



大地申 第4号

「駅業務体制の見直しについて」(さいたま新都心駅)に関する申し入れを行う

JR東労組大宮地本は「駅業務体制の見直しについて」大宮支社より提案を受け、関係職場と議論を重ねてきました。

施策の内容は、さいたま新都心駅に「話せる指定席券売機」を導入し、みどりの窓口の営業を終了するというものです。職場では日々、収入確保とサービス品質向上を目指して業務に励んでいます。

しかし、窓口閉鎖に伴い地域や利用者に対し「サービスの低下になるのではないか」「体制変更に伴いイベント対応などの負担が増すのではないか」といった不安を感じています。さらに「話せる指定席券売機」の機能について「どこまで対応可能なのか」「オペレーションセンターの体制はどうか」等、多くの疑問の声が出ています。先行導入されている川口駅には「臨時窓口」があることを踏まえると、さいたま新都心駅は「みどりの窓口」が営業終了となる為大きな変化点であり、お客さま案内においてサービスレベルの低下とまらない体制とすべきです。

生活様式の変化や経営状況の変化を鑑みれば、効率的でより生産性の高い駅業務執行体制を構築していく事の必要性は理解できます。しかし、施策の実施により「イベント対応力の低下」や「みどりの窓口営業終了によるサービスレベルの低下」はあってはなりません。職場の懸念事項を解消し「究極の安全を追求する」「お客さまや地域の皆さまからの信頼を高める」と謳った「変革2027」の実現に向けた施策を目指していかなければなりません。

今施策を職場が意欲と納得感を持てるように、職場組合員の不安、疑問を解消し、安全・健康・ゆとり・働きがいのある施策とするため下記の通り申し入れを行いました。

今後、団体交渉で組合員の声を基に会社と議論していきます。

申し入れ項目

1. 今施策の目的と根拠を具体的に明らかにすること。
2. 「みどりの窓口」のスペースを活用し、後方業務を行うスペースを確保すること。
3. 「話せる指定席券売機」導入後に係員対応が必要となるケースを明らかにすること。また係員対応を行うための導線を確保すること。
4. 作業ダイヤは現場社員の意見を把握し、実態にあったものとする。
5. 「みどりの窓口」営業終了後も営業知識が低下しないよう定期的に出札業務に関する教育を行うこと。
6. 「話せる指定席券売機」稼働前に実機を使った教育を実施すること。
7. 定期多売期及びイベント開催時は支社等から応援を行い対応すること。
8. 「みどりの窓口」営業終了については利用者への周知期間を十分にとり、丁寧に行うこと。



職場の不安を解消し、利用しやすく、働きがいのもてる駅を創り出そう!!

