

10/14
八地申
第9号

府中本町駅みどりの窓口閉鎖に伴い お客さまの利便性の維持・向上を求める申し入れ

提出!

2022年5月30日八王子支社より「2022年度営業関係施策」の提案を受けました。提案内容において「10月31日をもって立川営業統括センター(府中本町駅)の出札窓口の閉鎖および11月1日より話せる指定席券売機の導入」について様々な理由が述べられましたが、「みどりの窓口」のご利用状況等を総合的に勘案し実施するとの認識が示されました。

青梅駅の窓口閉鎖に対して6月にビジネス推進部企画課が配布した「みどりの窓口閉鎖に関する Q & A」には『お客さまには大変ご不便をおかけいたしますが(中略)最寄り駅の「みどりの窓口」のご利用をお願いいたします』これまでご利用いただいておりますお客さまにはご不便をおかけすることになります(略)』と記載されているように、みどりの窓口閉鎖によるお客さまの利便性・サービスレベルは低下することは言うまでもありません。

また、府中本町駅は南武線では立川駅と登戸駅、武蔵野線では新秋津駅と北朝霞駅まで近隣では窓口が開設されている駅はありません。西国分寺駅のJR中央線コミュニティデザインへの業務委託に伴って中央線ご利用のお客さまも対面による発売を希望する場合、府中本町駅へと移動していただくことになりサービスは低下したと言わざるを得ない中で更に窓口を廃止することは、当社にとって重要な地域にお住まいのお客さまの購入手段を減らすこととなります。

府中本町駅のみどりの窓口閉鎖に伴い、お客さまの利便性を更に維持・向上できる施策とするために下記の通り申し入れますので会社の真摯な回答を要請します。

【申し入れ項目】

1. みどりの窓口で取り扱う業務について、窓口閉鎖後ご利用のお客さまの利便性が低下する取り扱いについて明らかにすること。
2. みどりの窓口閉鎖に伴い、改札口や券売機でお客さまに対してより柔軟な対応が可能となる根拠を具体的に明らかにすること。
3. みどりの窓口閉鎖に伴い、お客さまの利便性が維持・向上する根拠を具体的に明らかにすること。
4. アシストマルス対応時間中のお客さまの待ち時間・取り扱い件数・アシストキャンセルをした件数を明らかにすること。
5. みどりの窓口閉鎖後もお客さまの利便性・サービスレベルを低下させないこと。
6. 券売機では、クレジットカードによる支払いの際に暗証番号の入力が必須となり、暗証番号を失念したお客さまがご購入出来ないことから、サインによる購入も可能とすること。

新たな施策実施の前提条件は、利便性・サービスレベルの向上でなければならない!