

2024. 02. 27

No.050

1月23日東地申第26号

「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ  
【柏営業統括センター（我孫子駅）】団体交渉！ その1

「交渉のポイント」

- ・ 各種データに基づき、我孫子駅の出札窓口を閉鎖しても問題ない
- ・ 窓口でしか対応出来ないことを一つ一つ解消させていく
- ・ 柏駅の出札窓口は日中混雑しており多売期は3窓運用が必要
- ・ 出札窓口に入ることで、出札スキルの維持・向上が図れる

1. 我孫子駅出札窓口が閉鎖できる根拠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：具体的な考えは。

会社：各種データに基づく効率的な業務体制により、社員のやりがいにつなげる。

組合：社員のやりがいは。

会社：お客さま自身で購入できるツールを実感していただき、それにより生み出した時間をほかの業務に使うことができる。

組合：販売体制を見直す中で、目指すものは何か。

会社：理想はすべてお客さまで完結すること。窓口でしか対応できないものも残る。ITを導入し、より便利にご利用いただくことが目指す姿である。

組合：今後の見通しが無い中で効率的な業務体制だけを主張され、現場は苦労している。お客さまも窓口に行かざるを得ない。

会社：我孫子のご利用状況を見ている。エリアバランスを見て、我孫子にはアシストマルスを設置する。システム改修は少しずつではあるが、進めていきたい。

組合：成田線の出札窓口の今後を示すこと。

会社：湖北・木下・安食は3月11日をもって閉鎖。湖北は指定席券売機を導入すると聞いている。全体的に見ると、購入チャンスは増加する。