



1月23日 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ
東地申第26号 【柏営業統括センター（我孫子駅）】 団体交渉を行う！（その1）

<交渉のポイント>

- 各種データに基づき、我孫子駅の出札窓口を閉鎖しても問題ない。
- 窓口でしか対応できないことを一つ一つ解消させていく。
- 柏駅の出札窓口は日中混雑しており多売期は3窓運用が必要。
- 出札窓口に入ること、出札スキルの維持・向上が図れる。

1. 我孫子駅出札窓口が閉鎖できる根拠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。

組合

会社

- ◆具体的な考えは。
- ◆社員のやりがいとは。
- ◆システムは構築できていると考えているのか。
- ◆販売体制を見直す中で、目指すものは何か。
- ◆窓口でしかできないことが残る中で、これを解消していくべきだ。
- ◆今後の見通しが不明な中で効率的な業務体制だけを主張され、現場は苦勞している。お客さまも窓口に行かざるを得ない。
- ◆シームレスにご利用いただくために、社員とお客さまの負担が少しでもなくなるよう進めるべきだ。
- ◆成田線の出札窓口の今後を示すこと。

- ◆各種データに基づく効率的な業務体制により、社員のやりがいにつなげる。
- ◆お客さま自身で購入できるツールを実感していただき、それにより生み出した時間をほかの業務に使うことができる。
- ◆すべてではないが、駅に来なくても購入できる利便性は向上している。
- ◆理想はすべてお客さまで完結すること。窓口でしか対応できないものも残る。ITを導入し、より便利にご利用いただくことが目指す姿である。
- ◆団券WEBなどの導入もある一方で、駅でしか対応できない取り扱いもある。ご利用いただけない要因を一つ一つ解消していきたい。改善と窓口の見直しを同時並行的に行っていく。
- ◆我孫子のご利用状況をみている。エリアバランスを見て、我孫子にはアシストマルスを設置する。システム改修は少しずつではあるが、進めていきたい。
- ◆システム化含めて引き続きやっていく。
- ◆湖北・木下・安食は3月11日をもって閉鎖。湖北は指定席券売機を導入すると聞いている。全体的に見ると、購入チャンスは増加する。

*アシストマルス＝話せる指定席券売機



1月23日 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ 東地申第26号 【柏営業統括センター（我孫子駅）】 団体交渉を行う！（その2）

<1項続き>

組合

会社

- ◆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。
- ◆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。
- ◆沿線の学校への周知は。

- ◆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。
- ◆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。
- ◆12月に我孫子市に説明し、学校にも周知している。春の定期多売期に向けて、アシストマルスやモバイル、通学定期券のシステム変更など、学校などに伝えていく。

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

会社

- ◆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。
- ◆通常期は対応可能だが、多売期は混雑することか。
- ◆お客さまが柏に流れるという認識だが、会社の想定は。
- ◆柏の出札窓口の混雑をどのように想定しているのか。
- ◆アシストマルスの方が、対応時間が延びると考えられる。どのようにしていくのか。
- ◆何もわからないお客さまは、窓口に並んでしまう。

- ◆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。
- ◆状況による。
- ◆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。
- ◆10時頃～夕方が混雑すると認識。アシストマルスでも対応可能なものは対応していきたい。アシストマルスのオペレーターも混雑時間付近を厚くするようにしていると聞いている。
- ◆柏に移動するよりも、我孫子でオペレーターを待った方が早いと考えている。お客さまにお声掛けしていただくことで不安を解消してもらいたい。
- ◆柏に行かなくても購入いただけるよう、利用促進していきたい。



1月23日 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

東地申第26号 【柏営業統括センター（我孫子駅）】 団体交渉を行う！（その3）

3. 我孫子駅出札窓口閉鎖に伴い柏駅出札窓口の混雑が予想されることから柏駅出札窓口を常時3窓にすること。

回答：現時点において柏駅出札窓口を常時3窓にする考えはないが、引き続き状況は見極めていく考えである。

5. 柏駅出札窓口は定時に閉められないのが現状だが、我孫子駅出札窓口閉鎖に伴い悪化が予想されることから対策を具体的に示すこと。

回答：我孫子駅の話せる指定席券売機導入により、オペレーターによる営業終了時間が現行のみどりの窓口の営業終了時間より長くなることから、柏駅のみどりの窓口の閉店時間に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

- ◆アシストマルスの待ち時間は。
- ◆柏の出札窓口は常時3窓にすべきと考えるが、会社の認識は。
- ◆施策実施のタイミングで柏の体制を整えるべきだ。
- ◆「柏の窓口が混んでいる」と新松戸にお客さまが移動されている。多売期に限らず、通常期でも柏は混雑している認識だ。
- ◆3窓開ける体制の指標は。
- ◆多売期に日勤を付けられるのならば、通常期も付けるべきだ。
- ◆柔軟に3窓開けるべきである。
- ◆前回の施策で、3窓は現場判断と回答されているが、変わりはないか。柏はこれまでの多売期で3窓目を開けてこなかったのは、なぜなのか。
- ◆常時3窓開けておくということではなく、いつでも窓口に入れる体制が必要である。
- ◆定時に閉店できないことへの対策を検討すべきだ。

会社

- ◆導入当初は5分程度だった。時期にもよるが現在は4分程度に短縮されていると聞いている。
- ◆現時点でその認識はない。春の多売期は3窓で運営すると連絡を受けている。昨年1年間は著しく波があった。状況の変化やデータは見ていく。
- ◆まずは我孫子のアシストマルスの態勢を行う。柏の3窓は選択肢の一つ。大きな変化があれば対応について現場と協議していく。
- ◆混雑は把握している。昨秋は流動が多かった。箇所とデータを共有し、柔軟な運用方やチケットレスの態勢を行っていく。
- ◆多売の状況を見つつ、勉強会でも周知を行い勤務指定している。現時点で、3月29日～4月9日に3窓で運営する時間を設ける予定だ。首都圏本部や他箇所からの応援も検討している。今後も様々な多売期に向けて、3窓目の運用を選択肢の一つとする。
- ◆研修やPT等で必要な体制もある。波があり、常時3窓必要というわけではない。
- ◆箇所の考え方は、社員に開ける日を明示して開けると聞いている。
- ◆現時点での箇所の考えは、開ける日を明示してから勤務指定。流動が読みづらく首都圏本部からのアプローチも弱かったと反省している。
- ◆意見は伝える。
- ◆定時に閉店できることが理想である。引き続き箇所と連携して進めていく。



1月23日 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

東地申第26号

【柏営業統括センター（我孫子駅）】 団体交渉を行う！（その4）

4. 我孫子駅営業社員の出札スキルを低下させないための具体策を明らかにすること。

回答：引き続き、必要な教育は実施していく考えである。

組合

会社

◆具体的には。

◆取手が閉鎖となり1年が経過。要員不足でなかなか柏の出札にも入れない。「不安」という声もある。小駅から大駅へ行くのも不安。不安解消のための方法も考えるべきだ。経験者に対してもコミュニケーションをとって見習い期間を定めるべきだ。

◆見習いが入る際、3窓開けてフォローすべきだ。

◆現実、スキルは低下している。入らないとスキルは低下するという認識で良いか。

◆窓口で売ることがスキル維持向上につながるということで良いか。

◆せっかく身につけたスキルをなくすことはもったいない。窓口が少なくなる中で、スキル維持の観点からも施策を考えていくべきだ。

◆ステーションバイブルや営トレでの機械操作、柏での勤務。出札がいきなり出来るとはならない。

◆箇所内での融合社員の育成方針もあるが、日勤の一部時間での見学・見習いなどもできる。回数ありきではなく、管理者によるスキル・状況・不安の把握は重要。普段からコミュニケーションを取るよう管理者に伝えていく。

◆方法の一つ。箇所の工夫の一つとしてあり得る。

◆取手の施策では柏と他職場であったため兼務発令などが必要だった。現在は同じ職場となり、実践的にスキル維持ができる。

◆その通り。

◆意見は承る。

6. 話せる指定席券売機の課題についての会社の対策を具体的に示すこと。

回答：現時点において、話せる指定席券売機は順調に稼働していると考えているが、引き続き状況は把握していく。

組合

会社

◆今後の展望は。

◆障がいをお持ちのお客さまが券売機操作できない現実もある。現場の声などを生かして券売機・窓口の在り方を検討すべきだ。

◆出札に入ったことのない社員の負担増とならないようにすること。

◆券売機操作や営業制度などの社員教育を改札担当や管理者にも拡充していくこと。

◆我孫子駅全体として対応していくということか。

◆コールセンターにはつながりやすくなっている。待ち時間の可視化などの機能改修も行っている。使い方の周知など課題も残っている認識だ。

◆意見交換などを通じて伺っていく。

◆箇所とも連携し機能を強化していく。

◆柏・我孫子・取手でアシストマルス操作の練習会や体験を行っていく。営統セ全体でやるべきことであり、管理者と認識を合わせていく。

◆その通り。

サービスレベルの維持と働き甲斐のある職場を実現するため、現場から検証運動をつくりだしていきます！