

千葉申
第4号

津田沼駅ホーム業務の安全性向上と「お忘れ物承り所」 のサービス品質向上に向けた申し入れを提出！

津田沼駅は総武快速・緩行線の両線の入区および折り返しの生じる駅であり、それに比例して遺失物も多く発生しています。そのような中、2018年6月5日より「お忘れ物承り所」がJR東日本ステーションサービス株式会社(以下、JESS)に業務委託され、新たな形での遺失物業務体制が構築されました。

しかし、「お忘れ物承り所」の営業時間が入区の多い時間帯よりも前に終了することや、JESSとの業務区分の都合によって、JESSで遺失物業務を対応しきれず、JRのホーム担当社員が遺失物業務を担うケースが生じています。ホーム担当社員は通勤対策や入区対応に追われる時間帯に遺失物業務も行わざるを得ず、安全上課題があると言えます。また、迅速な遺失物捜索ができず、お客様をお待たせしている状況を鑑みれば、サービス品質の観点からも改善が必要です。

地本は、通勤対策や入区対応の安全性向上と、遺失物業務のサービス品質向上、そして組合員・社員の安全・健康・ゆとり・働きがいを実現するために下記のとおり申し入れました。今後、津田沼駅分会と共に団体交渉にて問題の改善を目指します！

【申し入れ項目】

1. ホーム担当社員が入区対応に集中できる環境を整えるとともに、サービス品質も向上させるため、「津田沼駅お忘れ物承り所」の営業時間を最終列車入区まで延長すること。
2. ホーム担当社員が通勤対策および入区対応に集中できる環境を整えるとともに、サービス品質も向上させるため、お客様からJR社員に遺失物の捜索依頼があった場合は、基本的に「津田沼駅お忘れ物承り所」に引き継ぐように取り扱いを変更すること。
3. 他駅およびJR東日本お問い合わせセンター等からの照会に常時対応できるようにするため、「津田沼駅お忘れ物承り所」の社員を増配置し、休憩による営業の一時中断が生じないようにすること。



**駅で苦労している仲間からの声に基づき、
身近な業務課題の解決・改善を実現しよう！**