

日文G連絡協議会が 無線センターの見学と意見交換

8月10日(水)13時から、紀尾井町ビルの日本交通本社内にある無線センターの見学と意見交換を行いました。「見学と意見交換」には、日本交通グループ連絡協議会に加盟する10組織の役員27名が参加。東洋交通労働組合からは、菊池執行委員長と福島書記長が参加しました。

無線センターの見学では、北岡・副センター長が説明を担当し、「無線センターは1,10名で運営しており、30名が正社員で80名が派遣又はパートの職員が、昼間は45名体制で夜間は30名の交代制で無線配車業務を行っています。」「移転した5月の連休直後から6月末までは、トラブルによってお客様にも乗務員の皆様にも大変ご迷惑をおかけしましたが、現在は1日平均9000件の配車を行っており、正常に回復していると判断しています。」「乗務員の問い合わせに対しても要員を増員し、機器・システムのトラブルへの対応もしております。」等の説明がありました。

その後、日交G連絡協議会が事前に提出した「21項目の質問事項」について、日本交通の若林・執行役員から各項目への回答と説明があり、更に実際のトラブルの解決策について意見交換が行われました。

無線センターへの質問事項

●業務上の連絡用フリーダイヤルを設置するなどの検討はされているか？

A. 現状において、フリーダイヤルを設置することは検討しておりません。今後、タブレットを活用した無料電話の使用については検討したいと考えています。当面はタブレットからの通話要請ボタンを活用して下さい。

●「電話が繋がらない！」と言われるお客様に対して移動局側の番号マニュアル等、検討はされているか？

A. マニュアルの作成は検討しておりませんが、お客様の信頼を回復する手段としてオペレーターへの教育と要員増による根本的な解決策を実行してまいります。

●スマホでご利用されるお客様に対して、キャンセル防止策は検討されているか？

A. ご利用されるお客様にもキャンセルする権利がありますので、料金を頂戴するような対応は検討しておりませんが、悪質な利用をされる注文に対しては、配車止めなどの措置を検討してまいります。
※アプリの課金も検討してみています？

●無線配車時において、配車場所を通り過ぎていく車両への配車は除外できないか？

A. 車両の選定要件は車両ごとの速度で変わるため、一定の法則で管理することは困難です。ドーナツ型で車両を選定する場合において、上記問題のある程度の解消をできると思われませんが、この場合、最も近い車両が対象から除外される問題もあり、当面は現行どおりの運用で対応してまいります。

●無線配車場で配車場所に到着すると重複(いわゆる二重配車)しているのは何故か？

A. システムの不具合でそのような事象が散見された期間はありましたが、現在はほぼ解消されていますので、再び事象が発生した場合は、タイムリーに情報をアップしていただくようお願いいたします。

●お迎え指定時間まで20分以上あるのに予約配車ではなく時間指定配車になるのは何故か？

A. 天候や迎え地域・時間帯よって車両不足が発生しているための取扱いです。到着遅れ等が発生しないための取扱いであり、所要時間の設定については、今後も改善を重ねて工夫してまいります。

●代車要請が多いのは何故か？

A. 7月の代車要請は4542回もあり、その内約80%は了解後の一般乗車であります。要因として考えられるのは了解から迎車への

操作時間(タイムラグ)の遅れによる影響であると思われます。今後、実態を調査して打ち手を検討してまいります。

●「お客様不在」を押してからの返信が全くない場合があるのは何故か？

A. 基本的には何らかのメッセージを返信するようにしているが、他にも優先度が高い要件も入ってくるため、対応が遅くなっている可能性があります。当月中にオペレーションの見直しを行い、改善を図っていく予定です。

●無線配車時間(即時・予約・時間指定含む)の見直しはされるのか？

A. 手配開始の時間については、タクシー部門と協議して見直しを図っています。ただし、移動局側のスキルの差が大きいことから包括的な手配開始時間としているため、時間を見直すことで移動局側の責任度合いも高くなる可能性があることはご理解下さい。

●スマホ配車の際に、お客様への対応として「車が到着した」とことを教えて欲しい」との要望がありましたので、対応できないでしょうか？

A. JTX側の管轄となりますが、JTXから同様のイメージを構想中との話を聞いていますので、暫くお待ち下さい。

●遠距離への配車をうけることがあるのですが、その間に空車の車両は本当に無いのでしょうか？

A. 直近に空車がいても無線不可の乗務員であったり、何らかの手段で無線配車を受けなかったりなどの未了解が多いとこのような事象が発生してしまいますので、そもその問題を解消するために了解率の向上を組合員の皆さんにお伝え下さい。

●スマホ配車で旗の位置が道路の真ん中になっている場合があるが、センター側の方でお客様に確認をしていただけないか？

A. 移動局側からの要請があればお客様への確認を試みます。
※要請に対応するスピード化については、オ

ペレーターの教育と増員によって実行中。
●代車要請でお迎えする際、お客様から迎車料金を確実に頂戴できるようにできないか？

A. 代車を要請される場合、当方理由・顧客理由等々、様々な要因があり、確実に頂戴できるようなルール化は困難ですが、一定のルール化は今後の検討課題としてまいります。

●お客様からセンターの対応が悪いと言われるケースがあるが、改善はされているのか？

A. 顧客対応マニュアルの整備や増員等の管理体制を見直すことで改善を試みています。

●オペレーターの増員が図られていると聞いているが、十分な人数となったのか？

A. 基地局の運営を考えた場合、要員の充足と言うまでには至っていませんが、要員人件費や教育等々の時間の捻出等、課題を明らかにして適正な要員を検討してまいります。

●到着遅れをセンターに報告してもお客様に伝わっていないケースがあるが、どのような理由なのだろうか？

A. ご利用されるお客様からのご注文が固定電話であったり、注文者ご利用者が違う場合など、理由は様々ですが、できるだけ後行程に支障が発生しないよう、検討してまいります。

●ネット決済で決済出来ない場合、「決済が正常に完了できません」と「別の支払方法でお願いして下さい」とタブレットが赤い画面になります。領収書が必要無いと言うお客様は、早くドアを開けて下車され、回収出来ない場合があります。無線センターで配車を受けた際、決済出来ない申込者を判断できないか？

A. カード使用の有効性について、タイムリーに把握することは困難であるため、JTX側の管轄となりますので、何らかの対策等について、後日お知らせするものとします。