



1月23日東地申第26号

「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ
【柏営業統括センター（我孫子駅）】団体交渉！ その2

組合：お客さまからは「不安だから窓口に来た」「機械の操作方法がわからない」という声をいただいております、時期尚早と考える。更に成田線も閉鎖となると、アシストマルスで対応できるのか。

会社：安心感のニーズは理解するが、アシストマルスはオペレーターと話しながら購入いただける。まずはオペレーターと話せることを伝えてほしい。

組合：オペレーターで対応できるのか。案内を立てるなら窓口を開けるべきだ。お客さまからも「混んでいる柏に行かせるのか」と言われている。

会社：箇所で作業ダイヤを工夫するなど、駅社員の発意も聞いている。千葉支社とも連携していく。駅社員にクレームがいかないよう周知していく。

2. 我孫子駅出札窓口閉鎖に伴う、柏駅への利用客数の推移と時間帯別の混雑状況をどのように想定しているのか明らかにすること。

回答：我孫子駅の話せる指定席券売機導入により、柏駅のみどりの窓口のご利用状況に大きな影響は出ないと考えているが、引き続き状況は把握していく考えである。

組合：柏は現在も混雑しており、さらなる混雑が見込まれるが、どのような根拠に基づいているのか。

会社：7割弱が券売機で購入可能であり、おおむねアシストマルスで対応可能。しかし、多売期は柏の3窓運用が必要である。

組合：お客さまが柏に流れるという認識だが、会社の想定は。

会社：基本的にはMVに流れると想定。我孫子でもアシストマルスの体制を維持しつつ券売機で対応できる。取手でも券売機対応を行っていると聞いている。