



2月27日 大崎駅 「2022年度営業関係施策(その2)」についての申し入れ

東地申第52号

【大崎駅】団体交渉を行う!(その1)

<交渉のポイント>

- 窓口廃止の根拠は、窓口でなくとも購入できるものやセルフ購入比率が8割超であることとエリアバランス。
- スマホも浸透しており、お年を召した方に対しても、窓口によらないツールでお求めいただきたい。
- 周辺の学校にはこれから周知。周辺企業へは、まちづくり組織に周知し、そこが各企業に周知する。

1. これまでの大崎駅出札窓口の役割と成果について明らかにすること。

回答:乗車券類の発売等を通じて、お客さまのニーズに応じてきたものと考えている。

組合

- ◆ ニーズとは、不安を感じずにご旅行頂いたということか。
- ◆ 定期券の発売はどうか。

会社

- ◆ その通り。
- ◆ ビジネス・通学含め、ニーズに応じていただいた。

2. 大崎駅において、出札窓口を閉鎖出来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。

組合

- ◆ 具体的には。
- ◆ 窓口によらない販売体制をどのように構築するのか。
- ◆ 現場がやっていかななくてはならないということか。
- ◆ 現場は苦勞してやっている。もっとえきねっとやチケットレスが浸透するよう取り組むべきだ。
- ◆ 現段階では安心感が全くない。具体的な対応策はないのか。
- ◆ セルフ購入率以外の根拠は。
- ◆ 五反田駅窓口閉鎖時に大崎駅が便宜乗車の対象となった。そのお客さま対応はどうか。
- ◆ お客さまから「たらい回し」という声を受ける。五反田閉鎖後から苦情はないのか。
- ◆ お年を召した方への周知や対応は。

会社

- ◆ 窓口でなくとも購入できるものが8割を超え、セルフ購入比率も82%。コロナでの非接触ニーズもある。
- ◆ 現場社員の協力もいただきながらやっていきたい。
- ◆ 首都圏本部としてもやっていくが、現場でも協力いただきたい。
- ◆ 現場社員の協力には感謝する。首都圏本部としても、ポスター掲出を含めた案内強化などをやっていく。
- ◆ えきねっとが浸透していると感じられるよう、首都圏本部としても努力していく。駅のまわりの企業や地元とのつながりは、駅の協力が必要。
- ◆ 品川・目黒とのエリアバランス。
- ◆ 便宜乗車票の発売は1日1~2回であり、問題ない。徒歩で来駅されるお客さまの数は把握していないが、トータルでコロナ前からは6割程度の発売枚数。
- ◆ 残念だという声は多い。会社としても声は受け止める。
- ◆ 認識しているが、スマホも浸透しており、窓口によらないツールでお求めいただきたい。

「進めますから」では、お客さまも社員も安心できる施策とはならない!

- ◆ もっと具体的に対応方を示すべきだ!
- ◆ ハード面の対応が遅い。えきねっととクダ値やeチケットが通常のきっぷと異なる点(例:特定都区市内制度が適用されない等)をもっと周知すべきだ。

- ◆ 示せるものは示していきたい。
- ◆ 意見は承る。



2月27日 大崎駅 「2022年度営業関係施策(その2)」についての申し入れ 東地申第52号 【大崎駅】団体交渉を行う!(その2)

3. 繁忙期や定期多売期において、お客さまサービスの強化が図ることが出来る体制とすること。

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。

組合

- ◆具体的には。
- ◆去年は窓口が有っても日勤者が1名いた。窓口無しで1名のみならサービス低下だ!1名は厳しいと駅に指導すべき!現場が良いとしたから良いではだめだ!MOや首都圏本部を含めて、複数名配置すべきだ!
- ◆首都圏本部が主張する「駅総体」とはどこまでを指すのか。
- ◆管理者も対応できるように指示・教育すべきだ。
- ◆対応を要請するため管理者を呼び出せるツールを整備すべきだ。
- ◆繁忙期も日勤者を配置すべきだ。

会社

- ◆4月上旬の定期多売期は日勤者を配置して対応いただきたい。
- ◆対応が厳しいのであれば首都圏本部からも伝えていく。状況によるが、人数は管理者とコミュニケーションをとって検討していきたい。
- ◆管理者を含めて。場合によっては非番者を活用する。
- ◆首都圏本部から駅に伝えていく。
- ◆テレスピ等現行設備を活用してほしい。
- ◆管理者とコミュニケーションを取っていくが、体制を取るよう伝えていく。最終的には体制は駅の管理者で構築していく。

ダブル防止のため、首都圏本部は現場を指導する役割を果たすべきだ!

4. 出札窓口閉鎖について、地域(自治体・学校・企業)やお客さま、周辺駅への周知方法を具体的に示すとともに、会社として責任をもち周知をおこなうこと。

回答:訪問および掲示等により、必要な周知は行っているところである。

組合

- ◆具体的な周知箇所と方法について明らかにすること。
- ◆制度関係の周知は。
- ◆大崎発行のりんかい線磁気定期券に関する払い戻しの取扱いについて、**連絡や機能改修が遅すぎる!**
- スケジュール感をしっかり持つべきだ!施策の立案能力が低下していると言わざるを得ない!**
- ◆出札があることで周辺企業と協力出来ていた。各企業にも周知すべきでは。

会社

- ◆ポスターやホームページ、構内放送のほかりんかい線にも伝えている。便宜乗車対象駅にポスターを掲出。学校関係では3月中旬に立正大学へ周知するほか、近隣の小学校へは**先生が変わるタイミングを避けるため4月に周知する**。加えて、大崎のまちづくり組織に周知を行っている。
- ◆通達をメールにて発出している。
- ◆りんかい線との調整に時間を要した。
- ◆まちづくり組織が周知を行っているので個別では行わない。オフピーク定期券の売り込みで窓口閉鎖に触れないことはないと考えている。

5. 大崎駅の出札窓口が閉鎖以降、窓口をご利用されたいお客さまの増加が見込まれる目黒駅の体制を強化すること。

回答:現行の体制で対応可能と考えている。

組合

- ◆大崎駅窓口閉鎖によりお客さまは増加するのか。
- ◆五反田駅窓口閉鎖後は増加した。コロナ後も対応できるのか。
- ◆増えた場合は、増強することも否定しないのか。

会社

- ◆一定程度増加すると思うが、全てのお客さまが同時に目黒駅に向かうわけではない。
- ◆感情は否定しない。状況は注視しているが、現時点では対応可。
- ◆否定しない。

現場社員が不安を感じる施策であってはならない!地本は職場の仲間と共に施策の検証を行っていきます!