



Twitter 開設中！

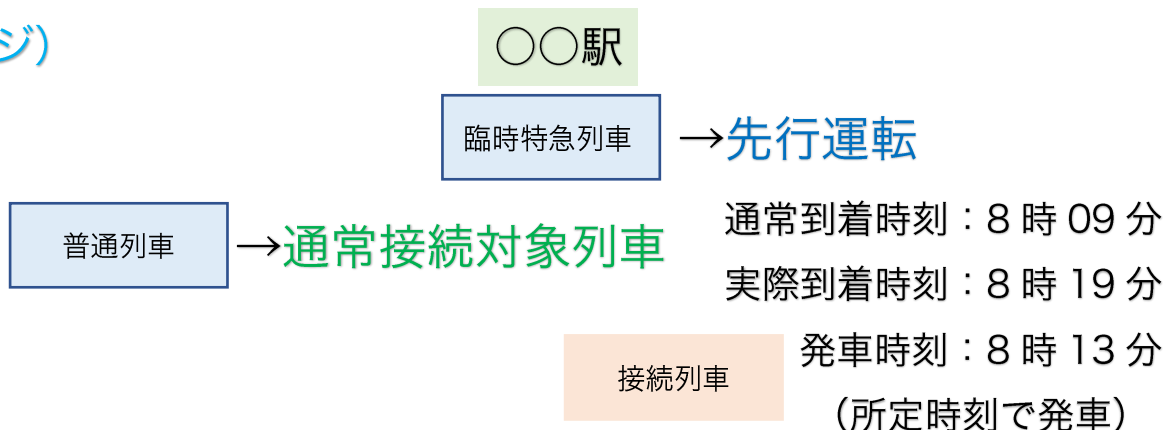
@jtsue\_yamanashi

2022.8.23 No.3

お客さまにご迷惑をおかけする事象があったにもかかわらず、職場で不適切と言える発言がありました。

過日、臨時特急列車運転に伴い、列車の時刻が変わり、乗換列車の接続ができなかった事象がありました。（事象が発生するまで誰も気付いてませんでした）

(イメージ)



〇〇駅では乗換予定のお客さまからかなりお怒りの声があがり、対応したA社員は「申し訳ありません。お客さまにお知らせする手段を検討します」とお客さまに伝えました。



このことを内勤に報告すると・・・

B 副長：「なんでそんなこと言ったのですか？支社が（時刻を）設定したのであって、  
ここで対応する話じゃない。」

(更に近くにいたC社員からは・・・)

C 社員：「あなたが（A社員に対して）、掲示などの対策を考えたらいかがですか？」

ここで私たちが考える問題点とは・・・

- ・お客さまにご迷惑をおかけしまった事象にも関わらず、現場には関係ないという姿勢。
- ・本来ならば、現場でも今後の対応をするべきところを特定の社員だけに責任を押し付けてきた行為。

本当にこれで業務の連携がとれていると言えるのでしょうか？



起きてしまった問題を職場全体で

解決していきましょう！

