

青梅駅みどりの窓口閉鎖後の お客様の利便性の維持・向上を求める申し入れ

2022年5月30日八王子支社より「2022年度営業関係施策」の提案を受けました。提案内容において「7月31日をもって拝島営業統括センター（青梅駅）の出札窓口の閉鎖及び8月1日より話せる指定席券売機の導入」については、『みどりの窓口のご利用状況等を総合的に勘案し実施する』とありました。

今回の施策実施に伴い、青梅線・五日市線・八高線をご利用のお客さまの「みどりの窓口でしか購入できない乗車券類の購入」や「話せる指定席券売機で対応できない払い戻し」等の対応は拝島駅に集中することになります。

一方、ビジネス推進部企画課が6月に配布した「みどりの窓口閉鎖に関するQ&A」には『お客さまには大変ご不便をおかけいたしますが（中略）最寄り駅の「みどりの窓口」のご利用をお願いいたします』『これまでご利用いただきましたお客さまにはご不便をおかけすることになりますが（略）』と記載されているように、みどりの窓口閉鎖に伴い、お客様の利便性・サービスレベルが低下することは言うまでもありません。

また、奥多摩町では町内の学校に遠距離通学している児童・生徒について、公共交通機関の通学定期券を無償で交付しており、これまで青梅駅で一括対応していたこの取り扱いも拝島駅へと引き継ぐことが職場や奥多摩町に説明されていますが、時限立法にて対応せざるを得ない等、沿線自治体や沿線に住む利用者にとって鉄道における輸送という移動権にも大きく影響する施策と言えます。従って、一企業体の『「駅の変革」の歩みを更にスピードアップし、Plus Value を実現していくため』という経営方針のみを基にした施策実施ではステークホルダーである地域のお客さまにご理解頂けません。

以上のことから、青梅駅みどりの窓口閉鎖後もお客様の利便性を維持・向上ができる施策とする為に、下記の通り申し入れを行いました。

申し入れ項目

1. 青梅駅みどりの窓口閉鎖に伴い、お客様の利便性が低下する乗車券類の「発売」「払い戻し」「乗車変更」等について、今後の対応方法を種別ごとに具体的に示すこと。
2. 青梅駅みどりの窓口閉鎖に伴い、改札口や券売機で柔軟な対応が可能となる根拠を具体的に示すこと。
3. 青梅駅みどりの窓口閉鎖に伴い、お客様の利便性が維持・向上する根拠を具体的に示すこと。
4. 青梅～奥多摩間の利便性の向上の為、宮ノ平・石神前・二俣尾・軍畠・沢井・川井・古里・鳩ノ巣・白丸の各駅にSuicaカードへ現金チャージが行えるチャージ機を、奥多摩駅に指定席券売機をそれぞれ導入すること。
5. 特急おうめ号等の料金券を必要とする列車において、現金不所持のお客さまが「車内料金」をクレジットカードでの支払いを希望された際の青梅駅での精算方法について具体的に示すこと。また、特急料金逋脱防止の為、青梅駅改札にてクレジットカード支払いによる車内特急料金等を收受できる体制を整えること。

地域の声に耳を傾け、利便性の維持・向上を図るべきだ！