



9月22日 東地申第5号

「2023年度営業関係施策
(その1) について」の申し入れ
渋谷営業統括センター（渋谷駅）

団体交渉での主な確認点

- ✓ 7割がICTの活用に流れると考えているのであれば、推移していくように利用者への周知を図ること。
- ✓ 恵比寿駅の出札窓口が流れても対応可能と回答。引き続き、推移の把握を行う。
- ✓ MVでクレジットカードが使用できない理由を表示されるように機能改修の要望と外国語の運賃表の設置の検討を行うこと。
- ✓ マルスの増設を踏まえた上で、検討を求める。検討された結果をこちら側に返すこと。
- ✓ 首都圏本部として管理者ではなく、現場の声を聞くこと。

詳しくは「団体交渉情報」
をチェック！

現場の声を聞かず、
施策だけが進む実態が
明らかにかに！



9月22日
東地申 第5号

「2023年度営業関係施策（その1）について」の申し入れ 渋谷営業統括センター（渋谷駅）

1. ハチ公口出札窓口が閉鎖できる根拠を明らかにすること。

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。

組 合

- ◆ 窓口が閉鎖できる根拠を示すこと。
- ◆ コロナ前後の状況はどのように踏まえているのか。
- ◆ ICTで購入できる切符でも、窓口で購入するのは、発売チャンネルを移ってもらえていないからだ。
- ◆ 繁忙期には、MV も含めてト列が切れずに続く。5窓で対応できるか現場は不安だ。発売枚数だけで閉鎖するのは現実的ではない。利用者へのサービスと社員の働きがいを考えるべきだ。
- ◆ インバウンドへの対応や、行程が複雑、長距離の切符の対応には時間がかかり、ト列ができる。
- ◆ 「効率的な業務執行体制」とは何か。
- ◆ 「業務の削減」とはどういうことか。
- ◆ ICTを活用した商品購入の割合を示すこと。
- ◆ 話を聞いてもらえない中で、施策が進んでいる。首都圏本部は、誰の話を聞いているのか。

会 社

- コロナ前後の状況を踏まえて総合的に判断している。
- 2019年と比較して、発売枚数は7割程度で推移している。窓口でしか購入できない切符の割合が少ない。窓口でなくても購入できる切符は8割5分~9割である。チケットレス、MV で購入可能。ハチ公口出札を閉鎖しても対応可能である。
- 窓口での購入ニーズがあることは、一定程度把握している。バランスを見て検討している。
- 発売枚数だけで見ていない。ト列の状況は見ている。駅社員と会話して状況把握に努めている。そのような状況を鑑みて対応できると考えている。
- ご利用状況を踏まえるのも一つだが「効率的な業務体制」を行うのも「至上命題」である。
- 現行と比べて、少し縮小しても十分に駅業務として運営できること。人数だけではなく、設備面や機械類も含めて、効率的な業務執行体制となる。人員を削減するためではない。
- ハチ公口出札で発売しなくても問題ないということ。必要ない業務を削減し、効率的な体制を築けば、他にも投資ができる。
- 7割程度は、券売機やチケットレスに流れていくと見ている。
- 一般社員、全ての声を聞くことはできない。管理者に聞いている。コミュニケーションは取れていると考える。管理者に改めて伝えていく。説明や意見を把握し、受け答えすることは重要である。

2. 恵比寿駅出札窓口閉鎖に伴う、渋谷駅への利用者数の推移と時間帯別の混雑状況をどのように想定しているのか明らかにすること。

回答: お客さまのご利用状況等を踏まえ、対応可能と考えている。

組 合

- ◆ 恵比寿駅の出札窓口閉鎖に伴う想定を示すこと。
- ◆ 具体的な数字では想定しないのか。
- ◆ 「対応可能」とは、何をもちいて対応可能なのか。
- ◆ 想定は7割が流れていくと言うが、実際に流れていない中で、閉鎖する根拠がわからない。

会 社

- 7割はICT、3割は近隣や別の駅に移ると想定した。
- どのくらいの利用者が流れるかまではわからない。3割流れても、対応できると想定している。
- 恒常的に何時間も超勤しないと対応できない場合は、業務の運営体制に支障が出るため、対応不可と判断する。
- 大丈夫だという想定で行う。状況は見て、その都度判断していく。



9月22日
東地申 第5号

「2023年度営業関係施策（その1）について」の申し入れ 渋谷営業統括センター（渋谷駅）

3. 西口出札の営業時間を5時30分～22時00分とすること。

回答：現時点で営業時間を変更する考えはない。なお、引き続き状況は見極めていく考えである。

組 合

- ◆ なぜ、営業時間を変更するのか。
- ◆ MV でクレジットカードが使えない理由が券売機に表示が出るように改修を行うこと。
- ◆ 移行期間を設ける考えはなかったのか。
- ◆ 外国語の運賃表がない。設置できないか。
- ◆ MVで購入できなかった場合の対応方法を示すこと。
- ◆ 首都圏本部としての考え方を示すこと。

会 社

- 朝の時間帯の発売枚数は著しく多くない。困るのが、当日のNEX で割引切符の発売である。しかし、割引切符の発売がなかったため、施策実施を判断した。
- システムと連携し、機能改修を求めていく。
- 検討していたが、移行期間を設けずに可能と判断した。
- スペースの問題がある。相談は行う。
- 変化点である。駅の中で話し合ってもらうように伝える。
- 利用状況や現場実態を把握していく。

4. 西口出札を6窓体制とし、出札要員を増員すること。

回答：提案の体制で対応可能と考えている。

組 合

- ◆ ハチ公口出札閉鎖により、7窓から5窓となる根拠は何か。恵比寿駅の出札窓口も閉鎖となっている。
- ◆ 団体乗車券の発券は複雑なため、時間がかかり苦勞している。西口出札を6窓とするか、後方で作業ができるマルス（予備マルス）を一つ設置すること。
- ◆ 首都圏本部より、建設的な回答はもらうが、工事副長からは、5窓しか無理だと言われている。
5窓で対応可能と言うが、団体乗車券が入ると一時間はかかるため、常時5窓が開けていない。
- ◆ 予備マルスの設置は、出札窓口の総意である。
- ◆ 検証はどのくらいの期間で行うのか。

会 社

- 想定の中では対応可能と判断している。状況を見ていく。ご意見、ご要望は把握していく。
- 団券デスクを点検していく。声は受け止める。
- 設備的要件はある。発売状況を見て想定していく必要がある。工事副長から話があったが、どういう風に言われているか把握していく。
工事ステップを踏まえていく中で、どうなっていくのか現状を見て対応方を検討していく。状況を確認してそのような話があることは伝えていく。
- 検討する。
- 時期もある。一定程度の期間で早めに行う。

5. 作業ダイヤに変更がある場合は現場社員の意見を反映させること。

回答：作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、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。

（組合）切り替え工事やレイアウト・体制変更がある中で、意見交換の機会を設けること。

（会社）コミュニケーションがとれる環境づくりと、作業ダイヤの変更の際には、社員の声を聞くように伝える。

現場から検証運動を積み上げて、

安心して働きがいのある、利用しやすい駅をつくり出そう！