

車内改札 発券 変更
座確 返席 下車証明
業連発行 多目的室
忘れ物 車椅子 誤乗
巡回 点検 不審物
笑顔 アイコンタクト
3・3 乗務報告書
チェックシート … 等々



2010. 6. 8

N 2 9

JR東海労東二運分会

座談会やりました「所内誌5月号」

所内誌に「座談会やりました」というコーナーがありました。座談会は2回目で、テーマは「技術継承・コミュニケーション」、目的は「急激な世代交代に対応するため、ベテランの先輩から技術継承を受け、それによって接客サービスの構築・向上していくこと」です。

一生懸命に企画し、また忙しいなか参加して努力されている皆さんには頭が下がります。実際、車内では様々なサービスを期待されているお客様が常に千人前後もご乗車されており、きめ細やかでタイムリーなサービスが求められています。しかし、そのご期待にそえなければ、直ちにお客様からの苦情、ご意見として職場に返ってくることから、とりわけ 優れた技術継承の重要さと必要なことが分ります。

しかし現状は、ダイヤ改正のたびに乗務時間は短くなる一方なのに車内業務量は無限に増えつづけ、したがって、お客様の期待通りのサービスをしようとすれば、どこかに無理が出ます。例えば、改札が目にもとまらぬ早業となったり、歩数が30だったり、頭も13度くらいしか下がらなかつたり、ゴミ箱もフタをチョット押し、トイレものぞくだけ、巡回は5両予定が4両だったりというように。

最も危険なのは運転担当で、慌てて戻ったら自動放送が終わっていた、ともなりかねません。結果、乗務報告書も書けずに降車し、労働外時間でも書けず寢室に持ち込みそうです。是非、次の座談会は車内業務全般を見た業務のあり方を継承できる様に話してください。

さらにもっと出来れば、技術継承の中心を訓練のテーマと目的へと高められる様な話しにして下さい。よろしくお願いいたします。