



1月23日  
東地申第27号

## 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

### 【大田営業統括センター（蒲田駅）】団体交渉を行う！①

#### 交渉のポイント

- ✓ コロナ前後の発売データやト列を比較して、6～7割程度で推移、窓口の87%が券売機で購入可能、ト列状況も見て対応可能であると考えている。
- ✓ 前売りについて、関係箇所へお客さま周知の徹底を求めるように伝えること。
- ✓ 大森駅の内勤に「呼び出しブザー」の設置を求める。駅総体の対応を徹底させること。
- ✓ 首都圏本部として、通常時を含めた想定に基づく対応を現場とも議論して行うこと。

### 冒頭に「提案以降の蒲田駅のマルスについて」説明を受ける！

#### 組合

- ◆ 提案以降、蒲田駅のマルスについて説明を求める。
- ◆ 職場では、所長から「マルスは撤去せず、GWまでは残したい」ことが説明されている。
- ◆ 窓口間の説明では「3窓目の活用が決まっていなから置いておく」と認識している。現場と言われていることが違う。
- ◆ 説明責任を理解しているのか。話された内容が違うことは認識しているのか。
- ◆ 現場と同じことが言われないと議論できない。現場と同等の説明を求める。施策の説明は首都圏本部に責任がある。
- ◆ 団体交渉を蔑ろにすることにつながる。交渉では真摯な回答を求める。

- 10月の提案後、3窓目のマルスの機械区画が残せることが判明したため「残していく」と窓口間で話した認識している。
- 箇所からも残置していくと聞いている。
- 活用が決まっていなかった。残せるものは残しておくことの説明となった。
- 認識や伝わり方が問題だったと感じている。
- 現場と同じ考えをもって回答している。前提を話す部分もあれば、要素をクローズアップして話すこともある。同じイメージを想起できるように擦り合わせていく。
- 違う説明をすることはしない。

#### 会社

**確認！**

1. 大田営業統括センター（蒲田駅）において、出札窓口1窓閉鎖、営業時間の縮小が出来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

- ◆ 根拠を示すこと。
- ◆ 発売や払い戻し等の具体的な数を示すこと。
- ◆ コロナ前には回数券があった。数字は参考にならないのではないか。

- コロナ前後のデータを見ている。コロナ前と比較して6～7割程度で推移している。ト列の状況も見て対応可能であると考えている。
- 発売は、4月で比べると、コロナ前は1,500枚程度に対して、コロナ後は1,000枚程度である。窓口でなくても購入可能な切符の割合が87%であるため、判断している。
- 当時、回数券も残っていたが、一方でICTの活用で“えきねっと”や“チケットレス”の選択肢が増えて着実に移行していることも鑑みて決定している。

#### 会社



## 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

1月23日

東地申第27号

【大田営業統括センター（蒲田駅）】団体交渉を行う！②

### 組合

- ◆ これまで行ってきた企画業務が窓口を閉めることにつながったと認識している。
- ◆ 2月以降、対応可能というが、具体的に示すこと。ト列は解消されている認識なのか。
- ◆ 蒲田駅は高齢化が進み、説明を行う業務も入り、一件ごとの密度は増えている。
- ◆ 効率的な駅業務体制を行うにあたり、社員やお客さまサービスへの目的や目標を示すこと。

- 企画業務をしているから、窓口をなくすのではない。
- ト列は繁忙期にのびていることは認識しているが、通年で見ている。多売期や繁忙期では券売機案内等の工夫は必要であると感じている。必要に応じて、繁忙期への対応が必要である。  
基本的には2窓で対応可能であると感じている。案内をつけることも検討している。
- データとト列を見て判断している。案内に苦勞することは認識している。えきねっと等への懇願をフォローできるところは対応していく。
- 社員には、利便性向上に向けて考えていただきたい。お客さまには、窓口でなくても購入できる販売体制を推進していく。首都圏本部もバックアップを行う。

### 会社

2. 1か月前の前売りについて会社の認識を明らかにすること。また、蒲田駅の出札窓口の負担が増えていることから、川崎駅の出札窓口の営業時間の10時開始を見直すこと。

回答: みどりの窓口における前売り対応については、各箇所において運用方法を決めているものである。なお、営業時間については、お客さまのご利用状況等を踏まえ決定するものである。

### 組合

- ◆ 前売りは必要なのか。会社としては判断しないのか、認識を示すこと。
- ◆ 首都圏本部としては、現場（旧東京支社管内の駅）と認識を合わせて進めているということで良いか。
- ◆ 川崎駅の対応は把握しているのか。
- ◆ お客さまには周知されていないと感じている。「川崎駅は10時だから蒲田駅に来た」という声も聞いている。周知、徹底を求める。
- ◆ ニーズがあり、対応しなければならぬ。他支社とも議論が必要。公平なサービスが提供できない。
- ◆ 川崎駅の営業時間を見直すべきだ。
- ◆ 窓口でしかできないものがある。「えきねっと」でできれば問題がなくなる。検討していることはあるか。

- ニーズは認識している。前売り対応は各箇所の状況に応じて行っていく。首都圏本部としては示していない。
- JR東日本では決めていない。各箇所でも周知が必要。前売りをやめる際には、首都圏本部に報告してもらおう。首都圏本部でも把握の必要があると感じている。
- 川崎駅へ確認した。10時の少し前に入口を開けている。一番前に並んでいたお客さまには、10時に発信できるようになっている。
- 川崎駅に話をしてきた。お客さまの声は、横浜支社等の関係する箇所に伝えていく。お客さまにわかりやすいものを求めていく。
- 横浜支社から、変更するつもりはないと聞いている。
- サンライズ号は課題があると声があがっている。他会社との絡みもある。クリアできないかどうかは伝えていく。

### 会社



1月23日  
東地申第27号

## 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

### 【大田営業統括センター（蒲田駅）】団体交渉を行う！③

3. 今施策実施後、出札窓口のト列が発生した場合に解消するための具体的対策を示すこと。また、お客さまが不便を感じずご利用いただける体制を構築すること。

回答：お客さまのご利用状況等を踏まえ券売機案内等、箇所総体で対応を行っていく考えである。なお、引き続き、状況を見極めていく考えである。

#### 組合

- ◆ 具体的な対策を示すこと。
- ◆ 日常の混雑時について、要員を現場で確保されていないため、求めている。ト列発生は想定していないのか。
- ◆ 20時閉店だが、シャッターが閉まらない。誰が対応するのか、駅の体制も少なくなる時間である。
- ◆ ト列の発生要因には「団券」がある。首都圏本部で議論していることを示すこと。
- ◆ 前日までに来店いただき、発券して引き渡しとなった。なぜ変わったのか。
- ◆ 団券は、人数変更が多いことから対応できなくなると危惧している。
- ◆ マルスを恒久的に残すこと。今後の利用状況も加味するのか。

#### （最後に）

- ◆ ト列が発生していることは課題であり、認識が甘い。改めてト列を解消するための具体的対策を求める！

- 券売機案内が箇所内で難しければ首都圏本部より応援を出して対応を行う。
- テンポラリースタッフの活用等、箇所の状況を見て、相談を行い対応していただきたい。
- ト列の想定は、多売期や繁忙期である。
- 作業ダイヤに支障が出れば、作業ダイヤの変更も検討していく必要がある。
- 団券のニーズが出てきていることは把握している。ウェブへの移行も懇懇に行っていく。学校への周知も行っている。
- 営業時間外は煩雑になる懸念があると聞いている。
- 学校には営業時間の通知を行っている。2月1日以降の状況を見ていく必要がある。
- 3窓目のマルスの撤去時期は明確に決まっていない。未来永劫残すということはない。状況を見ていくことには変わらない。
- 通常期・多売期を含めて対応していく。

#### 会社

#### 出札窓口のお客さまサービスについて

改めて認識を合わせる！

4. 今施策実施後、券売機や精算機のトラブルや呼び出し等の対応について駅総体としてどのように対応するのか具体的に示すこと。また、駅総体で対応することから内勤にも券売機や兼掌窓口の呼び出しブザーが確認できる設備を設置すること。

回答：引き続き、箇所総体で状況に応じて対応することとなる。なお、現時点で対応する設備等は整っていると考えている。

#### 組合

- ◆ 首都圏本部の考え方を示すこと。
- ◆ 作業ダイヤが変更になるが、なぜ、内勤で企画業務をしなければならないのか。出札の後方にすれば良いではないか。
- ◆ 内勤へのブザー設置を求める。対応していれば無線機で連絡ができない。すぐに駆け付ける対応を求める。駅総体での対応を徹底させること。

- 呼び出しブザーは、出改札に設置してある。対応できない場合は携帯する無線機で対応する。
- 場所は各箇所を決めている。箇所の中で執務箇所の変更はできる。
- 無線機での対応可能を箇所が判断したと聞いている。駅総体での対応を伝えていく。

#### 会社



1月23日  
東地申第27号

## 「2023年度営業関係施策（その2）」についての申し入れ

### 【大田営業統括センター（蒲田駅）】団体交渉を行う！④

5. 大森駅北口改札のお客さまサポートコールシステム導入後、会社として認識している課題を明らかにすること。また、大田営業統括センター総体の対応力が低下していることから、大森駅北口改札のお客さまサポートコールシステムを中止しこれまでの体制に戻すこと。

回答：大森駅北口改札のお客さまサポートコールシステムによる対応については順調に推移していると認識しており、現行の体制で対応可能と考えている。

組合

- ◆ 大森駅のサポートコールシステムに関する首都圏本部の考え方を示すこと。
- ◆ 精算機のスピーカー故障が2カ月で8件起きている。把握しているのか。
- ◆ IC専用改札にする予定はあるのか。IC専用改札にすれば、駆け付けも減っていく。早急に求める。
- ◆ 北口の0時以降の利用が少ない。0時に閉める等、早めることはできないのか。

- 導入後の推移も把握している。一日に100件前後の対応だと認識している。概ね、一日80件程度の推移で内容は機器操作でかけつけのケースは一日2件程度、インターホンで対応できていると判断している。
- 現場から報告を受けている。システム上で駆けつける負担をかけることは望ましい姿ではない。関係箇所システム改修を要望している。連携を図り改善していく。
- 考えには至っていない。利用の推移を見ていく。
- ご利用状況を踏まえて検討することとなる。

会社

6. 今施策実施後、出札を担当する社員の教育・育成について具体的に示すこと。

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

- ◆ 3窓から2窓になる。これまでの教育方法ではうまくいかない。検討を求める。  
マルスを一定程度置くと言うが、恒久的に置けば、教育にも活用できる。
- ◆ 事前通知なしの担務変更について、どのように対応していくのか。コミュニケーションの問題でもある。首都圏本部から現場へ伝えること。

- 現場の状況を把握していく。ステーションパイプや営トレ等の必要な教育は引き続き行っていく。
- 要員不足ではなく、スキルアップのための担務変更である。コミュニケーションの取りやすい環境づくりを現場に伝えていく。箇所の中で必要な教育を検討していく。

会社

7. 今施策実施後、人身事故等の異常時対応についての具体的な方法について示すこと。

回答：異常時においては、箇所総体で対応していく考えである。

組合

- ◆ 具体的には、どのように対応を行うのか。
- ◆ 大田運輸区からの駆け付けは、これまで通り管理者が対応することで良いか。
- ◆ マネジメントオフィスの発展的解消後、具体的にどのように対応するのか。  
**箇所に対応可能な体制が推移を見ていく！**

- 回答が基本のベースである。対応フローに基づいて対応を行う。業務分担リストに基づき対応していくこととなる。臨機応変の対応は管理者が指示を行う。
- 考え方は変わらず、連携をとっていただきたい。
- 駆け付けられる人は駆け付ける。首都圏本部内でも駆け付け文化を醸成していく。

会社

**安全で安心な駅職場をつくり出すために、検証運動を積み上げよう！**