



## 走行中の新幹線が列車分離！



## 営業職場では何が起こっていたか？

3月6日（木）上野～大宮間を走行中の新幹線が列車分離するという極めて重大な事象が発生した。東北・上越・北陸の各新幹線は3時間にわたり運転を見合わせ、平日と言えど「キュンパス」で混雑する新幹線停車駅をはじめ、払い戻しや乗車変更、今後の運転計画を問い合わせる多くのお客さまで各地の営業職場は大混乱に陥った。営業部会に届いた営業職場の悲痛な声を紹介する！

### 東北

- ・仙台から乗車のこまち号の指定席をご予約のお客さまに座席振替をしようとするが、満席でできず謝罪を繰り返した・・・。
- ・運転再開を待つお客さまのためにコンコースにパイプ椅子を出す「寒くて座ってられない、駅員は何で温かいところにいるんだ！」と怒られた・・・。
- ・お客さまから受けた声です「1年も経たないうちに同じこと2回もやりやがって」「事故起こして迷惑ばかりかけるクソ会社」「窓口無くして機械にして、金儲けに走ってるから整備できてねーんじゃねーの？」ただ謝るしかできません・・・。



### 首都圏

- ・マル契の座席取消を行ったが、改札で10枚一気にはきつい。周辺に窓口があれば・・・。
- ・みどりの窓口が大混雑、7窓体制でも最大80分待ちになった・・・。
- ・みどりの窓口の徒列が続き閉店時間を1時間過ぎても閉められず。
- ・問い合わせセンターが駅に聞いてくる。マルス指令に聞いてくれ！
- ・みどりの窓口は大混雑で電報の確認もできない！副長は駅の〇周年イベントに忙しく阿鼻叫喚の窓口には興味なし！？



### JESS

- ・応援体制を取り改札前で案内していたら苦情を多数受けた・・・。
- ・出札を全て開けるよう本体の内勤から要請され、経験者を充てるため他箇所勤務変更が発生した。

これがみどりの窓口を縮減し

要員が不足している営業職場の現実だ！

現場を軽視する企業体質を変えるため

JR東労組に結集しよう！！

