



1月24日
東地申31号

「2021年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ 【北千住駅】団体交渉を行う！（その1）

1. これまで、北千住駅の改札B番は、指導職以上で営業経験が豊富な社員が担当し、実務の責任者として様々な後方業務を遂行してきたが、このような体制であることを会社として認識しているのか明らかにすること。

回答：これまでの北千住駅の業務実態については把握しているところである。

◆内勤が離れていることもあり、これまで改札B番が後方支援を行ってきたが、認識は？
◆今後の対応はどのようなのか？

組合
会社

◆改札B番が責任をもって後方支援をおこなってきていただいた。
◆誤発売や苦情等の対応は駅長を含む管理者が行う。

2. 北千住駅にサービスマネージャーを配置している目的と根拠を明らかにすること。

回答：北千住駅は、多くのお客さまがご利用になる駅であることから、お客さまに安心して快適に駅をご利用いただくことを目的としてサービスマネージャーを配置してきたものである。

◆これまでのサービスマネージャーを配置する目的の考え方と変わっていないということで良いか？
◆サービスマネージャーも含めて、出札の販売体制を担ってきたという認識だがどうか？
◆今後体制が変わっていく中で、どのような役割となる？

組合
会社

◆これまで通りの考え方である。
◆その通りだ。出札の販売体制だけでなく、案内業務なども含めて担ってきた。
◆日中帯は体制が厚くなる。重点的に案内をするよう現場と進めていく。

3. 今施策実施の目的と根拠を明らかにすること。

回答：グループ経営ビジョン「変革2027」、「駅の変革」のスピードアップに向け、効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築し、当社グループの持続的成長につなげていくため、駅の運営体制の見直しを行うものである。

◆これまでの施策は閉鎖のみだったが、今までの施策との考え方の違いは何か？
◆サービス品質や異常時対応力は低下しないのか？

組合
会社

◆北千住駅は定期的多売や二区間定期的発売など特情がある。柔軟に対応できるようにした。
◆サービスは低下しない。向上させていく。また、異常時対応も現行通りのものを提供できる。

支社の回答には矛盾がある！柔軟に対応するなら窓口は必要だ！

4. 出札窓口閉鎖と話せる指定席券売機についての考え方を具体的に示すこと。また、お客さま周知や案内については、いかに示した通りにすること。

- ① 出札窓口閉鎖のお客さま周知はどのような表現で行うのか明らかにすること。また、ホームページ等で窓口についてのお客さま周知は「ご不便です」と表記すること。
- ② ホームページ案内では、話せる券売機については「みどりの窓口」ではなく「指定席券売機」内で案内をすること。
- ③ 話せる指定席券売機で対応が出来ない「レール&レンタカー」や「団体乗車券」の発売、「POS入力が必要な乗車券類」の払い戻し等の取扱いについての考え方と対応方法について明らかにすること。
- ④ 端末によって購入出来る・出来ないの判断が必要になるが、テンポラリースタッフも含めた社員教育についての考え方について明らかにすること。
- ⑤ 臨時窓口を開ける際の管理者の判断基準について明らかにすること。
- ⑥ 「繁忙期など営業日を決めて開ける」と現場では説明がされているが、その際の体制について明らかにすること。
- ⑦ システム改良等検討されている内容について明らかにすること。

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。また、必要な周知は行っていく考えである。



1月24日
東地申31号

「2021年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ 【北千住駅】団体交渉を行う！（その2）

< 4項続き >

組合

- ◆基本的に窓口は閉まっていることから「ごさいません」と案内するべきだ。
- ◆時刻表の表記は「白○」？
- ◆案内によって不公平が発生するので、窓口は積極的に開けていく考えか？
- ◆会社として臨時窓口は開けたくないのか？
- ◆取り扱いが出来る・出来ないなどの判断が必要になる。具体的に教育はどのように？
- ◆トラブルになることが危惧されることから、管理者ではなく自分の判断で臨時窓口を開けた方が良いと考える。
- ◆臨時窓口を開ける期間はいつか？
- ◆必ずその時期は開けるということか？
- ◆臨時となることでスキルが低下してしまい、混雑時に開けるということに不安がある。
- ◆東京支社で初の導入。会社としてしっかりと今後もフォローしてもらいたい。

会社

- ◆窓口が無いという認識ではない。
- ◆話せる指定席券売機がある駅については今後「緑●」。JR6社共通。
- ◆一定程度、柔軟に対応していく必要がある。ただ、絶対にやると決める事ではなく、現場管理者の判断になる。
- ◆通常期においては、アシストマルスで出来るものはやっていただく。窓口を開けることを常態化することは避けたい。
- ◆どのような対応をするかの資料を作成している。案内しやすいようにしていくし、通達も活用し案内業務を行う社員が誤案内にならないようにする。
- ◆現行は管理者の判断でとなる。ただ、今後もこの形だというわけではない。駅で様々対応していく上でアイデアを出して運用を変えることはある。
- ◆三大繁忙期や定期の多売期。営業時間は8時～20時。
- ◆必ず三大繁忙期も開けるというものではない。混雑が想定され、お客さまが待つ時間が長くなるようであれば、臨時窓口を開ける必要があると考える。
- ◆駅の判断で、教育目的として臨時窓口を開けることは可能と考えている。
- ◆2月1日以降も会社としてフォローしていく。

5. 今施策実施によって、輸送主任・主務の作業ダイヤに「改札補助」が明記されたが、「改札」と「改札補助」の違いを具体的に明らかにすること。

回答：作業ダイヤは、お客さまのご利用状況や業務実態等を踏まえて駅長が定めることとなる。

- ◆改札と改札補助の違いは何か？
- ◆教育についての認識は？
- ◆輸送を守るという考えでいけば、乗客業務に集中し改札補助に入るべきではない！

組合

会社

- ◆遺失物の取り扱いや遠隔操作の対応。改札に入ることがないため改札補助としている。ただ、乗客業務がメイン。
- ◆これまでも改札業務の教育を行ってきた。支社での教育も考えている。
- ◆主張については承る。

6. 北口改札は、南口改札の遠隔対応があることから、これまで通り2名体制を確保することを基本とした作業ダイヤを作成すること。

回答：提案の体制で対応可能と考えている。

- ◆お客さまへの案内やサービスという観点から2名体制を確保すべきだ。

組合

会社

- ◆改札補助として乗客の社員もいるので、対応は出来ると考える。引き続き、お客さまのご利用状況は見ていく。

7. 今施策実施によって、一般職の体制が「5テ3変2不」から「3テ2変2不」となるが、夜間・早朝にも対応できる要員を確保するためにも「4テ2不」とすること。

回答：提案の体制で対応可能と考えている。

- ◆泊まりの体制ではなく日勤にしている根拠は？
- ◆日中はサービスマネージャー等もいて体制は厚い。夜間・早朝帯の体制も厚くすべき。
- ◆現場の社員は不安に感じている。
- ◆現場では多くの問題が発生することを危惧している！しっかりと職場社員の声を聞き、より良い施策にすることを求める！

組合

会社

- ◆日中帯で話せる指定席券売機や臨時窓口などの対応が必要になってくることを考え、提案の体制となった。
- ◆現場からの想いは受け止める。しかし、効率的な運営を行うために検討した。
- ◆日勤を泊まりに出来るかはこの場では判断できないが、施策実施後も駅やお客さまの状況を注視していく。
- ◆社員の声を聞きながら引き続き状況を見ていく。

サービスレベル低下と異常時に対応できない施策には反対！

現場で働く仲間とともに施策の検証を進めていきます！