



大地申 第3号

「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』の導入」に関する申し入れ提出!

JR東労組大宮地本は、2023年6月5日大宮支社より「小山営業統括センターにおける『柔軟な働き方』の更なる推進について」の提案を受け、2023年10月に実施内容の1つである「販売体制の見直し」として蓮田駅、久喜駅、古河駅、小金井駅のみどりの窓口の営業を終了しました。今回、2つ目の実施内容である「お客さまサポートコールシステム」の導入については2024年6月7日に改めて稼働時期についての提案を受け、関係組合員と議論を積み重ねてきました。

今施策は、グループ経営ビジョン「変革2027」の実現に向け、効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築し、当社グループの持続的な成長につなげていくことが目的とされており、2023年6月の提案時にも「効率的でより生産性の高い業務執行体制の構築を目指す」「チケット改革を積極的に進める」と語られました。

しかし2024年5月8日、社長会見において「これ以上のみどりの窓口の縮減については一旦凍結、現行の209駅の体制は維持するとともに、閉鎖または縮小した一部においても可能な場合は、多くの利用が見込まれる日や時間帯を中心に臨時窓口を開設することで混雑の分散を図る」と発表されました。

この間、団体交渉で「拠点駅のみどりの窓口の混雑」「『えきねっと』はわかりづらい」「券売機ではできないことが多すぎる」等の現場で受けるお客さまの声を訴え、「サービス低下を危惧する」と問題提起してきましたが、会社からは「みどりの窓口の利用者の9割近くが券売機で対応可能」「お客さまの利用状況を総合的に勘案して判断した」「サービス低下にはならない」と回答され施策は進められてきました。その結果として社長会見で語られたように「近隣の窓口設置駅への集中」「チケットレスの推進が想定通りに進んでいない」等の現実が浮き彫りとなり、2024年度夏季繁忙期の混雑対策として、臨時窓口を開設する事態となっています。

今施策で駅の要員体制が縮小されれば、対面でのご案内を希望されるお客さまに対して更なるサービス低下になるばかりかインバウンドなどの需要回復が見られる中で、急病のお客さまに対する駆け付けや異常時の駆け付け体制など人命にかかわる事象にもつながりかねません。

これまで私たちが訴えてきた現場組合員の悲痛な声を受け止め、地域やお客さまに寄り添った駅体制とし、「安全・健康・ゆとり」が担保された職場を構築するために下記の通り申し入れを行いました。交渉日程が決まり次第、お知らせします。

申し入れ項目

1. 今施策の目的と根拠を明らかにすること。
2. 1日の乗降人員が6万を超える久喜駅において「お客さまサポートコールシステム」の導入でサービスレベルが低下しない根拠を明らかにすること。また東武鉄道との誤入場に対して対策を講じること。
3. 施策実施以降、現場で行う企画業務がどのように変化するのか明らかにすること。
4. 施策実施以降、異常時の体制について明らかにすること。
5. お身体の不自由なお客さまの対応が迅速に行える体制とすること。
6. 券売機の対応等が駅総体で行えるよう、管理者を含む全社員へ教育を行うこと。
7. 施策実施に伴い職場環境の改善を行い、働きがいの向上に努めること。
8. 職場が要員不足を感じていることから施策実施後は十分な要員を配置すること。また施策に伴う異動の際は本人希望を尊重しモチベーションが低下しないよう十分なコミュニケーションを図ること。

会社は現場の悲痛な声を受け止め、改善すべきだ!

信義誠実な団体交渉で職場問題の解消を目指します!!