

2021年11月12日
第123号



国労九州

〒812-0013 福岡市博多
多駅前3丁目9番3号
ニッパビル1003
092-483-1515
発 責 千々岩隆彰
編 責 水流 彰



接遇実践研修の実施について!

コロナ禍の中で今本当に必要なのか?

11月8日運輸部主催で接遇実践研修が実施され、運転士12人、車掌4人の計16人が研修センターに入所しました。

お客様からご意見を頂いた乗務員を対象に、接遇に必要な言葉遣いやマナー等接遇の基礎を学び、今後の乗務に活かしていくことを目標にした研修として行いました。ご意見とはいわゆるクレームのことです。

今回参加した社員の中には、切符の拝見や不正乗車を注意した事に対してクレームがあり入所したケースがありました。多くの駅が無人数化され、不正乗車が多くなっていることは多くの乗務員が肌で感じているところですが、社員は収入を上げるためにも車内改札をしたりして懸命に業務を行っています。不正乗車は犯罪であり、不正乗車を見つけたら当然注意し、不足賃を取らなければなりません。その時に言葉使いが少し強くなることは当然あるはずですが、その言葉尻をとらえてクレームが来たら、研修センターに入られるという事では、たまったことではありません。もしこんなことが続けば不正乗車に対し見て見ぬふりをする方が何も問題がないという事になります。そうなると益々不正乗車が横行し、利用者のモラルの低下につながり当たり前に定期を購入することや切符を買うことが馬鹿らしくなっていくのでは無いでしょうか。業務をする上で問題

があれば現場で指導すればいい話であり、コロナが少し落ち着いてきているとはいえ研修センターに集めて検修する必要が本当にあるのか。ただの見せしめではないかと国労としては反対しています。

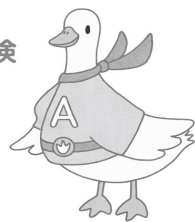
今回の研修内容では、就業規則違反の罰則紹介や国鉄時代の「乗せてやってやる」という意識を脱却させる。ワンマン化により運転士に要求されるサービスレベルが上がっていることを認識させるとあるなど、高圧的な研修内容となっています。

接遇研修は、今回だけとなっていました。第2弾が2月に行われることが決定しています。引き続き会社の対応に対し国労は注視していきます。



がん治療を幅広く
まとめて保障するがん保険

NEW!
アフラックの
生きるためのがん保険
ALL-in



No.1
がん保険
医療保険
生命保険
介護保険
年金保険
火災保険
自動車保険
旅行保険
地震保険
4世帯に1世帯がアフラックの保険に加入
（調査レポート「がん保険」参照）

【生きるためのがん保険Days1 ALL-in】は、がんに関する治療費に加え、治療関連費も幅広くまとめて保障する保険です（所定の支払事由に該当する必要があります）。

■専業代理店（アフラックは代理店制度を採用しております）
アベニール株式会社
〒105-0004 港区新橋5-15-5 交通ビル3階
TEL.03-3437-6810 FAX.03-3437-6822

（引渡保険会社）
「生きる」を断る。
アフラック
東京第二法人営業部
東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル19F
TEL.03-3344-1420 FAX.03-3344-2058
P19437 AFグループ2020/05/9 2020/05/9 29/30

九州本部組織対策会議

- 労働講座 本部 鈴木組織部長
本部 岩元書記長
- 場所 サンメッセ鳥栖（会議室）
- 時間 12月15日（水曜日）
13:00～