

Crew Voice

2017年4月4日 第4号

JR東海労・新幹線車内業務見直し反対プロジェクト

私たちの仕事はお客様のためではないのか？

新幹線鉄道事業本部は昨年12月「新幹線車内業務の見直し」について、来年3月（予定）から車掌業務の多くの部分でJRCPに委託することを提案しました。提案の冒頭部分を要約すると「車内防犯カメラ、装備品充実、社員教育、車内改札方法の見直し、業務の一部をパーサーに委託し・・・新幹線車内業務の見直しを行うことにより、さらなる安全性やサービスの向上および効率的な業務遂行体制の構築を図ることとする」と記されています。

皆さんも今後委託される業務が現行水準並みになるのか気になることですよ。

しかし、過日発生した事象を見るとサービスの向上とは思えないことがありました。以下紹介します。

事例（〇〇A新大阪終着後、全日警社員が車内点検に入る時の出来事）

車掌は降車されたお客様から「車内にきっぷが落ちていました」と切符を受け取り全日警社員に「お客様からきっぷを預かりました」と手渡そうとしました。

車掌としてはお客様が改札口できっぷがなく困っているのでは？きっぷの再購入になるのではないかともしかすると駅係員が全日警社員にきっぷの拾得がないか確認した時にすぐに全日警社員が返答できると思い、お客様の立場になって機転を働かせたのです。

しかし全日警社員は受け取ってくれませんでした。車内点検業務の委託により発生した事象です。

全日警社員は、委託された業務を順守した取り扱いです。他方所内では全日警社員の「車内点検終わり放送でドアを閉扉しないこと」の注意喚起が出されただけで委託による業務にかかわる変更は周知されてはいません。

業務委託によりこれまでになく弊害が浮き彫りにされたのです。この弊害を最もこうむるのはお客様と思いませんか？

私たちはお客様のためにも業務委託の見直しに反対します。

JR東海労・新幹線車内業務の見直し反対プロジェクトは、情報『Crew Voice』で、乗務員の声を主張していきます。新幹線地本のメールに多くの意見と感想をお願いします。
jrcushinkansen@yahoo.co.jp

