



6月27日 「2023年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

東地申第71号

【池袋営業統括センター(池袋駅) 団体交渉を行う! (その1)】

## <交渉のポイント>

- 多売期はお客さまをお待たせしてしまうが、年間を通じたデータで実施可能と判断。
- 指定席券売機は減台となるが、余力はあり対応可能。
- 業務が多い時間帯でも不明点を解消できるよう、ケア（管理者による巡回）していく。
- 渡りダイヤは首都圏本部の営統セで初。不具合あれば検討して改善する。
- 見習い回数に決まりはなく、管理者と担務の中心人物が一本立ちを判断していく。
- 一本立ちの時期に関する営統セ第1期からの課題は、改めて管理者に伝えていく。

### 【窓口閉鎖】

1. 池袋駅南出札を閉鎖出来る根拠を具体的に示すこと。

回答: ICT を活用した商品購入の利便性向上と購入形態の変化を踏まえて、効率的な駅業務体制を構築するために販売体制を見直すものである。

- ◆作業ダイヤの変化を示すこと。
- ◆2箇所の出札で対応してきた根拠は。
- ◆定期多売期での大混雑をみても実施可能である根拠は。
- ◆駅内はお客さまが増え、混雑している。より増える認識だ。
- ◆施策の周知だけでなく、施策を浸透させるよう努力すべきだ。
- ◆出札の無い駅から案内するとき「いつも混んでいる」と言われる。出札の無い駅でも一定程度出札機能を置くべきでは無いか。

組合 会社

- ◆現行は中央6徹3日勤、南2徹6日勤。7月1日時点で中央8徹3日勤、南券売機保守2徹1日勤となる。
- ◆2023年4月の発売枚数は2019年4月比65%。中央の営業時間が長いこともふまえ対応可能。
- ◆年間を通じたデータを見て、実施可能と判断。多売期はお客さまをお待たせする認識はあるが、モバイルなどのサービスも拡充している。
- ◆窓口には並ばなくても買える環境にシフトいただくことを目指す。首都圏本部としてもフォロー体制を構築していく。
- ◆意見は承る。
- ◆MV で対応できないものは本社に上申していきたい。首都圏本部として対応できるものはやっていきたい。

多売期を中心にお客さまを長時間お待たせしていても対応可能!?

施策の実施だけではなく浸透させることが新たな環境へのシフト! 会社が責任を持って対応すべきだ!!

2. 南出札窓口閉鎖に伴い、周辺自治体・学校などへの説明について具体的に明らかにすること。

回答: 必要な周知は行っているところである。

- ◆具体的には。
- ◆自治体への説明の有無は箇所長の判断か。
- ◆自治体含めもっと周知すべきだ。南出札にはポスターが掲出されているが、中央出札にはない。豊島区も駅周辺の開発を行う上での視点はあはずだ。

組合 会社

- ◆駅頭周知で十分と判断しポスターのみ。各会社戦には箇所長から情報提供したほか大人の休日倶楽部会員にメール送信。
- ◆完全閉鎖の場合、自治体へは首都圏本部から説明する。イベントなどで関係が深い箇所は箇所長の判断。
- ◆周辺開発は首都圏本部としても注目している。影響が大きい場合は説明を行う。基本的には周知するスタンスだが、今回は駅頭で十分と判断。



6月27日 「2023年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

東地申第71号

【池袋営業統括センター(池袋駅)】団体交渉を行う！（その2）

3. これまでの営業関係施策において、近隣駅の出札窓口閉鎖及びえきねっとや券売機のご利用を進めていることから、中央出札の指定席券売機(MV4台)を現状の台数を確保すること。

回答:必要な指定席券売機の台数は確保している。

- ◆MVの台数に変化は。
- ◆台数減で利便性はどうなるのか。
- ◆南出札の出札内3台、外3台は。
- ◆老朽取り換えによる台数削減はいつ実施か。

組合  
会社

- ◆工事後の現在は中央出札内を撤去し、外に1台増設した。
- ◆余力はあり、不便はない。
- ◆変わらない。老朽取り換えの際に必要な台数を算定するが、減少見込み。
- ◆各機器の使用期限による。

4. 中央出札に後方担当者を増員すること。

回答:提案の体制で対応可能と考えている。

- ◆根拠を示すこと。
- ◆業務で不明な点も内勤副長に質問するのか。
- ◆前売り対応で9時30分～12時は混雑する。817窓口を開けると後方が手薄となり、業務も多い。体制を厚くすべきだ。
- ◆ケアとは具体的に何をするのか。
- ◆現場社員は不安を抱いている。具体的にどうするのか示すべきだ。

組合  
会社

- ◆全体的に後方に人がいて相談できる作業ダイヤとなっている。広報担当者が対応できない場合は内勤副長。
- ◆営業担当不在時はマルス指令に判断を仰ぐ。
- ◆前売りの混雑は認識している。混乱が無いように箇所総体で対応できるよう、ケアしていく。
- ◆可能な範囲での対応。不明点は関係社員と連携する。
- ◆管理者の巡回などに加え、営業副長の対応やマルス指令への問い合わせなど箇所総体で対応いただく認識。

### 【作業ダイヤ】

1. 巣鴨駅と池袋駅の行き来する作業ダイヤを見直すこと。

回答:作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、箇所長による定例的な業務指示・命令を図式化したものである。

- ◆具体的に示すこと。
- ◆駅間移動時のリスクに対する認識は。
- ◆巣鴨→池袋に移動できない場合、窓口で発売中の社員はどうなるのか。
- ◆巣鴨駅での周知は。
- ◆移動できない場合、池袋駅全体でフォローしなければならないが周知されていない！
- ◆他の交通手段を用いた想定は。
- ◆このような作業ダイヤは、全営統セで初めてなのか。

組合  
会社

- ◆箇所と相談し渡りダイヤを実施。実施後に不具合や意見があれば改めて検討。作業ダイヤを決定するのは箇所長であるため、首都圏本部として意見は伝える。
- ◆移動時の連絡手段はJoi-tabのTeamsで確保する。
- ◆副長間でやりとりし、窓口を閉めての休憩や発売の延長、代務者の指定などを池袋駅の管理者が指示する。
- ◆移動の目安となる電車やJoi-tab持参を周知。
- ◆漏れの無いように池袋駅でも全体周知していく。
- ◆池袋→巣鴨へ戻れない場合を想定。基本的には案内等を業務指示。大塚で止められた場合は管理者が指示する。
- ◆松戸営統セでは点呼後に移動し勤務。渡りダイヤの施行は初。

渡りダイヤは首都圏本部で初めての試み！様々な視点から検証することが大切だ！



6月27日 「2023年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

東地申第71号

【池袋営業統括センター(池袋駅)】団体交渉を行う！（その3）

【その他】

1. 話せる指定席券売機の課題を明らかにすること。また、課題を解消する具体的対策を示すこと。

回答：池袋営業統括センターにおいて、話せる指定席券売機は順調に稼働していると考えているが、引き続き状況は把握していく。

◆巢鴨での課題は。

◆JESSの体制は把握しているか。

組合

会社

◆特に問題無いが、待ち時間の可視化が課題。多売期はつながりにくいが、受託箇所増に伴いオペレーターを増員している認識。

◆増員して14~15名程度で運用している認識だ。

2. 融合と連携による池袋営業統括センターの今後の考え方を明らかにすること。

回答：社会の急速な変化を踏まえ、グループ経営ビジョン「変革2027」の目指す「鉄道起点サービスからヒト起点のサービスへの転換」に向け、システムを超えて新たな価値の創造を一層推進していく観点から、社員一人一人の成長意欲にこたえ、活躍フィールドを拡大させていくものである。

◆具体的に示すこと。

◆どこまでやるのかわからないという声もある。

◆社員間によってビジョンに乖離がある。

組合

会社

◆多くの社員が他駅で働けるようにしていくほか、委員会などを通じて新たな価値創造を図っていただきたい。

◆全駅全ダイヤとは考えていない。メリハリをつけて融合いただきたい。

◆管理者とコミュニケーションを通じて社員とビジョンを作るよう伝えていく。

3. 駅のサービスレベル・安全レベル、異常時対応の能力を現在より低下させないこと。また、社員の安全に対する意識を高めること。

回答：引き続き、必要な教育・訓練は実施していく考えである。

◆どのような教育・訓練か。

◆第一は社員の身の安全を守ることよいか。

◆社員が自分の身の安全を守ることを周知すること。

◆改札の作業ダイヤにホーム業務が入る。改札社員が行う上での教育は。

◆見習いの回数に決まりはあるのか。

◆管理者側の教育に向かう姿勢に違和感がある。見習いは不安を言い出せないまま一本立ちしている！

◆暴言などのカスハラについてはどうなのか。

一本立ちについては営統七第一期から問題が解決していない！改めて会社に指摘する！

組合

会社

◆社員やお客さまの命を守るための訓練などをMOも主体となって取り組んでいく。

◆その通り。

◆現場に伝えていく。

◆運転取扱業務となるため、教育は行っていく。

◆決まりはない。管理者や担務の中心人物がスキルを判断していく。

◆状況は確認し、管理者に伝えていく。

◆要注意人物の対応は主管部や警察と連携するが、件数の把握はない。

4. 南出札跡地の活用を明らかにすること。

回答：現時点では未定である。

会社

◆10月の南券売機委託のため、工事に使う場合も想定。バックヤードはJESS持ち。出札カウンターは事業等に使用することも考えられるが、その際には防災上の申請が必要となるため時間がかかる。

出札以外でも多くの変化点がある今回の施策！全担務で検証運動をつくりだそう！