



10月21日開催 東地申第22号

団体交渉を行う! (その1)

## 『「2021年度営業関係施策(その1)」についての申し入れ【大森駅】』

1. 大森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。

◆根拠を具体的に示すこと

◆まだまだお客さまは窓口を求めている。お客さまの視点に立つべきだ。

◆改札口ではすでに旅客対応が多く、余裕がない。出札窓口があれば、対応を分散させられるのではないか。

◆会社のマニュアルやパンフレットは、不慣れな人の目線に立っていない。結果的に駅が苦勞している。案内に加えて、車いすなどの対応が輻輳した際はどうか。

◆現場で意見要望を伝えても「予算が無い」と一蹴される。十分な予算を確保して施策を実施すべきだ。他駅ではVTSの看板を残したまま物販営業が行われており、明らかに違和感がある。

組合

会社

◆お客さまが窓口へ寄らずとも購入できる環境が整ってきた。セルフ購入比率(マルス以外での発券割合)はコロナ以前73% →直近で80%。大森駅は現時点で近隣駅に出札窓口がある。券売機以外にもチケットレスやえきねっとなどのツールが浸透してきた。社員の案内があるケースも含まれており

セルフ購入比率だけでは判断出来ない!

◆日々対応いただいていることに感謝する。支社としてお客さまの理解が浸透するよう努力していく。一定程度案内は必要だが、一度買えれば次は買えるのではないか。

◆ピーク時に合わせた体制とはならない。お客さま自身で購入できるシステムにチャレンジしていただく。

◆駅長以下、駅総体で対応していただきたい。確認!

◆すべての要望が叶うものではないが、可能な限り対応していく。物販は事業部の案件だが会社全体で行っていく。

## お客さまに「チャレンジしていただくこと」を求める姿勢がお客さま視点と言えるのか?

2. 大森駅出札窓口閉鎖前と閉鎖後における業務内容の変更点について明らかにすること。また、出札窓口閉鎖後もサービスレベルを維持・向上出来る根拠と具体的な対応を示すこと。

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ものであり、引き続きチケットレスや券売機での購入の誘導等を行っていく。

◆具体的な変化は。

◆改札POSで行う業務について、大森駅の改札で「行う業務」「行わない業務」は現場で決めるのか。

◆交付資金は頻繁に借りるなどという指示があるが。

◆駅によって出来る・出来ないが発生しては社員間でも不満が発生する。行う業務を支社が決めていくべきだ。

◆要員減により、超勤の増加や年休が入らなくなるなど、労働環境の悪化がないようにすること。

◆教育のフォローを行うべきだ。

◆統括センターの話題もあり、不安を抱いている社員も多い。考えがあれば前広に示すべきだ。

◆出札廃止、改札POSでの対応、隣接駅への案内。

◆機能的には出来ても各駅の特状がある。

◆仕組みがある以上、そのようなことはない。

◆意見として承る。すべてのお客さまに対応したケースをつくるのは難しい。

◆今後要員が減っていくが、労働環境が悪化することは想定していない。確認!

◆必要な支援は行っていく。すべての事象に対応するのは難しいが、関係各所と協力していく。

◆成案となり示せる段階で示していく。

支社が音頭を取らなければ、

社員もお客さまも混乱する!

その2へ



10月21日開催 東地申第22号

団体交渉を行う! (その2)

## 『「2021年度営業関係施策(その1)」』についての申し入れ【大森駅】』団体交渉を行う!

3. これまで営業関係施策で実施してきた出札窓口の閉鎖により、お客さまから頂いている意見の内容を明らかにすること。また、お客さまからの意見に基づいて実施した対応について具体的に示すこと。

回答：順調に推移していると認識している。また、必要な対応は引き続き行っていく。

- ◆ご意見はないということか。
- ◆具体的にどのように対応してきたのか。
- ◆サービスレベルは低下しないという認識か。維持・向上させていくという認識か。
- ◆エリアバランスを路線図だけで見ていないか。旅客は電車以外にも様々な交通手段で来駅している。

組合  
会社

- ◆あるという認識。グリーン情報システムなどで把握。
- ◆隣接駅へ行く制度や案内。駅総体で対応していただいている。
- ◆低下はしない。維持・向上させていく。 **確認!**
- ◆意見は承る。

**サービスレベルは低下しない? 今後の検証が必要!**

4. 踏切の異常時対応等について、これまでの通り迅速に対応が出来る体制とすること。

回答：これまでどおり関係箇所が連携して対応することとなる。

- ◆大森駅が管轄する踏切は。
- ◆これまで通り迅速に対応できるという認識か。
- ◆蒲田駅からも応援に向かえるよう、体制を維持すること。
- ◆車内清掃などに迅速・確実に対応し、線区全体のサービスレベルを向上させるため、拠点となる駅の体制を厚くしていくという考えは。

組合  
会社

- ◆大森～蒲田間の大森方3箇所。
- ◆4徹を維持するので**変わらず対応可能**。大森駅だけではなく関係各所と連携していく。
- ◆蒲田駅とも連携していく。
- ◆会社としても認識している。

**現在管轄している踏切について今後も対応可能であることを確認!**

5. 新たな作業ダイヤについては、現場で働く組合員・社員の意見を十分に反映し作成すること。

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。

- ◆今後も作業ダイヤ作成にあたっては、現場の意見を取り入れること。
- ◆施策実施後の大森駅の作業ダイヤを作成するにあたり、現場の意見を多く取り入れるやり方は、皆が納得できるベストなやり方だと感じている。今後もこのようなやり方を展開していくべきだ。

組合  
会社

- ◆現場の声を取り入れていく。
- ◆参考にしていく。

**現場で働く社員一人ひとりの意見を尊重し作業ダイヤを作成することを、今後も参考にしていくことを確認!**

**いま出札窓口に来られるお客さまが求めているのは「人ならではのサービス」だ!**

**払い戻し 対話での接客 モバイル Suica やえきねっこのやり方・商品説明**

**お客さまにチャレンジを求める姿勢ではサービスレベルの低下は避けられない!**

**東京地本は現場と連携しながら施策の検証を行い、  
駅職場のあるべき姿を追求していきます。**