

「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 2020年7月1日 導入箇所 東能代駅

要員体制

箇所名	関係職		記事
東能代駅	営業	4	交代2形、変形10-1形を交代2形とする。

その他

- ・社員への必要な教育を行う。
- ・2020年6月30日をもって「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、東能代駅導入の理由は？

- ・「変革2027」に基づき、少子高齢化、お客さまの減少が進む中、お客さまの利便性を向上させ、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、東能代駅出札業務を縮減し「話せる指定席券売機」を導入する。
- ・JR他社で導入されお客さま一人あたりの対応時間、徒列等さまざま検討した結果において導入する。今後、秋田支社管内のどの駅で導入拡大することだけではなく、全社的に利用状況など判断しながら、どのように拡大していくのかを検討していく。

どのような機能なのか？既に導入されている他会社や水戸支社での課題等はあるか？

- ・基本的なMV機能に加えて、コールセンターへの問い合わせが可能になり、各種「割引書」等の確認が必要なきっぷ・定期券の発売が可能。
- ・クレジット購入したきっぷ含め、払い戻しも可能であり、誤発券してしまったきっぷの控除も可能。スイカ、ICカードチャージは出来ない。
- ・JR北海道、西日本、九州などで導入されている。JR東日本管内では水戸支社常磐線内の駅へ既に導入されているが、大きな問題・課題は現在ない。
- ・コールセンター対応オペレーターは高度な営業知識が必要。秋田支社だけのオペレーターではなく東日本管内全てを対応している。

「話せる指定席券売機」営業時間は？東能代駅の体制は？必要な教育は？

- ・現行、みどりの窓口営業時間5:30～21:00であり、「話せる指定席券売機」の営業時間はMV機能も合わせており、利便性向上を考え営業終了時間を決めていく。
- ・コールセンターの対応時間は10時～だが、特急つがる利用者について考えていきたい。
- ・東能代駅の体制は営業職△2名。作業ダイヤは駅長含め現場と相談しながら検討していく。
- ・券売機締切、券づまり、つり銭補充等、東能代駅社員が経験していない業務の教育をしていく。
- ・現行の「みどりの窓口」を間内改良し「話せる指定席券売機」を設置する。
- ・自治体へは「みどりの窓口」営業終了し、「話せる指定席券売機」が設置されることについて周知する。

今後、営業職に求められるものはなにか？どのような将来像？

- ・出札業務は減少するが、営業知識を習得することは改札業務、営トレなど研修で必要な教育はする。
- ・今後、駅業務に求められるのは、「変革2027」に基づき、駅を楽しく魅力的にし、人が集う場としていくために、企画業務やお客さまへの発信等をしていくことが求められる。