



千地申 「両国駅、錦糸町駅、新小岩駅、市川駅、本八幡駅、船橋駅」の 第11号 窓口営業時間変更に伴う体制変更」に関する交渉を行う！

■施策の目的、根拠について

- (会社) 効率的な業務執行体制の構築を目的とし、お客さまのご利用状況を踏まえ窓口営業時間の見直しを図り、体制の変更を実施することとする。
- (組合) 効率的な執行体制とは？
- (会社) 営業時間短縮により、空いた時間で別の業務を行う。また、駅の業務を限られた要員で担うため。
- (組合) 「変革2027」で謳われている「駅での企画業務」を行う準備というイメージか？
- (会社) 「変革2027」は全ての場面で該当する。今回の営業時間短縮はそれだけではなく、お客さまのご利用状況や社員の動きがいなど様々な理由がある。必然的にそのような場面で活用するという事はできる。
- (組合) 営業時間が短縮した時間を利用して、これまで超勤で行ってきた販売促進や、サービスなどの資料作りを行ってもよいのか？
- (会社) そのような場面で活用していただければと思う。
- (組合) お客さまのご利用状況とは？
- (会社) チケットレスやえきねっと、指定席券売機の利用が増えて、窓口での購入は減少している。日中時間帯に比べて、朝夜の利用者は少ない。
- (組合) 施策実施後も窓口数は現行通りか？
- (会社) 本施策で窓口数を変更する考えはないが、状況に合わせて判断していく。

本施策で窓口の数を変更する
考えはないことを確認！

■お客さまへの周知、案内等について

- (組合) 窓口営業時間外に、ジパング倶楽部などの割引乗車券を購入されるお客さまもいらっしゃるが、窓口のない駅での対応は適用されるのか？
- (会社) 適用されないのので、窓口営業時間内に購入をお願いすることとなる。
- (組合) 現場の判断で、指定席券売機にて割引乗車券を発売してもよいのか？
- (会社) してよい。その際は支社へ連絡をいただきたい。また、チケットレスサービスのご利用を推進していく。
- (組合) お客さまへの周知はどのように行うのか？
- (会社) 2月1日からポスターの駅頭掲示と、ホームページで周知している。
- (組合) 現場でもお客さま対応を行っていくが、現場で対応できないようなお客さまの苦情に対しては、支社もフォローしてほしい。
- (会社) お客さま対応で現場が困ったときは、支社で対応させていただく。
- (組合) 船橋駅では現行窓口が2窓、指定席券売機が3台あるが、施策実施後の窓口営業時間外は、指定席券売機1台しか使用できない。あずさ号も停車する時間帯で、この体制はおかしいという現場の声があるがどうか？
- (会社) お客さまからの声が多く、1台の徒列が酷い場合は現場長に相談していただいて、一時的な徒列ではなく、慢性化が確認できれば対応等を検討させていただく。
- (組合) 現場でもチケットレスの懇懇などできることは進めていくが、徒列が酷いようなら状況を見て対応して、現場社員の不安を取り除いてほしい。
- (会社) 問題があれば声を上げてほしい。

■作業ダイヤ、異動、今後の検証について

- (組合) 施策実施後の作業ダイヤは、現場社員の声を聞いて作成すること。
- (会社) 自分たちがどのように効率的に動けるか、現場長、一般と意見を取り入れ調整してダイヤを作成していく。
- (組合) 今施策において面談を行うのか？
- (会社) 管理者が社員とのコミュニケーションと、個人面談で社員の希望等は把握している。任用の基準でバランスを見て対応する。
- (組合) 船橋駅の指定席券売機の問題など、職場で解決できないものは議論させていただきたい。
- (会社) 会社側も柔軟に対応する考えもあるので、ご意見があれば対応する。

交渉で、窓口数が変わらないことや現場からの意見があれば、
支社が柔軟に対応を検討するなど、確認ができました。
施策実施後もJR東労組は現場と共に検証をしていきます。
働きがいのある営業職場を創りましょう！

