



2月25日  
東地申40号

## 「2021年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ

### 【四ツ谷駅】【市ヶ谷駅】 団体交渉を行う！（その1）

1. 四ツ谷駅及び市ヶ谷駅出札窓口を閉鎖する目的と考え方と明らかにすること。

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

- ◆窓口閉鎖及び話せる指定席券売機の導入の考え方は？
- ◆前回施策以降の課題である、窓口で対応するお客さまの利便性はクリアできたという認識か？
- ◆定期券等の多売期対応は可能という認識か？

#### 会社

- ◆窓口によらない販売体制を目指していくが、すべての窓口を無くす考えは無い。
- ◆えきねっとなどチケットレス化の進展により、前回施策の課題は克服出来ていると考えている。
- ◆周辺駅への案内を含めて、多売期の対応は可能

2. 四ツ谷駅に話せる指定席券売機を導入する目的と考え方を明らかにすること。また市ヶ谷駅に話せる指定席券売機を導入しない考え方を明らかにすること。

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。

#### 会社

◆エリアバランスと中央線快速が停車することによる乗降人数などだ。四ツ谷駅は、新宿駅と飯田橋駅の間ということもあり、話せる指定席券売機を導入して利便性の確保が必要と判断した。市ヶ谷駅は、隣に飯田橋駅があることから、お客さまのご案内対応でカバー出来るという判断だ。

3. 東京支社管内の話せる指定席券売機が導入されている箇所における課題を明らかにすること。

回答：順調に推移していると認識している。

#### 組合

- ◆お客さまの混雑時の対応は？
- ◆事前に分かっていることは、しっかりと説明するべきだ。現場が苦勞している。

#### 会社

- ◆案内は状況に応じて行なっている。混雑時は案内の必要性がある。
- ◆意見は承る。なるべく現場の苦勞がない様にしていきたい

4. 話せる指定席券売機で対応している業務内容について、社員教育の考え方を明らかにすること。また、徒列整理やお客さまのご案内が出来る体制を整えること。

回答：必要な教育については実施していく。また、必要な体制は確保していく考えである。

- ◆周辺駅への情報提供は？
- ◆周辺施設への説明は？
- ◆市ヶ谷駅での多売期対応の考え方は？

#### 組合

#### 会社

- ◆通達が出ているので活用できる。ただ出しただけでは不十分さもあるため、周知していきたい。
- ◆駅長から周辺の学校等には説明を行なっている。お客さまが迷わないようにしていきたい。
- ◆対応できる体制を整えていく考えだ。



2月25日  
東地申40号

## 「2021年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ

### 【四ツ谷駅】【市ヶ谷駅】 団体交渉を行う！（その2）

5. 四ツ谷駅出札窓口廃止及び話せる指定席券売機導入に伴い、臨時窓口体制を行わない理由と考え方を明らかにすること

回答：提案の体制で対応可能と考えている。

◆四ツ谷駅に臨時窓口設置しない考え方は？

◆北千住駅との違いは？

組合

会社

◆会社の方向性としては、窓口によらない販売体制を整えていくこと。定期券販売枚数やえきねっとの活用等もあり、四ツ谷駅においてはサービス低下にはならないと判断している。

◆北千住駅との違いは、出発点と着地点の違い、利用者数、他社線区の乗り入れなど。北千住ほどのボリュームは無いと判断している。

6. 市ヶ谷駅出札窓口において現在扱っている自衛隊旅客運賃料金後払証による販売について、出札窓口廃止後の取扱いについて考え方を明らかにすること。また、関係各所への周知方法について考え方を明らかにすること。

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り、関係通達等により対応していく考えである。なお、必要な周知は行っている。

組合

◆自衛隊後払いによる乗車券類の発売はどのように行なっていくのか？

◆自衛隊への説明と内容は？

会社

◆販売については、ビジネスえきねっとの利用、四ツ谷駅の話せる指定席券売機の利用、飯田橋駅出札窓口の利用を案内している。

◆案内はメールのやりとりを指定された。メールで販売についての説明を行なっている。

**飯田橋駅では「自衛隊後払いの教育も不十分な中で施策実施を迎えた」との声もある！**

**結果、窓口外まで徒列も！お客さまのご利用実態は引き続き注視していく！**

**指摘!!**

7. 出札窓口廃止及び話せる指定席券売機導入に伴い、提供出来る取扱いが出札窓口廃止前と比べて減少するが、お客さまサービスのレベルと利便性について会社としての考え方を示すこと。また、お客さまサービスのレベルと利便性が低下することから、出札窓口廃止を取りやめること。

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していく考えである。なお、施策を中止する考えはない。

◆出札窓口でした対応出来ない取り扱いが残っているなかでの施策実施はサービスと利便性の低下である。対応可能な体制を整えたうえで施策をおこなうこと！

組合

会社

◆実際に、対応出来ない取り扱いはあるが、出札設置駅への案内や話せる指定席券売機の活用で著しくサービス低下するとは考えていない。

**窓口閉鎖の影響が他の駅に実害を与えている！お客さまの利便性と社員の働きやすさを守るため、検証運動をつくりだします！**