること。

【回答】 各駅の利用実績や必要性を勘案し対応している。

9 異常時など払い戻しなど取り扱いに困ったときの対応について誰でも、いつでもどんなときでも対応できる窓口を設けること。新しい企画商品や、機械の故障、払い戻しの仕方など困ったときに相談できる部署を新たに設けること。

【回答】 そのような考えはない。

10 駅の将来性を考え、駅のエキスパートの人材を育てるためにも、希望者は駅に残すこと。

【回答】 人事異動については、業務上の必要性に基づき、各人の適正、能力、希望などを勘案しながら行っている。

11 駅で暴力問題発生時、警察到着まで時間がかかる、会社と警察との連携を密にして、問題発生時、即応体制を構築すること。

【回答】 適宜適切に対応している。

【主なやりとり】

1 営業・運転勉強会の指定日が休日となる場合について

組合：これまで何度も議論してきたが、今後も休日出勤があり得るのか。

会社：訓練実施者の負担を減らす必要もある。

組合：受ける側の負担は考えないのか。5割の人が休日に当たっているとも聞いている。

会社：各駅においても工夫している。主任層のサポートも含めて対応している。

組合：少しでも無くす方向性は出せないのか。

会社：休日出勤はあたりまえとは考えていない。

2 列車遅延の情報伝達について

組合：現場では、3分くらいの遅れなら連絡が来るが、情報が無くなる。どの列車が一番早く着くのか、お客様の求めに応えられない。旅客指令に電話が通じない。

会社：始まったばかりの技術については勉強していきたい。

3 特定の列車の遅れについて

組合：遅れの理由はつかんでいるのか。理由をしっかりと把握してほしい。

会社：必要な時間は確保している。

4 ホーム上安全確認の要請の対応について

組合：余裕を持った人員配置されたい。

会社：意見として聞いておく。

5 大曽根駅での名古屋ドームイベント開催時の要員について

組合：改札にも、ホームにも、そのような考えはないということか。

会社：現行で適切である。

8 外国人旅行客対応について

組合：ポケットークはコストがかかるのか。

会社：設置している駅もある。必要に応じて決めている。

9 取り扱いに困ったときの対応について

組合：土日は対応部署が休みになる。

会社：教育をしているので、旅客指令に聞いてほしい。

組合：夜間、土日に営業課に配置できないか。

会社：そのような考えはない。

組合：相談できない。

会社：コストもあり、今の体制で十分である。

10 駅のエキスパート人材の育成について

組合：昇進ルートもあり、駅でエキスパートが育たない。補う施策が必要である。

会社：必要な教育は行っている。

組合：何故こうなったか、歴史を知らないまま切符を売っている。

今日の議論で、教育・列車遅延には問題を感じた。技術継承にも現場では不満が出ている。さらに検討を要請する。

以 上