



12月8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）】を行う！

乗車人員がJR東日本全体で2位の駅である池袋駅。

コロナ禍の2020年度においても、一日平均37万人以上のお客さまが
ご利用になっており、それに見合った体制を維持すべきです！

問い合わせ

精算

急病人救護

異常時対応

改札においては、社員が立哨して対応することが求められています！

また、メトロポリタン改札での対応を

終日“お客さまサポートコールシステム”とすることで…

制御する南改札口の業務量が増え、ゆとりがなくなるのでは？

呼び出しを心配し、安心して休憩できなくなってしまう。

不安を解消し、良い施策を実現していく必要があります！

現場で働く組合員・社員の声をもとに、以下の項目について申し入れを行いました！

1. 池袋駅改札の体制を見直す根拠を具体的に示すこと。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
8. メトロポリタン改札口をご利用のお客さまへ、インターフォン設置場所を知らせる方法について明らかにすること。
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。

本当にお客さまに安全・安心な輸送サービスを提供するための施策なのか？
現場最前線の不安を払拭するため、地本は精力的に団体交渉に臨みます！