



ŌMIYA NEWS



No. 246 2023年6月6日 JR東労組大宮地本

小山営業統括センターにおける「柔軟な働き方の実現」の更なる推進について提案を受けました！

大宮地本は、6月5日に小山営業統括センターにおける「柔軟な働き方の実現」の更なる推進についての提案を受けました。内容は以下の通りです。

1. 実施箇所
・小山営業統括センター
2. 実施内容

(1) 販売体制の見直し

- ①みどりの窓口の営業終了 実施箇所:小金井駅 実施日:令和5年10月 5日
- ②みどりの窓口の営業終了 実施箇所:蓮田駅 実施日:令和5年10月11日
- ③「話せる指定席券売機」及び臨時に営業する窓口の設置
実施箇所:久喜駅 実施日:令和5年10月20日
※みどりの窓口の通年営業は令和5年10月19日をもって終了する。
- ④みどりの窓口の営業終了 実施箇所:古河駅 実施日:令和5年10月26日



(2) 「お客さまサポートコールシステム」の導入

実施箇所: 蓮田駅、久喜駅、古河駅、小金井駅
実施日: 令和6年第2四半期 ※稼働開始日については、決まり次第お知らせする。

(3) 業務変革の推進

・販売体制見直し及び「お客さまサポートコールシステム」を活用し、作業ダイヤを見直すことで企画業務等を行う時間を確保し、これまでの役割分担にとらわれない柔軟な働き方を更に加速していく。

3. スケジュール

(1) 販売体制の見直し

	令和5年	6月	7月	8月	9月	10月
社員周知		▼				
工事関係				●	●	●
教育・訓練				●	●	●
施策実施						★

(2) 「お客さまサポートコールシステム」の導入

	令和6年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	第2四半期
工事関係		●	●	●	●	●	●	●
教育・訓練					●	●	●	●
施策実施								★

※工事工程等によりスケジュールが変更となる場合がある。

4. 教育等

・必要な教育・訓練は実施する。

(参考)「お客さまサポートコールシステム」の制御業務については、(株)JR東日本ステーションサービス(大宮駅新幹線乗換口)に委託する。

箇所体制について

		現行			令和5年 10月20日			令和6年 第2四半期		
		変形等	交代	計	変形等	交代	計	変形等	交代	計
小山営業 統括センター	管理	12	5	17	12	5	17	12	5	17
	一般	7	21	28	8	20	28	6	19	25

※業務の繁閑等に応じて1日当りの出面数(作業ダイヤ)を柔軟に設定する。
※上長の指示で管理者が一般社員の業務を行うことや一般社員が管理者の業務を行う場合がある。

～提案時やりとり要旨～

- ・効率的でより生産性の高い業務体制の構築を目指し、これまで取り組んできていることを更に進めていく。
- ・チケット改革を積極的に進めていく。利用状況を踏まえた見直しを行っていく。
- ・久喜駅の臨時窓口に関してはブラインドや装飾等を駅と考えながら進めることになる。
- ・10月20日時点で要員体制を見直すのは久喜駅のみ。柔軟な働き方を浸透させるための作業ダイヤとしていく。
- ・異常時対応は今後も可能。駆けつける文化が浸透しており、管理者が状況判断していく事になる。
- ・「サポートコールシステム」の導入では時間帯を見直し、日中帯を柔軟な作業ダイヤとしていく。

サービスレベルを低下させることなく働きやすい職場環境をつくらう！