



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②

4. 千葉支社内における出札業務の展望について明らかにすること。また、モバイルSuicaやえきねっとなどの窓口を介さないシステムのトラブル等への対応するための教育体制について明らかにすること。

- すべてのみどりの窓口が無くなるわけではない。今後の販売体制は、発売枚数や周辺の駅とのバランス、教育の観点も踏まえて、「みどりの窓口を残す駅」、「話せる指定席券売機に置き換える駅」、「みどりの窓口を閉鎖する駅」というイメージを持っている。
- みどりの窓口でしか取扱うことができないものなど、見直しが必要なところについては検討を行っていくが、規則や制度の変更は難しく時間がかかる。
- モバイルSuicaやえきねっとなどのシステムトラブルに対する不安の声は、機器扱いに対するものなのか、制度に対するものなのか、掘り下げて分析し、教育訓練に反映する必要がある。営業指導員会議や営業事故防止会議において周知をする方法なども検討する。

みどりの窓口が必要だというスタンスは変わらない

対立

5. 窓口営業時間変更により体制変更を行う根拠と、定期券新規購入時や年末年始などの繁忙期の対応について明らかにすること。また、営業時間に対しては、各駅の実態に合わせた営業時間とすること。

- 営業時間変更等で窓口数を見直すが、今のところマルスなどの発売機器は残していく。繁忙期などは1社員がいれば窓口を開けることは可能である。現場からの声や状況を見て撤去することもある。
- 木更津駅で実施している沿線高校への一括定期発売を、今後も実施するかは現場の判断となる。
- 窓口営業時間は総合的に勘案して決定した。駅によって営業時間がバラバラであると分かりづらいという意見もあったため、バランスを取ってある程度のエリアに区切って営業時間を統一した方がご案内しやすいという意見を踏まえた。
- 窓口営業時間短縮について、現場やお客さまからの意見は特に聞いていないが、**箇所としての営業時間の希望があるのであれば伝えていただきたい。箇所の特情や現場からの希望は考慮する。**

確認

6. 一部駅の改札で行われているインターホン対応実施の経緯を明らかにすること。また、不安全の完封やサービス品質の低下を拭えないことから、インターホン対応を再検討すること。

- インターホン対応の目的は、時間を有効に使うためであり、改札窓口を閉めることや企画立案業務をやるのが目的ではない。
- 駅の変革の達成に向け、駅を良くするためには箇所の特情をつかまないといけない。これまで通り、改札窓口に入ることも必要であり、改札業務の考え方は、これまでと変わらない。
- 「不安全」とは、列車をすぐに停止することができないといったような、何かあったときに対応できないこと。改札窓口のカーテンを閉めるなどの本対応によって、**不安全な状態になるのであれば、現状をしっかりと把握しコントロールしていく必要はある。**

確認

7. 新たなニーズの開拓や地域創生などの企画業務については、現行の各担務の業務量が減少するなどの変化点を経て実施すること。また、管理者等が超過勤務や健康管理など行える体制を構築すること。

- 企画立案業務については、必ずしなければいけないわけではない。従来作成したい資料があっても、作業ダイヤに縛られてできなかったものが、できるようになった。企画立案業務を作業ダイヤに入れることは指導しているが、それが目的ではない。
- 新しいコトづくりについては、地区指導センターや支社販売課も一緒にフォローしていく。**超勤については、行った分はしっかりつけるように指導している**

その③につづく