



2月27日

「2022年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

東地申第51号

【御茶ノ水駅】団体交渉を行う！（その1）

<交渉のポイント>

- 他駅と比較して、窓口でしか対応できないものが数%上回るため、出札窓口を1窓残す。
- 不安がある社員を、いたずらに一本にさせる考えはない。
- お客さまご案内は超勤前提とはしていない。作業ダイヤも状況に応じて変更することもある。

### 1. 御茶ノ水駅の出札体制を見直す目的と根拠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。

組合

- ◆ 目的と根拠を具体的に示すこと。
- ◆ エリアとは何か。
- ◆ 1窓化できる根拠は。
- ◆ 窓口を閉鎖できない理由は。
- ◆ 閉鎖の基準がこの程度ということか。
- ◆ 営統セ内に出札を1つ配置するようにしているのか。

会社

- ◆ 出札の利用状況を考慮した上で、エリア全体でお客さまサービスを行っていく考えに基づく。
- ◆ 数駅程度移動することでマルスやアシストマルスで接客できるというもの。
- ◆ 全体的な数値。御茶ノ水駅は5年間でセルフ購入率が15%上昇しており、充分に対応可能。
- ◆ 閉鎖も検討したが、他駅と比較して、窓口でしか対応できないものが数%上回る。セルフ購入率も少し低い。閉めないことを将来的に約束するものではない。
- ◆ 確定的な基準ではないが、指標の一つ。
- ◆ 決まりはないが、ほぼそのような配置になっている。首都圏全体を見ている。

### 2. サービスレベルを維持・向上させるため、現行の二窓体制を維持すること。

回答: 提案の体制で対応可能と考えている。なお、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

組合

- ◆ 混雑しないのか。
- ◆ 「コールセンター等につながらない」とサービスの問い合わせに来るお客さまの対応もある。
- ◆ 混雑時の対応は会社が責任をもつのか。
- ◆ 券売機で買えないお客さまも多い。
- ◆ 様々な施策や制度改正が迫る中で、なぜ3月1日実施なのか。

会社

- ◆ 繁閑はあるが、増列が常時途切れずとは想定していない。定期券多売期についても、日勤者やMO・首都圏本部から要員を確保した上で対応可能。
- ◆ 主張は承る。いたずらに社員に負担をかける考えはない。
- ◆ 一時的に超勤で対応することもある。混雑集中に備えた体制確保は難しい。
- ◆ 推移は見ていきたい。
- ◆ 意見は理解。変化点の只中にならないように時期を設定した。

本来ならば、制度改正などの変化点を乗り越えてから施策実施するのが筋ではないか？

### 3. 営業関係のスキルを維持・向上させるための環境を整えること。

回答: 引き続き、必要な教育は実施していく考えである。

組合

- ◆ 実践教育が、一番効果がある。スキルの維持・向上についての考えは。
- ◆ プレッシャーを感じながらの発売で営業事故等につながるのではないか。
- ◆ 若手は不安があっても言えない。本人の性格や習熟度をしっかり把握するよう指導すべき。

会社

- ◆ 主張は承る。いたずらに不安を増やすものではない。駅内でのサポートや教育の機会を作っていく。
- ◆ 社員が不幸にならないようにしていく。会社としてサポートするが、中堅やベテラン社員の協力も受けていきたい。
- ◆ いたずらに早く一本にさせる考えはない。

不安を持つ社員を無理やり一本立ちさせることはない確認!

その2へ続く



2月27日 東地申第51号 「2022年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ  
【御茶ノ水駅】団体交渉を行う！（その2）

4. 出札窓口が縮小することについて、自治体やお客さまへの周知を会社が責任をもって行うこと。

回答：引き続き、必要な周知は行っていく。

組合

- ◆ 現行の周知状況は。
- ◆ 区役所にも説明すべきでは。
- ◆ 学校や病院は。

会社

- ◆ 駅頭でのポスター掲示。駅として自治会の会合等でも周知。縮小については、区役所等への説明は行ってない。
- ◆ 区によって対応が異なる。基本的には説明を行うスタンス。
- ◆ 時間短縮や窓口縮小等についてはこれまで反応が薄い。必要に応じて説明に行くことは、やぶさかではない。

5. 出札窓口縮小後の用地活用について明らかにすること。

回答：現時点では未定である。

- ◆ 今後は。
- ◆ 空きスペースは現場で活用してよいのか。

組合

会社

- ◆ 形は未定だが、工事等は行っていく。券売機室側にも手が入ると聞いている。決まり次第管理者を通じて示していく。
- ◆ 駅全体で工事を行っているため、活用は難しいと考える。

6. 出札窓口の混雑時、スムーズにお客さまのご案内ができるよう、テンポラリースタッフへの教育体制を充実させること。また、テンポラリースタッフが行える業務を明確にすること。

回答：必要な教育は行っていく考えである。また、駅のテンポラリースタッフの業務については、通勤対策対応、繁忙期の指定席券売機案内等の旅客案内補助業務である。

組合

- ◆ 御茶ノ水駅のテンポラリースタッフ（TS）はどこまで業務を行なえるのか。
- ◆ 旅客案内補助業務とは、どこまでののか。
- ◆ 定期券以外の個札に関する取扱いは。
- ◆ TSに対して、首都圏本部としての教育は。
- ◆ TSの誤扱いや不正の懸念、責任の所在はどのように考えているのか。

会社

- ◆ TS就業規則に定めるほかは、回答の通り。
- ◆ 金銭のやり取りや券売機の設定操作は社員が行う。
- ◆ 駅の状態に応じて対応となるが、現実的には定期券多売期の通学定期券の発売補助。
- ◆ 首都圏本部としては、マニュアルやTS担当者向けの説明会、車いす対応について通達を出している。実際の教育場面は、特情に合わせて駅にお願いしたい。
- ◆ 何でもありではなく、必要な補助という位置付け。誤扱いは駅への報連相を受け、管理者が判断。

7. 平日・土休日に関わらず、9時～18時においては休憩超勤に頼ることなく、指定席券売機への誘導や、車いすなどご案内を必要とするお客さまに対応できる体制とすること。

回答：提案の体制で対応可能と考えているが、必要に応じて時間外労働での対応とすることがある。

- ◆ 超勤が発生することを前提としているわけではないか。
- ◆ 休憩のスライドは良くない。超勤を付けないと実態もわからない。
- ◆ 駅長が動かないと首都圏本部が主張する駅総体とはならない。現場長への教育を行わないと変わらない。現場指導すべきだ。
- ◆ 休日にTSが配置されないのは現場判断か。

組合

会社

- ◆ その通り。休憩のスライド等も含めて対応いただきたい。
- ◆ 作業ダイヤ設定の際に検討いただいているが、作業ダイヤも状況に応じて変更することもある。
- ◆ 駅長含めての駅総体であり、駅全体を把握しながら動いていただきたい。
- ◆ 駅から報告される配置計画に基づく。

現場社員が不安を感じる施策であってはならない！地本は職場の仲間と共に施策の検証を行っていきます！