

「話せる指定席券売機」の導入について提案を受ける！

実施時期・導入箇所 2021年8月5日 羽後本荘駅 ・ 2021年9月1日 横手駅

要員体制

箇所名	関係職		記事
羽後本荘駅	営業	※※※	変形7H-1形×2を、変形8形とする。
横手駅	営業	※※※	交代2形、変形8H形を、交代2形とする。

- その他
- ・社員への必要な教育を行う。
 - ・2021年8月4日をもって羽後本荘駅「みどりの窓口」の営業を終了する。
 - ・2021年8月31日をもって横手駅「みどりの窓口」の営業を終了する。

「話せる指定席券売機」導入目的と、東能代駅に導入して以降、お客さま、社員の反応はどうか？

「変革2027」に基づき、お客さまの利便性を向上しつつ、ご利用状況にあわせた効率的な駅の業務執行体制を構築するため、「話せる指定席券売機」を導入する。東能代駅へ「話せる指定席券売機」導入した際の判断基準であった、一人あたりの対応時間や、発売出来ない団券、イベント券、レンタカーなどを考慮。今後チケットレスへと加速していく中において、サービス低下はしないと判断し導入することとした。

組)お客さまからの声はどうか？オペレーター問い合わせ件数はどのくらいあるのか？

会)対面販売を希望する声もあれば、「話せる指定席券売機」が便利であるという声と両方ある。コロナ禍中でデータとして難しいが、1日平均して5件程度。

組)駅社員が呼び出されて対応しては浸透しない。いかに「話せる指定席券売機」をお客さま自身で利用できるよう促していくのか。

会)お客さまに直に触れてもらうのが重要であり、全て駅社員が操作しないようアドバイスしていく。

組)職場で出された課題に対して対策はどうか？

会)これまで駅社員、支社、オペレーターで意見交換を開催し改良できることは行っている。オペレーター対応時間も8:00～20:30まで拡大し、払い戻しなども対応が拡大した。社員から地方でよく売れるキップや特企など意見交換してオペレーターも提供できるようになっている。

組)今後、「話せる指定席券売機」導入箇所が増加すれば、オペレーターの需要が高まるのか？支社ごとでオペレーター育成することはないか？

会)オペレーターの需要はでてくると考えられるが、支社で育成していく考えはない。

「話せる指定席券売機」営業時間、体制、教育等について。

- ・羽後本荘駅、横手駅の「話せる指定席券売機」営業時間は、両駅とも5:30～22:00となる。
- ・要員体制は羽後本荘駅、横手駅とも営業△2
- ・設置場所は羽後本荘駅は新駅舎の改札付近、横手駅は現行MV設置場所に「話せる指定席券売機」の設置を考えており、大規模な工事は発生しない。またシステム改修した最新の「話せる指定席券売機」を設置する。
- ・東能代駅に導入時と同様に、社員とOJTしながら必要な教育をおこなう。(券売機締切、券づまり、つり銭補充等)

その他、説明事項。

- ・2021年7月に五所川原駅に「話せる指定席券売機」を導入。要員体制に変更はない。
- ・2022年3月に湯沢駅にも導入。**職場がどう変化するのか組合員で議論し将来を創造しよう！**