

東京に報告しておきます

Bさんが車内で遭遇した「変な」お客様

Z 1 6

2009. 2. 8

J R 東海 労 東 二 運 分 会

ある日の、Bさんの体験を紹介します

Bさんは車掌乗務の時、デッキでお客様から「私だけ改札してもらっていません」と声をかけられました。突然のことで、改札未了の車両と思い「申しわけありません、まだ改札をしていない車両でして」と説明すると、お客様は「いえ、さっき改札をしていました」とのこと。驚いて入り口上の号車札を見ると確かに改札を終了している車両でした。

Bさんは当然、再度お詫びをしたところ「キップを出して待っていたのに、私だけ改札をしてくれなかった。周りの人は変な顔をしていた」とのことだったそうです。お客様の差し出したキップには確かにチケット印がなかったため押印しましたが、そのキップは「ご利用票」だったそうです。

その日、Bさんは名輸所泊で、翌朝出場のため当直を出ようとエレベータに向かったところ出口通路に管理者が（掲示を読んでいるような感じで）待ちかまえていて、「Bさん、昨日は分かりませんでしたか」と話しかけられたそうです。まさに出場しようとした時であり名前などは確認できなかったものの管理者のマーク(?)は見たそうです。Bさんは一瞬たじろぎつつも昨夜、「改札してもらっていない」と申し出られたお客様だったことに気づき、再度お詫びをしたそうです。

しかし何とBさんは、お詫びした後にその管理者から「東京に報告しておきます」と通告されました。Bさんはその後、ショックと動揺を抑えながら乗務したそうです。当然、車内の状況は乗務報告書に記載し、口頭でも報告しました。

お客様は名輸所の管理者だった

Bさんは、名輸所からの「報告によって」後日、東二輸営業科長から2回にわたって事情を聞かれることになり、1回目は指導科入り口の（わたしたちが言うところの）お仕置き机で車内での状況を聞かれ、さらに「改札をしていないお客様がいたということは、あってはならないこと。対策を立てて下さい」と言われました。

しかしBさんは、何としてもキップを差し出しているお客様の改札をしなかったという車内の状況を思い出せなく、したがって改札をしなかった原因が全く思い当たらないことから「対策の立てようがない」と言うと、科長は、あってはならないことなので「1週間考えて思い出して下さい」、と指示をしたそうです。Bさんは当然、1週間考えますと約束をしたそうです。この時Bさんが科長に、名輸所での管理者とのやり取りを説明し、名輸所の営業科長ですかと聞いたところ、

「営業科長ではない」とのことだったそうです。

2回目（この日はなぜか総務科前での立ち話し）は、1週間考えたが原因は分からなかったと、科長に説明したところ、さすがにそれでも対策を立てるようには言わなかったそうです。

また、Bさんが車内の状況の説明のなかで「変なお客様だなと思った」とその時の「感想」を科長に言ったところ、科長に「お客様をその様に言わないように」と注意されたそうです。Bさんは、車内でお客様から申し出があった時に感じたことを科長に説明したまでであって、お客様に「あなたは変だ」と言ったわけではない。これからは科長に話す時には自分の頭のなかで考えたことは一切言わないようにすることを約束しつつ、今後も改札もれの無いように気をつけることも明らかにし、「この件についてはこれで終わりですね」と確認をして終了したそうです。

そんなこと考えたことない 何と寺地営業科長も、考えていなかった

Bさんは「終わり」を確認後、科長に1週間考えるように言われて考えてきたが、この考えていた時間の性格を教えてほしい、と聞いたところ、科長は「超勤にしてほしいということですか」とすかさず切りかえたそうです。Bさんは、そういうこともあるけれど、科長の答えを聞かないことには何とも言えない、「業務指示だから勤務時間とか、自分のミスに関することなので自分の時間とか色々あると思いますので教えて下さい」、と再度お願いをしたそうです。しかし。

なんと、寺地営業科長は「そんなこと考えたことない」と答えたそうで、その時Bさんはあることを思いだしました。

皆川さんの裁判のなかで、証言に立った東二輪の管理者に弁護士が「科長用件などで社員を呼び出す時には、その用件内容と時間を、あらかじめ伝えないのか」「就業規則の何条に基づいているのか。労基法では超過勤務がどのように規定されているか知っているか」等と証言を求めたにもかかわらず一切その根拠を証言できなかったことを。

Bさんの、後日談

寺地科長だけでないんですね。東二輪の管理者は何も考えずに「〇〇科用件」「科長用件」を乱発しているのでしょうか。

後日、同じ行路で名輪所の所内誌を見る機会があり、なんの気なしに目をやると、確かに「営業科長」ではなかった。営業科長より前のページにそれらしき人の文書が載っていたが、写真が不鮮明だったので勘違いかもしれない。

川柳のかわりに一節 ♪

「カ〜ァラ〜ァス なぜ鳴くの カラスの勝手でしょ …」

C D 頑 爺

意味不明？