



ŌMIYA NEWS



No.019

2024年8月21日

JR 東労組大宮地本

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」に関する申し入れ交渉開催その①

8月9日大地申第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」に関する申し入れの団体交渉を開催しました。交渉冒頭に5月8日の社長会見において「みどりの窓口縮減の一旦凍結」が発表されたことを受け、今施策においても一部時間において駅が無人化されることが本当にお客様のニーズに合っているのか。安全及びサービスレベルが低下しないのか。という問題意識を述べ、交渉を行いました。内容は以下のとおりです。

1. 今施策の目的と根拠を明らかにすること。

回答:グループ経営ビジョン「変革 2027」の実現に向け、「お客様サポートコールシステム」を導入することで、効率的でより生産性の高い業務体制を構築することを目的としている。

組:箇所の選定理由、また実施における稼働時間の根拠、実施日を9月26日とした根拠を伺いたい。

会:乗車人員や列車の運行状況、1日における人の流れなど総合的に勘案してこの4駅とした。稼働時間については通勤・通学及び夕方の帰省時間といった利用者の多い時間を避けたこと。既に導入している箇所の実績も踏まえて、多くの方が1度に問い合わせることがないように時間帯を設定した。実施時期は工事工程と教育・周知の期間を勘案したこと、勤務作成を終え、第2四半期決算に影響のない時期として決定した。

組:今施策で働く側のメリットは何か。また安全及びサービスレベルが低下しない根拠は何か。

会:システムの導入により必要な手数が減る。そのことでフレキシブルに業務にのぞめること、また出面が減ることで公募制など様々なことに挑戦できることもメリットである。安全については駅の中が無人になるわけではなく、列停やEV、トイレブザーなどの異常は検知でき、駅から駆けつけられるので安全レベルは低下しない。サービス面についても券売機や精算機はお客様の要望を聞いて係員側で操作できるシステムであり、サービスレベルが低下するとは考えていない。

安全及びサービスレベルは低下しない施策であると確認!

2. 1日の乗降人員が6万を超える久喜駅において「お客様サポートコールシステム」導入でお客様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する対策を講じること。

回答:「お客様サポートコールシステム」によって、乗車券類購入のご案内が可能になること等から、利便性を確保しているところである。また、東武鉄道との誤入場の対策として、音声案内を実施しているところである。

組:「サポートコールセンター」側から聞いた声を申し上げる。「蓮田駅、久喜駅の2駅はやりきれない」「久喜駅は6万を超える乗降で担当駅ではトップ、更に乗換駅でもあり1件対応すると鳴りやまない懸念がある」「少しでも遠隔時間を短縮できないか。特に14~17時は魔の時間と言われている。16時には終わりたい」「受け持っている宇都宮線、埼京・川越線、武蔵野線は遅れが日常茶飯事で遅延放送が負担」「振替時のIC処理では混雑が予想され、他に手が回らなくなる」「遠隔対応駅が多すぎる。待たせすぎて『なぜでない』『早くしろ』『待たせすぎ』など罵声を浴びせられる」等の声をどう受け止めるのか。

会:お客様サポートコールシステムのオペレート業務はJESSに委託して運営しており、委託先で運営いただかないと、お客さまにしっかりとご案内できない。JESSの支店とはタイムリーに意見交換を行っている。JESSの社員の声は受け止めるが、この場でこれに対して何かをもう上げることはできない。いただいた意見も踏まえて、これからもJESSの支店と円滑に連携していきたいと考えている。

ステーションサービスにも責任をもって回答すべき! その②へ



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」に関する申し入れ交渉開催その②

※2項の続き

組：利用者は対面での案内を希望する方もいる。遺失物の対応を含めて、お客さまは人のいるところを探してしまおうのではないか。久喜駅においては東武鉄道との誤入場もあり、東武鉄道に負担を強いるのではないか。

会：誤入場に関しては、これまでも課題として様々な取り組みを行っている。またお客さまはJRも東武も関係なく「1つの駅」と見てしまう。「春日部・羽生方面はこちらではありません」といった新たな掲示も取り組んでいる。遺失物に関してはコールセンターから「降車駅」や「駅前交番」等を案内することになり、お客さまへ一定の負担をかけることになると受け止めて検討していく。

お客さまや他社へ負担を強いることのないように改善策を検討すべき！

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。

回答：「お客さまサポートコールシステム」導入により体制は変更となるが、企画業務を行う機会に大きな変更はない。

組：「お客さまにより近いところで企画、発想する」と「変革 2027」で謳われているが、お客様との接点を施策によって減らされると感じるが矛盾になるのではないか。

会：今施策によってお客さまとの接点がゼロになるわけではない。また、お客さまのニーズをどのように掴むかということが重要であり、改札窓口でしかニーズが掴めないとは考えていない。

組：改札で呼び鈴対応を現場で発意したと聞いている。企画業務が現場の負担になっているのでは危惧している。また一方で「接客しているよりも企画業務をしていた方がいい」、「改札で罵声を浴びるより企画業務で喜ばれるほうが良い」との声がある。お客さまが感じている不便等も聞きながらシームレスな鉄道を創っていくのが「変革 2027」の趣旨だと思うがそのように現場が感じていないのではないか。

会：企画業務が現場の負担になっているとは考えていない。現場社員が自分で発意・企画して形になり、収入やサービスにつながることでモチベーションになっている。社員の気持ち、価値観はそれぞれだが企画業務も改札業務も社員に任せた仕事であり、責任を持って務めていただく。言われたように改札でお客さまのご意見を捉えていくということもお客さまの近いところで企画業務を進めていくという目的の一つであり、会社としても引き続き、趣旨を伝えていく。

お客さまのニーズを正しく掴むことが現場で企画業務を行う趣旨だ！

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。

回答：異常時については、箇所総体で対応することになる。

組：今回、体制が変更となる駅はいずれもポイントを持っている。ポイント鎖錠等は55H教育の受講が必要だが体制変更に伴って異常時対応能力が低下することのないようにして頂きたい。

会：転てつ器鎖錠については運適・55H 教育の受講が必要であり、管理者は行うことができる。日中帯は駅長やオフィスも駆けつけできる。また夜間帯でも初動としては副長1社員1で駆けつけ、その後第2陣と箇所総体で対応していくことになる。異常時対応能力が低下するとは考えていない。

必要な資格と教育を確認！変化点での教育をしっかりと行うこと！ その③へ



ŌMIYA NEWS



No.021

2024年8月 21 日

JR 東労組大宮地本

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」に関する申し入れ交渉開催その③

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。

回答:必要な体制は確保していく考えである。なお、お身体の不自由なお客さまのご案内については、インターホンでご要件を伺い、駅内にいる社員の手配等を行うこととなる。

組:これまでシステム導入駅ではコールセンターを介するため時間を要している。コールセンターの依頼に対して企画業務を行っていて対応できないという事のないようにしていただきたい。

会:まず今回導入の4駅は一人体制ではないので駅どうしで直接やりとりを行うことになる。またコールセンターからの依頼については人の手が必要な場合なので対応することが基本となる。

コールセンターからの依頼は対応することが基本と確認!

6. 券売機の対応など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。

回答:必要な体制は確保しているところである。

組:この間の施策では駅総体で対応すると言われるが、「管理者が呼び出し対応に行かない」等の声が出ている。

会:管理者のスキルの問題もあるができる対応はある。管理者が旅客対応を行いお待ちいただき、対応できる者を待つというのも一つのやり方。声は受け止め、周知していく。 **サービスレベルを下げないこと!**

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。

回答:必要な体制は確保していく考えである。

組:施策を担う社員がモチベーションを維持して働けるように環境整備を行って頂きたい。

□蓮田駅

- ・遺失物ロッカーと個人情報書庫の鍵の改善。
- ・寝室と風呂の清掃。
- ・女性寝室の空調改善。
- ・多目的トイレの防犯対策。
- ・旅客用ごみ箱の回収時間改善。

□久喜駅

- ・遺失物用PCの増設。

□小山駅

- ・清掃時間を作業ダイヤに明記。
- ・浴室脱衣所の空調改善。
- ・情報室の電波改善。

□古河駅

- ・洗面台と休憩所のつまり改善。
- ・駅舎裏側の物置の鳩対策。

□小金井駅

- ・寝室のエアコン取り換え。
- ・寝室の騒音対策。

会:実態を調査し、できることは行っていきたい。

必要な改善は行うと確認!

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。

回答:業務に必要な体制は確保していく考えである。なお、社員の運用については、就業規則に則り取り扱うこととなる。

組:依然として納得感がない異動は行われている。モチベーションの低下は会社にとっても不利益となる。希望を把握し、希望に沿わずとも異動の趣旨や期待することなど寄り添って説明して頂きたい。

会:、異動については就業規則が基本だが、働きがいが失われるのは良くない。自己申告書や面談などキャリアについて状況把握を行い、少しでも納得感を持っていただけるようコミュニケーションを図り、納得感醸成に努める。

ジョブローテーションの趣旨に則り、組合員のキャリアプランに寄り添うべきだ!

交渉確認を遵守し「安全・健康・ゆとり」ある職場を創りだそう!