



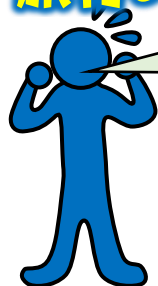
2月28日
東地申59号

「2021年度営業関係施策(その3)」についての申し入れ

【高円寺駅】 【阿佐ヶ谷駅】 【荻窪駅】 【西荻窪駅】 を行う!

2022年3月19日において、高円寺駅・阿佐ヶ谷駅・荻窪駅・西荻窪駅では、出札窓口の閉鎖(荻窪駅除く)とお客さまサポートコールシステムの導入、管理体制の見直しが行われています。

**高円寺駅・阿佐ヶ谷駅・西荻窪駅の出札は、
ジパング、学割、レール&レンタカー、団体乗車券 などなど…
旅行の出発地としての役割を果たしてきた!**



他社線沿線からお越しのお客さまの
利便性が維持できるのか?

現場にたどり着くまでの
距離が遠い! 時間もかかる!



**お客さまサポートコールシステム
導入により、異常時の初動が遅くなる!**

**施策実施の前提は、“安全の確保”と“社員の働きがい”、
“お客さまの利便性向上”である!**

<申し入れ内容>

1. これまで、高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、西荻窪駅の出札窓口が地域に果たしてきた使命、役割に対する認識を明らかにすること。また、今施策において出札窓口の廃止と早朝時間帯にお客さまサポートコールシステム化とする提案に対し、高齢のお客さまの割合が多い杉並区の認識を明らかにすること。
2. 高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、西荻窪駅の出札窓口を廃止する考え方を明らかにすること。
3. 出札窓口閉鎖後、社員の出札スキルを維持するための考え方を明らかにすること。また、施策実施後のお客さま対応は、駅総体で行う必要があることから、全社員が券売機類及び改札窓口対応を行うことを踏まえ、対応可能な教育を行うこと。
4. 出札窓口廃止後、定期券多売期の対応、割引乗車券類をご購入になるお客さまの対応、乗車券類の払戻し対応について考え方を明らかにすること。また、改札窓口を設置される兼掌POSで行える作業内容と改札窓口での払戻業務について考え方を明らかにすること。
5. 東京支社管内のお客さまサポートコールシステム導入箇所における課題を明らかにすること。また、高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、西荻窪駅と荻窪駅西口改札口を一部時間帯お客さまサポートコールシステム化する目的と考え方を明らかにすること。
6. お手伝いが必要なお客さまに、改札窓口の係員不在時間帯を知らせる方法とインターホン設置場所を知らせる方法を明らかにすること。
7. お客さまサポートコールシステム稼働時に、輸送障害等が発生した場合、お客さまサポートコールシステム制御駅の荻窪駅東口改札担当社員の役割および被制御駅社員のお客さま対応方法について考え方を明らかにすること。
8. 社員の働きがい向上の観点から、作業ダイヤ作成及び設備改良等については、社員の意見を踏まえて行うこと。

労使で認識を合わせなければ良い施策とはならない!

地本は現場で働く仲間と共に、団体交渉に臨みます!