



# ぽっぽ屋



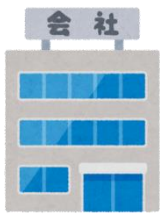
輸送サービス労組 東京支部

2023.4.25  
No. 083

## みどりの窓口の閉鎖と混雑について考える

組合では昨今の会社施策によるみどりの窓口の相次ぐ閉鎖に伴う窓口がある駅の大混雑について皆さんに情報を伝えてきました。今回はみどりの窓口閉鎖と混雑についての会社の考え方、お客さまの声、社員の声について検証していきます。

JR東日本会社



窓口でなくても購入できるものが8割を超えている

窓口によらないツールでお求めいただきたい

掲示等で必要な周知は行っている

定期多売期は日勤者を配置して対応できる、MOとも連携

窓口での対応が必要なものは便宜乗車(無賃)で対応するのでサービス低下しない

効率的な駅業務体制

エリアバランス

すみません、みどりの窓口は？えっ、ないの？なんだよ…

払戻しのために窓口のある駅まで行くのが面倒

私、年だから機械の操作がわからないのよ

いつまで待たせるの！閉まっている窓口開けなさいよ！

「えきねっと」の内容・操作がわかりづらい、サポセの電話も繋がらない

ト列整理していたら「お前が窓口に入って売れ！」と言われた

人がいないのでマルスがあっても窓口を開けられない

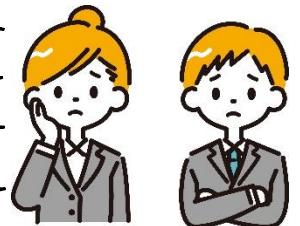
外国人の方がMVでクレジットカードが使えないので結局窓口に並ぶ

券売機の案内や係員設定での発売にも結局人手が必要

経営幹部にはこの状況を見てほしい

私の駅はMOから応援はなかった

お客さま



駅社員



## 経営幹部はこの現実を直視せよ！

JR東日本会社は2025年までに首都圏のみどりの窓口を70駅程度にする計画を示していますが、これは現在の数の約半分です。要するにこれからまだあと半分の窓口がなくなってしまうのです！

私たちはコロナ禍から脱却しインバウンドの回復も鮮明に表れているこの状況で、ただ「効率化＝コスト削減」のためだけにみどりの窓口を閉鎖しお客さまサービス低下と現場社員の疲弊を招いている事態に危機感を抱いています。「複雑な営業制度の簡素化」や「券売機、ネットで何でも簡単にできるようにハード面の整備」など、窓口を減らす前にやるべきことがあるはず。窓口でないとできないことが中途半端に多く残っている現状での窓口廃止ありきのJR東日本会社の経営姿勢に対し、私たちは引き続き検証運動と団体交渉で正していきます！