



10月27日 「2022年度営業関係施策(その1)」についての申し入れ

東地申第27号

Ticket Q【柏駅・王子駅】団体交渉を行う(その1)

<主な会社の主張>

申し入れやりとりの詳細は、東京地本ホームページの団体交渉ページをご覧ください。

- コロナ前と比較し、直近の発売枚数やチケットレスの状況を踏まえて、窓口の見直しを進めている。
- 会社として、購入のチャネルを増やしている。
- 窓口が混雑している状況だが、効率的な業務執行体制の構築は急務。
- 社員が問われないようにしていく。

1. 今施策を実施できる根拠を具体的に示すこと。

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。

◆王子駅の出札窓口を閉鎖できる具体的根拠は何か。

◆流動も増加し、窓口でしか取り扱えないものもある。

◆団券も増加している。地域とのかかわりは。
◆柏駅ではデッキまで人が並んでいる。係員は必死に対応しているが「えきねっとが使いづらい」といった声もある。異常時のために1人残す意図は何か。

◆施策と現場がマッチしていない。

◆混雑している中での窓口減である。社員の不安を受け止めるべきだ。

◆社員は徒列整理に労力を奪われている。MVも釣銭切れで、休憩時間に超勤で両替をしている。

◆なぜ柏駅では地域への説明を行わないのか。市民にとっては不利益だ。

◆常に混雑している状況の中で、このタイミングで減らすのは納得できない。

◆回答にある「効率的な業務執行体制」とは。

◆現状の波動体制は、コロナ対策と企画業務を担うために、職場の発意で始めたものだ。この成果は。

◆地域に密着するのであれば、3窓全て開けるべき。

◆お客さまにお待ちいただくのはサービスレベルの低下だ。

▼コロナ前と比較し、直近の発売枚数やチケットレスの状況を踏まえて、窓口の見直しを進めている。

▼一時的には戻っているが、コロナ前の3分の2。窓口の9割程度は機械で購入できる。

▼会社として必要な箇所に説明している。サービスを維持しつつ、窓口の見直しを進めていく。

▼定期多売期を中心に混雑している認識はある。見直しの根拠は発売のデータ。一時的に徒列が長くなることは把握しているが、購入形態の拡充などを図っていく。えきねっとが使いづらいという声は真摯に受け止める。

▼購入のチャネルは会社として増やしている。

▼会社としても受け止める。しかし、効率的な業務執行体制の構築は急務。

▼意見は承る。変化点の中で管理者とのコミュニケーションを図っていただきたい。

▼王子駅は窓口閉鎖という大きな変化点。対して柏駅は営業時間変更などが無いため、大々的な周知はしない。多売期には3窓体制とれるようにしていく。

▼現場の肌感覚は否定しないが、数字を根拠としている。

▼限られた人的資源でどう運営していくのかである。

▼地域との連携や情報発信の取り組みがあげられる。

▼心情は理解するが、3窓ずっと開けていくとは判断していない。

▼Tableauなどで可視化できるツールもあり事前に対応できるものについては活用していく。

**お客さまの想いも社員の想いも踏みにじる、数字だけを見た「効率的な業務執行体制」では、誰も幸福にはならない！
地域と現場を無視した施策の強行は認められない！**

対立!!

その2へ



10月27日 「2022年度営業関係施策(その1)」についての申し入れ

東地申第27号

Ticket Q (柏駅・王子駅) 団体交渉を行う(その2)

2. 定期券多売期や繁忙期の体制を強化すること。また、柏駅において出札窓口が混雑した際の対応方法について具体的に示すこと。

回答: 提案の体制で対応可能と考えている。また、定期券多売期においては関係箇所が連携して対応することとなる。

- ◆ 出札閉鎖となる王子駅ではどのような対応を考えているのか。
- ◆ オペレーター対応だと徒列が発生してしまう。
- ◆ 現場での対応は。
- ◆ MOなどの応援体制は。
- ◆ 王子駅のマルスはなぜ撤去するのか。
- ◆ 柏駅では、駅長から4月の定期多売期のみ開けるといわれている。
- ◆ 必要に応じて開けるということか。

組合

波動窓口の運用については、駅で検討し混雑が見込まれる際に開けられることを確認!

- ▼ オペレーターにて対応できる。
- ▼ 待ち時間含め、現場任せにせず取り組んでいきたい。
- ▼ 8時~20時のコールセンター対応時間帯に案内体制を設け、ジパング手帳の事前記入懇懇なども行う。
- ▼ 十分な体制は構築していく。
- ▼ 定期多売の発券量で判断している。王子駅は発券量や券種などから券売機で対応可能と判断した。
- ▼ 運用は駅で検討して構わないというスタンス。引き続き検討。
- ▼ 絶対開けるなどとは言っていない。首都圏本部としても注視し、必要に応じてアドバイスする。明らかに混雑することが見込まれるようであれば、必要な対応を行っていく。

会社

3. 出札窓口の閉鎖や一部窓口の波動化に伴い混雑が予想されることから、お客さま及び関係箇所への周知を徹底すること。

回答: 必要な周知は行っていく。

- ◆ 何故窓口を開けないのかと問われた際には。

組合

▼ 社員が問われないようにしていく。

会社

4. 出札スキルを低下させないための方法を具体的に示すとともに、スキル・知識の向上をさせるための方法を具体的に示すこと。

回答: 引き続き、必要な教育は実施していく考えである。

営トレでは実践的な教育が出来ず、スキル維持とはならない!

- ◆ どうしていくべきか考えは。

組合

▼ 営業知識は勉強会や話せる指定席券売機の実機で身に付ける。スキル維持は営トレ等も活用してほしい。今後、日暮里駅と同じ職場になるため、体験などもやっていただきたい。

会社

5. 新たな作業ダイヤは、現場で働く社員の意見を反映させながら作成すること。

回答: 作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、箇所長による定例的な業務指示・命令を図式化したものである。なお、作業ダイヤを変更する際には必要な周知を行っていく。

- ◆ 作業ダイヤの変更は。
- ◆ 作業ダイヤ変更の責任者は。

組合

▼ 体制変更にあわせて作業ダイヤを変更していく。当然ながら現場長が一方向的に決めるのではなく、社員から意見を吸い上げて作成していく。

会社

◆ 駅長による業務指示・命令であり、責任者は駅長だ。必要に応じて見直していく。

6. 必要な設備の整備をおこなうこと。

回答: 必要な設備の整備は行っていく考えである。

- ◆ 検討中の整備箇所は。
- ◆ 柏駅の浴室や更衣室の換気が不十分だ。

組合

▼ 柏駅では券売機保守用のブザーを改札口に設置。今後も優先順位を決めて、必要な設備を整備していく。

会社

▼ 関係各所に共有していく。

なぜ“駅の中核”内勤に設置しないのか!?

お客さまはみどりの窓口を求めている! 社員とお客さまのため、今後も検証運動を実施していきます!