

北千住駅「2021年度営業関係施策（その2）検証申し入れ

臨時窓口対応の考え方が変わったの？ 首都圏本部と現場長の考え方が合っていない！！

臨時窓口の考え方について

臨窓対応の考え方は変えていないと
言い張る会社

臨窓対応の考え方は変わったと
主張する組合

会社の回答

- ・多売期に（臨窓を）開ける
- ・機動的に活用
- ・必ず開けるものではない
- ・コールセンターにも伝えている

組合の根拠

- ・提案時の考え方では改札口での対応が煩雑になる
- ・駅長は「話せる指定席券売機で対応できない商品＝臨窓対応」と説明、要員も配置している
- ・駅の改革の失敗である

**会社と現場長の考え方が合っていないことから
団体交渉で認識が一致せず、対立整理！**

Suicaカードの払い戻し・レール&レンタカーについて

会社の回答

- ・約款には「当社が指定する駅」と記載があるが、「当社が指定する駅」についての記載はない。これはSuicaエリアでは対応しなければならないということになるが、「Suicaエリア」とまで記載はない。みどりの窓口が閉鎖になった駅の改札POSは401に機能改修しており、機能上は払戻しが出来るが、改札なので現金がない。「デポ返ぐらいなら」というのが実情。「払戻しはやりません」ということではなく「何らかの対応」をしなければならないということ。
- ・地方の駅は、必ず401に変更しているわけではない。なので、「乗車票でみどりの窓口へ」という制度で整理している。
- ・レール&レンタカーに根拠はない。タリフなので、話せる指定席券売機がみどりの窓口かという整理になるが、そうではない。しかし、多売期の臨時窓口開設期間中は対応しなければならない。

組合の主張

- ・「話せる指定席券売機」を導入した駅はマルスも撤去している。他駅は割り切ってやっていない。なぜ北千住だけやらなければならないのか。

**そもそも要員がいないと対応出来ない！
施策の失敗を誤魔化さないで、きちんと要員を配置するべきだ！**

**施策の立案能力が低下し、現場に負担がかかっている！
サービス品質向上を目指し、
日常的に臨時窓口対応が出来る体制を求めよう！**