



「働きがいのある営業施策を実現するための申し入れ」についての団体交渉を行う！ その①

2022年3月30日以降、支社より営業施策に関する提案と説明を受けました。職場では、業務や職場がどのように変化するかわからなくなり、これまで描いてきたキャリアプランをどのように見直せばいいのかなど、多くの不安の声が上げられています。組合員が安心して働くことができる、お客さまに安心してご利用いただける駅を創るために、下記のとおり団体交渉を行いました。

※黄色の枠は会社回答になります。

1. 「駅の変革のスピードアップ」で謳われている「輸送拠点駅」についての考え方を明らかにすると共に、千葉支社内の輸送業務の将来像を明らかにすること。

エリア内で頻度の少ない運転取扱いが発生した際に、専門知識を持った社員が必要により発生箇所に駆けつけ、発生箇所のフォローを行う体制を構築していくものである。
 なお、輸送業務については、今後もシステム化や集約化を進め、安全で安定した輸送サービスの提供ならびに効率的な業務執行体制の構築を目指していく考えである。

(特徴点)

- ・「輸送拠点駅」とは、輸送業務を多く取り扱い、専門知識を持った社員が毎日いる駅。輸送拠点駅からエリア内の駅をフォローしていく。
- ・今後も、合理化やコストダウンの観点から、信号所の体制見直しを検討していくが、現段階で示せるものはない。
- ・駅業務の根幹は輸送を守ることに変わりはない。

2. 佐倉駅信号所の運行管理を運輸部指令室に移管する目的と、効率的な業務執行体制が構築できる根拠について明らかにすること。また、運行管理業務を運輸部指令室への移管に伴い、運輸部指令室の業務量増加が見込まれるので、体制を整えること。

業務のシステム化や集約化を行い、より安全で安定した輸送サービスの提供ならびに効率的な業務執行体制の構築を目的とし実施することとした。
 なお、業務に必要な要員は確保していく考えである。

(特徴点)

- ・これまでの駅と指令間でのやり取りが、指令内で完結することとなり、指令内で連携ができるようになる。
- ・主にエリア指令が、千葉～成田空港間も今後は見ることを検討しているが、成田指令も見ることがある。
- ・業務量が増えるが、指令業務の仕事のやり方が柔軟になっている。状況を見て体制は整えていく。
- ・提案時、佐倉駅は施策実施後も運転取扱い駅であると説明したが、準運転取扱い駅で整理した。提案時の説明で労使で齟齬が発生してしまった。

3. 施策実施後も佐倉駅に残る輸送業務については、実施頻度が少ないことから、社員の不安がなくなるまで教育や訓練を定期的に実施すること。

業務に必要な教育・訓練については実施していく考えである。

(特徴点)

- ・指令体験や教育・訓練はやっていく。制御盤の解放扱いは年2回の訓練を今も実施している。
- ・持っている連動装置の種類など、箇所の特情に併せて現場の判断で不安の解消に努めてほしい。
- ・頻度の少ない取扱いや異常時等、不安に寄り添う体制に変わりはない。

確認! その②へ続く



「働きがいのある営業施策を実現するための申し入れ」についての団体交渉を行う！ その②

4. 岩井駅、富浦駅、那古船形駅、九重駅、千倉駅、千歳駅、南三原駅の駅運営体制の見直しを実施する根拠を明らかにすると共に、施策実施後の各駅の体制を明らかにすること。また、自治体や学校等に説明を行い、地元の理解を得ること。

業務執行体制については業務委託会社にて定めることとなる。
なお、必要な周知等は行っているところである。

(特徴点)

- 各駅にカメラ付きのインターホンを設置し、初電から終電までコールセンターで対応を行うようになるが、駅係員が巡回等で駅にいる場合は直接対応することもある。
- お客さまのご利用状況と社員数の減少もあるなかで、この体制が望ましいと判断した。
- 業務委託会社社員が、千倉駅を拠点として毎日、岩井駅・富浦駅・南三原駅を巡回し、自動券売機や駅の締切・清掃を行う。
- 各駅に駅係員を配置する時間は、作業状況や曜日により業務内容が異なるため変動する。
- お客さまへの周知は、各駅にポスターを掲出したり、自治体や学校に出向き説明を行った。
- 今後も「駅の変革のスピードアップ」で謳われているように、自治体と連携して魅力ある駅を創っていく。

5. 施策実施後の各駅の自動券売機の台数を明らかにすると共に、紙幣詰まり等のトラブルが発生した際の対応について明らかにすること。また、コールセンターの設置箇所や業務内容、体制を明らかにすること。

自動券売機の設置台数についてはお客さまのご利用状況等を踏まえ決定しているところである。
なお、業務執行体制については業務委託会社にて定めることとなる。

(特徴点)

- 自動券売機（EV20）を無人駅を除いた岩井駅・富浦駅・千倉駅・南三原駅に1台ずつ設置する。
- 紙幣詰まり等の対応は現地に赴いて行いが、連絡先等を聞いて後日対応する場合もある。
- 警送回金はセントラル警備保障が単独で行える体制を検討している。
- 各駅に業務委託駅社員が巡回する時間帯の目安を関係社員に周知する。

6. 施策実施後も、お客さまが安心して駅をご利用いただけるよう自治体や警察署と連携を取って、巡回等を実施すること。また、新学期等の定期券購入の対応について明らかにすること。

引き続き、関係機関とは必要な連携を図っていく考えである。
なお、定期繁忙期については駅等総体で必要な対応を行っていく考えである。

(特徴点)

- 警察とは意見交換を行うなど普段から連携を取っており、これまで通り巡回を要請している。
- 高校のある南三原駅に多機能券売機（EM20）を設置していたが、通学定期券の発売実績が非常に少ないため自動券売機（EV20）に置き換えても問題はないと判断した。

※7項はその③に記載します。

8. 施策実施により社員の異動や担務変更が発生する場合は、本人が描くキャリアプランを十分に把握し、一人ひとりの特情等も考慮して意識付けや本人に寄り添ったフォローを丁寧に行うこと。

社員の異動等については、任用の基準に則り取り扱っているところであり、社員の希望等については個人面談等で前広に把握していく考えである。

(特徴点)

- 千葉駅信号所の体制変更をした時のように、規模感は異なるがバックアップ体制はとっていく。

その③へ続く



「働きがいのある営業施策を実現するための申し入れ」についての団体交渉を行う！ その③

7. 亀戸駅、稲毛駅、四街道駅、八街駅、銚子駅、新木場駅、五井駅、大網駅、上総一ノ宮駅、御宿駅、酒々井駅、小見川駅のみどりの窓口の営業を終了する根拠を明らかにすること。また、先日発生したえきねっとの通信障害の課題や対策を明らかにすると共に、それが出来ない場合はみどりの窓口の廃止を見直すこと。

効率的かつ生産性の高い業務執行体制の構築ならびにみどりの窓口によらない販売体制へシフトし、駅における働き方を柔軟にすることを目的として、お客さまのご利用状況等を踏まえ、みどりの窓口の営業を終了することとした。

(特徴点)

- 以下の3駅には話せる指定席券売機を導入する。
稲毛駅(マルス端末2台、指定席券売機2台 → 話せる指定席券売機2台、指定席券売機1台)
四街道駅(マルス端末1台、指定席券売機1台 → 話せる指定席券売機1台、指定席券売機1台)
銚子駅(マルス端末1台、指定席券売機1台 → 話せる指定席券売機1台)となる。
- 上記3駅以外は、地域の特情、みどりの窓口設置駅のバランス、発券枚数や割引等の内容から、みどりの窓口営業終了後も、現行の体制で問題ないと判断した。
- みどりの窓口がなくなることで、乗車券類の発売よりも、払戻しやSuicaの再発行が課題であることは認識して対策を検討しているが、今は解決策を示すものはない。
- えきねっとの通信障害対策として、サーバーの増強は実施済み。アクセス制限や発売時期の分散などを検討していく。
- 今後もえきねっとプロモーション等で、えきねっとチケットレスサービスを推進していく。
- お客さまからのご意見に対しては、現場での対応が基本となるが、状況に応じて支社も対応する。

9. JR東日本管内完結となる全区間の普通回数券を2022年9月30日をもって発売終了する目的と根拠を明らかにすると共に、Suicaエリアではない久留里線発着の普通回数券は現行通り発売を行うこと。予定通り発売しない場合は、久留里線にSuicaを導入すること。

「リピートポイントサービス」が一定程度浸透してきていること、ICカードの利用拡大に伴い長期的に回数券のご利用が減少してきていること、コスト削減の観点等を踏まえ、回数券の発売を終了することとした。

(特徴点)

- リピートポイントサービスの実績が50万人になったことや、ICカードの利用状況が増えた2015年度と比べて、普通回数券のご利用がJR東日本全体で4割減少している。
- 久留里線での普通回数券のご利用は少ない。紙の資源の経費も削減していかないといけない。
- 久留里線にSuicaを導入することは費用対効果からすると厳しいが、引き続き本社に上申していく。

10. プレス発表は社員周知を行ってから実施すること。また、設備を十分に整えてから施策を実施すると共に、施策実施後も労使で検証を行い、問題等が生じた場合は協議すること。

必要な周知等は実施していく考えである。

なお、具体的な提起がある場合は「労使間の取扱いに関する協約(令和3年10月1日締結)」に則り取り扱っていく考えである。

(特徴点)

- 情報漏洩等の観点から、全てのものを事前に社員周知することは難しいが、プレスで知ったお客さまからの質問に答えることができず、苦情の対応を行った現場社員の気持ちは受け止める。
- 当日の点呼や、プレス直前での社員周知の方法については、ご意見として承る。

**働きがいのある営業職場を実現するために、今後は施策の検証を行います。
ご意見やご要望などありましたら、千葉地本までお知らせ下さい!**