

iPadの分類は新横第二は「電子機器？」 他駅は「その他通信機器類！」

(前号より続く：システムの運用不具合により、問い合わせ旅客を丸二日間放置する)

問題発生直後、二科長の指導により「記入例によれば誤っていない。従って新横は今後も従来通りの入力操作でいく」との方針が確認された。

これに対しH社員は、再発を懸念し、現時点のズレを解消させるため「職場的なすり合わせが必要」との見解を示したが、この間会社からの回答はまったくの梨のつぶて。たまにあるのは「調整中？調整中！」とにべもない。

ちなみに東京駅三科では、「iPad」については変更後の「その他通信機器類」として社員間での統一が計られている。各駅によって遺失物の考え方（概念）が違っていないはずがない。単純に考えれば、新横浜駅だけが杜撰な取り扱いとなっていることが推測できる。

今回もこのようなご意見のある旅客に対して、率直な謝罪という気持ちではなく、むしろ厄介者として捉え、旅客の動線を執拗に探り、何かあれば一気に排除しようとする会社の体質が垣間みえた。それは、リニア事業における地域住民への説明会での会社姿勢に如実に現れている。

間抜けな管理者が存在すれば りっぱなシステム不具合だ

今回の事象における問題点を幾つか上げてみる。

①タブレット端末の分類操作が二重基準で行われていた。②変更後の通達が各職場間で徹底されていなかった。③問題発覚後も新横浜駅では事象（指摘）を軽視し、いまだ調整中とされている。④新横浜駅では再発が起こりうるが状態がいまだ放置されている。

今回は、H社員が引用した「システム上の不具合」という文言が、旅客に対し一部誤解を与えたのかもしれない。しかし「遺失物管理システム」というハードシステムを司る運用マニュアルが杜撰な取り扱いによって生じた誤差だ。「システム上の不具合」とは、まったくの偽りではないし、むしろ論理的だ。さらに状況が不明にも関わらず率直に謝罪しなければという姿勢はクオリティーは悪くない。

先日、T助役さんとこの件についてお話しの機会を得た。彼はあからさまに「Hのシステム不具合が一番悪い！」との持論を展開していた。このクオリティーの低い感覚こそシステム上の不具合だ。