

「みどりの窓口」に関するアンケート

現在、私たちが働く、JR東日本の「みどりの窓口」は日々混雑しており、繁忙期には1時間を超える待ち時間を要す駅も少なくありません。これに対して、今年5月の社長会見にて「お客さまに多大なるご迷惑をかけていることを重く受け止めている。深くお詫び申し上げます」と社長が謝罪するほどに社会問題化しているのが現状です。

JR東労組はこの間、申21号「みどりの窓口縮減の一旦凍結に関する申し入れ」を行い、現場で受けるお客さまの声を訴え、団体交渉を行ってきましたが未だに混雑解消に至っていません。

そこで私たち営業部会は現場社員が職場で感じていることから組合案を提言し、お客さまにとって利用しやすい鉄道、私たちがしっかりとサービスを提供できる環境をつくりだしていくためにアンケートを実施しますのでご協力をお願いします。



JR東労組営業部会 みどりの窓口
混雑解消に向けたアンケート



アンケート内容

- インターネット等を利用したの購入が想定通りに進んでいないと会社の認識が示されていますがどのような改善が必要と考えますか。
- 一部の割引切符、払戻し、乗車変更、定期の区間変更等の窓口でしか取り扱えないものが依然として多くありますがどのような改善が必要と考えますか。
- 出札担務で多く扱うものは何ですか。
- 時間を要するもので改善が必要だと感じるものは何ですか。
- 「みどりの窓口」の待ち時間はどのくらいですか。
- 担当している箇所は整理番号形式を導入していますか。
- 「みどりの窓口」の配置駅はどのくらいが適正だと思いますか。
- 「みどりの窓口」の混雑解消に向けて取り組んだほうが良いと思うことを教えてください。

駅で働く者の声を集約し、働きやすい職場をつくりだそう！