



5月22日 東地申第68号

## 「統括センター・営業統括センターの設立 【第3期】について」に関する説明申し入れ 【御茶ノ水営業統括センター】

### 交渉のポイント

- ✓ 「駅報」「出面表」「Teams」の統一化を行う。  
帳票類は継続議論。
- ✓ 見習い期間（基本3徹）は、あくまで目安。  
本人が不安なく業務を行えることが第一。
- ✓ 制服の持ち運びが「負担」となっている課題は  
認識。課題克服への議論を求める！
- ✓ 制服を着用し、駅相互間を移動する際の案内  
や異常時対応は「労働」であることを確認！
- ✓ 必要な設備の整備は、現場での話し合いで、  
対応可能な物については設置可能。
- ✓ 現場周知が遅すぎると指摘！より良い営業  
統括センターをつくり上げるために、不安  
解消と必要なフォローを行うことを確認！

詳細は

「団体交渉情報」をチェック！



営業統括センター設立以降の  
検証運動へとつなげよう！



5月22日開催 東地申第68号

### 『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』

### に関する説明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その①

1. 御茶ノ水営業統括センターにおいて、今施策の目的をいかに達成するのか会社の考えを具体的に明らかにすること。

(回答)これまでの硬直的な仕事の垣根を超えた柔軟な働き方を実現していくために、系統や事業分野を超えた業務を行うこととなる。

#### 輸送サービス労組

- ◆ 目的を具体的に示すこと。また、どのように達成していくのかを具体的に示すこと。
- ◆ 4駅で具体的にすることは何かあるのか。
- ◆ 第1期、第2期の営業統括センター発足での改善点について、第3期の営業統括センターではどのように活かされているのか。
- ◆ 各箇所での見習いはうまくいっているのか。
- ◆ 全社員の融合は、どのくらいのスケジュールを想定しているのか。
- ◆ 現場では、希望していても「他駅へ行けない」と声が出ている。把握はしているのか。
- ◆ それは、現場に浸透しているのか。
- ◆ 融合させることだけが目的となっている。現場現実を把握して受け止めるべきだ。

#### 会社

- 御茶ノ水営業統括センターでは、御茶ノ水、神田、水道橋、市ヶ谷で駅の枠を超えて働き、委員会活動や各種プロジェクトを推進していく。単駅でできなかった地域との連携や線区の課題解決等の新たな価値の創出を行っていただきたい。
- すでに、現車訓練やホームドア訓練等を行った。単駅での取り組みを4駅に拡大して、磨きをかけたい。
- 委員会や勉強会の体制に課題があった。第3期では発足を見据えて、4月より委員会、勉強会を始めるために、ワーキングで議論を行い、課題克服に向けて取り組んできた。
- ワーキングメンバーが他駅で働き、課題を抽出し、箇所からフィードバックしている。順調に行えている認識。引き続き、徐々に他駅で働ける社員を教育していく。
- スケジュールは示していない。月に1~2人の社員を見習いに出してもらい、他駅で働ける機会をつくっていく。勤務の都合もあるため、委員会や勉強会、水道橋駅でのイベント対応の機会も活用していく。
- 声や希望は受け止める。管理者から社員一人ひとりに対して丁寧に説明するべきである。
- 管理者の使命であることを伝えている。
- 受け止める。現場に展開し、管理者にも伝える。



5月22日開催 東地申第68号

『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』

に関する説明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その2

2. 御茶ノ水営業統括センターにおける駅毎の特情について、会社の認識を明らかにすること。

(回答) 駅の規模等、職場を取り巻く環境の違いにより業務実態が異なることは認識している。

### 輸送サービス労組

- ◆ 営業統括センターの各駅の特情を示すこと。
- ◆ トライアルの中でも、各駅の特情を把握し、周知しているのか。
- ◆ 6月1日で、統一されるものは決まっているのか。
- ◆ 分科会で議論したことは、現場での周知と議論を行うべきだと考えるが、なぜされていないのか。
- ◆ 説明会も早々に開催されず、社員は不安を抱えたまま進んでいる。現場でもっと議論があって良いのではないか。設立以降も、ワーキンググループや分科会は継続で良いのか。

### 会社

- 神田駅はオフィス街。神田祭があり、地域密着の取り組みをしている。御茶ノ水駅は、オフィス街、病院、学校が多数ある。水道橋駅は、東京ドームのイベント対応。市ヶ谷駅は、地下鉄乗換駅で不慣れなお客さまが多い。
- ワーキンググループでの意見や輸送分科会が検討し、業務の統一等に向けて議論している。
- 駅報、出面表、Teams は統一していく。帳票類は議論が必要。継続して行っていく。
- ワーキング通信やフィードバックシートで展開はしている。今後も適宜発信していく。
- 継続して行っていく。

3. 御茶ノ水営業統括センターにおける、社員育成・教育について具体的に示すこと。

(回答) これまでの硬直的な仕事の垣根を超えた柔軟な働き方を実現していくために、必要な教育・訓練は実施していく考えである。

### 輸送サービス労組

- ◆ 教育・訓練について、現行の考え方を示すこと。
- ◆ 現場では「基本3徹」と言われている。社員が不安なく見習いを行うためには、現場のコミュニケーションが重要である。
- ◆ 出札は御茶ノ水駅のみであり、出札に入る機会が少ない。今後は、ゼロベースで来る社員も多くなる。どのように考えているのか。
- ◆ 市ヶ谷駅は地下鉄の乗換駅であるが、他社の営業制度の教育は、現場のOJTのみになるのか。
- ◆ 水道橋駅の波動の教育の考え方を示すこと。

### 会社

- 異動の社員と同様の教育スケジュールで行うと聞いている。基本一人ひとりの社員の習熟度を把握し、最後は現場長が見極めを行う。
- あくまで目安。本人が不安なく業務を行えることが第一である。現場にも伝えていく。
- 今まで以上に育成がかかると考えている。営業トレーニングセンター等を活用して、習熟を図ってもらいたい。
- 市ヶ谷駅の資料を合同勉強会で活用する等、共有し、広めてもらいたい。
- 案内やト列整理となる。必要なマニュアル等は展開する。状況を見てもらい、話があれば必要な教育を行っていく。





5月22日開催 東地申第68号

### 『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』 に関する説明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その③

4. 御茶ノ水営業統括センターにおいて、制服を着用し駅相互間を移動する際の具体的な考え方を示すこと。  
(回答)就業規則等に則り取り扱うこととなる。

#### 輸送サービス労組

- ◆ 制服の着用や持ち運びについて、会社の考え方を示すこと。
- ◆ 基本的に持ち運びの考え方は変わらないのか。
- ◆ 業務を行うために着替えを行い、移動することは「賃金」が発生する認識であり主張する。  
本社にも声をあげて、検討を求める。
- ◆ 制服を着て他の職場へ移動することは「労働」が発生している。超勤は発生するのか。

#### 会社

- 基本的に勤務は、勤務指定箇所の始業～終業が労働時間となる。御茶ノ水駅の社員が、御茶ノ水駅で着替えて、水道橋駅で勤務する場合の移動する時間は「労働時間」とはならない。
- 変わらない。
- 主張は承る。社員の負担となっていることは聞いている。課題であることは認識している。
- 異常時対応をしなければならないときには、基本は管理者に連絡し報告すること。駅間が短ければ事後報告となる場合もある。管理者が判断を行う。

5. 御茶ノ水営業統括センターにおける、貸与品を保管するための個人用ロッカーなど必要な設備の整備について考え方を示すこと。

(回答)必要な設備の整備は行っていく考えである。

#### 輸送サービス労組

- ◆ 個人用ロッカーを用意すれば、4項は解消する。その点の考え方を示すこと。
- ◆ 現場では、どのように議論されているのか。
- ◆ 現場の中で、社員間で議論しながら、必要なものを設置することは可能で良いか。

#### 会社

- 営業統括センターの個人ロッカーは一人一台である。自分のロッカーがない駅はフレキシブルロッカーの使用を基本としている。
- 限られたスペースで帽子掛けや、私物保管のロッカーやボックス設置等、現場の社員間で検討してほしい。
- できることは現場で行って構わない。調整が必要なところは、あげてもらいたい。  
工事が伴うものはハードルが上がるが、物を移動するなどであれば、行っても構わない。



5月22日開催 東地申第68号

『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』

に関する解明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その4

### 6. 御茶ノ水営業統括センターにおける、企画サービス業務のあり方について示すこと。

(回答)現業機関における柔軟な働き方の実現の趣旨を踏まえ、必要な業務については箇所総体で対応していく考えである。

#### 輸送サービス労組

- ◆ 企画サービス業務についての考え方を示すこと。
- ◆ 御茶ノ水駅には新たに「企画サービス」が配置されるのか。
- ◆ 小口現金を抜く作業は、誰でもできるようにするのか。内規に明記されている社員が取り扱えるのか。
- ◆ 金銭取扱い内規は各駅単位なのか、営業統括センター単位の管理になるのか。

#### 会社

- “ソロエル”のシステムが稼働し、定例業務が減少している。神田・水道橋駅については見直すこととした。波動が多く、テンポラリースタッフの勤怠管理は常に発生するため、御茶ノ水駅で行う。
- 営業統括センターの中で、企画サービス経験者に担ってもらう。その方だけではなく、業務のシェアを行うために教育も行っていく。
- 基本、お金に関わるものは、内規に記載されている社員が取扱う。他駅の内規に記載されていれば他駅でも取扱いは可能である。
- 各駅の内規を踏襲する。箇所全体で共有してほしい。変化点は事故が起きやすい。内規には、財務で勉強会を行っている。事故等は勉強会で取り上げる等、必要なことは行っていく。

### 7. 御茶ノ水営業統括センターにおける、フレックスタイム制についての働き方を具体的に示すこと。

(回答)「変革2027」における「業務改革による生産性向上」の一環として、より柔軟な働き方を実現し社員の働きがいの向上を図るために、標準コアタイムの短縮等、より効率的かつ計画的な働き方に繋げていく考えである。

#### 輸送サービス労組

- ◆ 具体的に詳しく示すこと。

#### 会社

- 必要な状況に応じて「コアタイム」を設定した「フレックスパターン」を増やした。標準フレをベースに「イベントフレ（野球対応）」「昼夜フレ（ダイヤ改正、決算対応）」を設定した。対象者は日勤管理者。6月1日～継続していく。パターンは基本、対象者のみである。



5月22日開催 東地申第68号

『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』

に関する説明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その5

### 輸送サービス労組

- ◆ 適用者はどのくらいいるのか。
- ◆ 「分任フレ」とは、具体的にどういう形になるのか。
- ◆ 市ヶ谷駅では「分任フレ」の適用者しか分任を  
やらないのか。それ以外の社員も入るのか。
- ◆ 「分任フレ」の必要性は何か。
- ◆ 現場への周知をしっかり行うこと。

### 会社

- 駅長、副駅長が対象である。一部日勤副長、企画  
サービス担当者も駅によっては指定している。
- 「分任フレ」は市ヶ谷駅から声があり、パター  
ンを設定した。「標準フレ」とほぼ同様である。
- 作業ダイヤに分任がある。分任担当者が出張や  
企画業務等でできないときに、適用者を「分任  
フレ」の指定や代務とすることがある。
- 年間1～2回だとしても「協定」で定めている  
ため、設定しておかなければならない。
- 現場には伝えている。意見は承る。

8. 御茶ノ水駅の改良工事について、スケジュールと完成した際のレイアウトを具体的に示すこと。

(回答) 聖橋口駅前広場の完成時期については、2023年度を予定している。なお、必要な設備の整備は  
行っていく考えである。

### 輸送サービス労組

- ◆ 2023年度のいつ頃に完成予定なのか。
- ◆ 今日の団体交渉に合わせて、今日から勉強会で  
説明を行っているのか。
- ◆ 2023年度下期に完成するのは、改札口だけ  
なのか。
- ◆ ホーム上の6号車付近にある階段も同じ時期  
に完成するのか。
- ◆ 2階にある休憩室はどうなるのか。
- ◆ ホーム上の事務室はどうなるのか。
- ◆ 現行の御茶ノ水口はどうなるのか。
- ◆ 現場ではレイアウトを見ることは可能か。

### 会社

- 下期を予定している。レイアウトは、今日から  
のサービス勉強会で説明すると聞いている。
- 必要な調整を行い、示せる段階になった。
- 駅前広場の整備の完了と聖橋口改札の開業、2階  
にある内勤の事務室が聖橋口改札の一階に移動  
すると聞いている。引き続き調整をしていく。
- 調整中である。
- 休憩室は内勤に隣接する計画で調整している。  
駅前広場は開業するが、仮設で改良の余地が  
ある。聖橋口改札周辺に各店舗はできるが、  
2ステップを踏んでからの開業予定である。
- 用意している資料がないため、回答できない。  
進捗状況により、周知していく。
- 大きな変更はない。
- 可能である。





5月22日開催 東地申第68号

『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』

に関する説明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その6

9. 御茶ノ水営業統括センターにおける、出札窓口の無い駅での乗車券類の多売期対応について、各駅の対応方を具体的に示すこと。

(回答)繁忙期や定期券多売期においては関係箇所と連携して対応することとなる。

### 輸送サービス労組

- ◆ 多売期対応への考え方を示すこと。
- ◆ 対応方法は統一した方が良いのではないか。
- ◆ これから議論が進んでいくのか。夏頃までには対応を決めていくのか。
- ◆ 営業統括センターへの応援要請についての考え方を示すこと。
- ◆ マネジメントオフィスや首都圏本部は、多売期対応への応援体制はどのようになっているのか。
- ◆ 指定席券売機や多機能券売機では、係員設定を行っているのか。
- ◆ 係員設定には統一的に行われているのか。
- ◆ 駅ごとに対応が異なるため、利用者から声があがっている。利用者への周知が必要だ。

### 会社

- システムを超えた融合と連携の取り組みを行っている。市ヶ谷駅では、大学の入学式に合わせて、東京電車区や田町運転区からの応援で体制を構築したと聞いている。必要な体制構築とお待たせしない対応づくりを営業統括センター全体で考えて行っていただきたい。
- 議論がまだ成熟していない。他の営業統括センターの取り組みも伝える等、サポートを行う。
- その通り。夏を見据えて対応を議論していく。
- 波動対応の権限はマネジメントオフィスにある。マネジメントオフィスが情報を握り、地区外は首都圏本部も連携して行う。
- 会社全体として必要なサポートを行っていく。
- 各駅で設定し、行ってもらっている。
- 柔軟に各駅で決めて行っている。ご利用状況に応じて行っていただく。
- 対応は首都圏本部から通達を出している。一律に張り出すことは検討が必要である。意見は承る。

10. 輸送障害が発生し、中央・総武緩行線が水道橋駅・御茶ノ水駅で折り返し運転を行う際の運転取扱業務の教育について、考え方を具体的に示すこと。

(回答)引き続き、必要な教育・訓練は実施していく考えである。

### 輸送サービス労組

- ◆ 折り返し運転時の対応方法を示すこと。

### 会社

- 運転取扱いの教育よりも、両駅での情報共有が必要である。指令で基本は行うが、それができないときには、ATOSの設定が必要である。



5月22日開催 東地申第68号

『統括センター・営業統括センターの設立（第3期）について』

に関する説明申し入れ【御茶ノ水営業統括センター】その⑦

## 輸送サービス労組

## 会社

- ◆ 折り返しで駅社員が行う業務は何か。
- ◆ 御茶ノ水駅では、A線→B線に折り返す際、乗降終了合図が確認できないため、中継合図が必要である。水道橋駅ではホームドア操作が必要である。
- ◆ 訓練は全社員が対象なのか。それとも、ホーム立番の社員になるのか。
- ◆ 訓練、異常時の教育について考え方はあるか。

- 引上げ時は貫通を行う。引上げなければ、お客さま案内となる。
- 洗い出しを行い、必要であれば、合同訓練で取り上げてもらいたい。
- 資格が必要な業務については、その社員が対象となる。
- 普段行わない業務に対して、不安なく行えるように、必要な教育・訓練は行う。

11. 水道橋駅でのイベント対応について、考え方を示すこと。

(回答) イベント対応については、箇所総体で対応していくこととなる。

## 輸送サービス労組

## 会社

- ◆ 対応についての考え方を示すこと。
- ◆ 東京ドームのスケジュール等は、営業統括センター全体で周知されるのか。

- イベント対応は6月から営業統括センター全体で行っていく。遅番にして夕方から来てもらうなど検討し、周知もしている。必要な対応は管理者含めて全体で協力して行っていく。
- 窓口は水道橋駅となるが、営業統括センター全体で行っていく。必要な周知は営業統括センター全体で行っていく。

12. 飯田橋駅、秋葉原駅、新日本橋駅、馬喰町駅の管理に関する教育について、考え方を具体的に示すこと。  
また、必要な資格について明らかにすること。

(回答)引き続き、必要な教育・訓練は実施していく考えである。

## 輸送サービス労組

## 会社

- ◆ 教育や対応方法などの考え方を示すこと。
- ◆ 巡回は、管理者が行っているのか。神田駅で業務する際に周知されていくのか。
- ◆ 新日本橋・馬喰町駅で業務に従事する際、必要な資格はあるのか。

- 秋葉原・飯田橋・新日本橋駅には駅務長がいる。馬喰町駅へは神田駅から応援に行く必要がある。
- 今は副長が行っている。マニュアル整備や必要な教育は行っていく。
- 地下駅なので自衛・消防の資格が必要である。JESS（JR 東日本ステーションサービス）の社員が持っていれば良い。出面に一人は資格取得者がいないといけない。