



1月15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）】 団体交渉を行う！（その1）

<交渉のポイント>

荻窪駅出札窓口廃止について

- 荻窪での発券枚数は、コロナ前の6～7割に減少。
- ジパンぐや学割は、話せる指定席券売機（アシストマルス）で対応可能。

荻窪駅西改札の終日遠隔化について

- 旅客流動や対応件数を鑑み、終日遠隔化で対応可能。

中野駅での変化について

- 現場からの要望で、営業時間を9時30分～19時に短縮する。
- ご利用状況を見ると、営業時間を短縮しても問題ない。

3月1日施策実施の時期について

- 定期券多売期に直接被らない時期とした。延期はしない。
- 社員やお客さまへの変更の説明が1度で済む。

施策実施後について

- 今施策でサービスは維持・向上する。
- 状況は見ていき、大きな変化があれば対応していく。

**お客さま視点が欠けており、現場社員もお客さまも苦勞する施策を
実施日ありきで進める首都圏本部の姿勢は改めるべきだ！**

詳しい議論内容は、こちらからご覧ください→





1月15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）】 団体交渉を行う！（その2）

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。

回答：施策実施を延期する考えはない。なお、施策実施後も状況を見極めていく。

組合

- ◆お客さまが求めるサービスとは何か。
- ◆お客さまは困惑し、不安・不満を抱いている。もっと環境を整備してから閉鎖すべきだ。お客さま視点が欠けている。経営の視点からでしか見えていない。
- ◆現場は「今ではない」と考えている。街頭アンケートでは、相談できる安心感や細かな希望を伝えられること、窓口でないと対応できないものがあると言われている。
- ◆お客さまのニーズはどのように把握しているのか。
- ◆お客さまから「弱者を切り捨てる会社の姿勢を見ている」と言われている。会社の姿勢がズれている。お客さまの心情・ニーズをくみ取り、今後の施策に活かすべきだ。
- ◆街頭アンケートでは、高齢化や在日外国人の増加を踏まえて「他の人のために残すべき」だと意見をもらった。将来に対応していくために、窓口は残すべきだ。多様化社会に向けて JR 東日本の姿勢が見られている！
- ◆お客さまは納得しない。サポートはどのように行うのか。
- ◆杉並区への説明と、その反応は。
- ◆本社の「出札削減方針」を達成するためなのか。
- ◆3月1日施策実施で、その直後の定期券多売期はどのように対応するのか。
- ◆わざわざ定期券多売期にぶつける必要はあるのか。
- ◆社会が変化する中で、維持の視点も大切だ。効率化と利益だけでなく、トータルで考えていくべきだ。
- ◆しっかりと整えた上で施策を実施するよう、延期を求める！

会社

*アシストマルス＝話せる指定席券売機

- ◆相談しながら購入したいお客さまや紙割引のお客さまの対応である。
- ◆社会の変化に取り残されないようスピード感を持って進めていく。お客さまに大きな負担をかけないよう努力している。現場社員やお客さまの声を聞かないということではない。必要な対応は行う。
- ◆アシストマルスで一定程度カバーできる。それでも対応できないものは、お客さまに費用負担なく他駅で対応できるようにしている。
- ◆インターネット等のお客さまからの声を把握したり、現場訪問した際に見聞きしている。
- ◆意見は受け止める。
- ◆継続して鉄道サービスを提供していくために、弱者となるお客さまをサポートできる体制を整えた上で実施する。多売期を外し、大きな影響を与えないようにした。
- ◆アシストマルスによってサポートしていくが、可能な限り現場総体・営統セ全体で対応いただきたい。
- ◆昨年末に説明。大きな声があれば首都圏本部に伝えると回答されたが、現時点でご意見はいただいていない。
- ◆スケジュール感はもっている。
- ◆対応は検討していく。
- ◆直接被らない時期にした。体制を整えたうえで、対応方は検討していく。
- ◆お客さまを蔑ろにする考えは毛頭無い。
- ◆延期することはない。状況は見えていく。

まだまだ受け皿の整備はできていない！実施延期を求めるも対立！



1月15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)】 団体交渉を行う!(その3)

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。

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等を踏まえて、効率的な業務執行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慫慂等を行っていく。

組合

- ◆2021年度営業関係施策(その3)(阿佐ヶ谷駅・高円寺駅・西荻窪駅(杉並3駅)の出札窓口閉鎖)実施以降、どのような変化があったのか。
- ◆杉並3駅から荻窪駅に移動したお客さまの数は。
- ◆お客さまの意見をどのように反映したのか。

- ◆なぜ杉並3駅と同時ではなかったのか。
- ◆西改札無人化の理由は。
- ◆遠隔制御導入当時、終日とならなかった理由は。

- ◆施策実施にあたり検討した内容は。

- ◆窓口に来ざるを得ないお客さまのフォローは。

- ◆アシストマルスを設置するメリットは。

- ◆今施策でも、サービスは維持・向上できるのか。

会社

- ◆コロナ前と比較し窓口の利用状況は6~7割に減少。荻窪での発券内容はジパングや学割などが8割を占めているが、中野・吉祥寺やアシストマルスでカバーできる。
- ◆便宜乗車票の発券枚数は荻窪で年間平均1日2~3枚。
- ◆施策実施直後、一定程度ご意見があったと承知しているが、2年程度経過し券売機や近隣駅の窓口をご利用いただいている認識である。
- ◆利用状況の判断で、同時に閉めるとはならなかった。
- ◆利用状況を踏まえ、終日遠隔制御でも対応可能。
- ◆旅客流動で判断。流動が多ければ係員対応も多いとしていたが、2年間で対応件数は多くないと判断した。
- ◆管理者を中心とした意見集約に加え、窓口精算機の対応件数をみて判断した。
- ◆アシストマルスで双方向のコミュニケーションをとりながら購入できる手段はある。
- ◆社会や経営環境の変化がある中で、一定程度ある「人での対応」を求める声に対応。
- ◆その通り。

3. 今施策の実施にあたっては以下のとおり行うこと。<具体的な内容は、議論内容の前段に記載しています。>

回答:施策実施に向けたお客さま周知や勉強会の実施等の必要な対応は行うとともに、施策実施後も状況を見極めていく考えである。なお、お客さまへの対応については、箇所総体で対応することとなる。また、現時点で高円寺駅・阿佐ヶ谷駅・西荻窪駅に話せる指定席券売機を設置する考えはない。

- 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。

組合

- ◆早急な周知のため1月12日までの開催を求めてきた。
- ◆お客さまへの周知はいつから行うのか。

- ◆現場では対応方に不安を持っている。
- ◆お客さまからのご意見などには誰が対応するのか。
- ◆社員が自身をもってお客さまに納得いただけるよう説明できるようにすべきである。

会社

- ◆議論にあたっての準備が必要であった。
- ◆1月16日に教育委員会へ説明を行い、1月22日からお客さま周知を開始できるよう準備している。
- ◆お客さまが納得できる想定問答の用意や対応は、会社が責任をもって行う。
- ◆管理者含め、会社として責任をもって対応する。
- ◆施策実施の理由等も含め、現場で意見があれば調整。



1月15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）】 団体交渉を行う！（その4）

<3項続き>

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。

組合

- ◆具体的にどのように考えているのか。
- ◆TSの業務可能範囲は。
- ◆アシストマルス対応も教育し、対応してもらうのか。
- ◆誤案内等の対応はどうするのか。
- ◆TSの業務範囲があいまいになっている。改めて全体的に伝えること。

会社

- *TS=テンポラリースタッフ、MV=指定席券売機
- ◆導入直後を中心に案内は必要。TSにも案内してもらう。MVとアシストマルスの違いも含めて周知していく。
 - ◆案内の補助であり、直接的な金銭授受は行わない。
 - ◆TS教育は今月後半に一定程度終わると聞いている。
 - ◆最終的には管理者に責任もって対応いただく。
 - ◆金銭を取り扱うところにそもそも入れないことが基本。TS担当者勉強会などで注意喚起していく。

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。

組合

- ◆TSに限らず、勉強会は行うのか。
- ◆見学会や意見交換会の予定は。
- ◆コールセンターの体制は。
- ◆体制を厚くしていく考えは。
- ◆アシストマルスは現在何台設置されているのか。

会社

- ◆箇所での勉強会に加え、導入箇所の見学会や意見交換会を行う。荻窪に入る方を中心に営統セ全体で実施。
- ◆見学会は2月後半、意見交換会は2月中を予定。
- ◆1日あたり20名弱で、最大24卓と聞いている。
- ◆対応が増える見込みがあれば、JESSに検討いただく。
- ◆2023年12月末時点で、JR東日本全体で78台。

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。

組合

- ◆杉並3駅にアシストマルスを設置しない理由は。
- ◆自駅で完結するならアシストマルスを設置すべきだ。
- ◆券売機対応の足並みが揃っていない。対応しないという管理者もいる。中野営統セとして販売体制をどうしていくのか伝えていくべきだ。
- ◆一般社員にサービスの在り方を伝えるためには、まずは管理者が背中を見せるべきだ。

会社

- ◆エリアバランスや便宜乗車の状況を鑑み、現時点では導入しない。
- ◆引き続き状況は見ていく。
- ◆管理者のベクトルも揃いはじめ、自駅で完結できるよう管理者含めて議論している。不足があれば首都圏本部も入って議論していく。
- ◆状況は引き続き見て、しっかりと伝えていく。

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。

組合

- ◆今後についての考えは。
- ◆現場ではお客さまをお待たせしているが、その認識は。
- ◆お待たせする時間が長くなるという考えだ。

会社

- ◆今後も利用状況等は見えていき、大きな変化があれば検討していく。係員不在のアナウンスは終日実施する。
- ◆一時的に輻輳することもあるが、Suica 処理やご案内はインターホンで解決。現地対応は調査した1週間で1件。
- ◆対応するため東口の体制を厚くするようにしている。



1月15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）】 団体交渉を行う！（その5）

<3項⑥続き> **組合**

- ◆西改札の券売機について変更は。
- ◆改札機について変更は。
- ◆トラブルの元となる要素は減らすべきだ。施策実施で社員が怒られることがあってはならない。
- ◆現場社員は普通に仕事をしていて怒られることで負担になる。
- ◆会社の施策で怒られるようになることについての認識は。
- ◆施策で社員が不幸になるようなことがあってはならない。どのような形・対応になればいいのか、あるべき姿を追求すべきだ。

会社

- ◆MV は老朽取替のタイミングで検討。他は 聞いていない。
- ◆時期未定だが、通路数を減らし幅広改札を導入することを検討している。
- ◆引き続き改良・改善を行い、お客さまの利便性を確保しながら社員の負担にならないようにしていきたい。
- ◆心情は理解する。そういったことにならないようサービスを拡充していく。
- ◆理解し、受け止める。社員・お客さまなど、いろいろな要素を勘案しながら施策を進めていく。
- ◆より良くしていくことについて、議論を通じて検討していくことに変わりはない。

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。

回答：提案の体制で対応可能と考えている。また、出札窓口の営業時間等については、お客さまのご利用状況等を踏まえて検討することとなる。

組合

- ◆提案の体制が24テ2変となる理由は。
- ◆荻窪の体制は6テ→3テ1変と提案されたが、変更はないか。
- ◆なぜ荻窪は4テになるのか。
- ◆中野が関わる理由は。
- ◆提案で示されていないことが現場で行われているということか。

会社

- ◆荻窪で実施する施策の内容を踏まえ、営統セ全体で充分対応と判断した。荻窪では西荻窪・阿佐ヶ谷への駆けつけの文化があったことも考慮した。
- ◆提案当時のイメージとしては3テ1変で対応できると判断したが、現在は4テと聞いている。
- ◆荻窪・中野を中心に営統セで作業ダイヤ、対応方、社員の動きを想定した。
- ◆中野営統セとしての提案。社員の動きは営統セ内で検討いただいている。
- ◆提案内容のほか、中野駅では出札の営業時間を変更したいと1年前から言われている。

交渉席上で明らかになる、3月1日からの中野駅の営業時間短縮！

現行 8時～20時 ⇒ 3月1日から 9時30分～19時に！



1月15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）】 団体交渉を行う！（その6）

<4項続き> **組合**

- ◆なぜ営業時間を短縮するのか。
- ◆流動の変化がわからないのに、3月1日から実施するのか。
- ◆大きな変化が見込まれる中で、その結果を見ずに同時期に進めていくことを承認する首都圏本部の判断は誤っている！合わせる必要はどこにあるのか。
- ◆お客さま視点の一つもない！いったん中止すべきだ！
- ◆夕方時間帯の営業時間の短縮についてはどうなのか。
- ◆昨年3月の定期券多売期以降、20時に閉店できたのは数える程度しかない。根拠がわからない！
- ◆夕方は定期券の区間変更も多く、一件にかかる時間が長くなる傾向がある。
- ◆なぜ定期券多売期というご意見の出やすい時期に短縮を行うのか。もっと緩やかに変更していくべきではないのか。
- ◆現場では19時閉店の理由を誰も語れない。会社は説明責任を果たすべきだ！
- ◆荻窪が4テ必要だから中野の出札短縮で体制をつくったのか。
- ◆提案時から中野の営業時間短縮の話はあったのか。
- ◆25テ1変にする考えは。
- ◆首都圏本部が考えた体制に、後から現場の要望が示され、変更されてはならない！組合への提示もない！
- ◆首都圏本部から3月1日実施を見直すよう伝えるべきだ！まずはいったん中止すべきだ！首都圏本部として、延期を判断できないということで良いか。
- ◆誰のための営業時間短縮なのか。現場の行き過ぎた発意を止めるのは、首都圏本部の責任だ！

会社

- ◆朝の時間帯の利用が僅少。営業時間を変更することで社員の働き方の幅を広げたい。
- ◆3月1日実施と聞いている。箇所からはどうしてもやりたいと言われており、首都圏本部も実績を見て影響はないことから大丈夫と判断。
- ◆箇所として1年前から検討。箇所内で何度も見直しを行うと社員負担が大きくなるのが理由の1つ。
- ◆意見は受け止めるが、状況を見て判断している。荻窪はアシストマルスで営業時間が延びる。中野は8～9時台の発券が少なく、大きな利便性低下とはならない。
- ◆19時台については日中帯よりもお客さまの数も減っており対応可能である。
- ◆地域のお客さまのご利用状況を考慮すると、その時間に営業しなければいけない内容ではない。
- ◆ト列が発生する可能性は認識しているが、20時閉店だとト列が発生しないというものではない。
- ◆首都圏本部と箇所でも打ち合わせ、社員やお客さまへの変更の説明が1度で済むことが3月1日実施の大きな理由。箇所のデータに基づき、19時閉店でも問題ない。状況は見ていき、大きな問題があれば対応を検討する。
- ◆会社として責任を負う。施策を進めることに変わりはない。
- ◆あくまでも、提案した体制で実施可能であると考えている。
- ◆現場からの要望は1年前から。提案後に決定となった
- ◆主張は受け止めるが、変更する考えはない。
- ◆団体交渉での議論の土台は荻窪での変化に基づくもの。箇所内で検討してきたものであり、首都圏本部から組合に伝えることはない。
- ◆意見は伝える。施策として提案したものではない。営業時間の変更は箇所でも検討したものであり、首都圏本部が承認したものである。
- ◆最終的な判断は首都圏本部として行っていく。

根拠も時期も現場発信を理由とする首都圏本部の主張は認められない！



1月15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）】 団体交渉を行う！（その7）

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。

回答：引き続き、必要な整備は行っていく考えである。

組合

◆荻窪の設備について、以下の点を整備すること。

- ①内勤フロアに休憩室とトイレを設置すること。帳票室で休憩している社員もいる。
- ②寝室を刷新すること。老朽化、寒さ、防音、空調、耐震、防火の点で問題あり。
- ③東改札に救護室を設置すること。精算機横でパーテーションを設置するだけの対応は問題だ。
- ④東改札の券売機を多機能券売機に変更すること。

会社

◆要望は関係箇所に伝える。

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。

回答：異動については、就業規則に則り取り扱うこととなる。

組合

- ◆面談をもとに、日頃からコミュニケーションをとること。
- ◆施策に伴う異動はあるのか。
- ◆営統セ内でのロッカー移動は異動となるのか。

会社

- ◆コミュニケーションはとっていく。
- ◆施策に伴う・伴わないと区別していない。
- ◆箇所での判断であり、異動とはならない。

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。

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

◆現場社員からしっかり意見集約し、可能な限り反映するよう努力すること。

会社

◆社員の意見を踏まえて現場で検討していると聞いている。

全項議論終了するも、施策実施に向けての首都圏本部との認識合わず！

窓口閉鎖の受け皿が整っていないどころか、さらに縮小させる施策だ！

一部の人の発意だけが尊重され、お客さまや他の社員の声を切り捨てる施策の進め方は明らかに間違っている！

首都圏本部は、言葉だけでなく、しっかりとお客さま・社員・施策に向き合い、責任を果たすべきだ！