



8月23日 「2023年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ
東地申第2号 【新橋営業統括センター（浜松町駅）】団体交渉を行う！（その1）

< 交渉のポイント >

- **会社の考える「著しいご不便」とは、窓口でお待ちいただくことであり、窓口閉鎖に伴い、えきねっとや券売機、窓口のある駅への移動など選択肢が拡大していく。**
 - **お客さまサービスの視点から回答を求めるも「全体として選択肢が増えている」と回答を変えず！**
- **他の駅へ移動しなくとも完結できることがベストであり、移動することは課題。**
- **MV 対応は、施策実施段階では購入の補助であり、割引乗車券類の発売は施策実施段階では行わない。徐々に幅を広げていく。**
- **インバウンドに対しては、まずは羽田空港の体制を強化。**
- **新橋駅の出札は3窓基本。繁閑“等”に応じて2窓対応となる。**

詳しくは、輸送サービス労組東京地本団体交渉ページをご覧ください→



1. 浜松町駅において、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

- ◆改めて根拠を具体的に示すこと。
- ◆発券の中身だけでの判断か。払戻についてはどうか。
- ◆著しいとは具体的に何か。
- ◆その考えはおかしい！お客さまがほかの駅に行くことが一つの選択肢になるから不便ではないのか！お客さまに施策を理解していただいているのか。
- ◆これまでの施策で会社は「サービスは低下しない」と回答してきたが現場ではお客さまからご意見をいただき続けている！お客さまに移動していただくという選択肢が増えるという考えはやめるべきだ！
- ◆ほかの駅へ行くことは課題であるという認識でよいか。

会社

- ◆窓口購入の9割が券売機で購入可能。コロナ前と比較するとお客さまの数も6割程度。
- ◆コロナ前からセルフ購入比率も高い。また、エリアバランスも鑑みた結果。払戻も他駅と比べ著しく多いわけではない。お客さまに著しくご不便をおかけすることはない。
- ◆お待ちいただくこと。出札閉鎖に伴い、券売機やえきねっとなど様々な選択肢が拡大する。 **本当にこの回答で良いのか！？**
- ◆お客さまの声は把握しているが、効率的な業務執行体制のため、周辺駅の窓口もご利用いただく。
- ◆えきねっとやチケットレスなど様々なチャンネルを整備してきた。浜松町駅単体で見ると窓口が無くなってしまったとなるが、様々なチャンネルを今後もPRしていく。あくまでも全体として選択肢が増えている。 **譲らず!!**
- ◆移動しなくとも完結できることがベストである。 **確認!!**

お客さまが不便になるにも関わらず「選択肢が広がる」と回答する会社の認識は、明らかにスレている！



8月23日 「2023年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ 東地申第2号 【新橋営業統括センター（浜松町駅）】 団体交渉を行う！（その2）

<1項続き>

組合

- ◆窓口で購入できる9割の方がすべて券売機にシフトするのか。
- ◆近隣駅で対応可能なのか。
- ◆現場の反応は。
- ◆全社員でMV案内やインバウンド対応を行っている。お客さまが戻る中、なぜこのタイミングで実施なのか。
- ◆駅周辺の再開発が進む中で、駅の利用者は増えると想定しているのか。

会社

- ◆すべてではないが徐々に移行すると考えている。
- ◆新橋駅・品川駅の発券状況を見ると、コロナ前の6～8割程度で、品川は大崎・田町閉鎖後もコロナ前より低い。浜松町から流れても対応できる。
- ◆MV案内に取り組んでいただいているほか、管理者を通じて社員の声をうかがっている。お客さまからも声を受けているが、不便という声は聞いていない。理解は得ている。引き続き把握する。
- ◆全社的な窓口閉鎖方針の中で、コロナの戻り状況を鑑みたくえで、繁忙期を避けた9月1日実施を判断した。
- ◆利用者は増えると見込んでいるが、出札窓口がなくともきっぷを買うことは可能。

私たちはお客さまからご意見をいただき、報告もしている！なぜ理解を得られていると判断できるのか！？

2. これまで実施した窓口閉鎖の販売対策を基に、浜松町駅における今後の販売対策を強化すること。また、現場で実施するお客さま案内の内容について具体的に示すこと。

回答：提案の体制で対応可能と考えている。また、繁忙期や定期券多売期においては関係箇所と連携して対応するとともに、引き続きお客さまへチケットレスや券売機での購入の誘導等を行っていく考えである。

組合

- ◆これまでの窓口閉鎖駅のノウハウをどう活かしているのか。
- ◆施策実施後はどのようにしていくのか。
- ◆MV案内は毎日行うのか。
- ◆MV案内とはどの程度までか。割引乗車券等の発売は。
- ◆必ずしもやるということではなく、できる範囲でということか。
- ◆改札を閉めてでも対応するものではないということでしょうか。
- ◆他駅で障割乗車券をめぐりお客さまからご意見をいただき、急遽対応することとなった。駅によって対応が異なることが問題だという認識だ。
- ◆お客さまに説明しているのか。「できる限り」が「やらざるを得ない」になっている。
- ◆社員に周知されていない。

会社

- ◆窓口閉鎖駅の見学を通じて、勉強会などで周知している。
- ◆MV案内を強化する。5月からMV誘導を実施しており、勉強会で知識の底上げを図っていく。
- ◆対応できるとき。波動も含め箇所全体で、今後でもできることは対応していく。
- ◆あくまで購入の補助である。係員設定は、施策実施時点では行わない。定期券多売期は係員設定で対応予定。これまでの窓口閉鎖駅でも、徐々に対応可能なことを増やしている。
- ◆その通り。8月の勉強会で社員周知する。 **確認!!**
- ◆その通り。
- ◆首都圏本部で1から10まで決めると、できることもできなくなる。箇所にて検討いただきたい。
- ◆説明したいと現場が判断すれば、現場とともに対応していく。
- ◆社員の状況も把握していく。



8月23日 「2023年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ 東地申第2号 【新橋営業統括センター（浜松町駅）】 団体交渉を行う！（その3）

3. インバウンドのお客さまのご利用が増加していることから、早急に『JR EAST Travel Service Center』を再開し、よりスムーズで的確なご案内体制を構築すること。

回答: JR EAST Travel Service Centerの体制については、株式会社JR東日本びゅうツーリズム&セールスにおいて決定することとなる。なお、お客さまの案内については、箇所総体で対応することとなる。

- ◆インバウンド対応についての考え方は。
- ◆これで強化したとはならない。浜松町は必要ないという考えか。
- ◆JapanRailPassのリーフレットには、引き換え箇所に浜松町が記載されている。そのため、現場ではトラブルも発生している。
- ◆マルスなどの機器・設備は整っているのになぜ休業しているのか。再開を求める！

組合
会社

- ◆ニーズが増えていることは認識。羽田空港の体制については、3窓→4窓・案内体制の強化を行っている。
- ◆まずは羽田空港を強化することで、羽田空港から各地へ分散を図ることができる。浜松町の再開は未定。
- ◆把握している。ホームページでは対応済だが、リーフレットについては未対応。
- ◆コロナにより訪日旅行者が減ったため。意見は承る。会社間で議論していく。

4. 浜松町駅出札窓口が閉鎖することによりお客さまの増加が見込まれることから、新橋駅において新型コロナウイルス感染対策のため実施している土休日2窓体制を、本来の3窓体制に戻すこと。また、「2020年度営業関係施策(その3)出札体制の見直し」を実施以降のトレース結果を具体的に示すこと。

回答: 現行の体制で対応可能と考えており、お客さまのご利用状況等を踏まえて対応することとなる。なお、出札体制の見直しについては順調に推移していると認識している。

- ◆土休日2窓はコロナ対策なのか。
- ◆現場では、コロナ対策や要員確保と言われてきた。
- ◆今後はどのような体制となるのか。
- ◆営業統括センター化で変化したのか。
- ◆現場では「人が足りないから3窓に戻せない」と言われている。
- ◆8月9日に申し入れし、8月10日には「今後は常時3窓に戻す」と言われている。
- ◆現場社員と管理者、そして首都圏本部で認識にズレがある！首都圏本部から現場に確認を要請する！
- ◆前回施策のトレースで把握しているものは。
- ◆今後についてどのように考えているのか。
- ◆現場を見ているだけなのか。社員の声は把握していないのか。
- ◆人が足りなくなった場合、首都圏本部から応援が来るのか。

組合
会社

- ◆2窓体制は繁閑等に応じた体制である。7～8月は土休日も3窓体制としてきた。
- ◆あくまでも繁閑等に応じて柔軟に対応するものである。
- ◆3窓が基本。2窓で対応可能であれば2窓で運営していく。
- ◆新橋駅では「コロナ対策」としてきたが、新橋営業統括センターでは「繁閑等に応じて柔軟に対応」と提案している。
- ◆管理者と認識を合わせていく。現場長にも伝えていく。
- ◆箇所長の判断である。常時という部分については確認する。
- ◆利用実態はコロナ前から減っていた。年間を通して見ると、出札利用も減っているため、順調に推移していると判断している。
- ◆利用内容や形態も変化する認識である。浜松町閉鎖もあり、新橋の利用状況も見えていく。
- ◆利用状況を見て、管理者から話を聞いている。
- ◆首都圏本部からは、本部で働く社員の技術力維持のために現場に行っている。

サービスレベルを低下させないだけでなく、向上させていくために、

職場からの検証運動を積み重ねていこう！