



12月13日 『「2021年度営業関係施策（その2）」【北千住駅】』

東地申第28号

検証申し入れ 第1回団体交渉を行う！

### 第1回交渉のポイント

- ◎課題とは「解決しなければならない問題」「目標と現状のギャップを埋めるためにやるべきこと」
- ◎改善とは「より好ましいもの・望ましいものに改めること」
- ◎会社と施策の課題について認識が合わないため、先の議論に進めず、1項で第1回交渉終了！

1. 今施策の課題を明らかにすること。

回答:必要な対応は行っているところであり、引き続き状況は把握していく考えである。

まずは施策の目的を確認したい。

組合

「効率的でより生産性の高い業務執行体制の構築」  
「駅の変革」を目的に実施した。

会社

会社の認識する課題は具体的に何か。

組合

「課題」という表現は適当ではないが、「改善が必要な点」「社員から不安な声」はあった。

- 東武線・TX線から乗換のお客さまに、通常のMVが見えづらく、MVで買えるきっぷをお求めのお客さまもアシストに並んでしまう。  
→案内掲示やアナウンス等で改善を図っている。
- アシストに並んでいるお客さまは、前のお客さまの対応が見えづらく、あと何分待たされるのかわからない。  
→機能性の向上やご案内の工夫を駅と連携して行っていきたい。
- 通常のMVとアシストとの違いが認知されていない。 「課題」を「改善が必要な点」や「社員の不安」とすり替える会社!!  
→トップ画面のボタン配置を8月に変更している。

会社

「効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築」  
「駅の変革」という目的は、施策の実施により達成されたのか。

組合

施策を実施したから達成というものではない。継続的に良くしていかななくてはならない。

会社

施策実施によって目的は達成しなければならない。

会社が、「効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築」「駅の変革」を目的に「話せる指定席券売機の導入・臨時窓口への置き換え」「改札体制の変更」を実施したのではないのか。

組合

労使で議論して進めてきている。具体的な提起はこの後の項目でいただいている。

会社

**目的と実態のギャップについて認識を一致させなければ、  
この後の要求項目には入れない！  
会社として示せるのは3点だけなのか？**

駅長、副駅長、副長が交代で、毎日20時まで残って案内している。これが会社の目指す姿なのか。みんなが「おかしい」「効率的じゃない」「失敗施策だ」と言っている。

組合

案内で残っているのは駅長の判断。この先ずっと案内が絶対必要かといわれると、100%必要だというわけではない。

会社

**社員もお客さまもおかしいと思っても、**

**絶対に施策の失敗を認めない独善的な会社の経営姿勢！**

施策の目的や課題について1時間30分議論するも認識合わず！内容を整理できず、1項で第1回交渉終了！



2月7日 『「2021年度営業関係施策（その2）」【北千住駅】』

東地申第28号

検証申し入れ 第2回団体交渉を行う！（その1）

### 第2回交渉のポイント

- ◎会社としては、臨時窓口はアシストマルスを補完する役割だが、駅の判断で開けることを否定しない。
- ◎状況を踏まえながら、機動的に対応するようシフトしている。
- ◎アシストマルスと臨時窓口がある北千住駅は、会社として特殊であるという認識。

2. 今施策実施日以降、「話せる指定席券売機で対応できない商品＝臨時窓口対応」という考え方に変わった理由を明らかにすること。

回答：会社として臨時窓口に対する考え方に変更はない。

#### 組合

- ◆具体的にはどのような考えなのか。
- ◆北千住駅では臨時窓口を毎日開けているが、その認識は。
- ◆輸送も改札に入ることになっており、人によって対応が異なり、一貫性がなくなっている。
- ◆考え方を変えたのか。提案時の考えと変わっている！
- ◆出来るものについてはやるという考えか？
- ◆グレーゾーンが多すぎる。現場は怒られたくはない。ある程度基準をつくるべきだ。
- ◆首都圏本部と現場の認識は変わらないのか。
- ◆人がいるから臨時窓口が対応できる。
- ◆基本交渉では、窓口を開けることが常態化したくないといわれていた。施策が始まる前と異なっている！

#### 会社

- ◆必ず開けなければならないルールではない。多売期は営業を行い、日常的には、機動的に活用する窓口である。北千住駅においては、アシストでオーバーフローしたものを補完する役割もある。
- ◆駅の判断で開けていただくことを排除しない。ご案内をスムーズにしたり、アシストで出来ないものは臨時窓口で案内していると認識。
- ◆基本を守りつつ、係員により異なる部分はあるが、ご案内を統一してほしい。
- ◆変えたつもりはない。開けないこと前提か、開けること前提かということ。運用開始後も考え方や取り扱いに変化はない。
- ◆「基本的にやりません」から「機動的に対応しましょう」にシフトしている。状況を踏まえて変化している。
- ◆駅の裁量で任せている部分はあるが、一定のルールを設けている。臨時窓口はアシストで出来ない部分でやる。
- ◆基本的な考え方は変わらないが、受け止めはそれぞれである。柔軟な運用という観点では、変化はある。
- ◆改札の状況を見て、他駅や時間で対応している。
- ◆開けないことを前提に体制を整えるか、開けることを前提に体制を整えるかということ。考え方は変わっていない。

対立!!



2月7日

『「2021年度営業関係施策（その2）」【北千住駅】』

東地申第28号

検証申し入れ 第2回団体交渉を行う！（その2）

3. Suica カードの払戻しやレール&レンタカーを北千住駅で対応しなければならない根拠を示すこと。

回答: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。

組合

- ◆Suica の払戻しを行う根拠は何か。
- ◆みどりの窓口が閉鎖となった王子や四ツ谷でも払戻をやっていないのか。
- ◆現場の判断でやらないことは可能なのか。
- ◆レール&レンタカーを取り扱う根拠は。
- ◆アシストマルス+臨時窓口という北千住駅が特殊であるという認識は。

会社

- ◆Suica の払い戻しについては、約款で「当社の指定する駅」とあるが、Suica エリアを当社の指定する駅としているからである。
- ◆ICカードの払い戻しは、会社が指定する駅を案内している。
- ◆やらないということではなく、臨機応変な対応をしてほしい。問題はない。
- ◆レール&レンタカーは状況によっては開けていただく。しなければならぬではなく、できるものは取り扱っていく。臨時窓口のみどりの窓口設置駅とするのは、判断が難しい。定期多売期など窓口が開いているときに発券することはやむを得ないと考えている。北千住としては臨時窓口で対応するか、他駅を案内していただく。
- ◆首都圏本部としては、特殊と認識している。

「臨機応変」で何もかも片付けようとする会社の姿勢があらわに！

4. 今施策実施以降、学生団体について著しくサービス低下になっている。制度の特性上、旅行開始日に発売することが望ましいことから、臨時窓口は8時から対応可能な体制を整えること。

回答:現行の体制で対応可能と考えている。

組合

- ◆現行の体制とは。
- ◆現行は10:30~19:00で行っている体制が、現行の体制とは提案の体制ということか。
- ◆案内1・案内2の日勤は。
- ◆日によってスキルに差があり、経験によって習熟度も異なる。
- ◆学生団体は経験しなければ出来るようにならない。そういう認識はないのか。

会社

- ◆作業ダイヤが変わったが、8時で全く対応できないということではない。現行の体制で著しくサービスが低下しているという認識はない。
- ◆提案の体制が現行の体制である。
- ◆標準的な出面数には含めない。
- ◆スキルの維持は必要だ。臨時窓口の開設を含め、年間のプランを考えている。教育の工夫は必要。
- ◆教育に苦勞する部分は認識するが、駅内での技術継承を継続して行っていただきたい。

残る5項~7項についても、内容を深めた議論を行い、職場で苦勞する皆さんの想いをぶつけていきます！



2月13日 『「2021年度営業関係施策（その2）」【北千住駅】』

東地申第28号

検証申し入れ 第3回団体交渉を行う！（その1）

## 第3回交渉のポイント

- ◎案内日勤は首都圏本部として必ずしも必要であるという認識ではない。
- ◎体制については首都圏本部が決定しており、駅長はその体制を元に作業ダイヤを指定している。「標準数を見直す」場合は提案となるため、交渉の席上では判断できない。
- ◎社員の声は把握しており、これまでも検討してきた。これからも必要な見直しについては判断していく。体制変更についても状況に応じて検討する。

5. 職場では「話せる指定席券売機の案内は必要」と周知されており、余力を活用して日勤を配置していることから標準数を見直すこと。

回答：現行の体制で対応可能と考えている。

### 組合

- ◆現行の体制とは。
- ◆年間で605日も案内日勤が指定されており、案内日勤を付けないと業務が回らない状態だ
- ◆案内が必要だから駅長が「案内1」「案内2」を指定している。

### 会社

- ◆2徹2日勤である。
- ◆勤務指定しているが、必ずいなければならないものではない。首都圏本部として縛っているものではない。
- ◆永続的に指定していくことは考えていない。状況に応じて変化するものであり、絶対に変えないというものではない。

**現場の声と会社の回答は明らかに矛盾している！**

6. 日常的な臨時窓口対応が負担となっていることから、対応できる必要な要員を配置するか、「松戸駅・日暮里駅へ乗車票で案内」を徹底すること。

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。

### 組合

- ◆対応可能な理由は何か。
- ◆一律ではないから混乱するのではないか。
- ◆過去に臨時窓口要請をめぐり、JESSの取締役から駅に対して、臨時窓口を開けるよう要請があったと聞いている。JESSとの契約はどのようになっているのか。
- ◆対応できる要員がないときはどうすればいいのか。

### 会社

- ◆所定の作業ダイヤは繁閑に応じたダイヤであり、一律乗車票で案内するわけではない。
- ◆思いは理解するが、通常は自駅で対応できないものは他駅という考えだ。
- ◆その事象に関しては、その取締役の私情があったと考えられる。JESSがJRを縛る契約はない。情報共有は行っていく。
- ◆「やれるものは自分たちでやろう！」という形でやっていただきたい。

**現場の発意・発想に全てを押し付ける会社の姿勢！**

その2へ



2月7日 『「2021年度営業関係施策（その2）」【北千住駅】』

東地申第28号

### 検証申し入れ 第3回団体交渉を行う！（その2）

7. 作業ダイヤは社員の要望を踏まえ早急に変更すること。

回答:作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、箇所長による定例的な業務指示・命令を図式化したものである。なお、引き続き状況は把握していく考えである。

組合

- ◆2徹2日勤の体制は駅長が決めたのか。
- ◆社員の声は把握しているのか。対応が遅い！
- ◆細かい要望は多く上がっている。日勤があるために、超勤が前提になっているなど、不満の声が多く上がっている！
- ◆日勤ダイヤは駅の変革のために設定したのか。
- ◆3徹にすることですべての問題は解決する！3徹にする作業ダイヤ(案)は全社員が押印している！3徹にすることを、首都圏本部が判断すべきだ！

**首都圏本部が決めた体制が、現場を苦しめている！**

会社

- ◆会社として決めた。体制は会社、作業ダイヤは駅長が決定する。
- ◆把握している。これまでも社員の要望をもとに検討してきた。
- ◆いたずらに社員に負担をかけるつもりはない。状況に合わせてしっかり対応していきたい。
- ◆目的として設定したわけではない。多様な働き方に活用されている。
- ◆引き続き状況に応じて検討していく考えはある。現場の実態を踏まえて考えていきたい。

8. 三大繁忙期、定期多売期に臨時窓口を開設しているが、社員の教育不足や責任者が曖昧な引継ぎ作業、フォロー体制が課題となっている。臨時窓口を開設するならば実務のプロを配置すること。

回答:現行の体制で対応可能と考えている。なお、引き続き必要な教育は実施していく考えである。

組合

- ◆社員の教育に関して、会社の考えを明らかにすること。
- ◆中堅社員が転勤しており、団体乗車券の取扱いがわからない日もある。多くが経験3年未満である。新人が対応できる駅ではなく、短期間で出札一本立ちができない。臨時窓口を開けることによって、アシストに並ぶお客さまはいなくなる。アシストを浸透させようと頑張ってきたが、矛盾が生じている。

会社

- ◆個人差をなくしていくため、教育していく体制づくりは重要。非番や当トレなどを活用し、使えるものを使って経験を積んでほしい。教育については、ご意見をいただきたい。スキルの把握を怠ってはならない。
- ◆経験者が知識を共有してほしい。管理者がスキルを把握し、首都圏本部がバックアップしていく。

9. 「改札体制の変更」によって後方業務スペースが狭くなっている。社員が働きやすい設備、環境を整備すること。

回答:必要な設備の整備は行っていく考えである。

- ◆明らかに業務スペースが狭い！業務に支障が出ている。
- ◆施策実施の段階で、考えてから提案すべきだ。

組合  
会社

- ◆状況は理解している。必要な整備については首都圏本部も支援して行っていく。
- ◆声は受け止める。

**3回の交渉で全9項の議論を終える！今後も現場の声を元に検証を行い、改善を求めていきます！**