



12月26日 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ
東地申第28号

【中野営業統括センター（荻窪駅）】 提出！

中野営業統括センター（荻窪駅）においては、出札窓口廃止に伴う販売体制の見直しと、西口改札の終日お客さまサポートコールシステム対応による改札体制の見直しが提案されています。

お客さまは不安を抱いている！

窓口でないと購入できない…

鉄道に慣れていない…

**お客さまサポートコールシステムは
お客さまをお待たせしている！**



お客さまの要望に寄り添い、お客さまサービスの在り方を今一度考え直すことが求められている！

<申し入れ内容>

1. 荻窪駅出札窓口廃止は、お客さまがJR東日本に求めるサービスとは大きな乖離がありお客さまの信頼に応えることが出来ないことから、今施策の出札窓口廃止を延期し、お客さまのご意見を反映した販売体制とすること。
2. 今施策の目的とお客さまサービスの考え方を明らかにすること。
3. 今施策の実施にあたっては以下のとおり行うこと。
 - ① 申し入れに対する団体交渉を2024年1月12日までに開催し、出札窓口閉鎖のお客さま周知については団体交渉終了後2024年1月中旬から行うこと。
 - ② 出札窓口閉鎖に対するお客さまからのご意見は会社が責任をもって対応し、社員に負担をかけないこと。
 - ③ 話せる指定席券売機設置後のお客さま案内について考え方を明らかにすること。
 - ④ 話せる指定席券売機の機能や制度等を理解できる勉強会を実施すること。
 - ⑤ 中野営業統括センター総体でお客さまの利便性を向上させるために、高円寺駅・阿佐ヶ谷駅・西荻窪駅に話せる指定席券売機を設置すること。
 - ⑥ 荻窪駅西口改札の今後の在り方について考え方を明らかにすること。また、施策実施後、西口改札において駅係員の不在をお知らせするアナウンスを始発から終電まで行うこと。
4. 施策実施後の中野営業統括センターの体制は以下の通りとすること。
 - ① 中野営業統括センター内で人身事故等が発生した場合等に駆けつけが必要なことから体制は25テ1変とすること。
 - ② 中野駅の体制、出札窓口の営業時間等は現行のままとすること。
 - ③ 荻窪駅の一般職の体制は4テとすること。
5. 職場環境については、社員が働きやすい環境を整えること。また、感染症等への罹患防止対策が行える環境を整えること。
6. 施策に伴う転勤が発生する場合は、個人面談の内容に沿った内容かつ本人の意向に基づき行うこと。
7. 作業ダイヤの作成にあたっては、社員の意見を集約し作業ダイヤに反映させること。

お客さまに安心してご利用いただける駅の実現と、現場で働く仲間の不安を解消するため、団体交渉に臨みます！