JRCU JR東海

東京地区分会情報

2017年 5月21日
第 218号
発行責任者 管野政広

その1 新横浜忘れ物承り所発！急告です！これがＪＲ東海のシステム不具合だ！

（概　況）

■４月２４日、お昼時、新横浜遺失物承り所に一本の電話がなる。取り急ぎ対応したＨ社員に、ＪＲ東海テレフォンセンターから、『明細番号〇〇の遺失物タブレット端末ｉＰａｄの旅客への対応』が依頼された。その際、**「カテゴリーの違いから旅客には連絡が遅れた」**との内容だけが伝えられた。

■Ｈ社員は、本来なら遺失物システム上での問い合わせのはずだが？と感じつつも機転を利かせ、**「それは謝罪も含めての対応なのか？」**ということを確認すると、オペレーターの方は無情にも**「イエスオフコース！」**との一発回答だった。

■その後Ｈ社員は、ない能力を駆使して、与えられた条件から推測できる最大のご説明（謝罪と言い分け）を行い、遺失物を無事お客様のもとへお返しするお膳立ができた。

■ただその際、Ｈ社員は口上で、申し訳ないという気持ちから、**人為的なミスも含め「私たちのシステム上の不具合から多大なご迷惑を～」**という言葉を引用した。がしかしこの言葉が後々少し面倒な事態へと発展することになる。つまりユーザーからすれば、**「ＪＲ東海はシステム上欠陥があるツールを旅客に提供しているのか」**という認識に至るのは至極当然だ。

■以降旅客からは、**「納得のいく説明責任を求める！」**との重い言葉を頂戴するはめとなった。

（背　景）

■以上が顛末なのだが、Ｈ社員の推測は正しかった。要は、これまでは遺失物の分類で「タブレット端末」は「電子機器」という品名で分類（入力操作）していたものを、新たな改正で、「その他通信機器類で入力操作せよ」という変更がなされていた。にも関わらず新横浜駅では、この通達に従わず、従来の入力操作まま今日まで経過していた。この人為的単純なミス（相違）により、**遺失物が旅客の問い合わせに対して「システム上でオンライン」とならず、丸二日も放置されてしまったという訳だ。**Ｈ社員からすれば、この降って湧いたような災難に、関係箇所に連絡を取り、よく精査してみると意外な事実が明るみになる。

▲テレセンいわく：入力操作は、新横浜駅側が間違いなのでクレーム対応はどうぞそちらで！
●システムＨデスクいわく：分類のことはよく分からないもので(>_<)　**■新横浜駅いわく**：「ほら入力例にｉＰａｄがある！やっぱりうちが正しいんだ！」「でも今も調査中？」

■つまりだ！改正後大原則として、「その他通信機器類」での分類となったはず（システム top 画面にも忠告掲載）なのだが入力例冊子では、なんと物品一例として「ｉＰａｄ」と「タブレット端末」との二重基準による分類分けが採用されているのだ。尚且つ少なくとも新横営業第二では、遺失物の分類が明確な区分分け（説明通達）も徹底されていないという訳だ未だに？　**次号に続く･･･。**