



## 申31号 みどりの窓口の営業終了に関する解明申し入れ 団体交渉を行いました！(5月24日提出)その②

4. 東所沢駅・八王子みなみ野駅・高尾駅・西国分寺駅・高麗川駅について、「話せる指定席券売機」が導入されない根拠をそれぞれについて明らかにすること。  
(会社回答) **お客さまのご利用状況等に鑑み、設置箇所を検討している。**

(組合)

老朽取り換えに合わせて導入されることはあるのか？  
MVは10時打ちができない。アシスト機能を使えば可能なのか？  
話せる指定席券売機の導入が窓口の終了の根拠になるとは考えていない。**サービス低下は許されない。**

(会社)

その可能性はある。  
可能である。混雑が予想される繁忙期などは体制をとることもある。  
機能改修により、マルスのできることに近づけていくことが理想である。

5. 東所沢駅・八王子みなみ野駅・高尾駅・西国分寺駅・高麗川駅におけるみどりの窓口の果たしている鉄道事業者としての役割とこれまでの成果、課題を明らかにすること。  
(会社回答) **これまで、みどりの窓口は乗車券類等の購入チャネルとしての役割を果たしている。なお、今後も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等により、みどりの窓口によらない販売体制へシフトを加速していく。**

(組合)

成果はなにか？  
閉鎖で成果がなくなることになる。  
既に鉄道以外ではデジタル化が進み、逆に人によるサービスの提供に価値が発生している。逆行だ。

(会社)

窓口があることでお客さまと接することができる。  
成果がなくなるわけではない。ライフスタイルの変化に会社として対応することで喜んでいただける。  
コロナ禍であるが、今できることをやる事が必要である。  
早く動く必要がある。

今、価値を創り出せるのはヒトによるサービスの提供だ！新たな価値の創造といつつ**コストカットのみを目的にした施策**は認められない！

6. 東所沢駅・八王子みなみ野駅・高尾駅・西国分寺駅・高麗川駅のみどりの窓口の営業終了後、対面販売を求めたお客さまの要望にどのように対応するのか具体的に明らかにすること。また、みどりの窓口の営業を終了することでサービスレベルが向上するのか明らかにすること。  
(会社回答) **券売機等で対応ができない取り扱いについては、近隣駅のみどりの窓口をご案内する。**

(組合)

近隣駅とはどこか？  
移動を強いることがサービス向上なのか？

(会社)

東所沢: 北朝霞・新秋津  
八王子みなみ野: 八王子・橋本  
高尾: 八王子  
西国分寺: 国立・国分寺・新秋津・府中本町  
高麗川: 拝島・川越・高崎  
移動することについてはどうかと考えている。  
向上かと言われるとクエスチョン。  
ご不便をおかけするが仕方がない。