



1月8日 東地申29号

「2020年度営業関係施策(その3)」についての申し入れ【上野駅】 団体交渉を行う(その1)

1. JR東日本が運営すべき駅の考え方は、「常時運転取扱いのある駅」「新幹線停車駅」「地区駅」とすること。

会社回答 東京支社において、「常時運転取扱いのある駅」及び「新幹線停車駅」並びに「地区駅」については当社で運営する駅とするが、一部コーナーを委託する場合はある。

組合：東京支社では、**具体的にどの職場となるのか？**

会社：今後変わっていくこともあり、ずっと続く訳ではないという前提だが、**我孫子・松戸・金町・三河島・上野・尾久・東十条・池袋・新宿・中野・御茶ノ水・東京・品川・大崎・蒲田の15駅。本体運営する駅の考え方を確認！**

2. 一部委託を進めるにあたり、JR東日本とJESSの間でサービス低下ととれる事象が日常発生しているが、支社の認識を示し、具体的改善が図られるまで、中央券売機室の業務委託は中止すること。

会社回答 必要な準備は進めており、中央券売機室の業務委託を中止する考えはない。

組合：会社の認識は？

会社：管理者から話は聞いている。入場券の取扱いなどでも会社間の認識のズレはないと聞く。現在は、入出金機の取扱いが分からないということはない。

組合：**払戻しの知識が無いことで誤案内がある。教育体制が出来ていない。分からないことがあった場合、本体に問い合わせが来ている！**

会社：本体への問い合わせが0かと言えばそうではないが、**グループ一体となってお客さまサービスを行っていくことだと考えている。**

組合：**何かあった場合などの対応は、それぞれの会社で完結するというだけでよいか？**

会社：**そうだ。**

組合：現場では、えきねっとトクだ値きっぷの効力に対する誤案内や、締切時の誤扱い対応の問合せが続く。JESSで完結されず本体の業務量が増えている。解決しない現状では委託できない。**サービス低下という認識はあるか？**

会社：業務知識の部分は教育していく。**サービス低下という認識はない。**

組合：認識がずれる。本体の業務が増え、対応も出来ていない。委託は中止する考えはないか？

会社：中止する考えはない。事象を再度確認し、JESSの中で解決するような教育をする。現場で、管理者を通じて本体社員にも周知する

会社間の問題は解消されないままであり、サービスにも一貫性がなくお客さまにもご迷惑をおかけしている。一部コーナー委託という考えかたは根本から考えなおすべきだ！

その2へ



1月8日 東地申29号

「2020年度営業関係施策(その3)」についての申し入れ【上野駅】 団体交渉を行う(その2)

3. 中央券売機室を業務委託する必要性について具体的に示すとともに、券売機の運用に関する教育、多様な機種種の保守スキル維持の観点からJR東日本で運営すること。また、今後のJR東日本社員の券売機の扱いに関する教育、営業のプロを育成する考え、JR東日本社員の役割について具体的に示すこと。

会社
回答

グループ一体で効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築するために中央券売機室業務を委託する。また、駅社員としては安全・安定輸送を基盤にしながら、お客さまの求める輸送サービスの実現や地域・「駅」に新たな価値を創る役割が増すこととなる。

組合：上野駅券売機室が委託される根拠は？

会社：エルダールの雇用の場の選択肢の拡大、要員需給、取り巻く環境の変化を踏まえたなかで、場所としても切り分けが出来る個所であることから判断した。

組合：なぜ、他の比較的業務量が少ない個所ではなく、上野駅券売機室なのか？

会社：上野駅券売機室がエルダール雇用の場に相応しいからとしか言いようがない。

組合：施策で、**本体社員はEMとEVという機種種の保守が出来なくなる**。上野駅に配属された新入社員はスキルを得られない。

会社：上野駅からは保守のスキルはなくなるが、**それをもって教育出来ていないとは考えていない**。出改札の多能化など今まで以上に力を入れてきている

組合：**本体社員のあるべき姿は？**

会社：**お客さまに必要なサービスを、必要なスキルを持ってご案内すること**。券売機締切や保守が出来ないからといって提供出来ない訳ではない。異動した時に必要であれば学ぶことは出来る。

組合：それでは人材育成ではなくなる。JR本体もJESSもスキルをあげるべきだし、その考え方に適した個所は他にある。上野駅は地区駅、新幹線停車駅であり本体社員の教育の場として本体運営するべきだ。**効率的な業務執行体制とはなにか？**

会社：**定例的・固定的な業務から解放されて、作業ダイヤにとらわれない働き方や企画・立案業務に注力する時間を創ることだ**。

組合：お客さまが求める輸送サービスに新たな価値をつける役割を増すために委託するのか？

会社：そうだ。

組合：上野駅は人材育成、スキル維持ができる職場であり本体運営すべきだと主張する！

営業のプロを育成する場として、上野駅は本体運営するべきだ！

委託の趣旨（＝効率的な業務執行体制）が“企画・立案業務”のため？

対立!!

その3へ



1月8日 東地申29号

「2020年度営業関係施策(その3)」についての申し入れ【上野駅】 団体交渉を行う(その3)

4. 中央券売機室を業務委託する場合には、コーナー端末を切り離し及び変更作業を完了させたのちに実施すること。

会社回答 上野駅の収入計上の変更については、業務委託後に実施する考えである。

組合：業務委託を行う場合は、切り離し等の作業は完了させてから行う考えで良いか？

会社：今回は、不具合があった場合のリスクを考え、時期を16日にずらした。その都度必要に応じて検討していく。

5. 中央出札窓口を体制変更する必要性について具体的に示すこと。また、窓口後方体制については、随時対応できる体制とすること。

会社回答 ICTを活用した商品購入の利便性向上を踏まえて、効率的な駅業務体制を構築する考えである。また、業務の運営に必要な体制は確保していく考えである。

組合：7窓体制から5窓体制にする必要性は？

会社：ここ5年で発売件数が減少傾向である。さらにeチケットの進展もあり、窓口で発券する切符は減少していくことから体制変更しても十分対応可能と考えている。

組合：その考え方にに基づき、作業ダイヤを作成し、標準数を割り出しているということか？

会社：考え方の一つだ。あくまで、発売状況を見てこれくらいだろうというところがスタート。

組合：総括業務は、問い合わせ対応や後方整理等、バックアップの役割で良いか。また、バックアップ出来る作業ダイヤとすることで良いか？

会社：駅締め、窓口補助、窓口対応や管理者がいない時間帯のバックアップの役割がある。作業ダイヤは現場社員の声を取り入れて状況を見ながら作成し現場長が判断する。

組合：新入社員や若手社員のサポート、特殊切符の対応などもある。

会社：他駅の新入社員は頼らず経験していることもあるので、伝えながら成長を促してほしい。

組合：窓口は、前売り等の対応に柔軟に対応できるようにするため予備で使えるように出来ないか？

会社：5窓の中で、1日勤つけるなり、1徹つけるなりは現場の判断でお願いしたい。前売りはえきねっとの懇懇などをお願いしたい。

組合：後方のマルスを予備窓にすることは可能か？

会社：出来ないことはない。駅と調整する。

体制や予備窓の運用については現場で判断することを確認！

職場で議論し、柔軟な対応ができる体制をつくりだそう！

その4へ



1月8日 東地申29号

「2020年度営業関係施策(その3)」についての申し入れ【上野駅】 団体交渉を行う(その4)

6. 現在の出札窓口を作業ダイヤ通りに開設できる体制とすること。また、毎月25日の勤務発表時において、標準作業ダイヤ内の勤務が全て指定されていないことから、標準作業ダイヤ内の勤務を全て指定すること

会社回答 必要な体制は確保している。

組合：勤務指定されていないということはあるのか？

会社：コロナ禍の対応において、危機管理本部指示のもと、支社の通達における現場の判断によって、報告をもらって対応している。東京支社内では、特急停車駅などの結節点となる駅では営業時間の変更は対応外としているが、窓口縮小は、社員の罹患防止の観点で行うことは出来る。その場合は支社に報告してもらって対応している。

組合：解除後は、窓口ごとに出勤は確保するというだけでよいのか？

会社：基本的にはそうなる。

7. 訪日外国人旅行者で混雑する期間や異常時にお客さまをお待たせしない体制とするための考え方を具体的に示すこと。また、オリンピック・パラリンピック開催に向けた駅の要員体制等を前広に周知し、大会期間中の超勤が常態化しない駅体制とすること。

会社回答 必要な体制は確保していく考えである

組合：施策実施に伴い、基本的には超勤は発生しない考えで良いのか？

会社：超勤は前提にしていない

組合：春節やイースターなど、山があるところの対応は？

会社：訪日旅セの対応とは考えているが、そこも含めて常態化する考えはない。

今後の駅職場はどうあるべきか、皆で考え意見を出し合おう！

いま、会社は「変革のスピードアップ」を掲げ、様々な施策を実施していますが、ただの人減らし・効率化施策では、お客さまニーズの実現や技術継承はできません。

JTSU-E本部は12月18日に申14号「変革2027『駅の変革』に基づく営業施策の進め方に関する申し入れ」を提出しています。今後の駅の将来像を明確にし、お客さまのご期待に応えられると同時に、しっかりと教育・技術継承が行える職場をつくるために、全組合員で議論していきましょう！

職場・施策の問題点を解決するために、今こそ声を上げよう！