



千地申第2号

「未来が想像できる駅職場を創る」ための 団体交渉を行う！ その①

1. 社会情勢が変化し、乗降人員が回復した場合の対応を明らかにすること。また、サービスマネージャーの見直しの根拠を明らかにすると共に、西船橋駅、千葉駅、舞浜駅のサービスマネージャーが担っていた業務を担務として残すこと。

- サービス介助士の資格取得者が8割を超えたことに加え、携帯電話の普及といった環境の変化もあり、お客さま動向も変わってきた。作業ダイヤの柔軟化が進み、サービスマネージャー以外の社員もお客さま案内の対応ができるようになることから、サービスマネージャーを見直すこととした。
- サービスマネージャーが不要になったわけではない。サービスマネージャーが担っていたお客さま案内の業務は残るが、駅全体で対応することになる。西船橋駅、千葉駅ではサービスマネージャーの担務を別の担務に付け替える。舞浜駅では、お客さまのご利用状況や、駅の業務量などの駅全体のバランスを勘案し見直しを行う。
- サービスマネージャーの見直しは働き方の改革である。駅の運営体制の見直しは別であり、業務に必要な要員は確保する。舞浜駅はお客さまのご利用が戻っても、見直し後の体制で対応できると考えている。
- サービスマネージャーを担う社員の不安や疑問を解消するため、意見交換会を開催し、施策の目的をしっかりと伝えていく。
- 営業制度と職場の現実が合っていないところは認識している。制度やルールの見直しを行い、働きやすさを向上させていきたい。

2. チケットレスサービスなどの窓口を介さない乗車券類の発売件数の割合が示されないことが納得感と根拠にならないことから、みどりの窓口の閉鎖を再検討すること。

- チケットレスの利用は昨年は全体の27%であり、今年7月では35%と8ポイント上昇するなど、チケットレス発売は確実に増えている。チケットレスサービスや指定席券売機などの、みどりの窓口によらない発売枚数では、80%である。感染拡大防止の観点から、非接触の販売体制も必要だ。
- 現在、機械で対応できない取り扱いはあるが、全ての設備を整えてから実施するとはならない。
- 出札業務の教育やモチベーション維持のためにマルスを残すことはないが、制度が変わらない限り知識や技能は維持していかなければならない。それはマルスがあるだけでは維持できない。営業の知識に長けて指導できる社員が必要だ。
- 西船橋駅の受託業務による制限(会社線の定期券の新規発売は磁気券のみで、窓口でしか販売できない等)に関しては問題意識を持っているが、検討しているところである。

3. 成田駅のみどりの窓口閉鎖に関するお客さまへの周知をどのように行うのか明らかにすると共に、現場が解決できないご意見については支社が責任をもって対応すること。また、話せる指定席券売機導入にあたり、教育を不安がなくなるまで行うこと。

- 周知方法は、駅頭掲示やホームページが基本となる。自治体への説明は実施して理解を得ている。周辺の学校へは、これから説明を行う。
- 窓口で発売するものの多くは、チケットレスや指定席券売機で対応が可能である。
- 話せる指定席券売機の導入あたっては、すでに導入されている海浜幕張駅を受託する千葉ステーションビル社員やオペレーター社員との意見交換を行っていく。
- 話せる指定席券売機の基本的な仕組みは従来の指定席券売機と共通である。マニュアルは、シェアポイントで閲覧できる。
- みどりの窓口閉鎖に伴うお客さまのご意見等に関しては、支社もフォローしていく。 **確認**

その②につづく