



3月16日東地申59号 「2021年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ

【高円寺駅】【阿佐ヶ谷駅】【荻窪駅】【西荻窪駅】 団体交渉を行う！（その1）

1.これまで、高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、西荻窪駅の出札窓口が地域に果たしてきた使命、役割に対する認識を明らかにすること。また、今施策において出札窓口の廃止と早朝時間帯にお客さまサポートコールシステム化とする提案に対し、高齢のお客さまの割合が多い杉並区の認識を明らかにすること。

回答：これまでも乗車券類の発売等を通じて、お客さまのニーズに応じてきたものと考えている。なお、施策の実施にあたっては、必要な周知を実施しているところである。

組合

- ◆高円寺、阿佐ヶ谷、西荻窪駅は出発点となる駅であり、窓口発売のご要望が多い駅である。
- ◆高齢者福祉やお手伝いの必要なお客さまがご利用になる施設が多いがという条件もある。
- ◆杉並区への説明はどのような内容で説明したのか？

会社

- ◆出発点という認識はあるが、大きな流動があるとは考えていない。
- ◆東京都の中でも杉並区が特別多いという印象はない。
- ◆杉並区に説明した際に、懸念は出されていない。お客さまへの周知の仕方などの説明であった。

2.高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、西荻窪駅の出札窓口を廃止する考え方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な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。

組合

- ◆出札窓口を廃止する根拠は？
- ◆出札窓口が閉鎖になり、対応出来なくなる取り扱いや、IT 商品に対するお客さまのお問合せなどフォロー体制についての考え方は？
- ◆出札窓口閉鎖によって発生する問題や、お客さまから出された意見や要望については課題という認識だ。

会社

- ◆出札窓口設置駅へのご案内などで対応可能と考えている。また、オペレーター等必要に応じた見直し等は行なっていく考えである。
- ◆全てのお客さまに100%満足頂くことは出来ないが、1人でも多くのお客さまに満足いただける機能の拡充は行っていく。
- ◆全ての事が出来る状況ではないということは会社としても認識している。そのうえで、出来ることを増やしていきたいという考えである。現場でお客さまから頂くご意見は会社として受け止める。

3.出札窓口廃止後、定期券多売期の対応、割引乗車券類をご購入になるお客さまの対応、乗車券類の払戻し対応について考え方を明らかにすること。また、改札窓口に設置される兼掌 POS で行える作業内容と改札窓口での払戻業務について考え方を明らかにすること。

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

- ◆出札のスキル維持についての考え方は？
- ◆出札窓口閉鎖後の乗車券類発売やご案内などの対応の考え方は？
- ◆最低でもクレジットカード購入した乗車券類の払い戻しは出来る様にするべきであり、マルス端末は引き続き設置すること。

会社

- ◆出札のスキルは必要であるという認識に基づき、職場内のOJTや支社営業トレーニングセンターの活用などを踏まえて必要な教育を行っていく。
- ◆対応できる人で対応していくことになるため、管理者含めて対応していくことになる。管理者は管理者の役割がある。しっかり担ったうえで一時的に対応する場合はある。支社としてフォローしていく。
- ◆費用や場所、運用の体制を踏まえて、マルス端末を残す考えは無い。クレジットカード購入の払い戻しについては、検討しているところである。

4.東京支社管内のお客さまサポートコールシステム導入箇所における課題を明らかにすること。また、高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、西荻窪駅と荻窪駅西口改札口を一部時間帯お客さまサポートコールシステム化する目的と考え方を明らかにすること。

回答：関係通達等により対応していく考えである。なお、兼掌 POS については必要な周知を行っているところである。



3月16日東地申59号 「2021年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ

【高円寺駅】【阿佐ヶ谷駅】【荻窪駅】【西荻窪駅】 団体交渉を行う！（その2）

組合

◆改札に設置された POS 端末の機能と役割及び改札窓口での乗車券類の払戻等について明らかにすること

◆窓口廃止後の乗車券類の発売や、改札での対応は各駅でアンバランスだ。標準的な取り扱いの基本的な考え方は示すべき。

会社

◆直近 SF 返金、Suica グリーン券の払戻、Suica 定期券の払戻額のないデータ消去などが加わっている。乗車券類の払戻については準備金の問題もあるため、可能な限り対応していただきたいが、どうしてもということではない。引き続き検討していく。

◆取り扱いは各駅の特情なども踏まえて各駅で決めることになるが、考え方を示すことは必要だと考えている。基準は検討していく。

5.お手伝いが必要なお客さまに、改札窓口の係員不在時間帯を知らせる方法とインターホン設置場所を知らせる方法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な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。また、お客さまサポートコールシステム導入箇所については、順調に推移していると認識している。

6.お客さまサポートコールシステム稼働時に、輸送障害等が発生した場合、お客さまサポートコールシステム制御駅の荻窪駅東口改札担当社員の役割および被制御駅社員のお客さま対応方法について考え方を明らかにすること。

回答：必要な対応は行っているところであり、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

7.社員の働きがい向上の観点から、作業ダイヤ作成及び設備改良等については、社員の意見を踏まえて行うこと。

回答：荻窪駅東改札からのお客さまサポートコールシステムによる対応が基本となるが、異常時等の対応については、駅総体で対応することとなる。

組合

◆高円寺駅・阿佐ヶ谷駅・西荻窪駅・荻窪駅西口改札を一部時間帯お客さまサポートコールシステム対応とする考え方は？

◆券売機トラブル対応や自動改札機での券詰まり、異常時などが発生した場合の対応は？

◆券売機トラブル対応は、社員が起床しお客さま対応するまで時間がかかり、お客さまはご立腹である場合がほとんど。起きて対応して怒られる様な状況で社員のメンタルもキツイ。会社として認識しているのか？

◆休憩時間中に対応した場合、その後はどうなるのか？

◆社員の起床ではなく、管理駅からトラブルが発生している被管理駅へ移動して対応する考え方はないのか？

◆施策実施に向けて設置された設備や機能において、駅長も知らないまま稼働しているなどの報告がある。やり方がずさんだ。社員への説明の在り方を見直し、問題を是正すること。

会社

◆流動の少ない時間帯に常に立哨していなければならない状態を少なくすることを目指していく。

◆トラブル等の対応は、荻窪駅東口の社員がインターホンでお客さま対応を行い、必要な場合に当該箇所の管理者を起床させる。券売機対応など、場合によっては社員を起床させて、対応する場合もあると認識している。

◆対応いただく社員には感謝しているが、お客さまの要望には応えないといけない。

◆必ずこうしなければならないということはない。管理者とコミュニケーションを取っていただきたい。

◆管理駅から被管理駅へ行くことは考えていない。被管理駅の管理者を起床させて対応していただく。

◆駅内での周知が十分でなかったとすればお詫びする。伝え方や社員の理解度の部分は引き続きしっかりと取り組む。

8.社員の働きがい向上の観点から、作業ダイヤ作成及び設備改良等については、社員の意見を踏まえて行うこと。

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。また、必要な設備の整備は行っていく考えである。

組合

◆必要な設備は社員の意見を基にして整えること。

◆寝室の防音と寒さ対策、寝具、シーツ類の交換時期を増やすこと。また、コロナ対策を踏まえた休憩室の拡充を行うこと。

会社

◆必要に応じて、必要な箇所は改良を行っていく。

◆必要性も含めて検討していく。

地域からの信頼と社員の働きがいを喪失させないよう、

施策の検証を進めていきます！