



### 2月21日・24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50号 【品川営業統括センター(その1)】 団体交渉開催! (その1)

#### 交渉のポイント

- フルサービスの接客もお客さまにとってありがたいと思うが会社としてバランスをとった経営という点で見直しを行う。
- 現場長が説明しないことにより社員が不安に感じている状況があるならば、会社として解消すべきだと考える。
- 作業ダイヤは駅長が定めるものであり、現場で議論しダイヤを変更することは可能。

1. 田町駅の出札窓口において、これまでお客さまに安心してご利用いただくため駅全体で取り組んできた成果について具体的に示すこと。

回答:乗車券類の発売等を通じて、お客さまのニーズに応えてきたものと考えている。

#### 組合

- ◆どのようにニーズに応えてきたのか。
- ◆様々な観点で、しっかりと総括すべきだ。
- ◆窓口を利用されたいお客さまもおり、一定程度窓口は必要であると認識している。
- ◆現場では不満の声が上がっている。社員のフォローをすべきだ。
- ◆出札窓口があり、テンポラリースタッフもいて、スピーディーな対応からじっくり買いたいお客さまの対応まで応えられる理想的な体制だったと考えるが。
- ◆1人前になって活躍しようとする若手の仕事をなくそうとする施策。若手は仕事が面白くないと言っている。

#### 会社

- ◆乗車券類の発売など丁寧に対応していただいた。
- ◆増収の取り組みなど田町駅全体で取り組んでいただいたことは認識している。
- ◆地域のお客さまのニーズに応えた対応は認識するが、会社全体として選択と集中を行っている。
- ◆管理者や首都圏本部がフォローしていかななくてはならないと認識している。社員を蔑ろにするつもりはなく、様々な場面で活躍いただきたい。
- ◆スムーズなご案内のやり方であったことは認識しておりフルサービスの接客もお客さまにとってありがたいと思う。しかし、会社としてバランスをとった経営という点で見直しを行う。
- ◆仕事の楽しさは会社として伝えていく努力が必要。社会や仕事のやり方が変わっている中で、社員育成についても議論が必要。

2. 田町駅において、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と購入形態の変化を踏まえて、効率的な業務執行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

- ◆窓口を閉鎖できる根拠は。
- ◆販売体制の見直しをする際に根拠となるものは発売枚数だけなのか。払戻やサービスの案内は。
- ◆品川駅は3窓体制で常に混雑しているが、発売しているのは知識が不十分な社員。技術継承は。
- ◆現場では1日だけ点呼で窓口閉鎖が告げられたのみで、一般社員は納得できない。もっと丁寧に説明すべきだ。施策の説明無しに、新ダイヤの説明会が開催。要員縮減や出札窓口閉鎖の理由が一切説明されない。現場長は説明義務があるはずだ!
- ◆窓口でしか対応できないものが多く残る中で、窓口を閉めることがサービス低下ではないのか。

#### 会社

- ◆ビジネスや学生がメインで券売機等の親和性が高い。窓口が必要なお客さまは品川駅や浜松町駅で対応可。窓口がなくなってもサービスは低下させずに対応できる。
- ◆発売枚数も指標の一つだが、お客さまの属性や払戻も見ている。案内の件数の数値化は難しいが、必ずしも出札とは考えていない。案内は駅全体の業務。
- ◆混雑は承知しているがト列が無くなるほどではない。技術継承については中堅・ベテラン社員の力を借りながら継続して行っていく。
- ◆いたずらに社員を不安にさせるつもりはない。社員が不安に感じている状況があるならば解消すべきだ。
- ◆制度やシステムを整えながら、一定程度対応可能と踏んだ段階で施策を進めている。2025年を1つの到達点として、サービスのブラッシュアップと体制見直しを進める。



### 2月21日・24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50号 【品川営業統括センター(その1)】団体交渉開催!(その2)

3. これまで実施した窓口閉鎖の販売対策を基に、田町駅における今後の販売対策を強化すること。また、お客さまへのサービス強化が図られ、更なる信頼へつながる業務執行体制とすること。

回答:提案の訂正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

- ◆具体的には。
- ◆3月1日以降田町駅場面において決まっているものは。
- ◆3月1日以降現場では係員設定で発売しないとなっている。どちらが正しいのか。
- ◆あの駅ではできた、昨日はできたということが生じる。現場の責任にしないこと。
- ◆それは会社としてサービスが成立しているのか。
- ◆首都圏本部として一貫性がないから現場は不安になる。
- ◆これまでの窓口閉鎖のノウハウが一切降りてこない。定額手元保管金の変更もギリギリだ。
- ◆MVの増設や品川の体制強化は。
- ◆能力の維持・向上の考えは。
- ◆日勤を確保したり首都圏本部やMOからの応援で体制を確保することでよいか。

#### 会社

- ◆便宜的な対応や係員による案内。サービスは低下させない。
- ◆管理者と話し、特に4月に入ってからが集中するので、体制を組んで案内すると聞いている。係員設定も議論して、できる範囲で対応。
- ◆現段階ではすべてやらないとなっているが、今後駅の中で議論して進めていただく。会社としてはやれる範囲で対応いただきたい。
- ◆それをもって社員を責めることはない。会社としてやれる範囲で対応いただきたい。
- ◆お客さまにしっかりと情報提供したうえで、皆様の協力もいただきながらサービス提供を行っていきたい。
- ◆便宜乗車が基本だが、できるのにやらないのはサービスと言えない。
- ◆情報連携は、より密にとっていかななくてはならない。手元保管金の変更については迷惑をおかけし申し訳ない。
- ◆現段階で増強の必要があるとは考えていない。状況は見ていく。
- ◆直接の対応が一番経験となることは理解するが、テキストや動画でフォローしていく。
- ◆100%約束はできないが、情報を連携し必要な対応は行っていく。

4. 新作業ダイヤについては、発生する問題を解消し偏った業務量とならないようにすること。また、内勤に常時待機する社員を配置し、全社員が不安なく業務に専念し、お客さまをお待たせしない体制とすること。

回答:作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、箇所長による定例的な指示業務・命令を図式化したものである。なお、提案の体制で対応可能と考えている。

- ◆2徹1日勤減の根拠は。
- ◆これまで2つの改札口を出札担当者も活用して対応してきた。できるとは感じられない。
- ◆職場からは1徹残せないかと声を上げている。
- ◆現場で議論しダイヤを変更することは可能か。

#### 組合

#### 会社

- ◆残る業務の積み上げ。
- ◆不安は否定しないが、十分運営できると考えている。
- ◆現場とコミュニケーションをとったうえで進めている。
- ◆駅長が指定するものであり、議論いただいてよい。

5. 必要な設備の整備については、現場社員の意見を聞きながら進めること。

回答:必要な設備の整備は行っていく。

- ◆出札跡地は。
- ◆社員用のロッカーを設置すべき。
- ◆風呂の換気扇や寝室の環境改善など、駅改良工事で整備すべきだ。

#### 組合

#### 会社

- ◆未定だが、不動産活用含め担当部署や駅と連携する。
- ◆1つのアイデアとして関係個所に伝える。
- ◆スペースに制限はあるがやっていきたい。

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!