



私たちは持続可能な開発目標(SDGs)を定めています。

乗務員が清掃？ サービス品質は維持できるのか

～その1～

現行の車内清掃は？ 翌日、車内の現状にお客さまは…

中野電車区現行82行路（水道橋泊行路）の三鷹発御茶ノ水終を御茶ノ水駅まで乗務した後、水道橋留置に向けてエンド交換を行います。その折り返し時間の5分間で御茶ノ水駅の駅員による車内清掃が行われるはずですが、緩行電車の貫通作業と急行上り電車『東京終』の列車出しを行うため、時間切迫となりそのまま発車時刻になります。この1年間、**実際には車内清掃が行われていないのが現状**です。汚物がある場合でもそのまま発車となり翌日もその状態のまま出区します。果たして翌日の初電にご乗車になるお客さまはどのような気持ちになるのでしょうか？JR 東日本では『**顧客満足度 鉄道業界 No.1**』を目指しています。しかしこのようなサービスレベルでは顧客満足度どころか会社の信頼を失墜させてしまう可能性もあります。

1年間で考えられた具体策は？ 「乗務員が清掃する」に至った経緯は？

昨年9月末に行われた2020年度ダイヤ改正検証についての申し入れの団体交渉を行いました。そこで会社側は折り返し時分の見直しや環境アクセスの契約も含め、次期改正に向け検討していくと言及しました。しかしこの約半年、会社からの提案はなく今年2月に行われた2021年度ダイヤ改正の団体交渉では運転士が清掃

をすることを含め検討するとした回答にとどめました。新しいダイヤでは、折り返し時間は幾分確保されましたが清掃要員を確保する旨の具体的な説明はないまま、先日運転士が清掃することが決定しダイヤ改正を迎えることとなります。

9月28日交渉 東地申9号	2020年度ダイヤ改正検証についての申し入れ 【中野電車区】団体交渉を行う！（その4）
------------------	--

5. 82行路2468Bから回169Bへの御茶ノ水駅場面で清掃が行われず、翌470Bをご利用されるお客さまへの衛生面の悪化、サービス面の低下となるので当日中に清掃を行う解決策を示し、実施すること。

回答：引き続き状況を把握していくとともに、関係箇所と調整していく。

組合

- ▼現状では車内清掃が行われないまま翌日の運用についている。この点についての認識はどうか？また、改善策として環境アクセスの契約変更なども含め検討すること。
- ▼水道橋着後、車内で遺失物を発見した場合、どのように取り扱えば良いのか？

会社

- ▼御茶ノ水駅からも清掃ができないという報告を受けており、状況は把握している。折返し時分の見直しや、環境アクセスの契約も含め、次期改正へ向け検討していく。 **確認**
- ▼基本的には指令に連絡となる。到着時刻付近であれば当務駅長もいるので、駅に引き継いでほしい。