



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53号

【取手駅】団体交渉を行う！（その1）

<交渉のポイント>

- 教育が完了していない現実に対しては、問題無いように、**施策実施に向けて対応していく**。
- 指定席券売機は、東口・西口に1台ずつだが、管理者とのコミュニケーションを通じて対応可能と判断。
- 社員の理解度などを把握し、**不安なく働ける環境をつくっていく**。

1. 取手駅において、出札窓口を閉鎖出来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。

2. 一般の変形を1減とした理由を具体的に明らかにすること。

回答:取手駅の出札窓口を閉鎖することから、駅の体制を変更するものである。

組合

- ◆ 具体的な根拠は。
- ◆ 1日勤減の根拠は。
- ◆ 便宜乗車対象駅の体制は。
- ◆ 中心的な社員が異動となり、赴任してきた社員を無理やり一本立ちさせている。**他系統から異動してきた社員へは、しっかりと教育を行うべきだ。**
- ◆ 要員が足りず、退職者が年休消化できない。**休日出勤で回している中で、丁寧な準備も出来ない。**
- ◆ 一番迷惑がかかるのはお客さまだ。万全な体制で施策実施を迎えられない！
- ◆ 副長ですら、どのように施策を迎えるのか、どのような対応を行うのかも知らない。**施策の進め方がずさんすぎる！**

会社

- ◆ チケットレス化浸透と、コロナ前比70%の発券枚数。うち8割程度が券売機で購入可。セルフ購入比率も80%程度。
- ◆ 出札の業務がなくなったことを踏まえたうえで、他の業務を考慮すると、1徹減までは至らなかった。
- ◆ 我孫子駅に流れると想定。我孫子駅もコロナ前比7割程度で対応可能。
- ◆ 意見は承る。**管理者とのコミュニケーションを通じて、必要な教育は行っていく。**
- ◆ 不測の事態でフォローが必要であれば、**首都圏本部としてフォローしていく。**
- ◆ 主張は承る。
- ◆ **問題無いように、施策実施に向けて対応していく。**

施策実施2日前にも関わらず教育が完了していない事実を突きつけるも、会社は「対応していく」しか述べず！

3. 本施策により、話せる指定席券売機の導入や指定席券売機を増設しない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。また、話せる指定席券売機は、各駅のご利用状況や配置バランスを勘案して設置していく。

組合

- ◆ 東口・西口に指定席券売機1台ずつで対応可能なのか。
- ◆ 取手駅では**どのような商品**が売れているのか。
- ◆ 1台では、**故障や締切の際に対応できない**。
- ◆ 時間帯もしっかり見て、お客さまの立場に立つべきだ！増設して判断するとはならないのか。
- ◆ **現場の声は聞かないのか**。現場社員は、**みんな増設必要だと言っている！**管理者からの声を含めて、**きちんと把握すべきだ！**

会社

- ◆ 可能である。
- ◆ 定期券に加えて、**ときわ路パスも発売している**。
- ◆ **管理者とのコミュニケーションで対応可能と判断**。
- ◆ 発売枚数を考慮し、現状は大丈夫であると判断。
- ◆ **対応状況や現場の声で、総合的に判断している**。要請はなかったため、首都圏本部からも吸い上げていく。

現場とお客さまを完全に置き去りにする会社の姿勢！

その2へ続く



2月27日
東地申第53号

「2022年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

【取手駅】団体交渉を行う！（その2）

4. 出札窓口閉鎖に伴い、周辺自治体・学校などへの説明やお客さまへの周知の方法について具体的に明らかにすること。

回答:訪問および掲示等により、必要な周知は行っているところである。

組合

- ◆具体的には。
- ◆反応は。
- ◆関東鉄道方面は。

会社

- ◆首都圏本部が取手市役所に訪問したほか、構内放送やポスター、連絡会での周知や高校への訪問を行っている。
- ◆一定程度理解は得ているが、高校にモバイル Suica を PR したところ携帯電話禁止という声を受けている。ただ、大きな声はなかった。
- ◆水戸支社から関東鉄道に情報共有した。また、我孫子～龍ヶ崎市駅で情報共有を行った。

5. 指定席券売機の案内に対する教育体制及びそのスケジュールについて具体的に明らかにすること。

回答:引き続き、駅内の勉強会等を通じて必要な教育は実施していく考えである。

組合

- ◆具体的には。
- ◆教育されていない現状は、スケジュール感に問題がある！
- ◆資料を作成する社員も苦勞して、誤りもある。首都圏本部からもっとかかわるべきだ。
- ◆ジパングは対応できる人がいないから、駅としてできない。
- ◆対応する業務の線引きがあやふやだ。今後のために、整理すべきだ。
- ◆社員が練習できない取扱いなど、わからないことが多い。マニュアルを整備すべき。

会社

- ◆フォローを早急に行う。今後は必要なツール提供や営業トレを活用し、必要な教育は実施していく。
- ◆社員の理解度などを把握し、不安なく働ける環境を作っていく。
- ◆実施前後の把握や巡回など、十分に取り組んでいく。
- ◆社員のスキルに応じて取手駅は施策実施場面ではやらないが、モビサとしては指定席券売機で9割カバーできるので可能な範囲でやっていただきたい。
- ◆スキル状況が一番。今後も状況はみていく。
- ◆教育ツールの拡充については、上申していく。

教育が完了していない現状が不安だ！すべてを現場社員に押し付け、施策を一方実施している認識が首都圏本部にあるのか？

6. 出札窓口閉鎖に伴う案内体制については確保すること。

回答:必要な体制は確保していく考えである。

組合

- ◆具体的にどのように確保していくのか。
- ◆モバイルに移行できないお客さまに対しては。
- ◆体制を組むということか。
- ◆首都圏本部は「体制は取っていく」というが、実際に取れるのか。必要な人員を把握すべきだ。

会社

- ◆案内補助のほか、多売期は MO やモビサからの派遣も取り組んでいきたい。
- ◆定期券はピークがわかりやすいので、体制を取っていきたい。
- ◆現時点では決まっていない。MO とも連携。
- ◆遅滞なく体制を整えていく。しっかりと把握していきたい。

具体性のない「体制の確保」で困るのはお客さまだ！責任をもって対応すべきだ！

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！