



2月15日 東地申第51号

提出!!

「2022年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ【御茶ノ水駅】

御茶ノ水駅:3月1日より、現行2窓で営業している出札窓口を1窓化する施策が示されています。

出札窓口が減少する中で、御茶ノ水駅の出札窓口には…

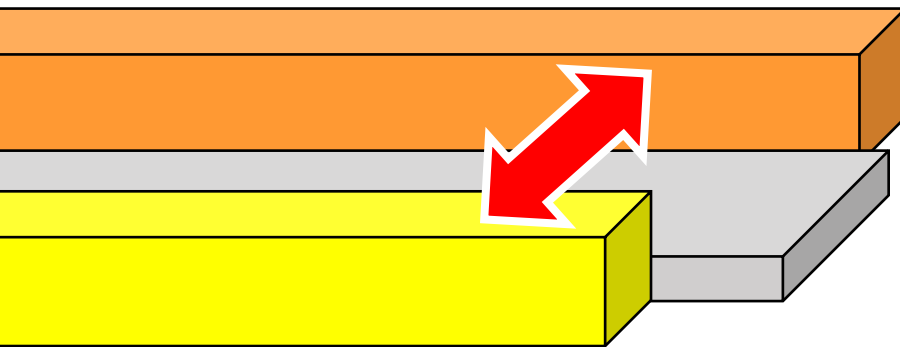
団体乗車券やレール&レンタカーの発売

輸送障害時の乗車券類や Suica の払い戻し

IT 商品や各種サービスに関する問い合わせ

一件あたりの所要時間が長い取扱いが増えている中で、
「みどりの窓口」を求めて御茶ノ水駅にお越しになったお客さまに、
さらなる失望を与える施策となってしまう！

加えて、御茶ノ水駅の特情として…



中央線快速電車と
中央・総武緩行線が
同一ホームで乗り換えられる
唯一の駅

近隣には大学病院などが多くある



車いすや白杖のお客さまご案内のため

一時的に出札窓口を一窓閉めて対応することも。



要員が削減されれば、お客さまご案内にも対応できなくなってしまう！

<申し入れ内容>

1. 御茶ノ水駅の出札体制を見直す目的と根拠について明らかにすること。
2. サービスレベルを維持・向上させるため、現行の二窓体制を維持すること。
3. 営業関係のスキルを維持・向上させるための環境を整えること。
4. 出札窓口が縮小することについて、自治体やお客さまへの周知を会社が責任をもって行うこと。
5. 出札窓口縮小後の用地活用について明らかにすること。
6. 出札窓口の混雑時、スムーズにお客さまのご案内ができるよう、テンポラリースタッフへの教育体制を充実させること。また、テンポラリースタッフが行える業務を明確にすること。
7. 平日・土休日に関わらず、9時～18時においては休憩超勤に頼ることなく、指定席券売機への誘導や、車いすなどご案内を必要とするお客さまに対応できる体制とすること。

効率化のみの施策実施には反対！地本は現場で働く仲間と共に団体交渉に臨みます！