

## 新大阪駅案内所の営業時間が変更

11月1日から新大阪駅案内所の営業時間が、現行の「5:30~24:00」から「9:00~18:00」と大幅に変更されます。私たちJR東海労もこれまで案内所の営業時間の短縮を要求していました。案内件数や内容からすれば、6時の始発前から23時45分の最終到着後まで長時間にわたり案内所を開けている必要性はあまりありませんでした。その点では今回の案内所の営業時間変更は要求が実現したことになります。

### 案内所営業時間変更に伴う 改札係員などへの負担軽減対策を！

案内所が閉まっていれば、お客様は改札などに尋ねて来られます。最近では外国人のお客様が増えていて、ホテルの案内など外国人のお客様への案内は言葉の問題もあり時間を要します。現行の改札の要員でも十分なお客様対応が出来ないのが現状です。そこに案内所の営業時間変更に伴う影響を改札係員は直接受けることになります。

早急に改札係員などへの負担軽減の対策を講じなければなりません。私たちJR東海労は改札、内勤の要員を増やすことを要求していますが、11月1日まで時間がありません。案内所にあるホテルの場所などの案内資料を改札に設置するなどすぐに出来ることをやらなければなりません。

### 外国人のお客様対応のJR西日本との違い！

外国人のお客様に対しては、身振り手振りも交えて四苦八苦ししながら誠意を持って対応しています。しかし、誠意を持っての対応には限界があります。タブレットなどが使用出来れば外国人のお客様とのコミュニケーションを取ることが出来ます。

以下、JR西日本の外国人のお客様への対応を記載しますが、JR東海と比べて充実しています。①大阪駅に訪日外国人向けサービスセンターを設置。②新大阪駅などに英語、中国語が話せる案内スタッフを配置。③新大阪駅などに電話、タブレットを利用した通訳コールセンター、お客様、駅係員の三者でコミュニケーションを取る多言語通訳サービスを開始。④関西空港駅では訪日外国人向けの商品を発売する窓口を設置。

案内所の営業時間変更に伴い、改札係員などが最も影響するのは外国人のお客様への対応です。JR東海もJR西日本のように外国人のお客様への対応を充実すべきです。