



3月12日開催 東地申52号 「2020年度営業関係施策(その3)」「(その4)」についての申し入れ【飯田橋駅】【水道橋駅】【五反田駅】 団体交渉を行う!【その1】

飯田橋駅

1. 飯田橋駅を全面委託する根拠を具体的に示すこと。また、「2020年度営業関係施策(その1)」において一括委託を提案しなかった根拠を示すこと。

回答

資格を要する運転取扱業務が無いことから、駅業務全般委託を実施するものである。また、提案については成案になり次第示しているところである。

●「2020年度営業関係施策(その1)」の実施以降短期間での施策実施だ。現場は準備や様々な変更点が発生し苦勞する。施策のスケジュールはなぜこうなったのか？

●なぜ飯田橋駅の全面委託なのか？

●周辺駅とのバランスとはなにか？

組合

●現場には説明している。成案になって提案を行うが提案のスケジュールは検討していく。

会社

●資格を要する運転取扱業務が無いことを前提に、周辺駅とのバランスを考慮した。

●管理駅とのコミュニケーションや施設管理のしやすさ、委託駅の運転業務は本体駅が行うことを考慮して検討している。

施策に振り回される現場の負担を受け止めるべきだ!

飯田橋駅

2. 飯田橋駅をJESSに委託する場合は、比較的業務量の少ない箇所でのエルダー雇用の場の確保が希望されていることから、飯田橋駅出札窓口を廃止しエルダー雇用を希望しやすい環境を整えること。

回答

駅業務委託については、エルダー社員の雇用の場における選択肢の拡大や、「当社を取り巻く環境の変化」「駅の要員事情」「駅業務を担う人材の育成」等を踏まえて実施する考えである。

水道橋駅

2. 水道橋駅出札窓口においては、飯田橋駅出札窓口廃止に伴うお客さまの増加が見込まれることから廃止を取りやめること。

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。

●駅業務委託の前提はエルダー雇用の場の確保と**選択肢の拡大**である。エルダー希望者からは、業務が限定されている箇所が希望されていることから、飯田橋駅出札を廃止し業務量を簡素化すること。

●東京メトロの定期券売場と競合しない水道橋駅出札を営業し収入を確保する考えは無いのか？

●JR社員とJESS社員双方が出札のスキルを上げていく必要があるという認識で良いか？また、具体的にどのようにスキルを向上させていくのか？

組合

●駅業務委託は、エルダー雇用の場における**選択肢の拡大**のほか、回答の3つの考え方を踏まえて行う。

会社

出札があるから委託出来ないとは考えていない。

●みどりの窓口は、定期券以外に指定券や割引切符の販売等もある。お客さまにスムーズにご利用頂くために、出札窓口のバランスは見ていく。

●**スキル向上の認識は一致するが、スキルは出札窓口がないと向上しないとは考えていない。**先輩社員からの教育で学ぶことが出来ると考えている。

駅業務委託の考えが示される!実際の経験が一番のスキル向上ではないのか?

< その2へ続く >



3月12日開催 東地申52号 「2020年度営業関係施策(その3)」「(その4)」についての申し入れ【飯田橋駅】【水道橋駅】【五反田駅】 団体交渉を行う!【その2】

飯田橋駅

3. 施策に伴う社員の異動・出向については本人希望・生活設計に配慮し、実施すること。

回答

異動については、就業規則に則り取り扱うこととなる。

●本人希望を十分に踏まえて行うこと。 **組合** **会社** ●施策に伴う異動等については、本人希望を考慮して行う。 **確認!**

水道橋駅

1. 水道橋駅出札窓口を閉鎖す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。

●根拠は?

- 繁忙期の体制はどのように考えているのか?
- 御茶ノ水駅出札は、ご利用の増加が見込まれるため、対応可能な体制を維持すること。

組合

会社

- 2019年度の販売実績や、隣接駅に出札がありエリアバランスが取れることから効率的な駅業務体制を構築できると考えている。
- 周辺学校へ出札閉鎖の事前説明を行っている。また、繁忙期は駅総体で券売機等の対応を行っていく。駅だけで賄えない場合は地区や支社からの応援で対応する。
- 繁忙期は、券売機対応の体制を組む。御茶ノ水駅出札の営業時間は、旅客流動を踏まえて判断する。

応援も含めた十分な体制で繁忙期対応を行うことを確認

水道橋駅

3. 水道橋駅周辺施設でのイベント開催時の波動体制について考え方を示すこと。

回答

必要な体制は確保していく考えである。

- イベント開催時の経験や対応スキルを持った社員が減っている。イベント開催時の対応とスキルを維持する考え方を示すこと。

組合

会社

- テンポラリースタッフを確保しながら体制を取れる状態を確保する。イベント対応は管理者と輸送主任が中心となって対応していることから、スキルをしっかりと伝えていく。

五反田駅

1. 五反田駅社員が収入確保のために懸命に努力して行ってきた取り組みに対するトレース結果と支社の認識を明らかにし、今後の五反田駅における増収の考え方、および五反田駅出札窓口を閉鎖する根拠を具体的に示すこと。

回答

これまでも収入の確保に貢献してきたものと考えており、引き続き地区や支社等と連携して取り組んでいく。なお、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。

- 五反田駅では、大休パス発売やVIEWカード加入目標等について、出札での宣伝・丁寧な説明など駅全体で努力してきた。なぜこのタイミングなのか?

組合

会社

- 9割程はMVで発売可能。五反田駅が取り組んで頂いたことは評価しているが会社として効率的な運営体制を整えていかなければならない。

これまでの努力の評価が出札廃止? 私たちは出札廃止のために奮闘したわけではない! < その3へ続く >



3月12日開催 東地申52号 「2020年度営業関係施策(その3)」「(その4)」についての申し入れ【飯田橋駅】【水道橋駅】【五反田駅】 団体交渉を行う!【その3】

五反田駅1項続き

●出札を今でも利用されているお客さまもいる。人で行うサービスの考え方は?

●目標達成を成しえたのは、お客さまの要望に応え積み上げた信頼関係があったから。要望に応えるためのチャンネルだけが減る。満足なサービス提供が出来ず現場は不安になる。

組合

●お困りのお客さまへのご案内など、人としてのサービスは大事であるという認識だ。

会社

●お客さまの要望にお応えし、大切にするという認識は、会社としても同じである。

**ジパング倶楽部の発売や定期券払戻しなど
お客さまの要望に応える体制をなぜ無くすのか?
これで信頼を失わないとはならない。現場と感覚がズレている!**

五反田駅

2. 繁忙期にお客さまをお待たせしない体制とするための考え方を具体的に示すこと。

回答

提案の体制で対応可能と考えている。なお、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

●お客さまからは廃止を急に知って、お困りの声が挙がっている。「ここが閉まったら困る」というご意見を受けている。どのように考えているのか。

●ご利用人数が回復してきた場合と五反田駅で乗換えするお客さまの定期券購入の受け入れはどのように考えるのか。

●多売期対応のためマルス端末は撤去しないこと。

組合

●ジパング会員のお客さまにはダイレクトメールを送って周知している。それだけで終わりではないが、周辺の大崎駅、目黒駅総体で対応していく。

会社

●一定数の定期券購入は他社に流れる想定はしているが、それをもって窓口閉鎖が出来ないとは考えていない。

●主張は承るが、マルス端末は撤去する考え。
収入確保の手段を自ら放棄して良いのか?

五反田駅

3. 五反田駅出札窓口閉鎖によるお客さまのご意見に対する支社の認識を示すとともに具体的な対策が図られるまで、五反田駅出札窓口閉鎖を延期すること。

回答

お客さま周知等、施策実施に向けた必要な準備は進めており、延期する考えはない。

●繁忙期における体制についての考え方を示すこと。

組合

会社

●駅総体で対応することを前提としながら1日勤確保しており、その日勤を活用して券売機案内を行うことを可能としている。

共通

1. 作業ダイヤは、社員の意見を反映して、働きがいを実感できる作業ダイヤとすること。また、作成にあたってはシャッターの開扉時間や券売機締切り時間、並びに金庫内引継ぎ時間等を考慮したダイヤとすること。

回答

作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、駅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。

●作業ダイヤは、前広に社員の意見を集約し、出された意見を反映したダイヤとすること。

組合

会社

●施策による変化点のなかで、社員の声を踏まえながら作成している。今後も、実際に働く社員の意見を挙げて頂きながらより良いダイヤを駅総体で作成していく考えである。

社員の声を基に作業ダイヤを作成することを確認!

“社員の働きがい”と“お客さまからの信頼”を失う施策では変革2027は実現出来ない!!

施策の検証を進め“営業職場のあるべき姿”をみんなで創造しよう!