



# ŌMIYA NEWS



No.192 2024年6月8日 JR 東労組大宮地本

## 小山営業統括センター（蓮田駅、久喜駅、古河駅、小金井駅）の「お客さまサポートコールシステム」の稼働時期等について提案を受ける

6月7日、小山営業統括センター（蓮田駅、久喜駅、古河駅、小金井駅）の「お客さまサポートコールシステム」の稼働開始時期等について提案を受けました。内容は以下の通りです。

### 1. 稼働開始日

2024年9月26日（木）

### 2. 稼働時間

(1) 蓮田駅、久喜駅、古河駅

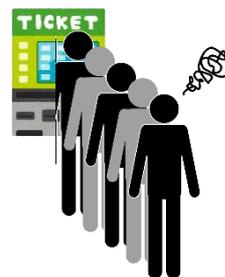
9:30～11:00、12:00～13:00、14:00～17:00

(2) 小金井駅

始発～6:30、9:30～11:00、12:00～13:00、14:00～17:00、20:00～23:00

### 3. その他

施策の実施内容および施策実施後の体制について変更はない。



### 箇所体制について

2023年6月5日提案の「箇所体制について」から一部抜粋（数値の変更なし）

		現行			改正		
		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
	一般	8	20	28	6	19	25

※業務の繁閑等に応じて1日当たりの出面数（作業ダイヤ数）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～

- ・システム導入の目的は環境の変化に対応するため、効率的でより生産性の高い業務体制を構築していく。
- ・実施時期については不慣れな方が多い休日よりも平日が良い。中間決算や定期券の更新時期だが問題はない。
- ・蓮田駅、久喜駅、古河駅の体制は2テ1日⇒2テ、小金井駅は2テ⇒1テ1日となる。
- ・小山、小金井で呼び鈴対応を行っているが特段問題は発生しておらず社員からは好評と聞いている。
- ・「みどりの窓口縮減の凍結」を発表している中で改札を閉めることになるが出札と改札ではお客さまの目的が違うため、システムの導入でこれまでのご案内ができると考えている。
- ・安全性およびサービスレベルの低下につながるとは考えていない。
- ・「サポートコールセンター」の操作卓は8卓、体制については委託先で決めている。
- ・「サポートコールシステム」導入箇所は現行34箇所あり、今施策で38箇所となる。
- ・委託先のステーションサービスで人材確保・定着が課題とは認識している。委託先会社とは情報共有、連携は行っており、施策実施後も必要な連携は行っていく。

**「安全・健康・ゆとり」ある職場を創るために今後申し入れを行っていきます！**