



12月23日  
東地申29号

## 「2021年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

### 【池袋駅（改札体制の見直し）】団体交渉を行う！（その1）

1. 池袋駅改札の体制を見直す根拠を具体的に示すこと。

回答：「駅の変革」のスピードアップに掲げる駅業務の変革に則り、池袋駅の駅業務体制の見直しを行うものである。

◆見直しの具体的な根拠は？

◆社員のゆとり、お客さまの利便性とサービス品質が向上するのか？

◆池袋駅の旅客数が将来的に増えた場合は？

組合

◆改札の乗降客数は今後も8割程しか戻らないという見方。向上する。

◆池袋駅は重要な駅。その中でも変革2027における駅の変革のスピードアップに基づく見直しは必要。

会社

### 社員のゆとりやお客さまの利便性・サービス品質は向上すると主張する会社！

2. 池袋駅改札において、呼び鈴を用いたお客さま対応を行っている理由と考え方を具体的に示すこと。

また改札はお客さまからのお問合せ、精算、異常時の初動等重要な役割を負っていることから、立哨による対応とすること。

回答：「駅の変革」のスピードアップに掲げる駅業務の変革に則り、柔軟な運用の推進を行っており、必要な対応は行なっている。

◆改札口は、周辺の安全配慮や突発的事象の初動対応など重要な役割があるという認識だ。会社の考える改札口の使命・役割は？

◆現場では、管理者から「お前が立っているからお客さまが来る」とか「お客さまに呼び鈴を押させる教育をしている」などの発言がある。会社としての見解と是正を求める！

◆呼び鈴の運用については、組合員の意見を踏まえ現場で判断するという事で良いか？

組合

◆改札口はお客さまに正規な運賃をお支払いいただく事やお問い合わせ対応があるという認識。また、周辺の安全を守るという使命もある。突発的事象の対応は立哨していた方が初動体制をとるのは早いと考えている。

◆そういった指導は会社としてはしていない。お困りのお客さまがいたら対応するべきという考え。確認して事実なら会社として指導する。

◆駅の変革のスピードアップに基づいて必ず立哨とは考えていないが、後ろに下がることを強制している訳では無い。混雑時間帯は立哨するなど臨機応変に対応出来れば良いと考えている。

会社

### 改札口の使命・役割について会社の考えを引き出すが、そのためには立哨が必要ではないのか？

さまざまな事件・事象が発生する中において、改札口係員の立哨の有無がその後の対応を左右する！

改札口では立哨を基本とした対応を行っていくべきだ！

3. 池袋駅における出札および改札業務の教育についての考え方、営業のプロを育成する考え方とその方法について具体的に示すこと。

回答：引き続き必要な教育は実施していく考えである。

◆池袋駅における人材育成は、出改札や輸送、内勤などを経験し駅業務全般に対応できる営業のプロを育成するという考えでよいか？

◆券売機締切の経験や勤務指定されるダイヤの偏りなど、バランスが取れていない。育成の計画を立てながら進めるべきだ！

◆教育に必要な体制やフォローは整えること。

組合

◆池袋駅という職場で言えば、理想は全部の担務を担えるスキルを身につける事だ。現在では新入社員が出札と改札に入っており、相互に対応できるような育成をしている。

◆育成については、個人の習熟度や条件などがあり一概に一律とはならないが、計画は立てながら育成していく。

◆フォローは必要である。現場と認識を合わせていく。

会社

### 池袋駅はさまざまな担務を経験できる駅であり、習得のためにフォローを行っていくことを確認！

<その2へつづく>



## 12月23日 「2021年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ 東地申29号 【池袋駅（改札体制の見直し）】団体交渉を行う！（その2）

4. メトロポリタン改札口を終日お客さまサポートコールシステム対応とする根拠を具体的に示すこと。

回答：お客さまのご利用状況等を勘案し、駅業務体制の見直しを行うものである。

◆メトロポリタン改札口を終日お客さまサポートコールシステム化する根拠は？

◆お客さまへのサービスレベルは向上するという認識で良いか？

◆南口改札で働く社員が、現状よりもゆとりをもって仕事が出来る環境となる認識で良いか？

◆乗降客数の現状、現行の無人時間帯における精算件数が15件程、強制出場も10件程であり、ビジネスのお客さまが多いことから案内件数も多くないと判断した。

◆現状よりも低下しないという認識だ。

◆メトロポリタン改札口からの呼出件数はそれ程多くない。負担は増えず、作業ダイヤ通りに業務出来ると考えている。

**人だからこそ行えるサービスが出来なければサービスレベルも低下し、社員の負担も増えていく！**

5. メトロポリタン改札口をお客さまに安心してご利用いただくために、モバイル Suica をご利用のお客さまの不足額精算方法について明らかにすること。

回答：基本的にはチャージから自動精算されることとなるが、チャージから精算できない場合には他の改札をご利用いただくこととなる。

◆モバイル Suica ご利用のお客さまの精算方法は？

◆新型精算機導入など、環境を整えてから実施するべきだ！！

◆他の改札をご利用いただく。

◆主張は受け止める。経営判断もある。

6. メトロポリタン改札口での急病人対応について考え方を明らかにすること。

回答：駅総体で対応することとなる。

7. 輸送障害が発生した場合におけるメトロポリタン改札口でのお客さま対応の方法について明らかにすること。

回答：南改札からのお客さまサポートコールシステムによる対応が基本となるが、異常時等の対応については、駅総体で対応することとなる。

8. メトロポリタン改札口をご利用のお客さまへ、インターホン設置場所を知らせる方法について明らかにすること。

回答：必要な対応は行っているところであり、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

◆メトロポリタン改札口での急病人、輸送障害時の対応、インターホン設置箇所を知らせる方法を明らかにすること。

◆急病人対応の初動は南改札に連絡。その後は内勤含めて駅総体で対応する。応援として案内要員などを立てて現地に向かう。

◆遺失物対応は基本的には南口改札にお持ちいただく。インターホン対応時は南口改札から向かうか応援を要請する。

◆インターホン設置箇所は、音声案内でお知らせする。

9. 中央2改札口を終電前に営業終了させる根拠を具体的に示すこと。またお客さまの利便性や駅構内の安全を踏まえ、中央第2改札の営業終了時刻は終電到着後とすること。

回答：お客さまのご利用状況等を勘案し、対応可能と考えている。

◆埼京線も合わせると9本の列車が到着する。また、埼京線ホームの階段周辺にはトイレもあり利用も多い。終電まで営業するべきだ！

◆現場では未だに社員やお客さまに説明されていない。危険なやり方だ。1月1日実施は取りやめるべきだ！

◆0時31分内回り大崎終以降は山手線の池袋止り8本で降車のみのご案内であるため、階段等に柵をつけて封鎖し、中央第2改札の営業を終了する。

◆現場から案が出されている。出来ると考えているので、現時点では実行する考え。だが、説明されていないという事もあり、タイミングについては検討する。

**周知されていない中での施策実施は社員もお客さまも混乱してしまう！**

**地本は現場とともに検証運動をつくりだし、**

**安全・安心・働きがいのある池袋駅をつくりだします！**