

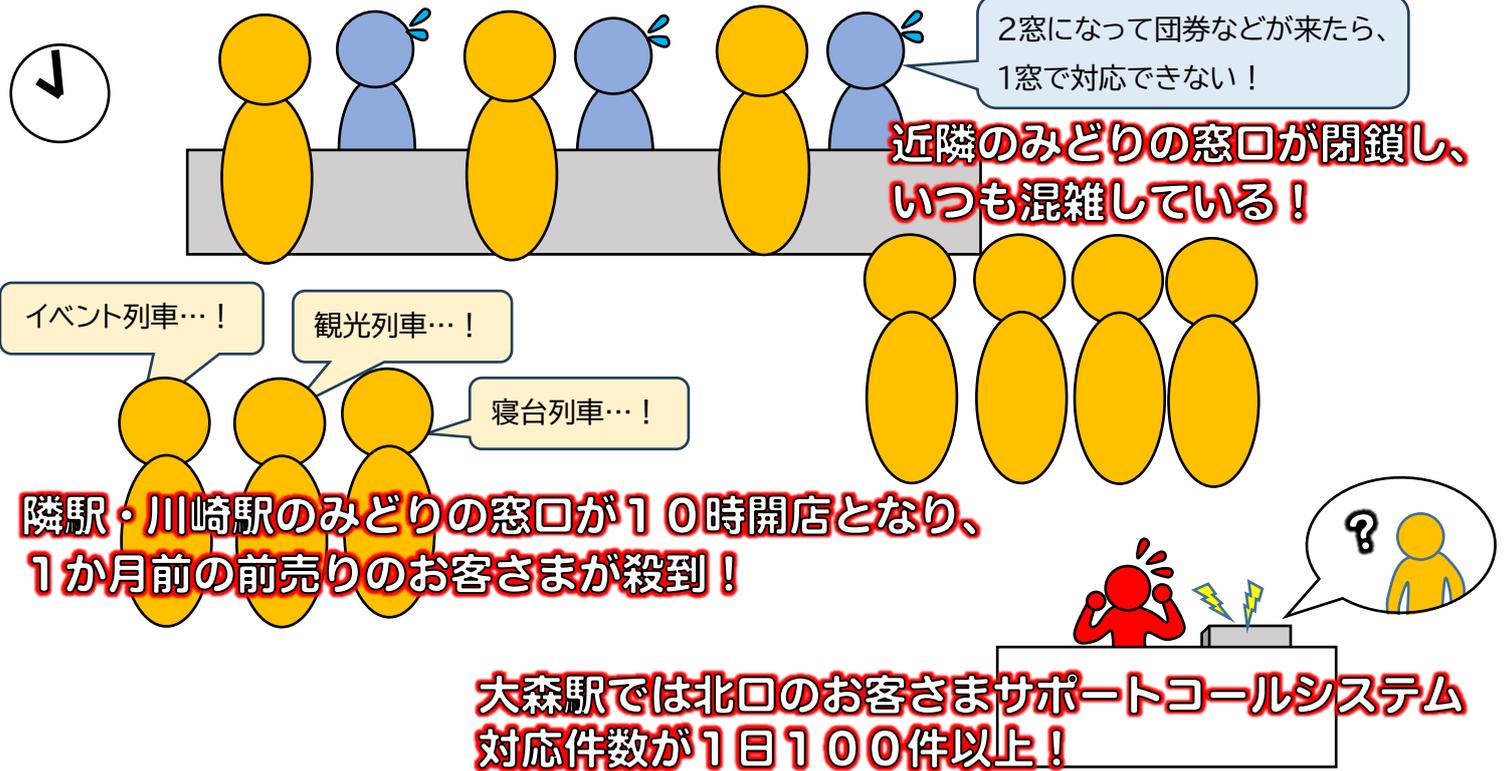


12月26日  
東地申第27号

「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

【大田営業統括センター（蒲田駅） 提出！】

大田営業統括センター（蒲田駅）においては、出札窓口1窓閉鎖に伴う販売体制の見直しが提案されています。



お客様の要望に寄り添い、お客様サービスの在り方を今一度考え直すことが求められている！

<申し入れ内容>

1. 大田営業統括センター（蒲田駅）において、出札窓口1窓閉鎖、営業時間の縮小が出来る根拠を明らかにすること。
2. 1か月前の前売りについて会社の認識を明らかにすること。また、蒲田駅の出札窓口の負担が増えていることから川崎駅の出札窓口の営業時間の10時開始を見直すこと。
3. 今施策実施後、出札窓口のト列が発生した場合に解消するための具体的対策を示すこと。また、お客様が不便を感じずご利用いただける体制を構築すること。
4. 今施策実施後、券売機や精算機のトラブルや呼び出し等の対応について駅総体としてどのように対応するのか具体的に示すこと。また、駅総体で対応をすることから内勤にも券売機や兼掌窓口の呼び出しブザーが確認できる設備を設置すること。
5. 大森駅北口改札のお客さまサポートコールシステム導入後、会社として認識している課題を明らかにすること。また、大田営業統括センター総体の対応力が低下していることから、大森駅北口改札のお客さまサポートコールシステムを中止しこれまでの体制とすること。
6. 今施策実施後、出札を担当する社員の教育・育成について具体的に示すこと。
7. 今施策実施後、人身事故等の異常時対応について具体的な方法について示すこと。

お客様に安心してご利用いただける駅の実現と、現場で働く仲間の不安を解消するため、団体交渉に臨みます！