

「サービス低下ではない」という 会社の姿勢が明らかに!

7/8 JESSと千葉支店における 「お客さまサポートコールシステムの導入」 交渉開催!

駅員の配置が減れば、サービスの低下だ

組合 年配者対応や、交通弱者などの見守りという点からすればサービスの低下ではないか。

JESS 確かに一人は減るが、それに代わるものとしてサポートコールシステムを入れている。これまでと同レベルで行えることから、この施策によってサービスが低下するとは思っていない。

社員負担だけが増す状況になっている

組合 コールセンターからの要請で、昼食中でも車イス対応など行うことが多々ある。また、列車の遅れ放送もこちらから言わないとやってくれない。お客さまから苦情を言われるのは現場社員だ。

JESS 休憩時間を変えながら対応していることはお礼申し上げる。出面が1つの際にはお願いすることはあり、休憩時間の変更や時間外の労働での処理となる。放送案内については千葉支店にきちんと伝える。



施策の実施は事前説明を丁寧に行うこと

組合 現場長に1か月前に聞いても分からないという状況。不安や心配の声が多く出ていた。

JESS 確定前にお知らせできない。業務的なものはコミュニケーションを図ってほしい、そこはしっかりやっていく。

十分な教育が出来る体制を図ること

組合 窓口閉鎖で経験的な教育が大変。今後エルダーも少なくなる中で、技術継承が心配だ。

JESS 社員育成はしっかりやっていく。JRから窓口閉鎖だと言われて、「そうですか」と言うつもりは全くない。若手の声は管理者に伝えてほしい。皆さんが在籍中に業務経験の引継ぎをお願いしたい。

現場でコミュニケーションを図り、 働きやすいJESS職場を作っていこう!