

## 大森駅出札窓口廃止… 「駅の変革のスピードアップ」で見えてくることは？

### ●「駅の変革のスピードアップ」とは？

「駅の変革のスピードアップ」は、会社が掲げる新たな営業施策として2021年4月に詳細が発表されました。「業務の変革」、「体制の変革」、「駅社員の育成・成長プロセスの変革」という3本柱をもとに、輸送を守り、新たな価値を創造するという目的で行われている施策です。

#### ◆この施策によって考えられることは…？

- **出札窓口によらない販売体制**…チケットレスサービスの拡大で利用者自身が切符の受け取り手配などを全て行う。利用者によるセルフサービス化。
- **改札窓口での立哨時間削減**…手助けが必要なお客さまがいる時に改札窓口にいればよい。
- **後方業務の簡略化**…券売機の締切作業を隔日化するなど。実際に品川支部管内の営業職場でも既に行われている箇所がある。
- **輸送業務の簡略化**…ホームドアの整備などにより、ホームに社員が常駐しなくてもホーム上の安全が確保できるしくみをつくる。  
※会社の考えを予想し、簡単に説明するとこのようなことが考えられます。



### ●予想される弊害は…？

- 輸送の安全は確保できるのか？いくらホームドアを整備したとしても乗務員からの目線では死角も多い。機械やシステムに頼る前提だけで安全な輸送を提供し、お客さまの命を守るのか？⇒**営業職場だけの問題ではない！**
- 「出札窓口7割削減」により、不便を感じている利用者がある。実際に品川支部管内の営業職場では、出札窓口がなくなったことにより、周辺の営業職場の社員に不便さを訴えるお客さまが多くいる。
- 作業ダイヤに明記されていない部分は「企画業務」に充てると言われているが、「企画業務」の内容が不明瞭。会社は説明資料で若干触れているが、それでも現場社員には伝わっておらず、不安の声が多い。
- 「社員のたらい回し」と「社員の負担増」につながる。出札窓口の廃止などが原因で業務量の減少や過度な業務委託化が発生し、社員の出向も発生する。また、転勤したものの、次の職場もこの施策のあおりを受け業務量が減少し、さらに転勤が発生する。営業職場で働く社員の負担が増えるばかり。  
⇒**大森駅の販売体制見直し（出札窓口廃止）が提案されており、同様の現象が懸念されている**
- 前項の内容を受け、社員がその現場の特状を掴み切れぬまま転勤させられ、スキルが定着しない。

会社は「この施策で社員の成長を生む」と言っていますが、果たしてその通りなのでしょうか？「社員の成長」以上に考えられる弊害が大きく、却って営業職場で働く社員の不安を煽るだけではないかと思いませんか？**果たして会社が言う「社員・家族の幸福」につながるのか？**甚だ疑問です。

その②に続く⇒