

Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



ホームページ

2023.10.30

No.037



Twitter

八地申第3号 団体交渉開催！

(その1)

『社員が「働きがい」「こころの豊かさ」を実感し、安全で安心して働くことができる労働環境の確保とご利用のお客さまに寄り添ったサービスの提供ができる‘‘駅’’を取り戻す申し入れ』

1. 社員の働きがい創出とお客さまに寄り添ったサービスの提供の為に、駅業務において必要な知識・技術の習得・維持・向上に向けた教育を実施すること。また、個々の不安解消や習熟度に応じた個別の教育についても実施すること。

【回答】引き続き、必要な教育・訓練は実施していく。



[確認事項]・教育期間終了後に不安へのフォロー教育を行って欲しい→社員の声を聞きコミュニケーションをとって不安解消のためのフォローはしっかり行っていく。

[対立事項]・指導員を置き教育体制をつくるべき→これまでの通りの体制で新たに指導員など増やす考えはない。今後の動向を見て決めていく。

2. 駅の本来業務である出札・改札等の接客業務において必要な要員数を確保すること。

【回答】業務の運営に必要な要員は確保している。



[確認事項]・接客業務でのトラブルへの対応するように→カメラなどでも気にしつ社員から呼ばれたら駆けつける体制をとっていく。

[対立事項]・お待たせしない体制をとること→これまで通り対応できており、要員は足りている認識である。

3. みどりの窓口が果たす役割を明らかにすること。また、今後のみどりの窓口閉鎖を止め、拠点駅におけるみどりの窓口再設置や営業時間拡大等の現場実態にあった販売拠点整備を行うこと。

【回答】チケットレス化の推進や話せる指定席券売機の導入拡大により、みどりの窓口によらない販売体制へシフトしていく。なお、現時点では、みどりの窓口の再設置や営業時間拡大等を行う考えはないが、今後も状況を見極めていくことに変わりはない。



[確認事項]・徒列解消に向けた対応策をつくること→自治体へのネットを使用した購入方法などを推進、現場からの要請も含めて支社からの応援体制をとっていく。

[対立事項]

・窓口の体制を変えて徒列解消・社員の負担を軽減すること→コロナ前ほどの徒列の認識はない。区間変更など機械でできないことはあるが、みどりの窓口再設置は現状考えていない。チケットレスなど推進していく。



Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



ホームページ

2023.10.30

No.038



Twitter

八地申第3号 団体交渉開催！

(その2)

『社員が「働きがい」「こころの豊かさ」を実感し、安全で安心して働くことができる労働環境の確保とご利用のお客さまに寄り添ったサービスの提供ができる‘駅’を取り戻す申し入れ』

4. お客さまに寄り添ったサービスの提供の為に、えきねっと等のモバイルサービスや券売機等のハード面の見直しとご利用実態に即した営業制度等のソフト面の見直しを行い、ご利用しやすい環境へ改善すること。また、話せる指定席券売機のオペレーターの増員を行い、待ち時間の短縮に努めること。

【回答】チケットレス化の推進や話せる指定席券売機の導入などにより、みどりの窓口によらない販売体制へシフトしていく。なお、今後も状況を見極めていくことに変わりはない。

[確認事項]・係員立ち会いによる指定席券売機の操作等で駅により対応の差があるが、教育をどうしていくのか→営トレを使うなどして教育を実施していく。

[対立事項]・応答率を上げるためオペレーターを増員すること→駅が寄り添って対応することもあり、現状オペレーターを増員する考えはない。

5. 社員の安全確保の為に、線路閉鎖を伴う線路内作業を実施する際は、指令と関係する駅が綿密な打ち合わせをしたうえで実施すること。また、再発防止に向けた具体的な対策を明らかにすること。

【回答】当社は安全を経営のトッププライオリティと位置づけ、安全性の向上に継続して取り組んでいる。なお、引き続き、必要な教育・訓練を実施していく。



[確認事項]・線閉がとれてない事象への再発防止策を明確にすること、見張りは必ずおくべきである→検証して今後の教育に生かしていく。訓練センターで事象に触れ、タイムリーに対応していく。作業の際は関係信号機の自動制御抑止が基本であり、見張りを立てる決まりはないが、必要ではある。

6. 線路内落とし物拾得のルールを明確にし、関係する全社員への周知・教育を徹底すること。また、再発防止に向けた具体的な対策を明らかにすること。

【回答】当社は安全を経営のトッププライオリティと位置づけ、安全性の向上に継続して取り組んでいる。なお、引き続き、必要な教育・訓練を実施していく。



[確認事項]・拾得に時間かかることを周知すること→お客さまに向けてポスター掲出や、沿線の小学校などへ行き対応について周知を図っていく。見張り員には他の作業はしないよう、引き続き教育をしていく。

[対立事項]・3年おきの訓練では間隔が空くので、短い間隔で訓練をすること→意見は聞いたが、見張り員への必要な教育は行っている。



Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



ホームページ

2023.10.30

No.039



Twitter

八地申第3号 団体交渉開催！

(その3)

『社員が「働きがい」「こころの豊かさ」を実感し、安全で安心して働くことができる労働環境の確保とご利用のお客さまに寄り添ったサービスの提供ができる‘駅’を取り戻す申し入れ』

7. 立川駅下りホームでの混雑緩和によるお客さまの安全確保と着席需要に応える為に、立川駅を発車する青梅線の列車を中央線直通と立川始発とを交互になるように変更すること。

【回答】列車については、お客さまのご利用状況等を勘案し、設定していく。

[確認事項]・混雑時の立ち番とお客さまの安全確保するべきである→直通電車の要望はある中においても、ホーム上の安全確保は必要なことである。

[対立事項]・立川始発と直通の青梅行を交互にして混雑を解消すること→混雑は把握しているが、現行のダイヤで対応を。今後の状況を見てダイヤ設定していく。

8. 社員の働きがい創出と安全確保の為に、お客さまからの暴力や暴言等の心無い行為を受けた社員のこころのケアを含めたフォロー体制を構築すること。また、急増するこれらの行為から社員を守る為に会社が実施している具体的な対策を明らかにすること。

【回答】各鉄道事業者等と連携し、社員及びお客さまへの暴力行為防止について喚起し、安全・安心して鉄道を利用できる環境づくりを目的としたポスターの作成、掲出及びホームページでのプレリリースを行っている。なお、必要な周知やフォローは行っていく。

[確認事項]・暴言や暴力を受けた社員への心のケア等の対応をしていくこと→接客中の言等のフォローはしていく。ありのまま報告してもらえばその後のフォローもしていく。

[対立事項]・暴力行為を受けた際には急変することもあるので、病院を先に行かせるようにすること→病院に先に行くかの判断は被害社員の申告により、ケースバイケースだ。

教育や対策の不足という駅の現実を会社に突きつけ、問題を指摘、状況の改善を求めるも労使議論は平行線が大半…

確認事項の履行状況をチェックし、今なお発生する諸問題をそのままにせず、職場から声を上げ続けよう！