



2月27日

「2022年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

東地申第55号

【新宿営業統括センター（新宿駅）】団体交渉を行う！（その1）

<交渉のポイント>

- 営業時間短縮の根拠は、日中帯に比べ、お客さまの数がかなり少ないこと。
- 現場は要員不足で休日出勤も多数発生しているが、管理者や首都圏本部の認識は「人は足りている」。
- 東南改札1人化に伴う異常時やトラブル発生時の対応に向けては、コミュニケーションを取っていく。

## 1. 南出札の営業時間短縮の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。

## 2. 今回の施策で勤務体系の変更点を明らかにすること。又、勤務体系の変更で生じる負担を示すこと。

回答：作業ダイヤに示しているとおりである。なお、提案の体制で対応可能と考えている。

1項・2項同時議論

組合

- ◆ 具体的根拠は。
- ◆ 今後、そのお客さまはどのように対応するのか。
- ◆ ダイヤ改正前後の施策で、混雑が見込まれる。

**お客さまが少ないと言っても、ゼロではない！  
空いている朝の時間帯にご利用されたいお客さまもいる！  
時差通勤を推奨する一方で、お客さまの利便性を損ねていることは問題だ！**

- ◆ 首都圏本部をはじめ、様々な箇所から応援がくるなど、要員が逼迫している。いつまで要員不足が続くのか社員は不安だ。
- ◆ 現場にとって、兼務者は応援という認識。なぜ首都圏本部と現場で温度差があるのか。
- ◆ 新宿駅は要員が足りているという認識なのか。
- ◆ 勤務作成者はずっと「人が足りない」と言っている状況で「融合と連携」と言われても現場は納得できない。

会社

- ◆ 日中帯に比べ、朝は 1/10、22 時台は 1/3 と、お客さまが少ない。
- ◆ 当日のその時間の列車をご利用で、窓口でないと対応できないお客さまがいないため、問題ない。指定席券売機をご利用いただく。
- ◆ 必要に応じて対応は行う。

- ◆ 首都圏本部の兼務は要員ではなく「融合と連携」が目的。新宿駅に限らず、効率的な体制を構築するために検討を行っている。
- ◆ 伝え方については、兼務を進める箇所に話していく。
- ◆ その通り。
- ◆ モビサでは対応可能と考えており、現場管理者からも対応可能といわれている。

**現場は休日出勤の嵐なのに、要員が足りている？  
だったら、なぜ休日出勤が多数発生しているのか！？**

**何をもって会社は対応可能と言っているのか明確にするとともに、  
業務量の示し方についても、しっかりと要員で示すべきだ！**

その2へ続く



2月27日 東地申第55号 「2022年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ  
【新宿営業統括センター（新宿駅）】団体交渉を行う！（その2）

3. 営業時間短縮に伴い、窓口でしか取り扱えない事象の対応策を明らかにすること。

回答：引き続き、駅総体で対応することとなる。

組合

- ◆具体的には。
- ◆インバウンドで、暗証番号設定なしのクレジットカードのお客さまに対しては。

**インバウンドのお客さまが戻り始めている中で、「そのような対応はない」と切り捨てて良いのか？**

- ◆発生した際は、仕方ないということか。
- ◆コロナ前は東京車掌区から苦情もあった。東京車掌区などへの周知は。
- ◆指定席券売機で対応できない場合は。
- ◆回答にある「駅総体」とは。

**現在も営統セ所長以下、駅総体になっているのか検証が必要だ！**

会社

- ◆どうしても窓口でしか対応できないお客さまには、営業時間内にお越しいただく。多売期は指定席券売機等でも対応する。
- ◆そういったお客さまの対応は、これまで無い。

- ◆着駅での收受など、ケースバイケースとなる。
- ◆現時点では考えていないが、状況は見ていき、必要に応じて対応する。
- ◆できる範囲で対応いただく。
- ◆定期券多売期等の対応やお客さま案内という意味。

4. 東南改札シャッター開扉の2人体制を維持すること。

回答：作業ダイヤに示しているとおりであり、対応可能と考えている。

5. 東南改札は体制変更後1名で行うことになることから異常時やトラブル発生時のバックアップ体制を確保すること。

回答：異常時においては、駅総体で対応することとなる。

組合

- ◆安全とサービスを提供するための具体的な体制は。
- ◆なぜ2名体制だったのか。
- ◆1名でも余裕はあるのか。
- ◆駅総体というが、異常時に対応できる体制を構築すること。

4項・5項同時議論

会社

- ◆1人で充分対応可能。箇所内でもトラブル発生時のフローを策定していただいている。
- ◆2人体制で改札機側と券売機側で分けていたため。
- ◆可能。CO(内勤)への開扉報告を10分下げるなどの対応はしている。
- ◆コミュニケーションは重要だと考える。

**様々な事象に対して、きちんと指導やバックアップが出来る体制が重要だ！**

6. 体制変更後に問題が生じた場合は別途議論すること。

回答：具体的な提起があれば「労使間の取扱いに関する協約(令和3年10月1日締結)」に則り取り扱うこととなる。

◆問題は発生すると想定している。会社としても検証すべきだ。

組合

◆会社としても状況は見ていく。

会社

**現場社員が不安を感じる施策であってはならない！地本は職場の仲間と共に施策の検証を行っていきます！**