

幹本申2号「東北新幹線で発生した列車分離の原因究明対策の実施を 求める緊急申し入れ」の交渉を行う！ パート③

(パート②より)

《組合》「列車分離」というワードをお客さまに伝えてよいものか判断に迷ったとの声が現場にはある。運転再開の見通し等についてもどこまでの情報をお客さまに伝えてよいか分からない、判断に悩んだという声も非常に多く聞かれた。

《会社》お客さまにどこまで情報を伝えてよいか、というのは状況により異なるものではあるが、そういった場合でも現場が困らないような情報共有のあり方を今後も目指していきたい。

※情報提供や共有について課題があることを確認！

《組合》運転再開後、S-Crew アプリに新しい列車時刻表が配信されていない段階で列車の発車準備が整い、指令に問い合わせたところ「S-Crew 故障時の取り扱いを準用するように」とのことだった。問題はないのか？

《会社》指令より指示があり、そのような措置がとれるのであれば問題ない。

《組合》異常時には行路票を所持していなくても運転して良いということか？

《会社》行路表は作業指示書であり、それを所持していないというのは好ましくない状態である。所持することが前提であるが、異常時等で当直や指令に連絡の上で上記のような取り扱いの指示を受けることはありうる。

※S-Crew への配信が前提であることを確認！

《組合》・駅において、運休が決まった列車が旅客案内表示（PIC）から消えずにいつまでも表示されており、お客さまが乗れない車両の前にと列を作ったり、問い合わせが多数寄せられ案内に苦慮した場面があった。

・通過駅で臨停となりドア開扉せずホームに停車していたところ、お客さまより一時的に降車したいとお申し出があったため当務駅長に相談したが「駅側の体制が取れないので開扉しないでほしい」と言われ、ドア開扉できなかった。

・駅構内に多くのお客さまが滞留し、限られた人数で多くのお客さまへのご案内や問い合わせへの対応を行い、苦労した

《会社》PICについては「調整中」の表示にできる仕様になっているが、なぜそれができなかったのかについては検証する必要があると感じている。列車分離によるダイヤ乱れにより駅でも様々な事象があったことは承知している。引き続き情報共有や連絡体制等について検証や改善を行っていく考えである。

※情報共有と検証、対策を実施していくことを確認！

安全・安心、そして質の高いサービスの提供を 労使共通の課題として議論していきます！