



申2号「みどりの窓口営業時間及び業務委託駅の営業体制の変更について」に関する申し入れ①

【原ノ町駅関係】

1. みどりの窓口営業時間を変更する目的を明らかにすること。

- ・お客さまのご利用状況、代替の状況が整っていることを前提に進めている。
- ・サービスの低下につながることはあってはならない。
- ・原ノ町駅は1年近く、コロナ禍によるみどりの窓口の営業時間を縮小しているが、問題がないと判断し、営業時間を変更する。

2. みどりの窓口営業時間は、お客さまのニーズに応じて設定すること。

- ・締切作業の関係で窓口を50分間閉鎖する時間帯があるが、これまでの扱いを変更しない。影響なく営業しており、指定席券売機もあり全てのサービスが提供できないわけではない。
- ・今回のタイミングでの判断はしなかったが、作業ダイヤの変更を今後も全く行わないということではない。

窓口を閉鎖する時間帯を解消するべきだ！

3. 指定席券売機で首都圏方面の乗車券を購入する際に、経路選択を分かりやすくすること。

- ・会社としては、首都圏方面の乗車券を購入する際は必ず経路選択画面が出ると認識しており、組合の認識と相違があるため、設定について実態を把握する。
- ・お客さまに分かりやすい案内を、引き続き行う。

お客様の立場に立ち、経路選択をわかりやすくすべきだ！

4. みどりの窓口営業時間の変更についてのお客さまへの周知を徹底すること。

- ・今回は駅頭掲示のみで周知できると考えている。
- ・周辺駅での掲示やスマートステーション設備の活用による告知は考えていない。
- ・できる限り対応し、周知することについて、今後検討はしていく。

周辺駅についてもお客さまへの告知をするべきだ！