



千地申第5号

「運営体制の見直しについて」に関する 申し入れの団体交渉を行う！その①

1. 「変革2027」で示された駅の将来像であるbeyond station構想に向けて、現時点の成果と課題を明らかにすること。

【会社回答】

ヒトの生活における「豊かさ」を起点として駅のあり方を変革し、「交通の拠点」という役割を超えて、駅を“つながる”「暮らしのプラットフォーム」への転換を目的に取り組んでいるところであり、一定の成果があったと認識しているところである。

(組合) 「変革2027」で示された駅の将来像について、当初想定した目標と現状を比較して、成果と課題は何か？

(会社) みどりの窓口閉鎖によるえきねっとへの移行を行ってきた。各職場でデジタルに触れる機会の少ないお客さまに相談会やキャンペーンを実施してきた。それらを基軸に少しずつお客さまへチケットレスの周知がされてきたことが成果である。

一方、課題としてはチケットレスになじめないお客さまもいらっしゃるため、引き続き丁寧な説明が必要である。

(組合) えきねっとやモバイルSuica等のご利用状況や会員数はどうか

(会社) ご利用状況は全体の4割を超えている。順調に伸びていると感じている。

(組合) えきねっとでは過去にシステム障害が発生したが、対策はどのように行ったのか？

(会社) まずはシステム障害を起こさないことが必要であると考えている。システム障害がないように対策を進めてきた。
また、システム障害はゼロにはできないが、そこを想定してシステム障害発生時の訓練を実施している。駅社員も訓練に参加しているので、システム障害の対応に理解も進んできた。

(組合) 「beyond station構想」の実現に向けて、千葉支社ではどのように取り組んでいるのか？

(会社) サブスクリプションの取り組みは、ベックスコーヒーなど千葉支社でも広がっている。これからもグループ会社を含めて繋げていく。また、千葉駅などでイベントを実施している。
課題は色々な駅でイベントの開催を推進していくことである。

beyond station構想は、駅を「通過、集う」から「つながる」へ転換し、交通の拠点を越えることである。江見駅の郵便局もその一つである。

成果と課題を確認！

2. チケットレス化やみどりの窓口の廃止等によって販売体制が変化する中で、営業規則や制度を学び実践する機会が減少することから、どのように営業職場の技術・技能継承を実施するのか明らかにすること。

【会社回答】

社会の急速な変化を踏まえ、グループ経営ビジョン「変革2027」の目指す「鉄道起点のサービスからヒト起点のサービスへの転換」に向け、組織の垣根を越えて新たな価値の創造を一層推進していく観点から、社員一人ひとりの成長意欲に応え、活躍フィールドを拡大させていくものである。

なお、業務に必要な教育は実施しているところである。

(組合) 1, 2年目社員に対しての営業フォロー研修は、どのように変えてきたのか？

(会社) コロナ前と比べて営業制度は変わりはない。教育や研修も劇的に変わるものではないが、営業トレーニングセンターの活用など社員から意見があればできる限り対応していく。統括センターになったので、エリア内で窓口がある駅で実機に触れることもできる。窓口がない駅では、券売機類の操作やPOSでの払戻操作などの訓練も行っている。職場ごとに応じた訓練を行っている。

(組合) 営業職場での出札業務の技術継承をどのようにおこなっていくのか？

(会社) 乗車券類を発売する技術・知識も必要であるが、チケットレスを推進していく中で、指定席券売機での発売や改札での払戻等の対応をする技術も必要であると考えている。

(組合) 将来的にみどりの窓口は全て廃止するのか？

(会社) 今後もチケットレスの推進していく。それに基づいて判断していくが、今現在で示せるものはない。全てのみどりの窓口を廃止する可能性もゼロではないが、それが現実的なのか考えている。

その②へ



千
地
申
第
5
号

「運営体制の見直しについて」に関する 申し入れの団体交渉を行う！その②

3. 「組織の再編」施策以降、企画業務の一部が駅職場に移管されたが、企画業務の遂行や教育ができない、複数駅勤務の見習いができないという事象が発生しているため、十分な要員を確保すること。

【会社回答】

現業機関と企画部門の業務分担を見直し、箇所の判断でスピーディーに価値創造を実現していくために、現業機関に権限移譲を実施しているところである。

なお、各エリアの特情を踏まえ実施しており、業務に必要な要員は確保しているところである。

(組合) 複数駅勤務の見習いができないという意見があるがどうか？

(会社) 全ての社員が複数駅勤務ができるのが理想だが、そのような社員が大幅に増えているわけではない。各職場で差はあるが、徐々に進んでいる。

(組合) 「組織の再編」で支社から現場に企画業務が移管されたが、企画業務を担う社員の育成ができないという意見がある。どのように教育を行うのか？

(会社) 支社での経験者が新しい職場で育成をしていく。各エリアでサービスや販促などの担当を振り分けているので、そこを巻き込んで一緒に取り組んでいく。

(組合) 作業ダイヤで企画業務を行っていたが、お客さまが増えて企画業務ができないという意見があるがどうか？

(会社) 各職場で棒ダイヤも浸透し、働き方も変わってきている。社員が柔軟に考え業務を行っている。お客さま対応に注力する時間もある。ただ全ての時間に対応するわけではない。職場で判断して業務を行っている。

(組合) 企画業務を行っている最中に、お客さまがいればお客さまを対応を優先するというのでよいか？

(会社) お客さまがいればお客さま対応を優先する。

お客さま対応を優先することを確認！

4. 2024年3月期ダイヤ改正における房総特急の全車指定席化実施前に、券売機の混雑緩和のため、特急停車駅にえきねっとの受取り機を設置すると共に、えきねっとが使用できないお客さまに寄り添うため、「旅の相談窓口」を特急停車駅に設置すること。

【会社回答】

お客様のご利用状況等を勘案し、チケットレスサービス等を推進していく考えである。

(組合) ダイヤ改正後、房総特急が全車指定席になるが、指定席券売機がない駅についてどのような対応をするのか？

(会社) 座席未指定券を券売機で購入できるようにする。

(組合) 乗車する駅によって、指定席を予約できる、できないで不公平が生まれている。その点はどうか？

(会社) チケットレスの優待を行っていく。特急券を発券せずに乗車できることをお客さまにアピールしていく。

(組合) 指定席券売機の混雑緩和のために、えきねっと受け取り専用の券売機を設置すること。

(会社) その計画はない。チケットレスの優待を行っていく。

(組合) えきねっとの操作が複雑であると、お客さまから意見をいただくが改善を考えているのか？

(会社) お客さまの意見を反映させて、使いやすいものを目指していく。 システム上できないこともあるが改善できるものは改善していく。

(組合) 特急が運転している時間に、券売機が稼働していない駅から乗車したお客さまへの対応はどうするのか？

(会社) 会社都合なので乗車駅証明書を持ってきてもらい、お客さまの事情を伺い柔軟に対応していく。

(組合) 窓口がない駅で、不慣れなお客さまが相談できるような窓口も必要なのではないか？

(会社) お客さまからの問い合わせは改札で対応する。窓口を設置する考えはない。改札で対応できなければ、手すきの社員が対応する。状況によりお客さまにお待ちいただくこともあるが、お客さまに寄り添って対応してもらいたい。

(組合) お客さまからのご意見に関しての対応はこれまでと変わらないのか？

(会社) お客さまのご意見があればこれまで通り支社等総体で対応する。

支社等総体で対応することを確認！

(組合) チケットレスを進めているが、現在Suicaの発売を停止している。再開予定はあるのか？

(会社) 現時点では見通しがたっていない。会社としても調達に向けて議論はしている。 お客さまにご迷惑をかけていることは事実である。

その③へ



千地申第5号

「運営体制の見直しについて」に関する 申し入れの団体交渉を行う！その③

5. 私鉄との乗換駅である西船橋駅と大原駅のみどりの窓口の閉鎖については、関係私鉄会社との協議を十分に行い、双方が納得した上で実施すること。それができない場合は、施策を見直すこと。

【会社回答】

必要な協議は実施しているところである。

(組合) 東京メトロ、東葉高速鉄道、いすみ鉄道との協議はどのくらい進んでいるのか？

(会社) 協議の内容については申し上げられないが、おおむね整理はできている。各社でお客さまへの回答にバラつきが出ではいけないので、各社で統一した回答を整理した。それで終わりではなく、実施後にお客さまから新たな質問も出てくると思うので、その対応も行っていく。みどりの窓口閉鎖については、合意はできている。

(組合) 東葉高速鉄道の定期券、クレジットカードで購入できないがどのように整理しているのか？

(会社) 東葉高速鉄道の判断になるが、購入できるようになるとは聞いていない。クレジットカードで

購入できなくなるので、お客さまにはポスターで周知を行う。お客さまからの想定問答を西船橋駅と共有している。

本当か？

6. 施策実施後の西船橋駅の体制を明らかにすると共に、401POSの設置と、払戻や指定席の座席取り消しの取り扱いは、本屋改札で行うこと。また、それに対応する要員を確保すること。

【会社回答】

必要な準備等は実施していく考えである。

(組合) 西船橋駅の体制や業務内容がどのようになるのか？

(会社) 施策実施後の体制については、交代が△1になる。みどりの窓口がなくなるが、出札業務だけではなく全体の業務を勘案して体制変更を行う。

(組合) 401POSは全ての改札に設置するのか？

(会社) 本屋改札のPOSを301から401に変更する。中央乗換改札やメトロ改札は現行通りである。

(組合) 乗車券類の払戻は基本的には本屋改札で行うのか？

(会社) 払戻は実質的に本屋改札で取り扱う。

(組合) 施策実施後、東京メトロや東葉高速鉄道単独の乗車券類の払戻は、どのように行うのか？

(会社) 東京メトロや東葉高速鉄道の乗車券類は、西船橋駅での対応になる。JR線が含まれるものは、他駅でも払戻は可能である。

改札での払戻対応になるので、クレジットカードへの払戻ができないので、やむを得ず現金で払戻を行うよう調整を行っている。具体的な取り扱いは西船橋駅に示している。

(組合) 本屋改札の窓口精算機は1台増設するのか？

(会社) Suicaの利用も増えているので、1台で対応可能と考えている。

(組合) みどりの窓口が閉鎖され、従来の改札業務に払戻や指定席取消の業務が追加される。業務が輻輳することも考えられるので、常に対応できる体制とすること。

(会社) 改札の体制については、職場の上長の判断で対応していく。

(組合) 指定席券売機で、割引の発売制限を解除して対応を行うが、対応する時間帯は決めているのか？

(会社) 対応する時間帯の縛りはないが、要員体制の中でできる限りの対応を行う。

施策実施後の西船橋駅の負担軽減のために、十分な対応ができる体制を職場で求めていこう！

(組合) 本施策に伴う社員教育や資料作成を、職場に丸投げしているという意見があるが、どうなのか？

(会社) 支社もQ&Aなどの資料は作成している。西船橋駅は東京メトロも東葉高速鉄道も関わるので、支社も職場と一緒に考えて取り組んでいる。

その④へ



千
地
申
第
5
号

「運営体制の見直しについて」に関する 申し入れの団体交渉を行う！その④

7. 施策実施後、近隣の駅にお客さまが流動することが予想されるため、市川駅と船橋駅のみどりの窓口の営業時間を8時から19時に延長すると共に、出面数を一般変形で1増員すること。

【会社回答】

お客さまのご利用状況等を勘案し、チケットレスサービス等を推進していく考えである。

- (組合) 西船橋駅には話せる指定席券売機が設置されないの、市川駅や船橋駅にお客さまの流動が増加することが予想される。両駅の営業時間の延長を行うのか？
(会社) 現時点で営業時間の延長は考えていない。
(組合) 窓口の営業時間は支社と職場のどちらで決めるのか。営業時間を変更することは可能なのか？
(会社) 職場で時間を調整して支社と議論する。現行の営業時間は近隣の箇所を見て、お客さまに分かりやすい時間とすることで決定した。営業時間の変更は現時点で考えていないが、変更する可能性はゼロではない。
(組合) お客さま流動等を鑑みて、職場での議論を経て営業時間の見直しを行なうことは可能か？
(会社) 職場でも労使双方でも否定するものではない。
(組合) 払戻やSuicaの再発行に対して、改札での対応が可能な機械を入れることは現状難しいのか？
(会社) すぐにできるものではないが、払戻に関しては支社としても課題として認識している。
(組合) チケットレスの利用を促進していく中で、お客さまが戻ってきている状況などを鑑みて、現在は過渡期である。窓口とチケットレスを両立していきながら、チケットレスが広がっていく過程で窓口を見直していくことが理想である。議論は否定しないとの回答なので、お客さまの流動を見ながら、職場の意見を踏まえて議論させてもらう。

**確認！職場でお客さまが利用しやすい
みどりの窓口の営業時間を議論しよう！**

8. 異動が発生する場合は、本人が描くキャリアプランを最大限考慮し、面談やコミュニケーションによって納得感のある異動とすること。

【会社回答】

社員の運用については、任用の基準に則り取り扱うこととなり、社員の状況等については面談等を通じて把握しているところである。

- (組合) 今回の施策で異動はどの程度あるのか？
(会社) 社員の運用を考えての異動である。
(組合) 本人が描くキャリアプランを、コミュニケーションと取りながらすり合わせをしていくことを確認するがよいのか？
(会社) すべてが希望通りにいくわけではないが、社員の成長を考えながら検討している。
(組合) 運営に必要な要員は、十分確保されているのか？
(会社) されている。

9. 施策実施後に労使が検証を行い、問題等が生じた際は協議すること。

【会社回答】

具体的な提起がある場合は「労使間の取り扱いに関する協約(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。

- (会社) 現場や労使双方で異議などが議論していくスタンスに変わりはない。
(組合) 施策実施後に検証を行う。問題点や異議などがあれば申し入れ、議論をさせていただく。
(会社) 労使双方でトレースしていくことを確認する。

**働きがいのある営業職場・お客さまが利用しやすい駅を創るために、
要員体制や営業時間について、職場で議論しよう！**