



みどりの窓口廃止は地方だけの問題ではない！ 「顧客軽視」の経営姿勢に歯止めをかけよう！

水戸地本管内の駅では、みどりの窓口閉鎖が相次いでいます。スパリゾートハワイアンズの玄関口である湯本駅など、特急列車が停車する駅でも閉鎖されています。しかし、利用者からは「高齢者には優しくない」などの声が出され、地元の新聞社が「サービスのあり方が問われる」と厳しく指摘しています。

東京地本管内でも山手線内の駅をはじめ、高円寺駅や阿佐ヶ谷駅などでもみどりの窓口が閉鎖され、お客さま対応が増えているとの声が寄せられています。また、「時刻表の配布がない。どこに掲示されているのかわからない。」など、お客さまが利用しやすいとは言い難い駅になっていると悲痛な声も寄せられています。このままでは、心豊かに生活できるサービスどころか、駅が地域の拠点にもならず、地元自治体との連携もうまくなりません！



「みどりの窓口」廃止に戸惑う声 JR常磐線で無人販売進む

泉、湯本駅は先月末で終了
利用客のサービス低下懸念

JR常磐線の泉、湯本の両駅で、切符の販売などを対面で行う「みどりの窓口」が3月末で廃止された。JR東日本水戸支社管内で、東日本大震災に伴う常磐線全線再開後、すべての特急列車が停車する駅の間窓口がなくなるのは初という。同社は昨年5月、令和7(2025)年までに同窓口を約7割削減し、有人によらない販売体制を進めると発表した。チケットレスが一般化した上、コロナ禍で同社の業績が低迷したことが背景にあるが、利用者からは困惑する声も聞かれ、サービスのあり方が問われている。

みどりの窓口の営業が終了したうち、4月から泉駅には「話せる指定席券売機」が導入された。午前8時から午後8時までの間、オペレーターを通じて、指定席券売機では購入できないケースにも対応する。通学定期や高齢者向けのシバング倶楽部などは証明書が必要で、カメラ機能によって内容を確認する。JR東日本水戸支社の担当者は「基本的にはみどりの窓口と同じことができる」と説明する。

みどりの窓口の営業が終了した泉駅。新たに「話せる指定席券売機」が設置された。湯本駅は指定席券売機のみとなったが、実際には通学定期や、学割といった一般的な割引については、駅係員に申し出ると購入できる。一部の払い戻しなどは、いわき駅と同様に足を運んでもらうが、その際の往復運賃はかからない。

同社水戸支社では、同窓口の削減は利用状況を踏まえていると明かし、「駅では必要な案内をしており、お客さまが不便することなく対応できる」と強調する。しかし泉、湯本の両駅には、現在はコロナ禍で下火だが、ビジネスや観光の需要もある。中長距離列車が複数絡むなど、複雑な乗車券・特急券になると

<4月14日付 夕刊いわき民報>

※新聞掲載については、いわき民報より著作権法に基づく2次利用許可を取得しています。

さまざまな事故・事象が止まらない

安全軽視

社員の声を無視し労働環境を低下させる

現場軽視

お客さまにサービス低下を強いる

顧客軽視

このような経営姿勢を今こそ是正するために運動をつくりだそう！

「アトススペース泉」を営む青木京子さん(69)は、東京都内の展覧会などを訪れる際、泉駅の同窓口を常に使っていた。無くなったと聞いて驚いた。機械でも買えると言ったが、窓口で話をしながら購入する安心感は違う。高齢世代に優しくないので」と指摘する。

JR東日本輸送サービス労働組合水戸地方本部の幹部は「問題が多発したとしても、会社側は簡単に元に戻す考えはないと思う。基本的にはお客さまサービスの低下であり、廃止は認められない立場。今後の検証を踏まえた改善を求めていく」と強く訴え、現場の様子を注視していくとした。

また2、3日には春の行楽に合わせ、八王子(東京都八王子市)「いわき駅間で、特急いわきが運行されたが、泉、湯本のいずれの駅でも、切符の買い方に迷う人が見受けられたようだ。」

25年前から、愛知県名古屋市中で暮らしている息子に会うために湯本駅を利用しているという、常磐湯本町の旅館勤務増子正子さん(78)は「指定の座席に座ると、これまで駅員さんに直接要望していたので、(みどりの)窓口の廃止は、私のような年寄りにとってはつらい」と語った。