



2月2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】を行う!

2022年3月1日において四ツ谷駅では、出札窓口の閉鎖と話せる指定席券売機の導入、管理体制の見直しが示されています。また市ヶ谷駅では、出札窓口の閉鎖と管理体制の見直しが示されています。しかし、このままではお客さまの信頼を失う事態になりかねません。

これまではこの駅で  
出来ていたのに!

レール&レンタカー、証明付ききっぷの払戻、  
団体乗車券 などなど...

サービスレベルの低下!

あれ?しばらくマルスから離れて  
いたから忘れてしまったな...

接客スキルの低下!

窓口のある駅まで  
行ってください  
お金は向こうで  
返金します

と言われても...

けっこう混んでるな...

お客さまをたらい回し!  
やっとたどり着いた窓口は混雑が集中!

いま営業職場で行われている施策には、

“お客さまのご期待に応える”という意思が感じられない!

<申し入れ内容>

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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。

労使で認識を合わせなければ良い施策とはならない!

地本は現場で働く仲間と共に、団体交渉に臨みます!