

八地申
第15号
1月20日
提出！

竜王駅の駅業務体制見直し及び 「話せる指定席券売機」の導入に関する説明申し入れ

2020年度営業施策（その2）について提案を受け、竜王駅の駅業務体制見直し及び話せる指定席券売機の導入が示されました。経営環境の急激な変化やICT活用による利便性向上を踏まえ、柔軟な働き方を実践するなど効率的な駅業務体制を構築することでどのようにお客さまのご期待に添えていくのか、また、安全・サービスレベルを低下させることなく駅の使命をどのように果たしていくのか労使で認識を一致させなくてはなりません。その駅で築き上げてきたお客さまや地域からの信頼や蓄積したノウハウを引き継いでいくことが安全で快適な輸送サービスの提供に繋がります。そして、技術継承・技能伝承が出来る駅業務体制と安全・健康・ゆとり・働きがいの持てる職場を構築していかなければなりません。

したがって、下記の通り申し入れを行いました。

1. 竜王駅の駅業務体制見直しを行なう目的と根拠を明らかにすること。
2. 「話せる指定席券売機」の導入台数と発売時間、オペレーターによる操作支援時間を明らかにすること。
3. 竜王駅の現体制と業務体制見直し後の体制を明らかにすること。
4. レイアウト変更や現金取り扱い機器等、バックヤード設備について明らかにすること。
5. 施策実施に伴う出向や異動の考え方を明らかにすること。

**効率性が優先され、安全・サービスレベルが低下することがあってはならない！
駅としての使命を果たし、地域に貢献出来る体制を実現させよう！！**



申15号 竜王駅の駅業務体制見直し及び 「話せる指定席券売機」の導入に関する説明申し入れ 団体交渉を行いました。(2021年1月20日提出)その1



1. 竜王駅の駅業務体制見直しを行なう目的と根拠を明らかにすること。

(会社回答) 経営環境の急激な変化やICTの活用による利便性の向上を踏まえ、柔軟な働き方を実践するなど、JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」の歩みをさらにスピードアップさせていくために、効率的な駅業務体制を構築していく。

(組合)なぜ委託ではないのか？

(会社) 運転取り扱い業務があり、効率的な体制ということで管理、被管理にした。

(組合)お体の不自由なお客さまには？

(会社) 定例で利用されている方には事前に伝えている。案内音声はないが、点字ブロックがある。初めて利用する方がわかるような音声案内の設置はない。

(組合)お客さまからご意見はあったのか？

(会社)ポスター・ポップがわかりづらく、どこにインターフォンがあるのかご意見があった。

(組合)きめ細かいサービスの提供というが、現在お褒めの声はあるのか？

(会社)まだ認識していない。

(組合)駅の将来的なイメージはどういうものになるのか？

(会社)安全をベースとし、企画業務を担いながら異常時は近隣の対応、設備や運輸などエリアであたっていく。

2. 「話せる指定席券売機」の導入台数と発売時間、オペレーターによる操作支援時間を明らかにすること。

(会社回答)「話せる指定席券売機」を1台導入する。

(組合)発売時間、オペレーターによる操作支援時間は？

(会社)初電～23時50分、9時～20時30分までオペレーターとつながる。

(組合)オペレーターの体制は、待ち時間は？

(会社)体制は言えない。去年の3月からコロナもあり90数パーセントで応答できている。

(組合)オペレーターは自社運営ではないのか？

(会社)コールセンターは業務委託している。

(組合)甲府駅社員が教育を受けないで竜王に行くことはあるのか？

(会社)実際に竜王に行くことや、資料を使ってなど検討している。コロナの状況もあり、まだわからない。話せる券売機だが、基本はMVであるが、質問事項など伝えたいので、しっかり教育を行ったうえでやるようにする。

利用するお客さまに不便を感じさせないように
十分な教育を行うべきだ！ その2へ続く



申15号 竜王駅の駅業務体制見直し及び 「話せる指定席券売機」の導入に関する説明申し入れ 団体交渉を行いました。(2021年1月20日提出)その2



3. 竜王駅の現体制と業務委託体制見直し後の体制を明らかにすること。

(会社回答) 業務の運営に必要な要員は確保していく。

(組合) 竜王駅の現在の体制は？

(会社) 駅長と助役が1名ずつ、営業2徹標準数6人、現在員はこの場で示せない。見直し後は駅長と助役の廃止。

(組合) 甲府駅の体制変更ないのか？

(会社) 標準数の変更はない。エリアの特性を活かして、エリアの管理体制として配置していく。甲府駅に管理者を配置して、エリア統括助役として1名配置。被管理駅、として竜王・塩崎駅。変革2027で示されているエリアを見据えて配置している。

(組合) 竜王6名、2徹では足りない、エリア統括助役の勤務は？

(会社) 竜王を経験している人で甲府に異動する人が今回6人より多いので対応できるが、賄えない部分は甲府駅の運転取扱の資格を持った人が助勤をする。エリア統括助役は日々巡回する。必要に応じて泊体制もある。

(組合) 竜王駅止まりの車内貫通は？

(会社) 以前はアクセスが駅舎清掃契約のなかで車内貫通を行っていた。今は、駅社員が貫通している。以前は清掃時に旅客の声かけ、清掃が終わった合図をしていた。契約において車内貫通業務はできたが、決して良い流れではなかったもので、12月23日より社員がおこなっている。

(組合) 竜王在勤者の甲府駅での勤務はあるのか？

(会社) 必要な見習い、教育を行い有り得る。メインは竜王だが、甲府駅のダイヤにのることはありえる。

(組合) 安全レベルが下がるということはないのか？

(会社) ATOSと非ATOS駅で取り扱いが違う。社員がいろんな経験を積むことで成長すると考える。甲府の駅社員として、竜王だけではなく必要な教育を受けたうえで甲府駅の信号に就くこともある。先の話として、経験することもある。

4. レイアウト変更や現金取り扱い機器等、バックヤード設備について明らかにすること。

(会社回答) 必要に応じて整備していく。

(組合) 女性設備は？

(会社) 更衣室・トイレ、シャワーはあるが休養室はない。現在のところ計画はない。活躍できる場として検討しているが、具体的に整備計画はない。

(組合) 竜王は塩崎の管理駅ではなくなるが監視設備の設置はあるのか？

(会社) 竜王駅の体制は2徹、甲府駅傘下の社員がいるのでモニター確認など行う。甲府駅に監視設備の設置は考えていない。



申15号 竜王駅の駅業務体制見直し及び 「話せる指定席券売機」の導入に関する説明申し入れ 団体交渉を行いました。(2021年1月20日提出)その3



5. 施策実施に伴う出向や異動の考え方を明らかにすること。

(会社回答) 就業規則に則り取り扱うこととなる。

(組合) 異動はあるのか？

(会社) 発令行為はある。甲府駅社員だけれども、在勤地は竜王駅となる。勤務地の変更ではないが、発令行為になる。

(組合) 担務指定変更とは違うのか？

(会社) 発令通知があるので、出札→改札のような担務指定変更とは違う

6. 業務全般委託にあたり、管理駅及び被管理駅との連携について明らかにすること。

(会社回答) 必要な連携は図っていく。

(組合) 竜王駅での異常時の取り扱いや、構内作業は具体的に何を行っているか？

(会社) 貨物の入換、除草作業、ポイント点検はおこなっている。塩崎駅については管理駅である竜王が現行行っている。

(組合) 連携の体制について、足ロスの考え方は

(会社) 甲府の管理者と通信手段にて、初動の指示を仰ぐ。足ロスもある。異常時を想定し平時から配置する考えはない。

(組合) 異常時の対応は甲府駅が出動することになるのか？

(会社) 竜王駅から行くこともあるが、時間帯によって甲府駅から対応することもある。

(組合) 竜王駅の手は竜王駅に配備したままになるのか？

(会社) 2月1日以降は竜王駅の手はなくなる。時間帯によって、甲府の管理者が考えて対応する。必要な業務用自動車の配置を甲府駅に配置し、甲府駅が増える。

竜王駅の運転取扱作業の詳細が解明されない状態で施策実施は安全上の観点からも認められません。「話せる指定席券売機」についても「MV50と同様である」として十分な教育がなされているとは言えません。

早急に基本交渉を申し入れ、安全レベル・サービスレベルが維持・向上できる施策へと繋げていきます！！

「駅へのエリア就労」という新たな考えを引き出しました！
働きやすい働環境・労働条件を勝ち取るために、
職場からあるべき駅の将来像をつくりだそう！

