



10月25日 東地申第28号

『「2021年度営業関係施策(その2)」【北千住駅】』検証申し入れ 提出!

2022年2月1日から北千住駅で行われた施策

## 話せる指定席券売機の導入 臨時窓口への置き換え

提案以降、職場では…

話せる指定席券売機で対応  
できない商品はどうするの?



この不安に対して、職場説明会や団体交渉では…

臨時窓口で対応できるものは  
管理者判断で対応



窓口を開けることが常態化  
することは避けたい



TOKYOMAILNEWS2021 No.223  
2021年度東地申第31号交渉

…と回答。しかし!

施策実施以降、職場では『話せる指定席券売機で対応できない商品=臨時窓口対応』という考えが示され、職場は混乱!

「みどりの窓口」で対応するものが、原則臨時窓口対応となってしまうと、お客さま案内が複雑で不公平となってしまう!

## 改札体制の変更

徹夜勤務が  
8徹から5徹に!



駅の要員が大幅に削減され  
特に夜間・早朝の対応力が低下

社員は、作業ダイヤ(案)を作成し

安全衛生推進会議での審議を要請! 駅長からは…

皆さんから意見があったので  
9月を目途に作業ダイヤを変更

と点呼で周知! しかし8月の勉強会で突如…

サービスマネージャーが見直しと  
なることから今回は変更しない



考え方を改めて説明され、現場は混乱!

未だに課題は解決せず、社員は疲弊!

<申し入れ内容>

1. 今施策の課題を明らかにすること。
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」という考え方に変えた理由を明らかにすること。
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。
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。
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。
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。
7. 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。
8. 作業ダイヤは社員の要望を踏まえ早急に変更すること。
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。

「変革だから」「臨機応変」という言葉では騙されない! 施策のやり逃げは許さないぞ!