



大地申 第3号

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に関する申し入れ交渉開催 その1

1. 販売体制の見直しを行う目的と根拠を具体的に明らかにすること。

回答:グループ経営ビジョン「変革2027」の実現に向け、「話せる指定席券売機」の導入、臨時に営業する窓口の設置及びみどりの窓口の営業終了を実施することで、効率的でより生産性の高い駅業務体制を構築するものである。

組合:この施策でサービス低下になってはいけない。大宮駅のみどりの窓口が混雑しているの、蓮田まで買いにきているお客さまがいるのも現実。利用者のニーズをどのように把握しているのか。

会社:コロナにより非接触のニーズが高まった。スマホやネットによる販売、「話せる指定席券売機」を設置することで効率的な販売体制を構築するなどチケット改革を取り組んでおり、会社として「えきねっと」などの利用者が増えていると認識している。また「みどりの窓口」で販売しているもののうち約9割がMVで買える切符である。認知度が低いことは受け止め、MVの案内や駅に来なくても買えるという事をPRしていきたい。

組合:利用者も並ばずに買えるのは知っている。9割の方がなぜ並ぶのかを分析する必要がある。「分かりづらいので駅員に教えて欲しい」というのがニーズ。年に数回しか利用しない方はなかなか覚えられない。

会社:各駅で案内しているのは受け止める。券売機の画面や「えきねっと」の操作画面もリニューアルを繰り返し、使いやすくなっている。今後も分かりやすい画面を構築していく事が必要だと考えている。

組合:久喜駅は「話せる指定席券売機」を設置し「臨時に営業する窓口」も設置となるが、根拠はなにか。

会社:乗降人数・販売枚数や沿線のバランスなど総合的に勘案して判断している。東武鉄道との乗り換え駅であることなど一つの要因ではある。

乗降人数、販売枚数、沿線のバランス等が判断基準と確認!

2. 施策実施後、出札業務を担当する機会が大幅に変更することから営業知識の維持向上に努め、サービス低下を招かない体制とすること。

回答:業務を行ううえで必要な教育は実施していく。なお、業務に必要な体制は確保していく考えである。

組合:ただ切符を発売するだけが「みどりの窓口」ではない。技術や知識、経験から身につくものがある。どのようにして技量を維持していくのか。

会社:営業統括センターになって複数駅勤務を実施している。「みどりの窓口」は小山駅と「臨時窓口」として久喜駅しかない。小山で出札を学ぶ以外にも定期多売等は久喜駅で販売するなど出来る。合わせて営トレや武蔵浦和など活用し、スキルの維持をしていきたい。月1~2回の勤務で多くの方となると効率的でなくなることも踏まえて精査していきたい。

組合:他駅勤務が進んでいない現実もある。実態はどのように把握しているのか。

会社:6月現在、小山営業統括センター内で15名が複数駅勤務、2箇所以上勤務が出来る人がいる。

組合:実態とすると月1~2回では不慣れになる。設備系の職場であれば連休明けの訓練、乗務員であれば添乗が付く等の対応があるが営業職場はフォローが見えない。勤務操配も続けて2徹入れる等、見える形で対応していく事が重要と考える。また本人とのコミュニケーションも大事なので行っていただきたい。

会社:これまでの経験値などがあるので、個々のスキルを踏まえて検討していくこととなる。管理者が把握したうえで勤務操配を行う。集中的にやりたいという方もいれば、月数回という方もいる。目的に合わせて勤務操配と育成をしていきたいと思う。

不安をその場で解消できれば良いが、管理者がコミュニケーションで把握していく必要があると思っている。

コミュニケーションを取りながら技量維持することを確認!!



Check!

その2へ続く



大地申 第3号

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に関する申し入れ交渉開催 その2

3. 拠点駅の「みどりの窓口」が今まで以上に混雑することが予想されることから小金井駅、蓮田駅、古河駅に「話せる指定席券売機」を設置すること。

回答:「話せる指定席券売機」については、お客さまのご利用状況等を総合的に勘案し設置しているところである。
組合: Suica の再発行や払い戻しが対応できるので「話せる指定席券売機」を設置するべき。再発行や払い戻しは一定程度の需要がある。

会社: 乗降人数、販売枚数、線区のバランスをみて設置を判断している。現状は把握している。利便性の高まるものについてやっていく事は大事だと思うが、費用面もある。

4. 「みどりの窓口」でしか対応できない券種等を削減するための制度改正等を行い、「みどりの窓口」の混雑緩和に努めること。

回答: 必要な制度改正は行っているところである。

組合: 普通グリーン券のシパン割等MVで発売できないなら制度改正等も考えるべきではないか。

会社: 制度改正は考えていない。この間、お客さまの利便性や社員がスムーズに案内できるように立席特急券をMVで買えるようにしたり、モバイル Suica で通学定期券等も買えるようにしてきた。できることは進めている。

組合: 小金井駅では2週間に1回「自衛隊後払」で発売しているが、どのように対応するのか。

会社: 自衛隊の方には「みどりの窓口」があるところに行っていただく事を会社として伝えていく。

5. 今施策の趣旨を丁寧に説明するとともに社員が納得感を持って企画業務を行なえるように作業ダイヤの変更に関しては現場社員の意見を反映させること。

回答: 作業ダイヤについては、関係社員に周知していくこととなる。

組合: 乗務員から異動してきて一生懸命出札業務を覚えた。しかし、今回窓口が無くなる事で「何のために覚えたのか」「みどりの窓口閉鎖後の異動でも良かったのではないか」との声が出ている。モチベーションが低下しているが、納得感のある社員説明をするべき。

会社: 本当に苦労して出札を覚えたと思っている。声は受け止める。しかし、まだ改札はありMVもある。切符販売するという事を経験したことは無駄ではない。苦労して憶えたことや経験が決して無駄ではないことを伝えていく。

6. 「指定席券売機」「多機能券売機」「チャージ専用機」のみの設置になる箇所については案内要員を配置し、定期多売期の混雑緩和に努めること。

回答: 必要な体制は確保していく考えである。

組合: 久喜駅ではEVを設置しないとのことだが、定期多売期は定期購入者の徒列が発生し切符が買えない人が出ると懸念している。案内要員を配置すべき。

会社: 定期多売期については並び方を見て、お客さまのご案内をやっていききたい。EM1台を定期券専用にする等、お客さまの状況を見ながら対応するのは可能。営統セオフィスからの応援も連携して取り組む考え。

7. 「みどりの窓口」営業終了については社員、利用者への周知期間を十分にとり、丁寧に行うこと。

回答: お客さまや社員への必要な周知は行っているところである。

組合: 今施策では「みどりの窓口」の多くが無くなり、お客さまから多くの声が出ると思う。利用者への周知や社員教育は具体的にどのように行うのか。

会社: HPやポスターでは7月24日から周知している。時刻表は9月20日発売の10月号に記載する。

社員教育は8月に久喜駅で「話せる指定席券売機」等必要な教育を行っている。

引き続き不安の無いように教育は行う。

**交渉で確認した内容を共有して安全で働きやすい職場の実現
に向けて会社施策を検証し、さらなるたかひを創り出そう!!**

